

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

İnceleme Kurulu
BAŞKAN
Toygun DAĞLIER
ÜYE
Barbaros YALÇIN
ÜYE
Candan EVREN
ÜYE
Hüseyin YUNAK

Yazı İşleri Müdürü
Y. Kemal ÇUHACI

İnceleme Kurulu Sekreteri
Gonca GÜNEŞİK

Basın Yayın Koordinatörü
Deniz GÜNEY

Dizgi
Gonca GÜNEŞİK

Renk Ayrımı
3B GRAFİK

Baskı
CEYMA MATBAASI

Merkez
Teşvikiye Cad.43/57
80200 Teşvikiye / İstanbul

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

3 ayda bir yayınlanır.

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

İÇİNDEKİLER

Sigorta Sektöründe Sistem Denetimi İçin Elkitabı	4
Sigortacılık Faaliyetlerinde İnternet Kullanılması ve Sağlanacak Faydalar.....	22
İşveren Malî Mesuliyet Sigortası	29
Yabancı Basından Haberler	36
1997 Yılında Meydana Gelen Hasarlar	51

Reasürör Gözüyle

Günümüzde gerek sınai gerek hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren şirketler, kendi ülkelerinde veya uluslararası alanda rekabet edebilmek amacıyla, ürettikleri mal veya hizmetin kalitesini artırma çabası içindedirler. Bu durum, ülkemiz için de aynı şekilde geçerli olmaktadır. Daha önceleri sınai üretim sektöründe etkili olan kaliteli üretim çabaları son yıllarda hizmet sektöründe de benimsenmeye başlanmış; bir çok sigorta şirketi, ürettikleri hizmetin belli kalitede olması için uluslararası hizmet standart belgeleri almaya başlamışlardır. Sayın Timuçin Bayraktar, sigortacılık sektöründe hizmet kalitesini artırma çabalarında sistem içi denetimin nasıl işlediğini yapmış olduğu çalışmasıyla açıklamıştır.

Sadece ekonomik ilişkilerde değil, her alanda bir globalleşmenin yaşandığı dünyamızda kişiler, bir çok imkâna sınır tanımaksızın ulaşabilmektedirler. Siyasal, ekonomik, sosyal, kültürel ilişkilerin yoğun olarak yaşanması toplumları birbirine iyice yaklaştırmakta, gelişmiş toplumların kullanımında olan, örneğin bilgi gibi bir çok veri, diğer toplumların da kullanımına sunulmaktadır. Hizmetler sektörünün zirveye çıkacağı 21. yüzyılda bilginin kullanımı bu sektör açısından çok önemli bir faktördür. İşte "Internet" sistemi, bilgiye herkesin rahatlıkla ulaşabildiği bir dönemi başlatmaktadır. Sayın Pınar İge Tavmergen, hazırlamış olduğu çalışmasında Internet'in sigortacılık faaliyetlerinde nasıl kullanıldığını ve bundan doğacak faydaları açıklamaktadır.

Ülkemizde giderek yaygınlaşmakta olan ve İşverenlerin çalışanlarına karşı olan sorumluluklarını belirli şartlar dahilinde teminat altına alan İşveren Mali Mesuliyet Sigortası konusunu Sayın Mahmut Saraçoğlu, bu tür sigortaların dünyada ve ülkemizdeki uygulamasını karşılaştırarak incelemektedir.

Ayrıca, Yabancı Basından Haberler köşesinde, sigorta şirketlerinin olmadığı bir sigortalama sisteminin yanısıra reasürans piyasasındaki yeni bir rekabet ve sel hasarları, alınması gerekli önlemler ve sel sigortaları konusundaki çeviri yazılar araştırmacılar için faydalı olabilecek niteliktedir.

Sigorta Sektöründe Sistem Denetimi İçin Elkitabı

1. KALİTE SİSTEM STANDARDI

1.1. Giriş

Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması için Beynelmilel Standartlar Enstitüsü (ISO) tarafından 2 standart çıkarılmıştır. ISO 9004 Ürün Üreten Sanayi için ve ISO 9004-2 Hizmet Üreten Sanayi için kılavuz vazifesi görmektedir.

Kalite ve müşterinin tatmini, tüm dünyada giderek önem kazanan konulardır. TS-ISO 9004-2 Kalite Yönetimi ve Kalite Sistem Elemanları Standardı, dünyadaki bu kabullenme şekline destek sağlamaktadır. Ayrıca, hizmet sektöründeki kuruluş ve firmaları, faaliyetlerindeki kalite durumlarının yönetimini daha etkin yapabilmeleri hususunda teşvik etmektedir. Bu standart, firma kalite hedeflerinin bir tanesinde olabilecek bir aksamanın, gerek müşteri ve gerekse hizmet veren kuruluş için olumsuz etkileri olacağını belirtmektedir. Tabii, bu aksamaları önlemenin yönetim so-

rumluluğunda olduğunu da belirtmektedir.

Bir kuruluşta kalitenin oluşturulması ve devam ettirilmesi; müşterinin arzu ettiği ve belirttiği ihtiyaçların anlaşılması veya yerine getirildiği anlayışı olan "Kalite Yönetimine Sistematik Bir Yaklaşım"a dayanmaktadır. Kalite gereklerinin başarılması; kuruluşun tüm seviyelerinde kalite prensiplerine bağlılığı ve oluşturulan kalite yönetimi sisteminin verilen hizmetle ilgili müşteri kabulleri hakkındaki bilgilere göre "Sürekli Gözden Geçirilmesini ve Geliştirilmesini" gerektirmektedir.

Sigorta sektöründe bir hizmetin tüm aşamalarında kalite yönetiminin başarılı olarak uygulanması, aşağıda belirtilen hususlarda özel fırsatlar sağlar:

- Sigortacılık hizmetinin verimliliği ve müşteri tatmininin geliştirilmesi,
- Verimliliğin, etkinliğin geliştirilmesi ve maliyet düşüşü,
- Pazar payının geliştirilmesi.

Bu faydaların gerçekleştirilmesi için "Sigortacılık Hizmetlerinin Kalite Sistemi"

hizmet/ürün hazırlığında bulunan sigortacı, kavramlarını da aşağıdaki hususlar çerçevesinde dikkate almalıdır:

- Sigortacılık hizmetinin kapsadığı sosyal işleri yönetmek,
- İnsan ilişkilerini, sigortacılık hizmet kalitesinin önemli bir kısmı olarak kabul etmek,
- Müşterinin, kuruluş amacını, kültür ve verimlilik açısından değerlendirilmesini önemli kabul etmek,
- Sigortacı personelin tecrübe ve yeterliliğini geliştirmek,
- Kaliteyi geliştirmek ve müşteri beklentilerini yerine getirmek için personeli motive etmek.

1.2. ISO 9001 Standardının Tanıtımı

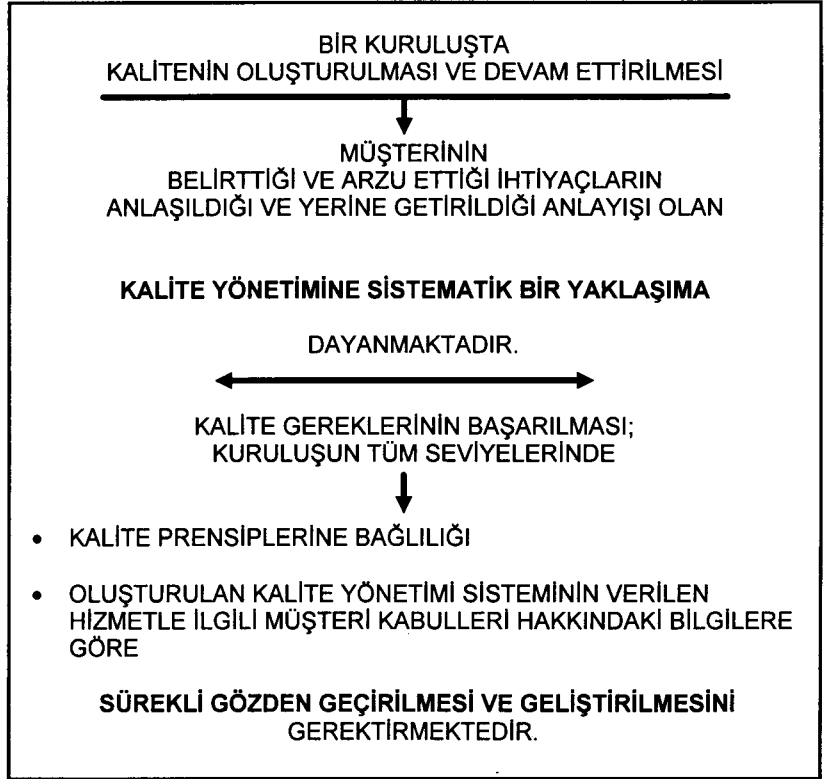
ISO 9001 Standardı "Kalite Güvence" amaçları için kullanılan kalite sistemi ile ilgili üç standarttan biridir. Bu standartlarda yer alan "Kalite Güvencesi Modelleri" Tedarikçi Unsurun Yeterliliğini Göstermesi ve Dış Kuruluşlar tarafından DEĞERLENDİRİLME-

Sİ için uygun kalite sistem şartlarının üç ayrı şeklini belirtmektedir:

- **TS-ISO 9001 Kalite Güvence Sistemi:** Tasarım, Geliştirme, Üretim, Tesis ve Serviste Kalite Güvencesi Modeli olup, belirtilen şartlara uygunluğun; tedarikçi unsur tarafından tasarım, geliştirme, üretim, tesis ve servis aşamalarında sağlanması gerektiği durumlarda kullanılır. Bu ifade tamamen ürün sektörünü tanımlamaktadır. Bunun sigortacılık sektörüne tercüme edilmesi gerekir: Sigorta ürünlerinin tasarımının yapılması veya mevcut ürünün geliştirilmesi, poliçenin kesilmesi, müşterinin poliçeyi kullanması ve satış sonrası verilen hizmetler. Buna, hayat branşında poliçe satışı sonrası verilen bir hizmet örnek olarak gösterilmiştir: Sigortalıların prim artırım talepleri olmaksızın, gelirlerinin enflasyon karşısında erimesini engellemek amacı ile yapılan otomatik prim artışları için sigortalıların bilgilendirilmesi.

Bu şartları tam anlamıyla yerine getirebilen bütün sigortacılar ISO 9001 Kalite Güvence Belgesini alabilirler.

- Eğer sigorta şirketi tasarım/geliştirme faaliyeti ile servis hizmetleri (1, 2 ve 5'inci şartlar) tam yerine getirmiyor veya tam tak-



dim etmiyorsa, bu işlemlerle uğraşsa bile denetim firmalarından ISO 9001 belgesi alamaz. Bu şirketin alacağı belge ISO 9002'dir.

1.3. ISO 9001 Standardının Kapsamı

Bu standart, sigorta şirketinin uygun ürün tasarımı ve müşteriye temini konusunda firma yeterliliğinin gösterilmesi gereken durumlarda kullanılan kalite sistem şartlarını belirtmektedir. Belirtilen şartlar sigortacılık tasarımından, ürünün satışından sonraki servise kadar bütün aşamalarda öncelikle, uygunsuzlukların (Non-Conformances) önlenerek müşteri memnuniyetinin sağlanması amacına yöneliktir.

Bu suretle uygunsuzlukların gözlenmesi, tesbiti, kayıt altına alınması, giderilmesi ve önlenmesi gibi faaliyetler sigorta şirketinin bütün kademelerinde yerine getirilmiş olmaktadır. Bu standart, başka bir ifade ile aşağıdaki konularda geçerli olmaktadır:

- Sigortacılık tasarımının gerektiği durumlarda ve sigorta ürün şartlarının belirtilme gereksinimi doğan durumlarda (örneğin, sigorta poliçe süresi, teminat türleri ve hizmetleri gibi)
- Sigorta ürününün uygunluğuna güvenin, sigorta şirketinin tasarım, geliştirme, üretim (poliçe kesme), tesis (müşterinin poliçeye sahip olması) ve servis (satış son-

rası hizmet) aşamalarında yeterliliğini göstermesi ile sağlanabildiği durumlarda.

1.4. Kalitenin Tanımlanması

Kalite, bir ürünün veya hizmetin, kullanıcıların ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığının bir ölçüsüdür. Kalite, beklentiler ile algılanan özelliklerin karşılaştırılması olarak da açıklanabilir. Demek ki kaliteyi oluşturan iki ölçü vardır:

- Müşterinin istek ve beklentilerinin ürün veya serviste ne ölçüde bulunduğu,
- Müşterinin, ürün özelliklerinin kullanıma uygunluğunu ne ölçüde algıladığı.

Kalite subjektif ve objektif olarak; 1) Puanlama/Sınıflandırma, 2) Kullanıma Uygunluk ve 3) İstikrarlılık olarak tanımlanabilir.

Puanlama/Sınıflandırma:

Bazı önemli kriterlere göre ürün veya servis puanlanabilir veya sınıflandırılabilir. Bu işlem yüksek, orta, düşük gibi kalitatif (sözel) olabileceği gibi 1-2-3-4 gibi kantitatif (sayısal) de olabilir. Sigortacılıkta sınıflandırma ürün ve servis çeşitliliği, servis hızı gibi konulara göre yapılır.

Kullanıma Uygunluk: Ürün veya servisin, kullanıcının ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığının bir göstergesidir. Bir müşterinin memnuniyeti yalnızca ürün veya servisin ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığı

değil, aynı zamanda bu eşleşmenin müşteri tarafından ne ölçüde algılandığına da bağlıdır. Kullanıma uygunluğu ölçmek için, müşteri için önemli olan kriterlerin belirlenmesi gerekir.

İstikrarlılık : Bir servis veya ürünün dağılımını gösterir. Müşteriler satın almak istedikleri bir ürün veya servisin, dünya üzerinde nereye gitseler aynı standartlara uygun olarak kendilerine iletilmesini isterler. McDonald's dünya üzerinde bu standartların en iyi uygulayıcısıdır. Satın alınan hamburger, patates kızartması ve Coca Cola İstanbul'dan Tokyo'ya, Moskova'dan New York'a aynı standartta sunulur.

1.5. Servis Kalitesinin Kriterleri ve Nitelikleri

Müşteri için servis kalitesinin ölçümü, ürün kalitesinin ölçümüne göre daha zordur. Genelde, servisi kullanan kişi, alternatifleri değerlendirmek için sadece bir kaç kriteri kullanır. Bu kriterlerden birinin, sizin işletmenizce sunulan serviste bulunmaması, sizi direkt olarak değerlendirme dışı bırakacaktır.

Eğer müşteri için önemli olan kriter ve nitelikleri belirleyebilirsek, servis kalitesini rakiplerimize göre daha hızlı bir şekilde artırabiliriz. Üç Amerikalı profesörün (Berry, Zeithamel ve Parasuraman) bu

TARİF : KALİTE SİSTEM DENETİMİ ISO 8402 (TS 9005)

- KALİTE FAALİYETLERİNİN PLANLANAN TERTİPLERE UYUP UYMADIĞINI BELİRLEMEK VE
 - TERTİPLERİN;
⇒ TESİRLİ BİR ŞEKİLDE UYGULANIP UYGULANMADIĞININ
⇒ KALİTE HEDEFLERİNE ERİŞMEK İÇİN UYGUN OLUP OLMADIĞININ
- SİSTEMATİK VE BAĞIMSIZ İNCELENMESİDİR.



DENETİM TİPLERİ

- BİRİNCİ TARAF : SİGORTA ŞİRKETİ İÇİNDE YAPILAN İÇ KALİTE TETKİKLERİ
- İKİNCİ TARAF : ACENTE VE DİĞER TEDARİKÇİ FIRMA DENETLEMESİ
- ÜÇÜNCÜ TARAF : MİLLİ VE MİLLETLERARASI STD. GEREKSİNİMİNE KARŞI AKREDİTE KURULUŞLAR TARAFINDAN YAPILIR. (TSE DENETİMİ GİBİ)

konuda yaptığı araştırma, müşterinin servis kalitesini aşağıdaki 10 ana başlıkta değerlendirdiğini ortaya koymuştur:

1. Güvenilirlik
2. Hizmete hevesli olma
3. Ulaşılabilirlik
4. İşin ehli olmak
5. Nezaket
6. Güven verme
7. İletişim
- 8 .Müşteriyi anlamak/bilmek
9. Emniyet
10. Elle tutulabilirlik

Aynı profesörler araştırmalarından şu üç sonucu çıkarmışlardır:

- Müşterinin servis kalitesindeki algıları; beklentileri ile sağlanan servisin mukayesesi sonucunda ortaya çıkar.
- Algılanan kalite yalnızca alınan kaliteden değil, aynı zamanda, servisin ortaya koyduğu işlemler ve tedarikçi firmanın davranışlarına da bağlıdır.
- Servis kalitesinin iki türü vardır; normal ve olağüstü.

Bir sigorta şirketini ele alırsak; müşteri, firmadaki işlemlerin beklediği gibi yapılmasının yanısıra, ortaya çıkabilecek "beklenmeyen aksaklıkların" başarı ile giderilmesini beklemektedir. Buradan çıkarılacak sonuç, işletmedeki kalite kontrol sisteminin (dolayısıyla DENETİM SİSTEMİNİN) her türlü aksaklıkları belirleyecek

ve giderecek kapasitede olması gerektiğidir.

2. KALİTE YÖNETİM SİSTEM DENETİMİ

2.1. Denetim Prensipleri

Denetim Nedir? Finansal denetim terimleriyle düşüncümüzde bu terim bize yabancı değildir. Lugat, denetimi isim olarak şöyle tarif etmektedir: "Bir veya birden fazla yetkili personel tarafından hesapların incelenmesi". Fiil olarak da şöyle ifade edilebilir: "Belgelere dayanarak incelemek". Bu tanımları kalite kavramına şöyle tercüme edebiliriz: Nitelikli tedarikçi unsurun standart ve yöntemlere gönderme yaparak, kalite faaliyetlerini incelemesidir.

ISO 8402 (TS 9005) Standardı kalite sistemini şu şekilde tarif etmektedir: Kalite faaliyetlerinin planlanan tertiplere uyup uymadığını belirlemek ve tertiplerin tesirli bir şekilde uygulanıp uygulanmadığını ve kalite hedeflerine erişmek için uygun olup olmadığının sistematik ve bağımsız incelenmesidir.

2.2. Denetim Tipleri

Kalite yönetimiyle uyumlu olarak tatbik edilen denetim teknikleriyle ilgilendiğimizde, tatbikatta göz önünde tutulan bir çok denetim tipi vardır. Genel olarak tarif edilen iki

şekli mevcuttur: Dahili ve Harici. Dahili denetimler, kendi Kalite Yönetim Sistem gereksinimlerine uygunluğun derecesini belirlemek için kuruluş tarafından yapılan denetimlerdir. Daimi olmamak kaydıyla, genellikle, ya kalite güvence servisinden elemanlar sayesinde veya gerekirse müdür veya şef gibi yöneticiler tarafından yürütülür.

Harici denetimler, kendi tesisine yabancı bir kuruluş tarafından yürütülen denetimlerdir. Bunlar tedarikçi unsura (hizmet alınan sigorta şirketlerine), taşeron (acentelere), ilgili benzer firmalara ve hatta bazı ahvalde müşterilere uygulanan denetimlerdir. Bu denetim için de aynı şekilde kalite güvence elemanları veya yöneticiler görevlendirilir. Bir çok durumda da bazı dış kuruluşlardan faydalanılır.

Böylece denetim kategorilerinden denetim terimleri ortaya çıkmış olur: "Birinci, İkinci ve Üçüncü taraf denetimleri".

"Birinci taraf denetimi"; kuruluşun kendi denetim kaynaklarını kullanarak hizmeti yerine getirmesidir. Sigorta şirketi içinde yapılan İç Kalite Tetkikleri buna örnektir.

"İkinci taraf denetimi"; kuruluşun kendi denetim kaynaklarını veya namına hareket eden mukaveleli kaynakları kullanarak, kendisine bağlı kuruluşu denetlemesidir.

Acentelerin denetlenmesi buna güzel bir örnektir. Büyük kuruluşlar genellikle tedarikçi unsur veya potansiyel tedarikçi unsurların denetimini üstlenmekten başka hiç bir şeyle görevlendirilmeyen özel amaçlı denetim grubu veya bölümünü oluşturmayı tercih ederler.

"Üçüncü taraf denetimi"; tamamen bağımsız denetim firması tarafından yürütülen kuruluşun tamamının denetimidir. Yani, müşteri veya denetlenen firmanın kendisinden bağımsız olma özelliğinin taşınması. Bu tip denetimler, Milli ve Milletlerarası standartların gereksinimlerine karşı, devlet tanzim (regulatory) müesseseleri, endüstri veya tüketici grupları veya bazı akredite kuruluşları tarafından ücreti mukabilinde yapılır.

Genel manada Harici Denetimden bahsedildiğinde Değerlendirme (Assessment) tabiri kullanılır. Değerlendirme, yalnızca İç Kalite Sistem denetiminden farklı kılmak için bu tip denetimlere verilen isimdir. Halbuki, denetim yukarıda açıklanan türlere hitap eder. Değerlendirme tabiri; yalnızca, Kalite Sisteminin kurulan gereksinimlere uygunluğunun gerçekleştirilmesi ve bu gereksinimlerin tesirli uygulanması ile ilgili olan harici yapıdaki denetimlere özeldir.

Herhangi bir denetim programının tam anlamı ile tesirli

olabilmesi için değişik kademeleri içeren bir programın bulunması gerekir. Dış denetimler, esas itibarı ile sistem seviyesinde kullanılır. Değişik denetim seviyelerini şöyle belirleyebiliriz: Yönetim Kendi Denetimi, Sistem, Malul, İşlemler (Proses) ve Gözetim.

2.3. Denetim Neden Gereklidir?

Bir sigorta şirketinde kurulan kalite yönetim sisteminin gayesi, ürün ve hizmetle ilgili uygunsuzlukları azaltmak ve maliyeti düşürmektir. Bu amaca ulaşmak için sigorta şirketinin kalite hedeflerinin belirlenmesi gerekir. Tabii bu sonuçlara da erişildiğinin gözlenmesi icap eder. Bu neticenin görülmesindeki araç "kalite denetimi"dir. Kalite denetimleri, kalite güvence fonksiyonunun önemli bir elemanıdır. Kalite denetimlerinden beklenen sonuçları temin etmek için uygulanan genel kaideler şöyle sıralanabilir:

- Kalite sistem elemanlarının uygunluk veya uygunsuzluğunu, belirlenen gereksinimlere göre tesbit etmek,
- Belirlenen kalite hedeflerine ulaşmada kalite sistem uygulamasının etkinliğini tesbit etmek,
- Yöneticilere bilgi sağlamaktır.

Yukarıdaki kaideler özet haline getirildiğinde denetimin pozitif bulgu sağladığı ve bunu yöneticilere takdim ettiği görülür. Bu kadar güzel bir imkândan faydalanmak isteyen sigorta şirketi üst düzey yönetimi, iç kalite sistem denetimini şu şekilde başlatmalıdır:

- Gereksinimlere uygunluğun devamlılığını sağlamak için sigorta kuruluşunun kalite sisteminin rutin incelemesi olarak,
- Ürün/hizmet kalitesinde değişme, sigorta şirketinde organizasyon değişikliği veya bir önceki denetimden, düzeltici faaliyetin takibi için özel durumların neticesi olarak,
- Beynelmül kalite sistem standartlarına karşı bir sigorta şirketinin kalite sisteminin değerlendirilmesi olarak.

Denetimler tanzim edici mevzuat (regulatory) gereksinimlerinden veya müşteri isteklerinden dolayı da yapılabilir.

2.4. Kalite Sistem Standartları ve Denetim

Sigorta şirketlerinde kalite denetimleri, özellikle, modern kalite sistem standartlarının gereksinimlerini karşılamak için yürütülür. Aşağıda ISO 9001 Madde 17: İç Kalite Tetkiki, bu gereksinimlerin

nasıl yerine getirileceğini göstermektedir.

Sigorta şirketi, kalite faaliyeti ile ilgili sonuçların planlanan düzenlemelere uyduğunu doğrulamak ve kalite sisteminin etkinliğini tayin için şirket içi kalite tetkiklerinin planlanması ve yerine getirilmesi ile ilgili belgelendirilmiş yöntemleri oluşturur ve sürekliliğini sağlar. Sigorta şirketinin yönetim performansını artıran ve aynı zamanda ürün ve hizmet özelliklerinin gelişmesine yönelik olan bu aracın kullanılmasında dikkat edilecek bazı özellikler vardır:

- Sigorta şirketinde kuruluş içi kalite tetkikleri, tetkik edilecek faaliyetlerin durum ve önemi esas alınmak suretiyle programlanmalı ve tetkik edilen faaliyet doğrudan sorumluluğu olmayan tarafsız personel tarafından yapılmalıdır.
- Sonuçlar kayıt edilmeli ve tetkik edilen alandan sorumlu sigorta şirketi yöneticilerinin dikkatine sunulmalıdır.
- Bu alandan sorumlu müdür, tetkik sonucunda bulunan eksiklikler ile ilgili düzeltici faaliyetleri zamanında uygulamalıdır.
- Düzeltici faaliyetlerin yerine getirilmesi ve etkinliği, takip tetkikleri ile doğrulanmalı ve kayıt edilmelidir.

Kuruluş içi kalite tetkiklerinin sonuçları, sigorta şirketi üst yönetiminin gözden geçirme faaliyetlerinin tamamlayıcı bir parçası olmaktadır. Sigorta şirketlerinde bu denetimler her müdürlük ve bölge müdürlüğü bazında yürütülmekte ve sonuçları da müdürlerden oluşan Kalite Yönlendirme Kurulunda ele alınmaktadır. Denetimler TS - ISO 10011 - 1/2/3 Kalite Sistem Tetkik Kılavuzuna göre ve Kalite Yönlendirme Kurulu da TS - ISO 9004-4 Standardına göre yürütülmektedir.

2.5. İç Kalite Denetim Programı

ISO 9000, AQAP-1, GPM gibi kalite yönetim standartları, denetimlerin planlı ve sistematik bir tarzda yürütülmesini isterler. Böylece, belgelendirilmiş iç kalite denetim programı gerekmektedir. Aslında bu kurallar, programsız ve özel denetimlerin yürütülmesi gibi ilâve faaliyetlerin yapılmasına mani olmamaktadır. Denetimde iki türlü yaklaşım vardır:

Servis Bazında Yaklaşım: İç kalite tetkik programını formüle etmenin bir yolu, sigorta şirketini servislere bölmektir: Pazarlama, Teknik, Hasar, Hukuk, Aktüerya, Risk analizi, Reasürans gibi. İlgili standartlara karşı her bir servisin periyodik olarak denetlendi-

ğinden emin kılacak şekilde bir program oluşturulmalıdır.

Faaliyet veya Gereksinim Yaklaşımı: Bu şekil denetim programına çapraz fonksiyonel yaklaşım alternatifidir. Özellikle 50 kişiden az eleman çalıştıran küçük firmalar için faydalı olabilir. Servis yaklaşımı burada uygun düşmeyebilir. Meselâ, tasarım mühendisleri imalât ve servis görevlerini yürütüyor olabilir. İmalât müdürü de satın almadan sorumlu olabilir. Böyle bir planda kalite sistemi içinde faaliyetler bölünmüş olur: Planlama, Belge Kontrol, Test / Muayene Teçhizatının Kontrolü, Uygunsuz Ürün/Hizmetlerin Kontrolü, Kalite Kayıtlarının Yönetimi gibi. Bu denetim, ilgili kalite sistem standardından çıkarılan gereksinim listesi yardımı ile yapılabilir. Özel bir çalışma ile sigorta şirketine uygulandığında, firmanın tasarımını kapsayan denetimi oluşturabilir. Yukarıda belirtilen konuların her biri böylece, gereksinim ana faaliyetlerini kapsamış olacaktır.

Denetim Takvimi: Denetim programı yapıldığında, denetim takvimi yayınlanmalı ve sigorta şirketi müdürlerine dağıtılmalıdır. Senelik bir plan yapıldığında her ay denetlenecek faaliyetleri göstermek yeterli olacaktır. Her ayın başlangıcında denetim

görecek müdürler tarafından belirlenen günler uygun görüldüğü takdirde, denetimin hakiki tarihleri de gösterilmiş olacaktır.

2.6. Denetim Hayat Çemberi

Kalite sistem denetimi dört kademeye ayrılabilir: Planlama, Denetimin Yürütülmesi, Sonuçların Analizi, Rapor ve Düzeltici Faaliyet. Takip denetimleri bu faaliyetlerin içinde kabul edilmiştir. Bütün kademeler tamamen bitinceye kadar, denetimin bitmiş olduğu kabul edilemez. Bu dört kademeye "Denetim Hayat Çemberi" denir.

Bölüm 1-Planlama: Herhangi bir denetim faaliyetinin başarı ve tesirliliği için planlama işleminin hayati önemi vardır. Denetçi, firmanın amaç ve yöntemlerini tam manasıyla anlamalıdır. Uygulamak üzere olduğu denetim tabirlerini iyi bilmelidir. Ve daha da önemlisi, denetçi, üst yönetimin desteğine sahip olmalıdır.

Planlama faaliyetinde şu işlemler yapılmalıdır: Denetimin Tipi, İlk Bilgilerin Toplanması, Soru Listesinin Hazırlanması, Denetlemenin Kimin Tarafından Yürütüleceği, Denetim Zamanının Ayarlanması, Daha Önceki Denetim Sonuçlarının İncelenmesi, Diğer Servislerle görüşülmesi ve sonuçta da Denetim Planının hazırlanması.

Denetçi, denetime başlamadan önce sigorta şirketindeki ilgili Görev Talimatlarını (Tanımlarını) ve yöntemlerini okuyarak o serviste hangi işi kimin yapması gerektiği hususunda bilgisi olacaktır. Ayrıca, Sigorta Ürün Tanımını, Hizmet Dağıtımını ve Kalite Kontrolü gösteren talimat/şartnameleri de etüt etmiş olacaktır. Bu bilgiler önceden temin edilemiyor ise o servisin yöneticileri ile denetim öncesi bir toplantı yapılması gerekir.

Soru Listesi: Eğer doğru kullanılırsa, son derece güçlü bir denetim aracıdır. Soru Listesi şu kaynaklar yardımı ile elde edilebilir: Belirli Kalite Standartlarına göre kuruluş; servis işletme sistemine göre kurulmuş olabilir; firma standart ve yöntemlerine göre kurulabilir; mamul/müşteri gereksinimlerine göre kurulabilir. **EK-1** İnceleme Bilgi Formunu göstermektedir. Denetim öncesi yapılacak çalışma ile denetim sırasında bulguları kaydetmeye yarar. **EK-2** Poliçe Düzenlemesi İle İlgili Soru Listesi, **EK-3** Poliçe Tasarım İle İlgili Soru listesini vermektedir. Bu sorular ISO 9001 Kalite Güvence Standardı takip edilerek hazırlanmıştır. Aynı şekilde diğer elemanlara ait soru listesinin çıkması için de bu standart maddelerinin takip edilmesi gerekecektir. Soru listesi bir rehber niteliğindedir. Ayrıca, hatırlamaya yardımcı olur. Sü-

rekliliği sağlar ve denetim kapsamının kaydını oluşturur.

Bir soru listesinin hazırlanması planlamaya yardım eder. Denetimin yapısını kurar ve ortak bir yaklaşım sağlar. Kısacası, meşgul olunan iş sırasında aklın buraya yönlendirilmesine yardım eder. Buna mukabil, sorulara körü körüne bağlı kalma, orijinalliği de öldürmüş olur. Planlama aşaması, denetleme faaliyetinin belgelendirme sisteminin kritik tarzda gözden geçirilmesini temin eder. İlgili bölüm için yazılan yöntem (gerekirse kalite elkitabının tetkiki sonucunda) orada kurulu bulunan sistemin, ilgili standart gereksinimini karşılayamaması halinde, daha ileri gitmeden bu hususların çözüme kavuşturulması istenir. Meselâ A sigorta şirketi ISO 9001 Kalite Güvence belgesi almak için TSE'ye müracaat ettiğinde Kalite elkitabını ve yöntemlerini de sunacaktır. TSE'nin ön incelemesinde eksiklikler tespit etmesi halinde A sigorta şirketini ziyaret etmeden eksikliklerin neler olduğunu anlatır ve bunların düzeltilmesinden sonra denetime devam edeceğini bildirir.

Bölüm 2- Bir Denetimin Yürütülmesi: Muhtelif aşamaları vardır:

(1) Açılış Toplantısı: Bu toplantının amacı şöyle olacaktır:

- Değişik bölümlerden/servislerden temsilcileri birbirleri ile temasa geçirmek,
- Baş denetçiden, kullanılacak metot ve yöntemlerin kısa özetini almak,
- Denetçi ekibi ile denetlenen arasındaki resmi görüşmenin metodu üzerinde anlaşmak,
- Ekip ile firma yöneticileri arasındaki kapanış toplantısı tertibini belirlemek,
- Standartlara göre denetim programını ve belirsiz detayları açıklamak.

(2) Denetimin Yürütülmesi:
Aşağıdaki hususlar tipik olarak incelenir:

a) Belgelendirme: (Teknik resimler, şartnameler, yöntemler, kayıtlar vs.) gerekli belge var mı?

- Belgeler eksiksiz mi ve gerekli bilgiyi kapsıyor mu?
- Revizyon dahil olmak üzere belgeler tam olarak belirtilmiş mi?

b) Teçhizat: (Ölçme, deneme, muayene vs.)

- Görev için uygun mu ve nitelikleri incelenmiş mi?
- Doğru bir şekilde kullanılıyor mu ve ayırt edilmiş mi?

Bu husus sigorta sektöründe anket sağlıklarının doğrulanmasını ve bilgisayar yazılımının Alfa ve Beta testlerini kapsar.

c) Malzeme: (Ham malzeme, tamamlayıcı parça, montaj alt grubu vs.)'i kapsar.

- Doğru tip sınıfta mıdır? Belirlenmiş ve izlenebilir durumda mıdır?
- Durum biliniyor mu? Gerekli standartları karşılıyor mu?

Bu husus sigorta sektöründe poliçenin kesilmesi için müracaat formundaki bilgilerin eksiksiz olmasını ister.

d) İnsan: Hizmeti yerine getiren şahsın ehliyetli olması.

- İlgili şahıs/memur yeterli derecede eğitim almış mı?
- Sorumlulukları açık bir şekilde belirlenmiş mi? Tavırları kabul edilebilir durumda mıdır?

e) İşlemler: Uygun bir şekilde kontrol ediliyor mu?

- Belgelendirilmiş mi?
- Uygun çevre var mı?

Bunların tamamı kayıt edilmelidir.

Sigorta sektöründe yapılacak işlemler, teknik servislerce nasıl bir poliçe hazırlanacağı ve bunun bilgisayarda nasıl tamamlanacağı teknik servislerin hazırladığı talimatlar (Hizmet Dağıtım Şartnamesi) ile belirlenmiştir. Tanım içinde ürün ve hizmetlerdeki gelişmelere bilgisayar programları ayak uyduramayabilir. Sürekli olarak değişik bilgisayar talepleri belirir. Eğer teknik servis kendi faaliyetlerine ait hata kayıtlarını tutuyor ise işlemlerin nerede zayıf olduğu görülebilir.

Bölüm 3- Sonuçların Analizi:

Denetimin ana gayesinin yöntem ve standartlara göre oluşturulan uygunluk derecesini değerlendirmek olduğu akıldan çıkarılmamalıdır. Böylece şimdi, herhangi bir uygunsuzluğun belirmesi halinde ciddiyet derecesi ile ilgili karar verme ve sınıflandırma ihtiyacı doğmaktadır. Uygunsuzlukların çoğu şöyle sınıflandırılabilir:

a) Kalite sistem gereksiniminde önemli bir uygunsuzluk,

b) Kalite sistem gereksinimlerinde hatırı sayılır sayıda küçük uygunsuzluklar,

c) Dikkat gerektiren, izole edilmiş küçük bir problem.

Bazı durumlarda denetçi, tamamen yeterli olmayan ve fakat kalite sistem gereksinimlerine göre tam anlamıyla bir uygunsuzluk oluşturmayan durumlarla karşılaşabilir. Bunlar, gözlem (observation) olarak kaydedilir. Denetçi, denetim sonuçlarını analiz etmeli ve son raporunu takdim etmeden önce aşağıdaki hususları yerleştirmelidir:

- Uygunsuzluk izole edilmiş bir hata mıdır? Yoksa sistem bozukluğu mudur?
- Denetlenen sigorta şirketi bu problemden haberdar durumda mıdır?
- Uygunsuzluk, daha önceki denetimlerde rapor edilmiş midir?

- Raporun hazırlanmasından önce, düzeltici faaliyet bu problemi çözebilir mi?

Bölüm 4- Kayıtlar ve Düzeltici Faaliyet: Uygunsuzluklardan hangilerinin rapor edileceğini belirlemek için gözlemlerin (observation) tamamı gözden geçirilmelidir. Bunlar, uygun form kâğıtlarıyla, delillerle (destekleyici referanslar vererek), açık ve öz olarak belgelendirilmelidir. Uygunsuzluklar, denetlenen tarafın (sigorta şirketinin) müdürü ile gözden geçirilmeli ve bu müdürün yazılı beyanı ile bilgilendirildiği gösterilmelidir.

a) Kapanış Toplantısı: Denetim sonunda, denetlenen sigorta şirketinin yönetimi ile ilgili fonksiyonlardan sorumlular ile denetçiler arasında bir kapanış toplantısı yapılmalıdır. Toplantının ana gayesi, denetlenen tarafın (sigorta şirketinin veya ilgili müdürünün) denetim sonuçlarını açıkça anladığından emin olmak için denetim bulgularını takdim etmek ve açıklamaktır. Denetçiler, kritik önemlerini hesaba katarak gözlemlerini sunmalıdırlar. Kalite sistem gereksinimleri ile uygunluk derecesine göre son kararlarını bildirmelidirler. Bu toplantının kaydı saklanmalıdır.

b) Denetim Raporları: Denetçi, raporun hazırlanmasından sorumludur. Rapor, kapanış toplantısında belirtti-

len bulguları içermelidir. Buna mukabil nadiren de olsa, raporun hazırlanışı sırasında, tespit edilen bir uygunsuzluk aydınlanmamış ise, raporun yayınlanmasından önce bu husus denetlenen sigorta şirketine bildirilmelidir. Rapor, denetim sonuçlarını özetlemelidir. Münferit uygunsuzluk raporlarının kopyaları da eklenmelidir. Raporun tamamlanmasında şu hususlar bulunmalıdır:

- Raporun tanımlamasını yapan bir bölüm,
- Denetimin hedef, gaye ve kapsamı,
- Denetim raporunun detayları, denetçiler, tarih ve denetimin yürütüldüğü alan,
- Denetimde yararlanılan belgelerin belirtilmesi (Kalite Sistem Standardı, Kalite Elkitabı vs.),
- Denetim gözlemleri, uygunsuzluklar ve destekleyici delil,
- Düzeltici faaliyet takibi ve sonraki denetimler için herhangi bir tavsiyenin yapılması,
- Denetim ekibi tarafından belirtilen sonuç; yani, tatbik edilen Kalite Sistem Standardı ile denetlenen Sigorta Şirketinin uygunluk kararı (hüküm: belge alır/alamaz),
- Dağıtım listesi.

Denetim raporu, denetçi tarafından imza edilmelidir.

c) Düzeltici Faaliyet: Uygunsuzlukların belirlenmesinde denetçilerin sorumlu olduğu açıkça anlaşılmalıdır. Denetlenen sigorta şirketinin yönetimi, düzeltici faaliyeti başlatmaktan sorumludur. Bununla beraber (bilhassa iç kalite durumunda) kalite denetçisi, düzeltici faaliyetin yollarını tavsiye edebilir. Bu husus, denetçinin yapıcı rolünü geliştirmeye yardım eder. Düzeltici faaliyetin gerekli olduğu herhangi bir durum için düzeltici faaliyeti açıkça belirtilmiş bir gereksinim bulunmalıdır. Tabii, hangi zaman periyodu içinde ve kimin tarafından yapılacağı belirtilecektir.

d) Takip Denetimleri: Herhangi bir denetim faaliyetinin son aşaması, bütün düzeltici faaliyet sonuçlarının yerleştirilmesi olacaktır. Denetlenen sigorta şirketinin müdürü, düzeltici faaliyetin uygun bir şekilde sonuçlandığını bildirmelidir. Denetçi, kalite sistem gereksiniminin şimdi tatmin edici olduğunu doğrulamak için bir takip planı yapmalıdır. Doğrulama denetiminin sonuçları rapor edilmelidir.

3. DENETÇİLER

3.1. Denetçilerin Seçimi

Uygun davranışlara sahip denetçileri seçmek önemlidir. Bazı durumlarda da uygun teknik bilgiye sahip olanlar

seçilecektir. Denetçi özellikleri şöyle sıralanabilir: Sır saklayan, diplomat, şahsi ilişkiye girebilen, araştırmacı, iyi dinleyen, çok yönlü, yapıcı, objektif, esnek, analitik, profesyonel ve kalite sistemi ile aşına olan.

3.2. Sorumluluklar

Eğer bir denetim/değerlendirme bir çok denetçiden kurulu bir ekip veya yalnızca bir denetçi tarafından yürütülecekse, değerlendirme hedeflerinin karşılanmasından ve değerlendirmenin profesyonelce ve tamamen kabul edilebilir bir tarzda yürütülmesinden emin olmak için tüm yönetim kapasitesinde faaliyet gösterecek bir Ekip Lideri veya Baş Denetçi tayin edilmelidir. Değerlendirme ekibinin sayısı, görevin boyutu ve karmaşıklığına bağlı olarak değişir. Bazı durumlarda, teknik mütehassısların dahil edilmesi gerekebilir veya bazı özel bilgiye sahip denetçilerin seçilmesi lüzumlu olur.

3.3. Baş Denetçinin Sorumlulukları

Denetimin bütün safhalarını yürütmekten sorumlu olan baş denetçi, ekibin seçilmesi, değerlendirme planının yapılması, müşteri ile görüşme, kuruluş ile münasebet kurma ve sonuç raporunun hazırlanması gibi faaliyetleri yerine getirir.

3.4. Değerlendirilecek Kuruluşun Sorumlulukları

Bir sigorta şirketi değerlendirme/denetim sürecine girdiğinde bütün elemanlarını bilgilendirecektir. Üçüncü taraf değerlendirmesi sırasında TSE gibi dış kuruluştan bir ekip geldiğinde onu desteklemek için kaynak ve tesis sağlar. Denetçilere refakat edecek rehber üyelerini atar. Denetçi ekibe açık ve dürüst davranır ve yardım eder. Gerekli düzeltici faaliyetler belirlendiğinde hemen uygulamaya geçer.

3.5. Denetçi Seçimi

Ekip lideri baş denetçi, ekibe katılmasında en uygun denetçilerin hangi kaynaktan seçileceğine karar verecektir. Bu husus, özel bir sanayi kolundaki bilgi ve tecrübeye (meselâ sigorta şirketi) bağlı olabileceği gibi firmanın uğraştığı özel teknoloji sebebiyle denetim ekibine, uygun bir teknik mütehassıs elemanın katılmasını da gerektirebilir.

İlk değerlendirme ziyaretinde elde edilen belge ve bilgiyi etüt etmek suretiyle bir çözüm bulunur. Ayrıca, bu iş kolu ve uğraşılan teknoloji hususunda bilgi sahibi olan bazı personel ile görüşülür ve diğer bilgilere müracaat edilir.

Büyük firmalarda daha fazla zamana ihtiyaç duyulacağı şüphesizdir. Karışık tek-

noloji veya işlemler ile karşılaşıldığında daha fazla süreye ihtiyaç duyulacaktır. İki denetçi daha fazla alanı, daha fazla derinlikle ele alabilmektedirler. Bu husus iki kat şeklinde ele alınmamalıdır. Bir tek fabrikada iş gören ve takriben 400 personel çalıştırılan (orta boyda) tasarım ve imalât ile uğraşan tipik bir firmada (büyük bir sigorta şirketi); üç kişiden oluşan bir denetim ekibi için 3 gün gerekebilir. (Yani 9 adam - gün).

Takriben 50 elemanı bulunan, şahıs ve pazarlama faaliyetlerini yürüten ofis tipindeki bir işletme için 1.5 günlük faaliyette, bir denetçi kâfi gelebilir. Hernekadar Üçüncü Taraf kuruluşlar ve onların kontrol teşkilâtı tarafından yayınlanmış bazı genel kuralları varsa da kesin denetim zamanına ve kaynak seviyelerine karar vermek her zaman için kolay değildir. Şüphesiz bu husus, bir çok değişik faktöre bağlıdır. Özellikle değerlendirilecek kuruluşlarla ilgili olarak, denetçilerin kendi göreceli bilgi ve tecrübesi buna bir misaldir ve fakat sonuncusu da değildir. Bazı durumlarda eğitim ve tecrübe çok önemli olmaktadır.

Timuçin BAYRAKTAR

İNCELEME BİLGİ FORMU**1. ÖN İNCELEME**

- **TETKİK EDİLECEK SERVİS** : Kaza
- **İNCELENEN BELGE** : ISO 9001 Madde 9- Faaliyet Yöntemi
- **KONU** : Poliçe/Poliçe eki üretimi ve vadesi gelen poliçelerin yenilenmesi.
- **SORUMLU AMİR** : Kaza Sigortası Servis Müdürü

2. TETKİK**TETKİKİ YAPANLAR :****Tarih : .../.../...****GÖRÜŞÜLEN YETKİLİ :****3. Soru No.****BULGULAR**

NOT : Uygunsuzlukların tamamlama tarihi denetim sırasında bildirilecektir.
Belirlenen tarihte takip denetimi yapılacaktır.

POLİÇE DÜZENLENMESİ İLE İLGİLİ SORU LİSTESİ

Tarih : .../.../...

Revizyon No.....

SIRA NO.	KONU
1.	Poliçenin Düzenlenmesi
1.1.	Sigorta talepleri hangi kanallardan gelmektedir ? Bunların kayıtları var mıdır ?
1.2.	Taleplerin poliçeye dönüştürülmesi hangi belgeye göre yapılmaktadır ?
1.3.	Poliçe düzenlenmesi için eksik bilgi olması halinde ne işlem yapılmaktadır ?
1.4.	Teklifte bulunması gereken asgari unsurlar nelerdir ? - Reasürans Uygulama Esasları, Kabul Limitleri - Risk Kabul Politikası
1.5.	Risk kabul politikasına uymayan teklif formları poliçeye dönüştürülüyor mu ? Nasıl ?
1.6.	Risk Analizi niçin yapılır ? - Sigorta bedelinin tesbiti - Riziko niteliğinin belirlenmesi - Teminat kapsamının ortaya konması - Doğru fiyatlandırmanın yapılması Şirket dışı eksperlere müracaat ediliyor mu ? Kayıtları var mıdır ?
1.7.	Kabul limitlerini aşan işlerde ne yapılır ? - Reasürans servisine müracaat - Yurtdışı kotasyon temini; broker firmalara müracaat
1.8.	Rizikonun özelliğine bağlı olarak, özel anlaşma imzalanmasını gerektiren işlerde ne yapılıyor ? - Anlaşmanın sigorta hukuku yönünden hukuk servisinden görüş alma - Hasarın değerlendirilmesi için hasar servisinden görüş alma
1.9.	Müşteri moralitesi ve tecrübesi ile ilgili konularda nereden bilgi alınır ?
1.10.	Fiyatlandırma nasıl yapılır ? - Özel fiyat talebi nasıl değerlendirilir ?
1.11.	Poliçe numarası nasıl verilir ?
1.12.	Hazırlanan poliçeyi kim kontrol eder ?
1.13.	Poliçe müşteriye nasıl ulaştırılır ?
2.	Poliçe İle İlgili Değişiklik Talepleri
2.1.	Poliçe ile ilgili değişiklik talepleri hangi konuları kapsar ? - Araç değişikliği - Teminat ilâvesi - çıkarılması - Sigorta bedeli artış - azalışı
HAZIRLAYAN	
ONAYLAYAN	

FORM NO.

POLİÇE DÜZENLENMESİ İLE İLGİLİ SORU LİSTESİ

Tarih : .../.../...

Revizyon No.....

SIRA NO.	KONU
2.2. 3. 3.1. 3.2. 3.3. 4. 4.1. 5. 5.1. 5.2. 5.3. 6. 7.	<ul style="list-style-type: none">- Ünvan değişikliği- Devir- Adres değişikliği Değişikliğin, poliçenin düzenlendiği ay içerisinde veya dışında gelmesi halinde ne yapılması gerektiği <ul style="list-style-type: none">- Poliçe/zeyilnamenin yeni şekli müşteriye verilir- Poliçe eki (zeyilname) düzenlenir ve poliçe dosyasına ilâve edilir Ay Sonu İşlemleri <ul style="list-style-type: none">3.1. Ay sonu kapanış işlemleri hangi poliçelere yapılır ?3.2. Ay sonu kapanış işlemleri hangi amaçla yapılır ?<ul style="list-style-type: none">- Poliçelere ilişkin prim gelirlerinin belirlenmesi- Prim gelirlerine ilişkin verginin saptanması- Alt branşlardaki poliçe adetlerinin belirlenmesi- İstatistiki kayıtların oluşturulması3.3. Bu işlemler hangi belgeye göre gerçekleştirilmektedir ? Mevcut Poliçelerin Yenilenmesi <ul style="list-style-type: none">4.1. Sigorta süresi sona eren poliçeler nasıl yenilenir ?<ul style="list-style-type: none">- Tatbikatın gözlenmesi Acentelerle İlişkiler <ul style="list-style-type: none">5.1. Acenteler ziyaret edilip, teknik bilgilerinin geliştirilmesine çalışılıyor mu ? Kayıt var mıdır ?5.2. Acente ile birlikte müşteri ziyareti yapılıyor mu ?5.3. Eğitim servisinin talebi doğrultusunda acentelere eğitim veriliyor mu ? Kayıt var mıdır ? Yöntemin 4'üncü maddesinde belirtilen ilgili belgeler görülebilir mi ? Yöntemin 5'inci maddesinde belirtilen Kalite Kayıtları görülebilir mi ?
HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

FORM NO.

POLİÇE TASARIMI İLE İLGİLİ SORU LİSTESİ

Tarih : .../.../...

SIRA NO.	KONU
1.	Genel
1.1.	Yeni ürün ve ürün geliştirme konusunda tasarım çalışmaları ne maksatla yapılmaktadır ? - Müşteri tatminini sağlamak - Değişen sigorta ihtiyaçlarını karşılamak
1.2.	Tasarım çalışmaları nasıl gerçekleştirilmektedir ? - Şirket kârlılığı - Hasar/prim dengesi - Şirketin sektördeki konumu
2.	Koordinasyon Kurulması
2.1.	Tasarım sırasında hangi servislerle, ne amaçla koordinasyon kurulur ? - Hukuk : Ürünün genel ve özel şartlarının belirlenmesi - Reasürans : Reasürans boyutunda mevcut reasürans anlaşmalarının gözden geçirilmesi ve yeni olanaklar aranması - Bilgi İşlem : İşlem programları - Pazarlama : Pazarlama ve satış konuları - Aktüerya : Gerekğinde aktüeryal hesaplardan yararlanılması, kârlılık analizleri, fiyat tarifelerinin hazırlanması - Risk Yönetim : Risk analizlerinin yapılması
3.	Tasarım Sorumlulukları
3.1.	Yeni ürün veya ürün geliştirmeye yönelik talepler nereden gelir ?
3.2.	Ürün geliştirilmesine tesir eden başka faktörler nelerdir ? - Rakiplerce piyasaya çıkarılan yeni ürünler - Şirkete prestij sağlayacak yeni ürünler
3.3.	Ürün geliştirme grubu nasıl kurulur ?
4.	Tasarım girdisi
4.1.	Tasarım faaliyetinde ürünün amaç ve gereksinimi nasıl belirlenir ?
HAZIRLAYAN	
ONAYLAYAN	

FORM NO.

POLİÇE TASARIMI İLE İLGİLİ SORU LİSTESİ

Tarih : .../.../...

SIRA NO.	KONU
4.2.	Ürüne ilişkin genel ve özel şartlar nasıl belirlenir ? - Hukuk, hasar ve diğer servislerden görüş alma
4.3.	Reasürans çalışmaları nasıl yapılır ?
4.4.	Fiyat nasıl tesbit edilir ?
4.5.	Ürünün iptal şartlarını belirleme metodu nedir ?
4.6.	Ürünün hasar boyutuna ilişkin işlemlerde izlenecek yol nasıl tesbit edilir ?
5.	Tasarım planlamaları (Tasarım sırasında hangi servislerle işbirliği yapılacağını kapsar.)
5.1.	Yeni ürün için reasürans servisinden teminat verilmezse ne yapılır ? - Ürüne uygun yeni anlaşma yapma veya mevcutları revize etme - Tasarım çalışmalarının yeniden gözden geçirilmesi
5.2.	Tasarım sırasında başka hangi servislerden görüş alınır ? - Pazarlama - Aktüerya - Hukuk - Hasar
5.3.	Tasarlanmış üründe değişiklik yapılması gerektiğinde ilgili yerlere bilgi veriliyor mu ?
5.4.	Tasarlanan ürün için piyasa/pazar araştırması nasıl yapılıyor ?
5.5.	Tasarım çalışmaları son aşamaya geldiğinde hangi servislerle işbirliği yapılmaktadır? - Bilgi İşlem : Poliçenin tasarım ve ve şeklinin tesbiti - Satın Alma : Teklif formu ve poliçe basımının yaptırılması - Reklâm : Broşür, afiş, reklâm işleri - Eğitim : Şirket personeli ve acente eğitimi
6.	Tasarım çıktısı : Hizmet şartnamesi (Ürün Tanımı)
6.1.	Tasarım sonucunda yeni veya geliştirilmiş ürün özellikleri tam açık olarak belirleniyor mu?
HAZIRLAYAN	
ONAYLAYAN	

FORM NO.

POLİÇE TASARIMI İLE İLGİLİ SORU LİSTESİ

Tarih : .../.../...

SIRA NO.	KONU
6.2.	<ul style="list-style-type: none">- Müşteri değerlendirmesine tâbi olan hizmet özellikleri- Her hizmet özelliği için bir kabul edilebilirlik standardı Ürün özellik ve kabul edilebilirlik standardının tesbitinde hangi hususlar ele alınmaktadır? <ul style="list-style-type: none">- Ürünün tasarım amacı- Tasarımın şirket, sigorta sektörü ve müşteri yönünden gerekliliği- Hedef müşteri profili- Genel ve özel şartlar- Standart poliçe metni- Tasarımın istenilen şartları karşılayamaması- Reasürans anlaşmalarına uygunluk
7.	Hizmet Dağıtım İşlemleri
7.1.	Hizmetin düzeyini doğrudan etkileyen hizmet dağıtım özelliklerinin tam bir tarifi yapıyor mu ?
7.2.	Her hizmet dağıtım özelliği için bir kabul edilebilirlik standardı var mı ?
7.3.	Teçhizat tip ve miktarını ve hizmet şartnamesini uygulamak için kaynak şartlar belirleniyor mu ?
7.4.	Talep edilen personel sayı ve tecrübesi izah ediliyor mu ?
7.5.	Satın alınan ürün veya hizmet bakımından tedarikçi taşeronlara görev izah ediliyor mu ?
7.6.	Hizmet dağıtım şartnamesi gerektiğinde, sağlık, güvenlik ve diğer yasal şartları da göz önüne alıyor mu ?
8.	Kalite Kontrol Şartnamesi
8.1.	Tekliflerin değerlendirilip poliçeye dönüştürülmesi sırasında hangi hususlar kontrol edilmelidir ? <ul style="list-style-type: none">- Risk kabul politikasındaki esaslara uygunluk- Faaliyete ilişkin sürenin optimal olması
HAZIRLAYAN	
ONAYLAYAN	

FORM NO.

POLİÇE TASARIMI İLE İLGİLİ SORU LİSTESİ

Tarih : .../.../...

SIRA NO.	KONU
9. 9.1. 9.2. 9.3. 10. 10.1. 10.2.	<ul style="list-style-type: none">- Poliçedeki hataların tesbiti ve hata kayıtlarının tutulması- Mevcut teçhizat ve bilgi işlem yeterliliğinin ortaya konması <p>Tasarımın Gözden Geçirilmesi</p> <p>Tasarımın her aşamasında gözden geçirme faaliyetleri nasıl yürütülüyor ?</p> <ul style="list-style-type: none">- Müşteri ihtiyaçlarının tatminini sağlamaya yönelik hizmet özelliklerine ve kabul edilebilirlik standartlarına,- Müşteriye ulaştırılmasına kadar geçecek sürede gerçekleştirilecek işlemlerle ilgili hizmet dağıtım şartnamesi maddelerine,- Hizmet kalitesinin kontrolü ile ilgili işlemlere uygunluğunu ve belirtilen şartları sağlayıp sağlamadığını tesbit etmek amacıyla tasarımı gözden geçirilmiş olması gerekir. <p>Tasarım hangi periyodlarla gözden geçirilmektedir ?</p> <p>Tasarımın gözden geçirilmesi sırasında tesbit edilen sorun ve yetersizliklerin giderilmesi amacıyla ne gibi çalışmalar yapılmaktadır ?</p> <ul style="list-style-type: none">- Hizmet özelliklerinin yeniden değerlendirilmesi, gerekiyorsa revizyon yapılması- Plan takip edilmemişse, aksaklıkların ilgili servislerin yardımı ile düzeltilmesi- Potansiyel aksaklıklar için üst yönetim ile teçhizat ve personel gibi konularda temasa geçilmesi <p>Tasarımın Doğrulaması</p> <p>Tasarımın her aşamasında hangi şartnameler üzerinde doğrulama faaliyetleri yapılmaktadır ? Kayıtlar var mı ?</p> <ul style="list-style-type: none">- Hizmet, Hizmet Dağıtım ve Kalite Kontrol Şartnameleri <p>Ürün şartlarının gerçekleşip gerçekleşmediğini tesbit için hangi işlemler yapılır ?</p> <ul style="list-style-type: none">- Benzer bir ürün ile tasarlanan ürünün karşılaştırılması- Pilot uygulama yapılması ve amaç uygunluğunun tesbit edilmesi- Daha önce koordinasyon kurulan servislerin görüşlerinin alınması- Tüm belgelerin gözden geçirilmesi ve eksiksiz olması
HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

FORM NO.

POLİÇE TASARIMI İLE İLGİLİ SORU LİSTESİ

Tarih : .../.../...

SIRA NO.	KONU
11.	Şartnamelerin Onaylanması
11.1.	Şartnamelerin eksiksiz olduğuna ve müşteri ihtiyaçlarını karşılayacağına nasıl karar verilmektedir ? <ul style="list-style-type: none">- Ürünün müşteri ihtiyaçlarını karşılaması- Hizmet dağıtım işleminin tam olarak gerçekleşmesi- Hizmetin bütün aşamalarında kaynak, teçhizat, malzeme ve personelin yeterliliği- Ürünle ilgili müşteriye bilgi sunulması- Hizmet dağıtımında kalitenin kontrol edilmesi
12.	Tasarımın Geçerliliği
12.1.	Tasarım geçerlilik çalışması ne zaman yapılır ?
12.2.	Pilot bölge çalışmaları nasıl yürütülüyor ? <ul style="list-style-type: none">- Pazarlama servisinin görüşünün alınması- Müşterilerle bire bir görüşme yapmak ve ihtiyaçları karşılama konusunda bilgi almak- Aksaklıklarla karşılaşırsa, ortadan kaldırmak
13.	Tasarım Değişiklikleri
13.1.	Şartnamelerde beliren değişiklikler nasıl tesbit ediliyor ve belgelendiriliyor mu ? <ul style="list-style-type: none">- Değişiklik gerektiren kısmın yeniden tasarlanması ve analiz sonuçlarının sunulması- Şartnamedeki değişikliğin ürünün başlangıçtaki amaç ve gereğine uygun planlanması, belgelendirilmesi, onaylanması ve kayıt edilmesi- Değişiklikten etkilenen faaliyetlerden sorumlu tüm servis ve kişilerin, değişikliğin tesbitinde bulunması ve fikri alınması, değişikliğe onay vermesi- Değişikliğin beklenen sonucu sağladığını, hizmet kalitesini bozmadığını garanti etmesi amacıyla değişikliğin etkilerinin değerlendirilmesi- Hizmet özellikleri ve performansı etkileyecek tarzdaki değişiklik konusunda müşteriye bilgi verilmesi
14.	İlgili belgelerin uygulama şeklinin kontrol edilmesi
15.	Kalite kayıtlarının tutulma şeklinin kontrol edilmesi
HAZIRLAYAN	
ONAYLAYAN	

FORM NO.

Sigortacılık Faaliyetlerinde Internet Kullanılması ve Sağlanacak Faydalar

Giriş

Internet öncelikle Amerikan askeri iletişimine ve organizasyonuna faydalı olmak amacı ile başlatılmış, daha sonra üniversiteleri kapsamına almış ve son zamanlarda yayılma alanı üniversiteleri aşarak evlere, kamu ve özel kuruluşlar ile işletmelere ulaşılmış olan bir küresel haberleşme ağıdır. Bu ağda haberleşme bilgisayarlar aracılığı ile yapılmaktadır. Başka bir tanıma göre Internet, aynı dili konuşan ya da diğer bir deyişle aynı iletişim kurallarını kullanan ağların toplamıdır. Bu ağlar, insanların bilgisayarları ve bilgileri paylaşabilmeleri için birleştirilmiş bir grup bilgisayardan oluşmaktadır. Yedi kıtanın hepsinde de Internet ana bilgisayarları ya da Internet bağlantıları bulunmaktadır. Bu ağ, kullanıcılarının yani bağlanan kimselerin ağda bulunan bilgileri ve özel durumlarda

bilgisayar kaynaklarını paylaşmasına olanak tanımaktadır ve ana bilgisayarlar arası bağlantılar olarak bilinen eski telefon hatları, yüksek hızlı veri iletimine ayrılmış hatlar, uydu, mikrodalga bağlantıları ve fiber optik kablolar gibi değişik teknolojiler kullanılmaktadır.¹

Günümüzde Internet, dünyada yüze yakın değişik ülkede kullanılan ve ayda %15 oranında büyüme oranına sahip bir iletişim ağıdır.² Bilgiye anında ve hızlı erişim sağlayan Internet, bilgiyi paylaşma amacı ile gittikçe yaygınlaşmıştır. Bu yaygınlaşmanın sonucunda haberleşme ağının değişik kullanım faaliyetlerine yönelik hizmetler üretmeye başladığı görülmüştür. Bu hizmetlerden birisi pazarlama faaliyetleri a-

çısından. Son zamanlarda, bilhassa A.B.D., Kanada, Avustralya ve Avrupa'nın pek çok ülkesinde bilgisayardan faydalanan kişi sayısının çokluğu ve ağların etkin kullanımı sayesinde Internet kanalı ile değişik ürünler pazarlanmaya başlanmıştır. Günümüzde iş yapmanın, ürün veya hizmet satmanın yeni bir yolu birbirlerine bağlı yani etkileşimli bilgisayarlar aracılığı ile World Wide Web'i kullanmaktan geçmektedir. Bankacılık, dayanıklı tüketim ürünleri, eğitim ve turizm gibi hizmet ürünlerinin satışında yaygın bir şekilde kullanılan Internet, bu kanalın en sık kullanıldığı A.B.D.'de bile etkinlik ve hızlilik avantajlarına rağmen sigortacılık alanında fazla kullanılmamaktadır. Bu çalışmada sigortacılıkta Internet kullanımının incelenmesinin nedeni, Internet'in sigortacılık konusunda sağlayacağı katkılardır.

¹ Nelson Stephen L., *Internet: Hızlı ve Kolay Yanıtlar*, Arkadaş Yayınları, Ankara, 1996, s:2-3

² Pınar İge, "Internet'de Pazarlama", *Verimlilik Dergisi*, Milli Produktivite Merkezi Yayını, S.1996/4, s:69.

Genel Olarak Internet ve Pazarlama Faaliyetlerinde Kullanılması

Internet, dünya üzerinde milyonlarca kişinin sürekli iletişim içerisinde bulunduğu bir bilgisayar sistemi olarak tanımlanmaktadır, uluslararası ağların en önemlisidir ve tüm dünyaya yayılmış her çeşit 5 milyon kadar bilgisayardan oluşan büyük bir ağıdır.³ Ayrıca Internet dünyanın en büyük posta ağıdır ve kullanıcılarına genellikle bedelsiz ve çok geniş bir yelpazede bilgi ve referans kaynağı sunmaktadır.⁴ Yayınlanan rakamlara ve Amerika'da Temmuz 1995'te

araştırma firması IDC'nin yaptığı araştırmaya göre, yüzü üzerinde bulunan Internet kullanıcılarının sayısı 38 milyondur.⁵ Bu sayının 2000 yıllarında 100 milyonu aşması beklenmektedir. Tarihteki hiç bir iletişim şekli Internet'in grafik ve resim bilgilerini içeren kısmı, World Wide Web kadar hızlı bir gelişim göstermemiştir, bu da, Internet'in bir medya aracı olarak önemli bir potansiyele

sahip olduğunu göstermektedir.⁶

Herhangi bir kullanıcının Internet ile gerçekleştirebileceği faaliyetler arasında; bireyler veya işletmeler arası iletişim sağlama olanağı, meslektaşlar ile haberleşme, makale değişimi, kitap veya yazılımların duyurulması, konferans ve başvuru duyurusu, başvuru veya özet gönderme, belirli konularda uzmanlaşmış, elektronik tartışma ve haber-

ruş ile ilgili bilgileri veya politikaları duyurmak, bir firmanın satışa sunduğu ürün veya hizmetlerinin tanıtımını ve pazarlamasını yapmak ve bir işletmenin halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütmek de, Internet iletişim ağı ile kolaylıkla gerçekleştirilebilecek faaliyetler arasındadır.⁷

Internet'de bulunan pek çok kuruluş vardır. Örneğin; üniversiteler, araştırma kuruluşları ve merkezleri, hükümet kuruluşları, firmalar tarafından işletilen ağlar, bilgisayar şirketleri ile değişik konu ve büyüklükte çeşitli ticari ağlar, uluslararası kuruluşlar, meslek kuruluşları, pek çok

Günümüzde Internet, dünyada yüze yakın değişik ülkede kullanılan ve ayda %15 oranında büyüme oranına sahip bir iletişim ağıdır.

ulusal üniversite ve halk kütüphaneleri, çeşitli ülkelerin merkezi hükümet birimleri, parlamentolar ve siyasi partiler, yerel hükümetler, sivil toplum örgütleri, basın ve televizyon kuruluşları, mesleki ve ticari odalar gibi pek çok değişik yapı ve özellikte kuruluşun Internet'de bir Web sayfası bulunmaktadır.

Son aylarda Internet pazarlama ve reklâm dünyasında en ilgi çeken konulardan biri olarak dikkati çekmektedir.⁸ Dünya çapında kişisel mega

ulusal üniversite ve halk kütüphaneleri, çeşitli ülkelerin merkezi hükümet birimleri, parlamentolar ve siyasi partiler, yerel hükümetler, sivil toplum örgütleri, basın ve televizyon kuruluşları, mesleki ve ticari odalar gibi pek çok değişik yapı ve özellikte kuruluşun Internet'de bir Web sayfası bulunmaktadır.

Son aylarda Internet pazarlama ve reklâm dünyasında en ilgi çeken konulardan biri olarak dikkati çekmektedir.⁸ Dünya çapında kişisel mega

³ Ateş Alper, "Internet ve Eğlence", *Bilim ve Teknik Dergisi*, Cilt:27, Sayı:322, Eylül 1994, s: 27

⁴ Çağiltay Kürşat, *Herkes İçin Internet*, TÜBİTAK, 2. Baskı, Ankara, 1995, s:4

⁵ *Marketing Türkiye*, "Marketing ve Internet", 1 Ekim 1995, Yıl:5, Sayı:107, s:42

⁶ *Marketing Türkiye*, *Universal Medya veya renaxibm.net*, 15 Ekim 1995, Yıl:5, Sayı:108, s:44

⁷ Birand Koray, "Internet'e Bakış", *Bilgisayar Pazarı*, Yıl:7, Sayı:78, Haziran 95, s:10-11

⁸ *Marketing News Journal*, Şubat 1996

eğilimler hakkında yapılan araştırmalar sonucunda, pazarlama faaliyetlerinin modern dünyada gerçekleşen değişikliklere cevap verebilmesi için daha çabuk, hedefe yönelik, akıllı, çapraz bilgi içeren, yaratıcı, görsel ve elektronik etkilere yatkın olması gerektiği ortaya çıkmıştır.⁹ Artık hemen tüm büyük işletmeler ürün veya hizmetlerini ya Internet'te duyurmaktadırlar, ya da Internet kanalı ile pazarlama faaliyetlerine geçmenin planlarını yapmaktadırlar.¹⁰ Hali hazırda Internet'e bağlı yaklaşık 100 ülke vardır ve böylesine geniş bir pazar, Internet'i araştırma yapmak veya reklâm vermek isteyenler için çok ideal bir ortam haline getirmektedir.¹¹

Internet'in en hızlı büyüyen alanı "World Wide Web", yani Internet'in grafik tarafı olarak da adlandırılabilir kısmıdır. Internet'e görüntülü, sesli, animasyon, grafik ve bilgi içeren yazıları içeren Web sayfaları yerleştirilerek ürün veya hizmet tanıtımında son derece

etkili sonuçlar mümkün olmaktadır.

Internet'te Pazarlamanın Avantajlı ve Dezavantajlı Yönleri

Internet ve Web sayfaları kitle medya iletişimine bir alternatif olarak ortaya çıkmaktadır. Bir pazarlama ve reklâm mecrası olarak Web; karşılıklı iletişim, düşük maliyet ve daraltılmış hedef kitle faydaları

Artık hemen tüm büyük işletmeler ürün veya hizmetlerini ya Internet'te duyurmaktadırlar veya Internet kanalı ile pazarlama faaliyetlerine geçmenin planlarını yapmaktadırlar.

ile işletmelerin müşterileri ile olan ilişkilerini radikal olarak değiştirebilecek potansiyele sahiptir. Web sayfaları yeni ürün ve hizmetlerin duyurusunu yapmak, ürün veya hizmet kataloglarını müşterilerin bilgisine sunmak ve seminer/kongre duyurularını iletmek amacı ile kullanılmaktadır. İlgili müşteriler hızlı olarak bilgiye erişmekte ve cevap vermektedirler. Bu yöntem hem maliyetlerin düşmesine, hem müşterilerin katalogun sadece kendilerine gerekli olan kısmına erişme-

bilmelerine ve kendileri için bir kopya bulundurabilmelerine, hem de eş anlı olarak katalog sahibi ile iletişim kurarak daha fazla ve istedikleri doğrultuda bilgi alabilmelerine olanak sağlamaktadır. Web sayfaları renkli grafik ve benzeri görüntü, ses ve animasyon kullanarak ilgi çekebilme avantajına da sahiptir.¹² Ayrıca, Web sayfalarının faydalı olduğu bir başka konu da çevrecilik hususundadır.¹³ Yeşil reklâm-

cılık olarak ifade edilen Web sayfaları; hem basit olarak hazırlanmasında yüksek maliyetli olmamaktadırlar hem de kâğıt kullanmadıkları için çevre korumaya faaliyetlerine yararlı olmaktadır.¹⁴

Web sayfalarının bir başka avantajı ise, genellikle alım gücü yani ekonomik gücü yüksek, yaklaşık %53'ü konu ile ilgili profesyonel Web sayfası ziyaretçilerinden oluşan hedef kitleye hitap etmeleridir, yani Internet kullanıcıları ve Web sayfalarının ziyaretçileri tam firmaların özellikleri yüzünden hitap etmek istedikleri müşteri

⁹ Meyer J.A., "A Scenario of Computer-Integrated Marketing", *Marketing and Research Today*, Ağustos 1994, Cilt:22, Sayı:3, s:202-214

¹⁰ <http://www.industry.net/guide.html>

¹¹ *Marketing Türkiye*, "Internet ve Pazarlama İletişimi", Haziran 95, Yıl:5, Sayı:94, s:32

¹² <http://www.netcenter.com/market.html>

¹³ *Marketing Türkiye*, "Web Katalogları ve Modern Medya", 1 Kasım 1995, Yıl:5, Sayı:109, s:54

¹⁴ *Ottman Jackuelyn*, *Marketing News*, Şubat 26, 1996

grubudur. Yine yüksek oranda cevap alma özelliği sayesinde Internet üzerinde çok reklâm verilmektedir. Bu tür reklâmlar müşteri açısından kolaylık sağlamaktadır, çünkü müşteriler için kupon doldurmak, bu kuponu verilen adrese göndermek veya belirtilen telefonu aramak şeklinde zaman isteyen işlemlere gerek kalmamış olmaktadır.

Internet ile yapılan pazarlama faaliyetlerinde; Web'in form doldurma özelliği ile muhtemel müşterinin adını, adresini, özelliklerini, tüketim alışkanlıklarını, yani olası müşteriye ait kişisel bilgileri, veri pazarlamacısının istediği biçimde toplaması ve derle-

mesi olanak dahilindedir. Pazarlama açısından bakıldığında, Internet'in "on line" satış yapmaya olanak sağlaması, marka bilincini artırmada ve marka sadakatini oluşturmada etkin bir araç olması, Internet'i faydalı bir pazarlama aracı olarak ortaya çıkarmaktadır. Uluslararası pazarda hizmet vermesi sahip olduğu başka bir avantajdır. Erişim için çok az zamana gereksinimi olması ve reklâmın kaç kişiye eriştiğinin ve satın alma sonuçlarının kolaylıkla ve ucuz

olarak, az zamanda ölçülebilmesi, müşterilerden gelen eleştiri ve uyarıların anında izlenebilmesi diğer faydalar arasındadır.¹⁵ Internet'in; alışverişte günde 24 saat müşterinin hizmetine hazır olması şeklindeki sağladığı zaman faydası, evden alışveriş fırsatıyla yarattığı yer faydası, müşterilerine sağladığı esneklik ve birebir iletişim diğer olumlu özellikleri arasındadır.

Halihazırda çok geniş bir pazar olmamasına rağmen, bir süre sonra Internet pazarının oldukça yaygınlaşması ve bir kitle pazarı haline gelmesi beklenmektedir.

Internet'te bir Web sayfası açmanın bir şirkete sağlayacağı faydalar ise; firmanın isminin, faksının ve diğer bilgilerin bu sayfada bir bütün halinde bulunması, Web'in hız ve uygunluk faydaları, en iyi ve sadık müşterilere erişme olanağı, sayfayı isteğe göre belirli bir kampanya veya firma reklâmı çerçevesinde sunma olasılığıdır. Ayrıca, pazarlamacı; sayfayı sadece bilgi aktarmak ve-

¹⁵ Newsletter of Direct Responses Marketing, "Internet Services", <http://www.netmedia.com/adobe/12.html>

ya toplantı kayıt işlemi gibi belirli süreli bir program için kullanabilmektedir.¹⁶

Sigortacılık ve Internet

Internet'in geçici bir moda olmadığı tüm uzmanlar tarafından kabul edilmektedir. Analiz grupları ve araştırmacılar, ürün ve hizmetlerin satılmasında ve dağıtımında olduğu kadar iletişim, eğitim ve alışveriş alanında da iyi ve etkin

bir araç olduğu konusunda görüş birliğindedirler. Bilgisayar teknolojilerinden yararlanan girişimciler, sigorta şirketlerinin uzun vadeli başarı sağlamaları için; Internet'in sunduğu kendine özgü pazarlama

ve hizmet fırsatlarından yararlanmaları ve yeni etkileşimli teknolojiyi kullanmaları gerektiğini ifade etmekte, aksi takdirde bir süre sonra sigortacılık dünyasından silinebilecekleri konusunda uyarılmaktadırlar.¹⁷ Hayat sigortası

¹⁶ Bruce Moore Russell Direct Response Limited, Direct Access Library, "Doing Business From a Home Page?", <http://www.phoneix.ca/bmr/library/DRMstrategy.html>
¹⁷ Freidman Sam, "Agents Urged to Capitalize on Internet Opportunities", Property and Casualty/Risk and Benefits Management Edition, Mayıs 13, 1996, http://www.nuco.com/nu_online/archives/pc_weeklies/1996/P5-13/2000U2SF.html

pazarlama ve araştırma derneği genel müdür yardımcısı Walter Zultowski'ye göre; sigorta şirketleri ve acenteler Internet'i, yaptıkları sigortacılık işlerine destek bir araç olarak kullanmaya başlamalıdır ve Internet teknolojisi ile yaratılan pazarda kendi rollerini anlamalı ve tanımlamalıdır. Halihazırda çok geniş bir pazar olmamasına rağmen, bir süre sonra Internet pazarının oldukça yaygınlaşması ve bir kitle pazarı haline gelmesi beklenmektedir, bu yüzden işletmelere kısa ve uzun vadeli planlarını, bu gerçeği göz önüne alarak yapmaları tavsiye edilmektedir.

Booz-Allen & Hamilton, işletme ve teknik danışmanlık şirketine bağlı bilgi teknoloji grubunun yaptığı bir araştırmaya göre, 1997 yılı sonunda A.B.D.'nin en büyük 20 bankasının %80'inin müşterilerine elektronik işlem hizmeti sunması, ayrıca bu bankaların %45'inin Internet kanalı ile transfer olanağı sunabilme olanağı sağlaması beklenmektedir. Aynı araştırmanın sonucuna göre en başarılı sigorta şirketlerinin ancak %15'inin perakende müşterilerine elektronik işlem olanağı sağlaması beklenmektedir.¹⁸ Aynı firmanın yaptığı ve işletmelerin

Internet kullanım amaçlarını araştıran çalışma sonucuna göre şirketlerin Internet kullanımındaki amaçları da Internet'in ulaşabileceği etkinlik derecesine kıyasla son derece düşük çıkmıştır¹⁹; araştırmaya katılan işletmelerin %46'sı Internet'i işletme ile ilgili bilgileri dağıtmak için, %36'sı pazarda var olduklarını göstermek için, %34'ü şirket veya acente tanımının verimliliğini artırmak, %33'ü ise ürün bilgisi, eğitim ve planlama kaynaklarına erişimi geliştirmek için kullandıklarını belirtmişlerdir.

Halen yaygın olmasa bile, Internet belirli sigorta ürünlerinin dağıtımında alternatif bir dağıtım kanalı olarak görev yapmaya başlamıştır. Internet'te dağıtım yapılan ürünler; kişisel otomobil veya düşük bedelli/düşük limitli sağlık sigortaları gibi homojen yapıları işlemlerdir.²⁰

E & S sigorta firması çalışanlarına göre, Internet sigorta için ayrı bir pazar yaratmaktır. Olan pazarın yapısını ve sigorta şirketlerinin pazar payı dilimlerinin miktarını değiştirecektir. Web ve Internet teknolojilerinden faydalanmayan

sigorta şirketlerinin pazar payı dilimleri de, gün geçtikçe küçülecektir.²¹ Ayrıca, Internet müşterisi, televizyon ve radyo gibi kitlesel medya ile hitap edilen müşteriden daha uygun bir hedef kitle olabilmektedir çünkü Internet'e girip sigorta şirketine ulaşmak isteyen müşteri, kanal değiştirmek isteyen televizyon veya radyo müşterisinin aksine zaten sigorta şirketlerinin sunduğu bilgiyi öğrenmeye istekli kişilerden oluşmaktadır.

Sigortacılık İşlemlerinde Internet Kullanılmasının Faydaları ve Dezavantajları

Internet ile yapılan sigortacılık faaliyetlerinin olumsuz yönleri arasında; güvenlik sağlanamaması, katı yasalar ve kurallar, uluslararası erişimin eksikliği ve teknolojik sorunlar bulunmaktadır. Günümüzde, Internet'te alışverişte güvenlik sağlanması ile ilgili problemlerin çoğuna çözüm getirilmiştir. Farklı yazılım ve güvenlik programlarının kullanılması, güvensiz ortamlarda kişisel ve güvenlik gerektiren bilgilerin bilgisayara girilmemesi uyarılarının kullanılması ve benzeri metotların yardımıyla güvenlik konusunda genellikle problem

¹⁸ Pasher Victoria Sonshine, "Insurers Are Falling Behind in Internet Race, Study Finds", *Property and Casualty*, Mart 10, 1997, http://www.nuco.com/home/dailies/10037_nf.html

¹⁹ Araştırmada işletmeler birden fazla amaç belirledikleri için cevapların toplamı yüzde fazla çıkmaktadır.

²⁰ Allen Mavis, "E&K Marketing Faces Internet Threats, Opportunities", *Property and Casualty/Risk and Benefits Management Edition*, National Underwriter, Eylül 16, 1996, http://www.nuco.com/nu_online/archives/pc_weeklies/1996/P9-16/3800S1MA.html

²¹ Friedman Sam, "E&S Players Surf the Web for Leads", *Property and Casualty/Risk and Benefits Management Edition*, National Underwriter, Eylül 30, 1996, http://www.nuco.com/nu_online/archives/pc_weeklies?1996/P9-30/4000U2Sf.html

yaşanmamaktadır. Belirlenen katı kurallar, uluslararası erişim eksikliği ve teknolojik aksamalardan doğan problemler de gün geçtikçe çözümlenmektedir. Bu sorunların kısa sürede giderileceğini düşünen uzmanlar, gelecekte Internet'in sigorta işlemlerinde de yaygın olarak kullanılan, şirketlere kâr ve başarı sağlayan bir kitle ticaret aracı olacağına inanmaktadırlar.

Sigorta işlemlerinde Internet hizmetleri danışmanı olan Kevin Kelly'ye göre, sigorta işletmeleri Internet'i; pazarladıkları hizmetleri ve irtibat adreslerini belirtmek ve satışa hazır sigorta ürünleri ile portföylerini bütün dünyanın kullanımına sunmak için kullanmaktadırlar fakat bu yeterli değildir. Kevin Kelly'ye göre; işletmeler Internet'i bu amaçların yanı sıra, World Wide Web'de şirket sayfası açmak ve müşterileri ile olası potansiyel gruplara elektronik posta yolu ile erişmek amacıyla da kullanmalıdırlar.²²

Internet'in sigortacılık alanında kullanılmasında şirketlere sağlayacağı faydalar arasında verimliliğin artırılması ve etkinlik sağlanması gelmektedir. Ayrıca risk yönetimi ile ilgilenenler, dünyanın değişik

ülkelerindeki sigortacılar birbirleri ile elektronik ortamda anında görüşerek bilgilerini ve tecrübelerini birbirlerine aktarabilirler, tavsiye alabilirler, sorunlarına çözüm getirebilirler veya yeni uygulamalar hakkında tartışabilirler.²³ Belirli müşteri şikâyetleri, güç durumlar ve sık görülmeyen hasarlar karşısında nasıl davranıldığını, koşul ve kuralların yorumu gibi konularda birbirlerine destek verebilirler, bilgi paylaşımında bulunabilirler. Aynı şekilde, muhtemel deprem, kasırga, hortum, sel veya fırtına gibi felâket olaylarını oluşmadan önce monitörde uydu aracılığıyla izleyebilir, hava durumlarını takip edebilirler. Internet yardımıyla sigorta şirketleri²⁴;

- FEMA ve benzeri organizasyonlar tarafından hazırlanan doğal afetler hakkında bilgi edinebilirler,
- Afetler ve kazalar hakkında tarihsel verileri ve eğilimleri araştırabilirler,
- Uydular aracılığıyla dünyada bütün bölgelerdeki beklenen hava tahmin raporlarına erişebilirler,

- Risk değerlendirmesi ve yönetimi ile ilgili yazılımları alabilirler ve kullanabilirler,
- Acil durumlarda istenilen kişilerle veya işletmelerle hemen irtibata geçilebilir ve karşılıklı iletişimi anında sağlayabilirler,
- Şikâyetleri ve afet durum raporlarını değerlendirebilirler,
- Durumsal planların koordinasyonunu ve uygulanmasını kolaylıkla gerçekleştirebilirler,
- Zarar durumlarında veya kârlılıkla ilgili sorunlar oluştuğunda, ilgili kontrolü etkin olarak yapabilirler.

Görüldüğü gibi sigortacılıkta Internet kullanımının şirketlere ve acentelere sağladığı faydalar oldukça fazladır. Bunların yanı sıra, 1994 yılında hayat ve sağlık sigortası hakkında bilgi vermek ve eğitimi teşvik etmek amacı ile yedi uzman organizasyon tarafından New York'ta kurulan LIFE isimli organizasyon, Internet'te bir sayfa açmıştır. Organizasyon sayfasında; hem müşterilerine hem de sigorta işletmecilerine yönelik olarak; genel sigortacılık, yeni ürünler ve hizmetlerle ilgili haberleri devlet ve endüstrideki güncel olayları ve gelişmeler ile ilgili bilgileri sunmaktadır.²⁵

²² Bradford Michael, "Insurance Agents Unsure If Business Stands to benefit from the Internet", *Business Insurance*, Haziran 3, 1996, <http://www.nuco.com/archieve/June-1996/article012.html>

²³ Wojcok Joanne, "Internet Features No Benefit If They Aren't Regularly Used", *Business Insurance*, Mayıs 6, 1996, <http://www.businessinsurance.com/archieve/May-1996/article005.html>

²⁴ Freidman Sam, "Internet Can Help RMs Manage, Prevent Losses", *National Underwriter*, Nisan 29, 1996, http://www.nuco.com/nu_online/archives/pc_weeklies/1996?P4-29/1800R1SF.html

²⁵ Coccia Regis, "Insurers Find New Sources On Web", *Business Insurance*, Eylül 2, 1996,

Sigorta Dünyasında Yenilikler ve Sigortacılığın Teknoloji ile İlişkisi

Günümüzde hemen her sektörde yaşanan hızlı değişiklik sigorta işletmelerini ve sigortacılık işlemlerini de etkilemektedir. Her şeyden önce pazar büyümekte ve sigorta müşterilerinin sayısı hızla artmaktadır. Bu artış sadece müşteri sayısı ile de sınırlı değildir. Sigorta müşteri sayısının yanı sıra, sigorta ürün çeşitleri de fazlalaşmaktadır ve seçenekler gelişmektedir, dolayısıyla bir müşteri birden fazla sigorta ürünü satın alabilmektedir.

Genişleyen pazar ile birlikte, sigorta işlemleri ile ilgili teknolojik yenilikler de artmakta ve sigorta işlemlerini etkilemektedir. Günümüzde sigortacılıkla ilgili yazılım programlarının sayısı her geçen gün artmakta, destek sağlayan operasyon ve bilgi sistemleri çoğalmaktadır. Bilgisayarların yaygın kullanımı ile sigorta işlerinde uzman sistemlerin kullanımı da artmaktadır.

Bir başka değişiklik verilere erişme hususundadır; eskiye nazaran sigorta şirketleri ile ilgili verilere ulaşmak hem uzmanlar hem müşteriler için kolaylaşmıştır.²⁶ Bütün bunla-

rın yanında da sigorta faaliyetleri ile ilgilenen işletme ve acentelerin sayısı da hızlı bir artış göstermektedir.

Internet, dünyadaki bir çok sigorta ve risk yönetimi şirketi için önemli bir araştırma ve iletişim aracı haline gelmektedir. Internet'te yaklaşık 3000 civarında sigorta ile ilgili kaynak olduğu tahmin edilmektedir ve bu sayı her geçen gün artmaktadır.²⁷

Sonuç

Sigorta endüstrisi otomasyon ve bilgisayar ile ilgili teknolojiyi ilk yakalayanlardan olmasına rağmen, elektronik ortamda Internet kanalı ile iletişim hususunda bankacılık, borsa ve bazı diğer endüstrilerin arkasından gelmektedir.²⁸ Ancak, sigorta şirketleri sadece kendi ürün ve hizmetleri hakkında bilgi vermenin yanı sıra, bilhassa fiyata duyarlı bir müşteri profiline sahip kişisel otomobil ve ev sigortası çeşidindeki sigorta ürünlerinin satışında da Internet kanalını kullanmaya başlamışlardır.

Anında iletişim ve bilgi desteği sağlaması nedeniyle sağladığı zaman faydası, maliyetinin düşük olması ve geniş bir kitleye hitap etmesi, ulaşılan kitlenin eğitilmiş ve alım gücü yüksek bir grup olması, Internet'in sigorta işletmelerine sağladığı faydalardan bazılarıdır. Ancak, rutin ve çok fazla bilgi gerektirmeyen sigorta ürünlerinin satışına uygun olan Internet, detaylı ve yüksek bedelli sigortalar ve özel durumlar için uygun bulunmamaktadır. Rutin olmayan poliçelerde müşteriler mutlaka sigortacı personel ile kişisel ve yüz yüze görüşmeyi tercih etmektedirler. Sigorta şirketleri, Internet kullanımı ile kârlılık sağlamak ve rekabet güçlerini korumak konularında faydalı sonuçlara erişebilmektedirler. Ancak, kişisel olarak gerçekleştirilen poliçe ve sigorta satışı ve satış elemanlarına verilen önemin de azaltılmaması gerekmektedir çünkü bütün işlemlerin elektronik ortamda başarılı olması mümkün olamayabilmektedir.

İge Pınar TAVMERGEN
Öğretim Görevlisi
Dokuz Eylül Üniversitesi
İşletme Fakültesi
Turizm İşletmeciliği Bölümü

<http://www.businessinsurance.com/archieve/Sep-1996/article055.html>

²⁶ Padilla Henry J., "Latest Trends in RMIS", *Public Risk Magazine*, Kasım-Aralık 1996,

<http://www.rmweb.com/rmisartc/dtrmis/1996.html>

²⁷ Trutner Glenn, "RMIS Arrives on the Internet", *RISQ Newsletter*, Haziran 1996, <http://www.rmweb.com/rmisartc/marchmcartc/mm069a.html>

²⁸ Crain Communications, "Insurers Must Use Technology To Advantage", *Business Insurance*, Mayıs 20, 1996, <http://www.businessinsurance.com/archieve/May-1996/article008.html>

İşveren Malî Mesuliyet Sigortası*

* Doktrinde ve uygulamada kimi zaman İşveren Malî Mesuliyet Sigortası, kimi zaman da İşveren Sorumluluk Sigortası olarak geçen bu teminat, bundan sonra Genel Şartlarda da aynı başlıkla anılan İşveren Malî Mesuliyet Sigortası'nın karşılığı olarak İMMS adıyla anılacaktır.

Dünya Uygulamasına Genel Bir Bakış

İMMS, sigortalıya bir iş akdi ile bağlı olarak çalışan işçilerinin, poliçede çerçevesi çizilen faaliyetler esnasında karşılaşılabilecekleri bir iş kazasının sonucunda uğrayabilecekleri bedeni zararlar için, işverene (sigortalıya) karşı ileri sürecekleri tazminat taleplerinin hukuki sonuçlarını karşılayan bir poliçe tipidir. İMMS, yetkili mahkemenin hükmedeceği tazminat miktarına ilâveten, poliçe teminat limitleri dahilinde kalınmak şartıyla, avukatlık ücretleri ve mahkeme masraflarını da temin etmektedir.

Dünya uygulamasına bakıldığında İMMS'nin veya benzeri sorumluluk formasyonlarının mecburi hale getirildiğini görürüz. Bazı ülkelerde ise bizdeki SSK kurumunun sağlamış olduğu teminata benzeyen bir sorumluluk sigortası (workmen's compensation coverage¹ - işçinin

¹ İşçilerin sadece işçi olma pozisyonlarına dayanan ve bu pozisyonları esnasında karşılaşılabilecekleri iş kazalarının sonuçlarını (ölüm, sakatlık ve tedavi masrafları) kusur ispatı aranmaksızın temin eden kuvertür tipi. Bundan sonra WCC olarak anılacaktır.

tazmin edilme teminatı) mecburi veya isteğe bağlı olarak ihdas edilmektedir.

Daha önce de değinildiği gibi, 1884 tarihli Alman WCC'i (Reichshaftpflichtgesetz) kollektif bazda işçi sorumluluk sigortası uygulamasının ilk örneği olarak doğmuş ve takip eden yüzyılda da bir çok ülke itibarıyla bir model oluşturmuştur. İngiltere'de ise 1880 tarihli ve sınırlı bir çerçeveye sahip olan "İşveren Sorumluluğu Kanunu"nu takiben 1897 yılında Alman modelini temel alan bir Çalışanların Tazmini Kanunu (Workers' Compensation Act) yürürlüğe girmiş ve 1946 tarihli Milli Sigorta Kanunu'na kadar da sadece 1880 tarihli kanuna bir alternatif olarak yer almıştır². Bu tarihten itibaren de WCC'nin devlet kontrolüne girmesiyle, iki sistem birbirine alternatif olarak değil de birbirinin tamamlayıcısı olarak işlemeye başlamıştır. Şu anda Türkiye'deki İşveren Sorumluluğu/WCC sistemi de büyük ölçüde İngiliz modeli gibi işlemektedir. ABD'de ise süreç

² Bkz. "Employers' Liability", Munich Re Publications, 2124-E-e, s.23, 1994, Münih

daha farklı işlemiş ve 1910 ile 1930'lu yıllarda yaşanan "sorumluluk krizleri"nin de etkisiyle işveren sorumluluğu sistemi bir kenara bırakılarak, işçilerin sosyal açıdan gözetilmesini teşvik eden WCC sistemi ön plana alınmıştır³.

Türkiye'deki SSK uygulaması ile dünyadaki WCC uygulaması karşılaştırıldığında en temel farklılık, Türkiye'deki SSK uygulamasında teminat limitlerinin, dünya uygulamasına göre oldukça düşük kalmasıdır. ABD, İsveç, Yeni Zelanda, Arjantin vb. ülkelerde zorunlu hale getirilmiş olan WCC sistemlerinde "kusursuz (no fault) sorumluluk" sistemi baz alınmış olup, işçi ve işverenlerden toplanan katkı payları (primler) ile oluşan havuzlardan hasar ödemeleri gerçekleştirilmektedir. Zaten yukarıda da değinildiği gibi dünya uygulamasında bu tip poliçeler, kusura bağlı olmayan, sosyal içeriği daha yüksek olan teminat tipleri olarak algılanmış olup, tazminat ödemeleri de bu bağlamda ele alınmaktadır.

³ Ancak eyaletler bazında uygulama birbirini tam anlamıyla karşılamamaktadır.

Sosyal içeriği yüksek olan WCC uygulaması ile işverenin işçilerine karşı sorumluluğunu düzenleyen kanunlar (sorumluluk hukuku) ve dolayısıyla işverenin sorumluluğunu temin eden sigortacısı, hasarı doğuran olay nedeniyle ve işçinin tazmin edilmesi esnasında süreklilikli olarak karşı karşıya gelmektedirler. Örneğin Türkiye'de SSK, işçiyi tazmin ettikten sonra eğer iş kazasında işverenin sorumluluğunun bulunduğunu tespit etmişse, işverene ödediği tazminat üzerinden bu kusuru oranında bir rücu davası açmaktadır. Bu dava esnasında SSK ile işveren ve dolayısıyla işverenin sigortacısı, aynı olay nedeniyle karşı karşıya gelmekte ve işveren kusuru oranında SSK'ya bir geri ödemede bulunmak zorunda kalmaktadır. Bu sistem çoğu zaman doktrinde tartışılmış⁴, işverenin belirli bir oranda prim katkısında bulunduğu bir sorumluluk riski itibariyle, tazminatı takiben tekrar sigortacı tarafından kusuru öne sürülerek kendisine rücu edilmesinin hem mantığa hem de sorumluluk sigortasının yapısına aykırı olduğu savunulmuştur. Esas olarak bu yargıya varmadan önce sosyal sigortayla isteğe bağlı İşveren Sorumluluk sigortası arasındaki temel farklılıkları iyi tahlil etmek gerekir. Sosyal sigortalarda amaç

çalışanların korunması, tazmin edilmelerinin garanti altına alınması iken; İşveren Sorumluluk sigortasında amaç, işverenin kusuru sonucunda işçisine vereceği zararın hukuki sonuçlarının karşılanmasıdır. Zaten sosyal sigortalarda kusursuz sorumluluk esas iken işverenin sorumluluğunda kusur sorumluluğunun esas olarak alınması da bu farklı amaçların doğal bir sonucudur.

Bununla birlikte dünyadaki uygulama incelendiğinde sosyal sigorta sistemiyle işverenin sorumluluğunu düzenleyen yasal sistemin altı değişik biçimde etkileşime girdiğini görürüz⁵:

- I. *Sadece sorumluluk hukukunun esas alındığı, sosyal sigorta sisteminin uygulanmadığı durumlar*: Bu sisteme örnek olarak ABD'de olduğu gibi sosyal sigorta sisteminin dışında bırakılan çalışanlar (göçmen işçiler, tarım işçileri, küçük firmalarda çalışan işçiler vb.) verilebilir. Sosyal sigorta sistemi uygulama harici bıraktığı için iki sistem arasında tazminattan doğan bir rücu ilişkisi söz konusu değildir.
- II. *Sadece sosyal sigorta sisteminin esas alındığı, sorumluluk hukukunun uygulanmadığı durumlar*: Burada sosyal sigorta sisteminin

ihdasıyla artık işverenin hukuki sorumluluğunu düzenleyen yasalar uygulama dışında tutulacaktır. Bu sistemin amacı, çalışanı tam anlamıyla korumak ve sorumluluk hukukunun esas alındığı sistemdekinden daha avantajlı bir konuma (Haftungsprivileg) ulaştırmaaktır. Alman sistemi bunun için güzel bir örnek teşkil etmektedir. Ancak burada, işverenin hukuki sorumluluğunu düzenleyen yasalar artık uygulama dışı bırakıldığı için, çalışanın sosyal sigorta çerçevesi dahilinde tazmin edemediği (örneğin iş görme kabiliyetinin %20'nin altında azaldığı bir olay itibariyle işgörmezlik ödeneğinin bağlanmadığı) bir durum itibariyle artık sorumluluk hukuku çerçevesinde de bir tazminat isteminde bulunamayacaktır.

- III. *Çalışana sorumluluk hukuku veya sosyal sigorta sistemlerinden birisini seçip, tazminat istemini bu çerçevede yönlendirmesine izin veren sistem*: Bu sistem dahilinde her iki yapı da yürürlüktedir, ancak çalışanın bunlardan sadece birisini tercih etme hakkı bulunmaktadır. Çalışan hangi sistemi seçerse seçsin diğeri otomatikman yürürlükten kalkacağı için birbirlerine tazminat dolayısıyla rücu-ları söz konusu olma-

⁴ Bkz. "Teori ve Uygulama Açısından Mesuliyet Sigortaları" SHTD, s.57, 75, 85, 86, 144, 145, 1977, Ankara

⁵ Bkz. "Employers' Liability", Munich Re Publications, s.36-40, Münih, 1994

yacaktır. Çalışanın seçimi iki farklı zamanda söz konusu olmaktadır;

1. *İş kontratının tamamlanma anında:* Amerika'da New Jersey, Teksas gibi bir iki eyalette hâlâ bu sistem uygulanmaktadır.

2. *İş kazasını takiben:* Hindistan, Singapur, Avustralya, Arjantin ve Gana'da bu sistem uygulanmaktadır.

IV. *Her iki sistemin de bir arada yürürlükte bulunduğu ve sosyal sigorta ödentilerinin işveren sorumluluğundan kesilmediği bir yapılanma:* Bu yapılanma itibariyle çalışan, yürürlükte bulunan her iki sistemi de kullanıp ayrı ayrı tazminat hakkını kullanabilmektedir. Sorumluluk Hukuku çerçevesinde ödenilen tazminattan sosyal sigorta ödentileri düşülmediği gibi, sosyal sigorta sistemi de kusuru öne sürerek işverene rücu etmemektedir. Halihazırda Rus sistemi bu çerçevede çalışmaktadır⁶.

V. *Her iki sistemin de bir arada yürürlükte bulunduğu ancak sosyal sigorta ödentilerinin işveren sorumluluğundan kesildiği bir yapılanma:* Bu sistemde gözetilen amaç, kazaya uğrayan çalışanın sebepsiz zenginleşmesini önlemektir. Burada da sosyal sigorta sistemi

ödemiş olduğu tazminatlar için işverene rücu yoluna gitmemektedir. Esas itibariyle bu sistem "Sosyal Devlet/Zengin Devlet Sistemi" olarak da adlandırılmaktadır. Sosyal sigorta sisteminin sağladığı ödentiler oldukça yüksek olduğu için, bu ödentilerin işverenin tazminatından düşürülmesi de normal karşılanmaktadır. İskandinav ülkelerinde uygulanan sistem buna bir örnek olarak verilebilir.

VI. *Her iki sistemin de bir arada yürürlükte bulunduğu ve hem sosyal sigorta ödentilerinin işveren sorumluluğundan kesildiği hem de sosyal sigortanın işverene rücusuna izin veren bir yapılanma:* Bu daha çok üçüncü dünya ülkeleriyle gelişmekte olan ülkelerde olmak üzere en çok karşılaşılan sistemdir. Ülkeden ülkeye sistemin uygulanmasında teminat limitleri açısından olsun, rücu şartlarının düzenlenmesi açısından olsun farklılıklarla karşılanabilmektedir. Türkiye'de halihazırda yerleşik olan sistem buna bir örnek olarak verilebilir.

Yine dünya uygulamasına bakıldığında, sosyal sigorta ve işverenin sorumluluğunun sigortalıların arasında üç farklı sistemle karşılaşıyoruz:

• *Ayrı poliçeler altında:* Bu sisteme göre sosyal sigorta ile işverenin sorumluluğunu teminat altına alan sigortacılar farklıdır ve her iki risk farklı poliçeler tarafından değerlendirilmektedir. İngiliz ve Türk sistemleri buna güzel bir örnek teşkil etmektedir. Her iki ülkede de sosyal sigortalar hükümet kontrolündeki kuruluşlar tarafından yürütülürken işverenin sorumluluğu özel sigorta şirketleri tarafından temin edilmektedir.

• *İşveren sorumluluğu ve sosyal sigorta kuvertürü bir arada:* Bu sistem üç farklı uygulama alanı bulmaktadır⁷;

1. *İşveren sorumluluğunun sosyal sigorta kuvertürünün bir alt teminatı olarak çalışması:* Bu sistem, yukarıda anlatılan Amerikan WCC sisteme tam çözüm getirdiği için ABD'de uygulama alanı bulmaktadır. Farklı kuvertürler söz konusu olduğu için teminat limitleri ve şartları birbirinden bağımsızdır.

2. *Sosyal sigorta kuvertürü altında seçimli bir teminat olarak:* Hindistan, Avustralya, Arjantin gibi ülkelerde bu sistem uygulanmaktadır.

3. *Her iki sistemin akümülyasyonu:* Hong Kong, Tayland, Japonya, Kore ve Kenya gibi ülkelerde uygulanan bu sisteme göre sosyal sigorta kuvertürü normal olarak çalışmakta, ancak işverenin kazada

⁶ 1992 yılındaki düzenlemelere kadar tazminatlı sosyal sigortanın sağlayacağı ödentilerin düşülmesi esas almıyordu (Bkz. A.g.e., s.38)

⁷ Bkz. "Employers' Liability", Munich Re Publications, s.75-77, Münih, 1994

bir kusuru bulunuyorsa işveren sorumluluğunun sağladığı limitler ilâveten çalışmaktadır.

• İşveren Sorumluluğunun Üçüncü Şahıslara Karşı Sorumluluk Sigortasıyla birlikte temini: Almanya, Avusturya, Fransa, İsviçre, İspanya ve Danimarka gibi AB ülkelerinde uygulanan bu sisteme göre, işveren sorumluluğu bazen otomatik olarak, bazen de isteğe bağlı bir şekilde Üçüncü Şahıslara Karşı Sorumluluk Sigortasına dahil edilmektedir.

Ülkemizde ve İngiltere'de İMMS ve WCC sistemlerinin aynı yapılanma içinde olması itibarıyla İMMS poliçesinin analizi yapılırken aşağıda kısa bir şekilde İngiliz uygulamasının da irdelenmesine gidilmiştir.

İngiltere'de İMMS uygulaması özellikle son yıllarda belirli sorunlarla karşı karşıya kalmış ve bu sorunları bertaraf edebilmek için yeni düzenlemelere ihtiyaç duyulmuştur⁸.

İMMS, Zorunlu Trafik Malî Mesuliyet Sigortasından⁹ sonra İngiltere'deki en yaygın ve en önemli zorunlu sorumluluk sigortası tipi olarak kabul edilmektedir. 1969 yılında çıkarılan İşveren Sorumluluğu Zorunlu Sigorta Yasası (Employers' Liability Compulsory Insurance Act, 1969) ile İngiltere'de iş kurup idare eden her

işverenin işçilerinin karşılaşılabileceği iş kazaları ve mesleki hastalıkların sonuçlarına karşı bir veya birden fazla İMMS ile teminat altına alınması zorunluluğu getirilmiştir¹⁰. Bu kanunu takip eden nizamnamelerle de (1971, 1974) İMMS'nin genel çerçevesi, şartları ve limitleri düzenlenmiştir¹¹. 1971 yılındaki nizamnameyle getirilen 2.000.000.- GBP değerindeki minimum teminat limiti de 1994 sonuna kadar sigortacılarca uygulanan limitsiz poliçe uygulamasıyla değişmeden kalmıştır. Ancak günün gelişen şartları, taşeron kullanımındaki artışlar ve prim/hasar oranındaki bozulan denge¹² sonucu İngiliz İMMS sigortacıları 01.01.1995 itibarıyla ABI tarafından önerilen olay başı azami teminat limiti 10.000.000.- GBP'ü kullanmaya başlamışlardır¹³.

İngiltere'de bütün sigortacılar tarafından ortak kabul görmüş veya devlet tarafından dikte edilmiş standart bir genel şartname yoktur. Bu yüzden poliçe şartlarında da kimi

noktalarda farklılıklarla karşılaşılabilmektedir. Bununla birlikte aşağıda genel hatlarıyla İngiliz İMMS'nin bir değerlendirilmesi yapılmıştır:

• Poliçe bütün sorumluluk poliçelerinde görülebileceği gibi bir tazminat poliçesidir ve ancak yasal sorumluluklardan doğabilecek tazminat taleplerini karşılar.

• Poliçede kusur sorumluluğu esastır¹⁴. İMMS poliçesi zorunlu bir sorumluluk kuvertürü olmasına rağmen bu teminata kusur sorumluluğu esas alınmış olup gerek işçinin işverenden tazminat talep etmesinde ve yine gerekse WCC teminatını sağlayan Sosyal Güvenlik Kurumu ya da Milli Sağlık Kurumu'nun (National Health Ass.) işverene rücu davası açmasında baz alınan kusur (negligence) esasıdır.

• Teminatın ana unsurlarını bir iş kazası sonucu bedeni zarara uğrayan işçinin ölüm veya sürekli sakatlık tazminatı, yapmış olduğu tedavi masrafları, tıbbi olarak tanımlanabilen mesleki hastalıklar, aktüel kazanç kaybı ve/veya muhtemel kazanç kaybı, çekilen acı ve sıkıntılar (stres, endişe ve şok gibi durumlar hariç olmak üzere), mahkeme masrafları ve avukatlık ücretleri oluşturmaktadır.

• Yukarıda da değinildiği gibi poliçe kanunla mecburi hale

⁸ Daha geniş bilgi için bkz. LLP, Product Liability International, C.16, S.10, Ekim 1994, s.160

⁹ Bundan sonraki bölümlerde ZTMSM olarak anılacaktır.

¹⁰ Daha geniş bilgi için bkz. Powell, A., Liability Insurance, 1992, Sevenoaks, s.6/2,-6/4

¹¹ Daha geniş bilgi için bkz. Powell, A., a.g.e., s.6/4-6/7

¹² 1989-1993 arası 5 yıllık dönemde İngiliz İMMS sigortacıları her 1 GBP'luk prim için 1,5 GBP hasar ödemişlerdir. Daha geniş bilgi için bkz., LLP, Product Liability International, C.16, S.10, Ekim 1994, s.160 ve FT Insurance, World Policy Guide, Mart 1995, s.1/2

¹³ Bkz. LLP, Product Liability International, C.16, S.10, Ekim 1994, S.160 ve FT Insurance, World Policy Guide, Mart 1995, s.1/2

¹⁴ Daha geniş bilgi için bkz. Powell, A., Liability Insurance, 1992, Sevenoaks, s.6/8-6/10

getirilmiştir. Bu mecburiyete bağlı olarak, her ne kadar devlet tarafından standart bir genel şart oluşturulmamışsa da, sigorta şirketlerinin düzenleyeceği genel şartlara belirli sınırlandırmalar getirilmiştir. Örneğin sigortacıların poliçelerinde belirli durumların gerçekleşmesine veya belirli bir şeyin yapılmamasına bağlı olarak (örneğin sigortalının düzenli muhasebe kaydı tutmadığını, hasarın tamamen sigortalının kanuni yükümlülüklerine uymasında veya işyerinde çalışma güvenliğinin gözetilmesinde ağır kusurunun bulunmasına bağlı olarak ortaya çıktığını vb. durumları öne sürerek) sorumluluğu reddeden kayıtlar koymaları yasaklanmıştır¹⁵.

- Uygulamada minimum 2 milyon GBP olmak üzere 10 milyon GBP'a kadar teminat verilmektedir¹⁶.

- Temel istisnalar aşağıda incelenmiştir:

1. Nükleer Riskler: Herhangi bir nükleer yakıt veya yakıtların yanması ile ortaya çıkan nükleer atıklar ve radyoaktif zehir taşıyan nükleer patlayıcılar ve benzeri tehlikeli maddelerden kaynaklanacak sorumluluklar teminat harici

¹⁵ Daha geniş bilgi için bkz. Powell, A., *Liability Insurance*, 1992, Sevenoaks, s.6/4-6/5 ve Smyth, C., *Insurances of Liability*, 1989, London, s.10/2-10/3

¹⁶ Ancak daha yüksek teminat limitleri için birincil İMMS poliçesinden sonra çalışmak üzere "excess" poliçe düzenlemeye gidilebilmektedir. Burada da kullanılan azami teminat limiti 65 milyon GBP ile sınırlandırılmıştır.

bırakılmıştır. Ancak bu istisna sadece sigortalının bu sorumluluğu bir anlaşmayla üstlenmesi halinde (sözleşmesel sorumluluk) uygulanacaktır. Eğer sorumluluk böyle bir anlaşma olmasa dahi kanuni olarak sigortalının üzerinde bulunacaksa, bu istisna konusu teminat kapsamında yer alacaktır¹⁷.

2. Harp Riski: İngiliz İMMS poliçeleri harp riskini teminat harici bırakmamaktadır. Sadece bazı kombine sorumluluk poliçelerinde yer alan harp istisna klotunda İMMS'na atıfda bulunulmamaktadır¹⁸. Buna rağmen İngiltere'de uygulanan İMMS poliçelerinde harp riski bir istisna olarak düzenlenmediği için bu kombine poliçelerde de İMMS itibariyle harp istisnasının uygulanmaması gerektiği kabul edilmektedir.

3. Trafik Riski: 1988 tarihli Karayolu Trafik Kanunu (Road Traffic Act, 1988) ve müteakip nizamnameler doğrultusunda mecburi hale getirilen trafik sorumluluğu poliçesine atfen trafik riskleri bütün İMMS poliçelerinden istisna edilmiştir.

4. "Off-shore" Riskler: Kıyıdan uzak tesislerde meydana gelen iş kazaları ile denizde veya havada yapılan iş gezileri esnasında karşılaşılabilecek iş

¹⁷ Bkz. AGF Insurance Ltd./Commercial Union Assurance Plc/Zurich Insurance Co. ve Norwich Union Ins. Group-"Employers' Liability" poliçeleri istisna klotları

¹⁸ Bkz. Zurich Insurance Co./Northern Star Insurance Co.Ltd. ve Pearl Assurance Plc-"Combined Legal Liability" poliçeleri istisna klotları

kazaları genelde teminata dahil edilmemektedir.

5. Diğer Genel İstisnalar: Sigortalının tercihinine bağlı olarak aşağıdaki riskler teminat harici bırakılmaktadır:

a) Asbestos veya asbestos içeren maddelerin kullanımına bağlı olarak doğabilecek sorumluluklar,

b) Su altında, yer altında veya havada gerçekleştirilecek işlerden doğabilecek sorumluluklar,

c) Patlayıcı madde kullanımından doğabilecek sorumluluklar,

d) Rakkas, el testeresi gibi ahşap mekanizmalı aletlerin kullanılmasından doğabilecek sorumluluklar,

e) Her tür kule, köprü, viyadük, baraj, rezervuar, kuyu, tünel ve maden bağlantılı işlerden doğabilecek sorumluluklar,

f) Tabiat olaylarına (Acts of God) bağlı zararların sonuçları.

Türkiye Uygulaması

Türkiye'de İMMS poliçesi zorunlu değildir. Türkiye'de çalışanın sosyal açıdan korunması, sınırlı ve yetersiz olsa da, yukarıda değinildiği gibi bir çeşit WCC uygulaması olan SSK sistemiyle yerine getirilmektedir. SSK sisteminin limitlerinin sınırlı olması ve işverenin kusurunun öne sürülerek rücuda bulunulmasından kaynaklanan yetersizlikler ise

İMMS poliçesi ile kapatılmaktadır.

İMMS Genel Şartları'nın 1. Maddesinde sigorta teminat kapsamının çerçevesi şöyle çizilmektedir:

"Bu poliçe, işyerinde meydana gelebilecek iş kazaları sonucunda işverene terettüp edecek hukuki sorumluluk nedeniyle işverene bir hizmet akdi ile bağlı ve Sosyal Sigortalar Kanununa tâbi işçiler veya bunların hak sahipleri tarafından işverenden talep edilecek ve Sosyal Sigortalar Kurumu'nun sağladığı yardımların üstündeki ve dışındaki tazminat talepleri ile yine aynı kurum tarafından işverene karşı iş kazalarından dolayı ikame edilecek rücu davaları sonunda ödenecek tazminat miktarlarını, poliçede yazılı meblâğlara kadar temin eder.

Sigortacı ayrıca bu sigorta ile ilgili olarak bir dava açılması halinde hükmolunan mahkeme masrafları ile avukatlık ücretlerini ödemekle yükümlüdür. Şu kadar ki hükmolunan tazminat sigorta bedelini geçerse sigortacı, avukatlık ücreti dahil dava masraflarına, ancak sigorta bedeli nispetinde iştirak eder."

Bu çerçevede İngiliz İMMS ile bir karşılaştırma yapacak olursak:

- Türk İMMS poliçesi genel şartlarında, İngiltere uygulamasında görülen "kazanç kaybı ve/veya muhtemel kazanç kaybı ile çekilen acı ve sıkıntılar

(stres, endişe ve şok hariç)" itibariyle sessiz kalındığını görürüz. Ancak manevi tazminat talepleri bir ek teminat olarak poliçeye -sigortacı kabul ettiği takdirde- dahil edilebilmektedir¹⁹. Her ne kadar Genel Şartların 1. Maddesinde yer alan "...Sosyal Sigortalar Kurumu'nun sağladığı yardımların üstündeki ve dışındaki tazminat talepleri..." ibaresi esnek ve geniş bir ifade içerse de, bildiğimiz kadarıyla, şimdiye kadar yapılan işveren sorumluluğu bağlantılı tazminat taleplerinde bu unsurlara rastlanmamıştır.

- Türk İMMS'nda meslek hastalıkları teminata dahil edilmemiştir. Aslında, genel şartlara göre meslek hastalıkları bir ek prim karşılığında teminata dahil edilebilmektedir²⁰. Fakat sigortacıların riskin büyüklüğünü ve özellikle Türkiye'deki çalışma şartlarının böyle bir teminat için elverişli olmadığını gördüklerinden ve bu gerçeklere bağlı olarak yurt dışı reasürörlerden gerekli reasürans kuvertürünü sağlayamadıklarından dolayı, bu ek teminatı poliçelerine dahil etmemekte veya edememekteler. Bu yüzden de Türk İMMS'nda fiili olarak meslek hastalıklarının teminat harici olduğunu görürüz.

¹⁹ Bkz. Türk İMMS Genel Şartları 2. Md./D fıkrası

²⁰ Bkz. Türk İMMS Genel Şartları 2. Md./C fıkrası

Görüldüğü gibi Türk İMMS'nın sağladığı koruma, İngiliz İMMS'na göre daha sınırlıdır ve işverenler tarafından yaptırılması itibariyle herhangi bir zorunluluk içermemektedir. Teminat limitleri için de İngiltere'deki gibi bir minimum limit öngörülmemiştir. Ancak uygulamada rastlanılan limitler genellikle (1994-1996 yılları itibariyle) şahıs başı ortalama 1.000.000.000.- TL. ile 3.000.000.000.- TL. arasında değişmektedir. Daha yüksek limitli veya bir yabancı para birimini baz alarak tanzim edilen ve dolayısıyla sigortalıya uzun vadede (İş Kanunu'na göre iş kazalarından dolayı işçinin işvereninden tazminat isteminde bulunma hakkı 10 senelik bir zaman aşımına tâbidir) daha güvenilir ve nispeten aşınmayan bir koruma sağlayan poliçeler de belirli ölçüde reasürans desteğiyle verilebilmektedir. Ancak bu tip poliçelerin sayısı genel portföy içinde çok fazla olmadığı gibi henüz sadece yabancı ortaklı şirketler tarafından talep edilmektedir.

Bilindiği gibi Türkiye'de sigorta şirketleri sadece Hazine Müsteşarlığı'nın tebliğleriyle yürürlüğe giren genel şartları esas alarak sigorta poliçesi düzenleyebilmektedir²¹. Bu genel şartlar sigortalı için takdir edilen minimum standardı ifade ettiğinden, sigortacılar bu

²¹ Bkz. Murakabe Kanunu 28. Md.

şartlarda ancak sigortalının lehine olan özel şartlarla değişiklik yapabilmektedir²². Buna göre Türk sigortacıları ancak bir özel şart ilâvesiyle genel şartları sigortalı lehine genişletebilirken; sigortalının aleyhine teminatı daraltıcı özel şartları poliçeye dahil edememektedir. Bu yüzden Türk sigortacıları İngiltere’de olduğu gibi -her ne kadar İngiltere’de de sigortacıların poliçeye dahil edemeyeceği kimi istisnalar kanunla belirlenmiş olsa da- rahat bir şekilde istedikleri istisnaları poliçeye dahil edememektedirler. Bu çerçevede teminat dışında kalan halleri karşılaştıracak olursak, Türk İMMS Genel Şartlarında dört temel istisna görürüz:

a) Kasten ika olunan veya bilerek sebebiyet verilen olaylar sonucu doğacak zarar ve ziyan talepleri,

b) Bir mukavelenin ifasına veyahut hususi bir anlaşmaya dayanıp, sigortalının kanuni sorumluluk ölçüsünü aşan talepler,

c) Harp ve her türlü harp olayları, istilâ, yabancı düşman hareketleri, çarpışma (harp ilân edilmiş olsun olmasın), iç harp, ihtilâl, isyan, ayaklanma ve bunların gerektirdiği inzibati ve askeri hareketler sebebi ile meydana gelen bütün zıya ve hasarlar,

d) İşverenin iştigal konusu dışında kalmak şartı ile, herhangi bir nükleer yakıttan veya nükleer yakıtın yanması sonucu nükleer atıklardan veya bunlara atfedilen sebeplerden husule gelen iyonlayıcı radyasyonların veya radyoaktivite bulaşmalarının ve işverenin iştigal konusu içinde olsun veya olmasın bunların getirdiği askeri ve inzibati tedbirlerin sebep olduğu bütün zıya ve hasarlar (bu bentte geçen yanma deyimi kendi kendine idame ettiren herhangi bir nükleer ayrışım “fission” olayını kapsayacaktır).

Görüldüğü gibi harp rizikosu İngiliz İMMS’nda teminata dahil olduğu halde Türk İMMS’nda teminat harici bırakılmıştır. Bir harp veya düşman saldırısı esnasında işverenin işçisinin yaralanmasından ne ölçüde nasıl sorumlu tutulabileceğine ilişkin bir fikir yürütme²³ zorluğunun ötesinde, böyle bir durum esnasında devletin sosyal fonksiyonu itibariyle özel bir tazminat mekanizması yaratacağı da düşünülmürse esasen böyle bir istisnanın çok büyük bir farklılık olarak görülmemesi gerektiği düşünülebilir.

Sözleşmesel sorumluluklar itibariyle İngiliz işveren sorumluluğu poliçeleri sessiz kalırken, Türk Genel Şartlarında

bunun bir istisna olarak düzenlendiğini görürüz. Esasen işverenin hukuki sorumluluğu (haksız fiil sorumluluğu) dışında kalan ancak bir sözleşmeyle veya kabullenme yoluyla üstlenilen sorumluluklar otomatikman teminat çerçevesi dışında kalacağından, böyle bir istisnanın genel şartlarda yer alması gereksiz bulunabilir. Ancak sigorta poliçelerinde “*caveat emptor*” (yani alıcının kontrat hükümlerinden kendi kendine haberdar olması) prensibi yerine “*uberrima fides*” (yani kontratın niteliği itibariyle satıcının bütün detaylardan alıcıyı haberdar etme yükümlülüğü) prensibinin esas alındığı göz önünde bulundurulduğunda, bu istisnaların poliçeye yazılmasında fayda bulunacağı kaçınılmazdır.

Mahmut SARAÇOĞLU
Şark Sigorta T.A.Ş.

²³ Tesisin genel yapısı itibariyle yetersiz kalitede inşa edilmiş olması veya sığınak ya da benzeri bir koruganın inşa edilmemiş olması öne sürülebilir

²² Bkz. TTK Md. 1264 ve 1266

Yabancı Basından HABERLER

Sigortacılıkta Bir Deprem ...

Senet, tahvil (bond) satın almakta ilgilenenlerin, başkalarının rizikolarını üstlenmek konusundaki istekleri giderek artmakta... Sigortacılık açısından bunun anlamı müthiş ...

Wall Street ve Londra sihirbazları, yeni fikir üretme konusunda eksiklik hissetmiyorlar. Şu fikre ne dersiniz ? Düşük riskli tipik bir yatırımın hemen hemen iki katını getiren on yıllık bir bond, ancak değişik yoldan..

Eğer Tokyo gelecek on yıl içinde ciddi bir deprem yaşayacak olursa, yatırımcı anapa-

rasını ya tamamen veya kısmen kaybedecek. Bir Japon sigorta şirketi olan Tokio Marine and Fire Kasım ayında bu türden 100 milyon dolar değerinde bir bond çıkarmıştır. Şirketinizin emekli sandığı da bu bond'un sahipleri arasına katılabilir...

Bu türden bondlar halen seyrek rastlanan bir yatırım kaynağı olmakla beraber sigortacılıkta bir yeniliğin habercisidir. Motor ve sağlık gibi sıradan sigorta dalları dahi, yatırımcıların sermaye piyasalarında satın alıp satabilecekleri senet, tahvil piyasasına gir-

mek üzere... Bir Alman reasürans şirketi olan Hannover Re, arkasına hayat sigorta poliçelerinin oluşturduğu değirmen suyunu alarak ilk bondunu çıkarmak üzere. Benzerlerinin hemen takip edeceği şüphesiz. Bunların etkisi, sigortacılık ve yatırım bankacılığı arasındaki ayrımı giderek bulandıracak gibi. Sigortacılar, rizikoları kendi üzerlerinde tutmaktansa, bunlar arasından seçtiklerini allayıp pullayıp, mortalite tabloları ve kazaların frekanslarıyla ilgilenmek yerine sadece ve sadece gelir elde etmeyi düşünen yatırımcılara satma

konusunda yoğunlaşacak ve bunları yaparken kendilerini Morgan Stanley ve Goldman Sachs gibi yeni tür rakipler karşısında bulacaklar.

Bu değişiklik, Andrew Kasırgası'yla beraber başlamıştır. 1992'de Florida'yı vuran bu kasırga ile 1994'te Los Angeles bölgesini sallayan Northridge Depremi korkunç zararlara neden olmuş ve bundan sigortacıların bilânçoları da nasiplerini almıştı. Tazminat yağmuru altında kalan bir çok mal ve kaza sigortacısı faaliyetlerine son vermek zorunda kalmışlardı. Aslında bunlar, sadece orta büyüklükteki afetler idi. Sigorta endüstrisi, artık -1906 San Francisco Depreminin tekrarı niteliğindeki büyük bir olayın Amerikan sigorta endüstrisininin 300 milyar dolarlık sermayesini yok edebileceğinin farkında...

Çareyi katastrofi (cat) bondlarında buldular. Bir diğer adıyla "doğal afet" (Act of God) bondları, sigortacıların rizikoları kendi üzerlerinde tutmak yerine sermaye piyasalarına yayararak, bu sayede poliçe sahiplerinin, hasarların en büyüğü karşısında dahi, korunmuş olduklarını bir kez daha sağlamak gayesiyle düzenlenmişlerdir. İlk bondun piyasalara 1994 yılında girmesinin arkasından, 1996 yılından bu yana toplam 1.1 milyar dolar değerinde altı adet bond satılmıştır (yandaki tabloya bakınız).

Sigorta riskinin değerli kâğıtlara çevrim işlemi (securitisation) (Yanına asteriks konulmayanlar bond'dur)

<u>Cıkaran Firma</u>	<u>Hazırlayan Firma</u>	<u>Değeri (mio \$)</u>	<u>Tarihi</u>
USAA	Goldman Sachs, Merrill Lynch, Lehman Brothers	477	Haz., 1997
Swiss Winterthur	CSFB	269	Tem., 1997
Swiss Re	Swiss Re, CSFB	137	Tem., 1997
Tokio Marine&Fire	Swiss Re, Goldman Sachs	100	Kasım 1997
Hannover Re (*)	Citibank	100	Kasım 1996
Horace Mann (**)	AON	100	Şubat 1997
La Salle Re (**)	AON	100	Tem., 1997
Hannover Re	Citibank	85	Şubat 1994
St Paul Re	Goldman Sachs	69	Aralık 1996
RLI Insurance (**)	AON, Centre Re	50	Ekim 1996
AIG	AIG, Benfield-Ellinger	25	Mayıs 1996

(*) Takas şeklinde (swap)

(**) Getiriye katkı şeklinde (equity put)

Kaynak: Goldman Sachs'ın yayınladığı "Zeitschrift für Versicherungswesen"

Ticari bir kuruluş olan New York'un Sigorta Bilgileri Enstitüsü (Insurance Information Institute)'nün bir yıl önce elde ettiği bilgilere göre, sigorta yöneticilerinin %86'sı finansal piyasalardaki yatırımcılara sigorta riski satmayı geçici bir heves olarak nitelendirmişti. Bu tutucu görüşün yanlış olduğu bugün görülmektedir. Geçici bir heves olmak yerine şimdilerde "cat"lardan yana bir

temayül gelişmektedir. Hannover Re'nin çıkarmayı düşündüğü türden hayat sigortası bondları, katastrofi korkusuyla değil, daha fazla para kazanmak arzusuyla motive edilmektedir.

Bu işlemler biraz aşına geliyorsa -ki gelmelidir- sigortacılar artık, önemli ölçüde gelir akışı ve getiri sağlayan başlıca değerli kâğıt (securities) olarak ipotek, kredi kartı gelirleri ve

hatta iş ikrazatı gibi kalemleri bir araya getirme işlemleri anlamını taşıyan bankacıların "değerli kâğıtlara çevrim işlemi" (securitisation) olarak tanımladığı faaliyetleri keşfetmeye başlıyorlar... Amerika'da son 20-30 yıldır devam etmekte olan bu tür finansal mühendislik, Avrupa'ya yeni ulaşmış bulunmaktadır. En büyük avantajı, bondu çıkaran firmanın, aktiflerini satmasıyla, olası hasarlarını karşılamak

üzere bir kenara sermaye ayırmasına gerek kalmaması ve bu sayede sermayesini daha kârlı alanlara yönlendirebilmesi olmaktadır. Sigortacılar kazanç potansiyeli konusunda ancak şimdilerde uyanmaya başlıyorlar. Büyük bir sigorta

broker'ı olan Sedgwick'in yöneticilerinden Martin Davis, sigortacıların iyi riziko seçmelerinin, bunların üzerinde sonsuza kadar oturmaları anlamını taşımadığını söylemiştir.

Katastrofi risklerinin değerli kâğıtlara çevrim işlemi çok karmaşık olabilmektedir. Örneğin, Florida'daki mal sigortası hasarlarının 400 milyon

dolarlık kısmını kendi sermaye ve karşılıklarından (öz kaynaklarından) karşılamaya hazır bir sigortacı, 600 milyon dolar azami hasar limitli poliçeler satıyor olsun; bu durumda, üzerinde tutmak istemediği rizikoların 200 milyon dolarlık kısmını "cat" bonduları satmak suretiyle karşılayabilir. Sermaye piyasalarının kapılarını çalmanın daha da yaratıcı bir şekli, "satış" (equity put) seçeneklerinin kullanılmasıdır.

Amerika'da son 20-30 yıldır devam etmekte olan bu tür finansal mühendislik, Avrupa'ya yeni ulaşmış bulunmaktadır. En büyük avantajı, bondu çıkaran firmanın, aktiflerini satmasıyla, olası hasarlarını karşılamak üzere bir kenara sermaye ayırmasına gerek kalmaması ve bu sayede sermayesini daha kârlı alanlara yönlendirebilmesi olmaktadır.

Bunlar, bir katastrofik olay halinde önceden kararlaştırılmış bir fiyatla sigortacının yatırımcıya kendi hisselerini satma olanağını vererek, kritik zamanlarda yeni sermaye girişini garanti etmektedirler.

Reasüransın yerini almaları

Yatırımcılar, esasen, hangi şekilde olursa olsun, reasürans

fonksiyonunu üstlenmektedir. Büyük hasarların geniş bir alana yayılmasını sağlamanın yanında bondu, çığınca değişen fiyatları ve bazı riziko türlerine gösterilen ani tepkileriyle tanıyan reasürans piyasasının daha kararlı olmasına katkıda bulunabilir.

Bondu her şirkete uygun bir yatırım aracı değildir. Büyük depremler ve kasırgalar nadiren meydana gelmelerine karşın şiddetleri çok yüksek

olabilir ve bu nedenle mutlak "risk ve getiri formülü" daha az güvenli olur. Emekli sandıkları gibi kurumsallaşmış yatırımcılar, yüksek getiri sağlamaları ve diğer yatırım araçlarından değişik bir portföy sunmaları nedeniyle "cat"ları memnuniyetle

karşılamışlardır. "Cat"ın tehlikeli olmasına ve bir katastrofi meydana geldiğinde yatırımcının kaybının korkunç olabilemesine karşın, risk-getirili bir değiş-tokuş, portföyü bütünüyle kıymetlendirmektedir; ancak "cat" riski ile diğer yatırım riskleri arasında herhangi bir ilişki bulunmamalıdır. "Cat" risklerini bu yolla dengeleyecek büyüklükte bir

portföye sahip bir kaç bireysel yatırımcı bulunmaktadır.

Hayat, sağlık ve motorlu araç sigorta dallarına ait bondlar diğerlerine kıyasla daha kolaydır. Yalnızca ifade etmek gerekirse; burada yatırımcı, bir poliçeler grubunun üreteceği prim akışını ve yatırım gelirini alma hakkını elde etmek için bir ödeme yapmaktadır. "Cat"ların aksine, bu bondlar bireysel bond alıcılarını cezbedebilir. Cazip taraflarından biri, değerli kâğıtlara çevrilmiş her bir portföyün yeterli sayıda bireysel poliçeleri kolaylıkla içerebilmesi ve bu sayede, hasar oranlarının ve yüksek hasar olasılığına sahip

poliçelere uygulanan yüksek fiyatlar nedeniyle poliçelerini iptal etme noktasına gelen müşterilerin tesbitine olanak vermesidir. Diğer ise, hayat ve sağlık sigortalarında bondların toplam değerlerini kaybetmelerine neden olabilecek bir afetin meydana gelme olasılığının fevkalâde az olmasıdır.

Bütün bunlar sigorta şirketlerini pek de iyi tanımadıkları bölgelere el atmaya zorlamaktadır. Bugün bir sigortacının mali gücü, iş elde etme

yeteneğinin en önemli göstergesidir. Gelecekte ise, tüketici piyasasındaki ustalığı, iyi riskleri kötülerden ayırma ve iyilerden oluşturduğu karışımı yatırımcılara sunma yeteneği ön plana çıkacak ve sağlam olma özelliğini ikinci plana itecektir. Gelirler, Amerika'nın ipotek endüstrisinde yaşadığı gibi, hizmet ve ücret sektörlerinden daha fazla, ancak primlerden daha az sağlana-

Yatırımcılar, esasen, hangi şekilde olursa olsun, reasürans fonksiyonunu üstlenmektedir. Büyük hasarların geniş bir alana yayılmasını sağlamanın yanında bondlar, çığınca değişen fiyatları ve bazı riziko türlerine gösterilen ani tepkileriyle tanınan reasürans piyasasının daha kararlı olmasına katkıda bulunabilir.

bilmektedir. Bir sigorta broker'ı olan AON şirketinden Alan Punter, nihai bir senaryo olarak sigortacıların risk taşıyıcısı olmaktan ziyade risk dağıtıcısı ve paketleyicisi olacaklarını iddia etmektedir.

Bu durum, dev sigortacıları, finansal paketleme konusunda özelleşmiş diğer bir endüstri olan "yatırım bankacılığı" ile direkt bir rekabet içine sokabilir. Swiss Re ve büyük bir Alman sigorta şirketi olan Allianz'ın benzerleri kendi sermaye piyasaları bölümlerini

oluştururken, Goldman Sachs gibi Wall Street kuruluşları da sigorta kollarını harekete geçirmişlerdir. İleride, sigortacıları tarafından çıkarılan değerli kâğıtları doğrudan yatırımcılarına satmak konusunda en iyi konumda olanlar, Amerika'daki Prudential, Fransa menşeli AXA, Hollanda'nın ING'si ve Credit Suisse gibi, hem sigorta şirketi hem de yatırım bankasına sahip olan finansal gruplar olabilir.

Yeni cesur bir dünya? Belki.. Ancak, sigorta endüstrisi, şaşkıncu bir şekilde, köklerine dönmektedir. "Değerli kâğıtlara çevrim işlemi", riziko seçimi işini, sermaye koşulun-

dan ayırmakta ve bu iki fonksiyonu tek bir piyasada bir araya getirmektedir. Bu durum, az çok, tüccar ve gemi sahiplerinin Londra'da Edward Lloyd'un sahip olduğu kahvehanede risk broker'larıyla tekne fiyatlarını sıkı pazarlık konusu yapmaya başladıkları modern sigortacılığın başladığı 1688 yılını anımsatmaktadır.

THE ECONOMIST
28 Şubat 1998

Sigortacıyı Devre Dışı Bırakmak

Sigortasız çalışmak pek hoş olmamakla birlikte, söylentilere göre, sigortacıları atlayıp reasürörlere doğrudan ulaşmak isteyen risk yöneticisi sayısı arttıkça bu sonuç galiba kaçınılmaz olacak ...

Cok uluslu büyük kuruluşların risk yöneticileri, geleneksel iş zinciri içinde yer alan sigortacıları devreden çıkararak reasürörlerle doğrudan çalışmak niyetindedir. Reactions Dergisinin 1997 yılı içinde gerçekleştirdiği "risk yöneticilerinin reasürörler hakkındaki düşünceleri" konulu araştırma sonuçlarına göre, kuruluşlar sigorta piyasasına sırtlarını dönüp, rizikolarını gittikçe artan miktarlarda kendi kaptivleri üzerinde tutmaktalar. Şimdilerde ise, geleneksel sigorta işleyiş şekline aykırı olsa dahi, reasürans kapasitesine direkt olarak girme fırsatının peşindedir.

Reasürörler açısından endüstri rizikoları gittikçe büyüyen bir iş kaynağını oluşturmaktadır. Büyük kuruluşların çalıştığı kaptivler, broker'lara önemli meblâğlarda komisyon, reasürörlere ise çok fazla prim

ödemektedirler. Kültürlü, bilgili ve anlayışlı bir tüketici grubunu oluşturmalarına rağmen, hâlâ kendi risk yöneticilerinin fikirlerini genellikle duymazlıktan gelmektedirler. Bu nedenle, Reactions Dergisi, bu grubun görüşlerini almak istemiştir. 1997 araştırmasına yanıt verenler, 85 milyon \$ üzerinde bir reasürans priminden sorumlu olanları temsil eden kesimdir.

Kurumlaşmış tüketiciler, esasen, 5-10 yıl öncesinin aksine, şimdilerde rizikolarını gittikçe artan miktarlarda kaptivleri vasıtasıyla sigortalamaktadır. Bunlar, kaptivlerin bağlı olduğu ana şirketlerin sigortacılarına nazaran daha iyi kapitalize olması ve risklerini daha iyi absorbe edebilmeleri nedeniyle, geleneksel sigorta piyasalarını terk ederek, son yıllarda başarıyla faaliyet göstermekte olan kendi kaptivlerini

tercih etmektedirler.

Sigortacıların moralini bozan diğer bir olumsuzluk, ankete katılan kaptiv sahiplerinin %90'ının kaptivlerini daha fazla iş yazabilecek kapasiteye getirme niyetinde olduklarını belirtmiş olmalarıdır ki bu, geleneksel piyasalardan daha fazla primin çekilecek olmasının işaretidir. Ankete olumsuz yanıt verenler ise, piyasa durumuna göre tercihlerini açık bırakanlardır.

Risk yöneticileri, sigortacıların uyguladıkları fiyatların, kuruluşlarının iyi hasar deneyimini yansıtmadığını düşünmektedir. Ellerindeki gelişmiş teknikler bugün artık sigortalı hasarlarının gerçek değerini öğrenmelerine ve bu sayede ne kadar prim ödemeleri gerektiğini bilmelerine olanak vermektedir. Sonuç olarak, risk yöneticilerinin çoğu, "bir çok kişi ya da kuruluşun primi

bunların bir kaçına ait hasarı karşılar" şeklindeki artık eskimiş olan sigortacılık kuralına bağlı kalmak istememektedir. Onlara göre bu kural, direkt sigorta piyasasında hakkaniyete uymayan değişken yapıya katkıda bulunmaktadır. Şimdilerde rizikolarını, özellikle dünya çapındaki mal rizikolarını, sadece kendi sigorta şirketlerine vermeyi tercih etmektedirler.

Ayrıca yöneticiler, özellikle değişken olma özelliğine sahip bazı riziko türleri için sigortacıların kendilerinden çok fazla prim aldıklarını düşünmektedir. İşveren malî sorumluluğu ve çevre kirliliği rizikolarının da dahil olduğu üçüncü şahıs malî sorumluluğu gibi "sigortalanamaz" addedilen bir dizi rizikolarının sigortası için kendi kaptivlerini kullanmaktadırlar.

Risk yöneticileri sigorta piyasası yerine kaptivlerini tercih etmeleriyle beraber üzerlerindeki rizikoların bir kısmını devretmek üzere giderek artan bir şekilde reasürörlerle ilgilenmeye başlamışlardır. Ankete katılanlar arasında kaptiv sahibi olanların hepsi, kaptivin saklama payına isabet eden hasar limitinin üzerinde kalan yüksek miktarlar için XL ya da stop loss teminatı sağlamak üzere reasürörleri kullandıklarını söylemişlerdir.

Kaptivi olmayanlar ise, zaten reasürörlerle çalışmaktadır. Bir kısmı Swiss Re'nin yeni ürününü olan BETA'yı satın alma-

nın yararları üzerine bu şirketle görüşmelerini sürdürmektedir.

Kaptivler, reasürörlerle alternatif riziko-finansman tekniklerini de geliştirmeye almışlardır. Bir grup yönetici Bermuda'da yerleşik, reasürans konularında yenilikçi Centre Re ile "finite risk" anlaşmaları yaptıklarını belirtmişlerdir. İçlerinden biri, Centre Re ile, mevcut XL reasürans teminatlarındakinden daha düşük alt limitli ana branşların tümündeki rizikoların çoğunu kapsayan isteklerine uygun bir "finite risk" kontratı akdettiklerini anlatmıştır.

Önemli risk transferi konusunda reasürörleri direkt sigortacı ya da direkt sigorta gruplarına tercih eden risk yöneticisi sayısı giderek artmaktadır. Bunlardan biri Dergi'ye, "reasürörlerin riziko konusunda çok iştahlı ve masraf bazlarının daha düşük olması nedeniyle rekabet konusunda daha avantajlı olduklarını" söylemiştir. Yasal gereksinimleri yerine getirmek açısından poliçe hazırlama safhasında paravan bir şirketle çalışmanın da avantajları vardır ve bu uzun süreli ilişkiyi kesme konusunda birçok yönetici isteksizdir.

Ancak, paravan şirket kullanmaya devam etmek zorunda kalmalarına sinirlenen yöneticiler de vardır. İçlerinden biri, "reasürörler bizim riskimizi alıyor; sigortacılar ise, kendileri hiç bir maddi risk almadan bize kifayetsiz idari bir yükü

zorla kabul ettiriyorlar" diyerek konuyu kısaca vurgulamaktadır.

Risk yöneticileri, reasürörlerle uzun süreli sözleşmeler yapabilirler. Direkt sigortacılara yasak olan bu işler daha ucuz teminat alınmasına olanak sağlamakta ve yöneticilere riziko transferi stratejilerini planlarken daha sağlam bir görüntü kazandırmaktadır. Sigortacıların değişik riziko türleri için ayrı poliçe kesme konusunda ısrarlı olmaları, risk yöneticilerinin giderek benimsemekte oldukları bütüncül riziko kavramına ters düşmektedir. Bu nedenle, kaptiv portföyündeki rizikoların tamamı için munzam programlar yapma konusunda reasürörlerin yetenek ve istekliliğini tercih etmektedirler.

Yöneticilerin büyük bir çoğunluğu, reasürans piyasasına girmek için reasürörlerle doğrudan temas yerine, broker'ları kullanmaya devam etmektedir. Alfabe sırasına göre oldukça fazla broker bulunmakla birlikte, hemen hemen aynı sayıda müşteriye hitap eden broker'lar arasında Johnson & Higgins, Alexander & Alexander, Marsh & McLennan ve Sedgwick sayılabilir.

Ankete yanıt verenlerin %38 kadarı, reasürörlerini seçme konusunu broker'larına bırakmışlardır. Ancak, kullanmayı istedikleri reasürörler konusunda broker'larını açık

ve kesin bir biçimde bilgilendirmektedirler.

Ankete katılanlar, broker'larından ucuz reasürans teminatı bulmalarını hiçbir zaman istemediklerini beyan etmişlerdir. Aralarından biri, "ucuz fiyat öderseniz, ödediğiniz kadarını alırsınız" şeklinde bir görüş bildirmiştir. Hepsinin ortak olduğu konu, reasürörlerini gerek rekabet edebiliyor olmaları, gerekse sağladıkları hizmetler nedeniyle seçtikleridir. Bazıları bu niteliklere YKY (solvency) analizini de katmıştır. Bir diğer çoğunluk da, işin gereği olarak sadece en üst seviyedeki global reasürörlerle çalıştıklarını söylemişlerdir.

Yöneticilerden biri, underwriter'larla çalışırken rahatlık hissetmenin çok önemli olduğunu vurgulayarak, piyasadaki underwriter'ları yakından tanımak için çok zaman harcadığını söylemiş ve "reasürörler, rizikolarımızı üstlenmek için yeterli kapasitenin yanında, onları kavrama yetenek ve deneyimine de sahip olmalı, ancak bizler de onlarla çalışırken kendimizi rahat hissetmeliyiz. Çoğunlukla reasürörlerimizi biz seçeriz; ancak onlara gitmek zorunda değiliz" demiştir.

Anketi yanıtlayanlar kuruluşlarına ait rizikoların reasürörlerce en az sigortacılar kadar, hatta bazı durumlarda daha da iyi anlaşıldığına inanmaktadır. Bu konuda yapılan

bir sıralamada bir çok dalda Swiss Re ön sırayı alırken, sorumluluk dalında alt sırada olan Munich Re mal, motorlu araçlar ve mühendislik dallarında ön sıraya oturmuştur. Yine de, (%31 oyla) Swiss Re mal sigortaları konusunda en iyi reasürans teminatı veren şirket seçilmiştir.

Üçüncü şahıs ve çevre kirliliği nedeniyle maruz kalınan sorumluluklarda Swiss Re, Bermudalı şirketlerden ACE, Centre Re ve XL ilk sıraya oturmuşlardır. Bu dallardaki bilgi ve deneyimi nedeniyle American Re de en iyiler arasındadır.

Motorlu araçlar ve mühendislik dallarında en iyi olarak oy toplayan Munich Re'yi Swiss Re ve SCOR takip etmektedir. Petrol ve gaz endüstrisinden bir yönetici, bu üç şirketin bu konudaki bilgilerinin uluslararası itibara sahip olduğunu ve piyasanın bu sektöründe tartışmasız lider underwriter olduklarını söylemiştir.

Ankete katılanların %50'si hizmet konusunda reasürörlerinden "olabildiğince memnun" olduklarını beyan etmiş ve bunun nedeni sorulduğunda içlerinden biri, "çok memnun" ve hatta "memnun" olmamasının nedenini reasürörlerinden bir dizi şikâyetinin bulunmasına bağlamıştır.

Reasürans underwriter'larıyla temas eksikliğini giderme hususundaki aksilikler ve bazı

teminatlar ile poliçe metnlerinin elastik olmaması gibi konular, risk yöneticilerinin reasürörlerden hizmetlerini geliştirme konusunda üzerinde durmalarını istedikleri ana konulardır. Ancak, reasürörlerin kendilerini daha fazla geliştirmelerinin gerekmediğine inanan bir grup da mevcuttur.

Anketi yanıtlayanlardan biri, reasürörlerden değişik dallar için değişik poliçe yerine tüketicinin bilânçosunu koruyan birden çok sigorta dalını kapsayan programlar üretmelerini istemekte ve "yangın ve sorumluluk hasarlarının bilânço ve aktif değerlerini olumsuz etkilemesi nedeniyle konunun önemli olduğunu" vurgulamaktadır.

Diğer biri, reasürörlerden profesyonelliklerini geliştirmelerini isterken, yeni ürün satacakları müşteri kesimini tanımlama konusunda "derslerini her zaman iyi çalışmıyorlar" demekte ve bu konuya bir örnek vermektedir: "Swiss Re yeni ürünü BETA'yı bize ve broker'lara büyük bir gayretle pazarlamış olmasına rağmen, konuyu yakından incelediğimizde, bu ürünün yine Swiss Re'nin ana reasürörlerimizden biri olduğu elimizdeki programdan çok daha pahalı olduğunu farkettilik. Swiss Re'nin bize bu ürünle gelmeden önce, aramızdaki mevcut program için bizden ne kadar prim aldığını görüp hesabını ona göre yapması gerekirdi."

Reasürörlerin kendi bünyelerindeki rekabet de onları profesyonellikten uzaklaştırmaktadır. Alternatif risk-finans mekanizmalarının gelişmesi olayına her reasürör değişik ilgi gösterdiğinden, bu konuda departman oluşturma çabaları da sık sık şirket içi personel arasında olay yaratmaktadır. Ankette, reasürörlerin geleneksel trete ve alternatif risk-transfer departmanları arasındaki bünyesel anlaşmazlıklarını yine kendilerinin çözmek zorunda oldukları vurgulanmıştır.

Bir yöneticiye göre, reasürörler underwriting'lerine daha fazla kaynak tahsis ve tesis edebilmek için maliyet bazlarını düşürmek zorundadırlar. Oysa ki, hâlâ artık modası geçen masraflı öğle yemekleri ve bu türden pek çok piyasa alışkanlıkları devam etmektedir.

Aynı yönetici, finans ve reasürans karma ürünü konusunda gelişebilmek için daha çok sayıda reasürörün büyük bankalarla beraber çalışmayı düşünmesi gerektiğine inanmaktadır.

Reasürans endüstrisinde devam edegelen şirket birleştirme (konsolidasyon) çılgınlığı kurumlaşmış tüketicileri pek etkilemiş benzemiyor. Broker'lar ve bir dizi birbirine rakip reasürörler, reasürörleri birleştirdi diye reasüröründen ayrılmaya kalkan bu "etkilenmemiş tüketiciler nedeniyle kendilerine gelen yeni işlerden

söz etmeye başlamışlardır. Ancak, ankete katılanların %60'ı bu birleşmelerin etkisiyle ilgilenmemiştir. İçlerinden sadece bir kaçı, birleşmelerin fiyat artışına ve piyasanın kapasite kaybetmesine neden olabileceğinden; ya da piyasanın daha az rekabetçi bir piyasa haline gelmesinden endişe duyduğunu belirtmiştir.

Risk yöneticilerinin reasürörlerle direkt olarak çalışmak istemeleri, geleneksel sigorta piyasaları ile kurumlaşmış tüketiciler arasında önemli bir uyumsuzluk olduğunu ortaya koymaktadır. "Reasürans piyasasında herhangi bir şeyi değiştirme kudretinde olsaydınız, neyi değiştirdiniz?" sorusunu yanıtlayanların %40'ı, reasürörlerin kapasitesinden direkt olarak daha fazla yararlanmak ve underwriter'larına sigortacı kanalıyla ulaşmak yerine onlarla daha yakın çalışmak istediklerini beyan etmişlerdir.

Gelişmiş bir risk yönetim departmanına sahip bir çok kuruluş, risk primini kendi kaptivinde tutmak olanağına sahipken, artık sigortacının idari masraflarını ödemek istememektedir. Sigorta piyasasının kısa süreçliliği ve değişken oluşu, risk yöneticilerinin sabrını taşırılmış ve onları rizikolarının çoğu için direkt piyasaları kullanma alışkanlığından vazgeçme noktasına getirmiştir. Ancak, geleneksel ilişkiler, risk yöneticileri için bir hoşnutsuzluk kaynağı olsa da, de-

vam edecektir. Ankete katılanlardan biri, "Swiss Re'ye gitmek istiyorsam, onlara doğrudan istediğim şekilde ulaşabilmeliyim" demektedir.

Eğer bu istek gerçekleşecek olursa, sigorta ve reasüransın işleme sisteminde şimdiye kadarki en önemli değişiklik gerçekleşmiş olacaktır. Risk yöneticileri, esasen reasürörlerin bu sigorta oyununun daima arkasında kaldıklarını düşünmektedir ve içlerinden biri, yöneticilerin reasürörlerle yakinen çalışmaya hazır ve hazırlıklı olduğunu, ancak reasürörlerin bu konuda isteksiz olduklarını söylemiştir. Şimdilerde reasürörler, hâlâ ana iş kaynakları olan sigortacıları aradan çıkarma konusunda ihtiyatlı davranmaktadır. Ancak, güçlü kuruluşlar büyük desteklerini sigorta piyasasından çekmeye devam ederlerse, reasürörlerin, kurulu dağıtım düzeninin temelden değişmiş olduğunu kabul etmeleri ve hevesle kaptiv işlerin peşine düşmeleri bir an meselesidir.

REACTIONS

Nisan 1997

Tehlikeyi Göze Almak ...

"Reinsurance" Dergisinin Ocak 1998 sayısında PARTNER RE'nin "Seylâp" konulu yayınından özette, katastrofik seylâp rizikosunun sigortacılar, reasürörler ve devlet tarafından nasıl yönetilebileceği anlatılmaktadır...

Sel rizikosuna karşı korunmanın bir kaç değişik tekniği bulunmaktadır. Bu tekniklerin en etkililerinden biri, insanların evlerini ve mallarını sele yatkın yerlerden uzak başka bölgelere taşımalarıdır. Maalesef, zorlayıcı bir çok faktör nedeniyle bu tip bölgelerde halen inşaat yapıp yaşama devam edildiği için, gerek yapısal gerekse yapısal olmayan bir çok teknik, sel/seylâp hasarlarını asgariye indirmek için kullanılmaktadır (Tablo I).

Bu önlemler;

- sele neden olan suları (rezervuarlar ve kanallar yardımıyla) kontrol altına almak,
- sel oluşmasına müsait olan arazinin kullanımını (plan denetimi ile) kontrol altına almak ve

TABLO I : SEL TEHLİKESİNİ HAFİFLETİCİ ÖNLEMLER

YAPISAL

- Barajlar, Setler
- Rezervuarlar, Su Akışını Yavaşlatan Havuzlar
- Kanallar
- Dere Kenarlarının Takviyesi

YAPISAL OLMAYAN

- Plan Denetimi
- Bilgi ve Eğitim
- Erken Uyarı, Tahliye
- Afet Yönetimi
- Sigorta, Reasürans, Kamu Katastrofi Fonları

- selin neden olduğu hasarları (sigorta yardımıyla) dağıtmak suretiyle sel tehdidini azaltmaya yardımcı olabilirler.

Nehir kenarlarının setlerle yükseltilmesi bir nehrin boşaltma kapasitesinin artmasını sağlar. Ancak bu yapılar, genellikle, olayların 100 yılda bir meydana gelme olasılığına göre dizayn edildikleri için kesin olarak emniyetli değildir.

Nehir yatağı boyunca taşınmakta olan su dibindeki çö-

küntülerin sel sularının yıkıcı gücüne katkısı büyüktür. Çöküntü miktarı, kısmen su süratinin bir fonksiyonu olduğu için, bunları asgariye indirmekte kullanılan teknikler suyun süratini azaltmaya yönelik olmaktadır. Bunun çaresi, nehir yatağının eğimini basamak ya da setler halinde düzenlemektir.

Akan sel sularının alıkonması, sele mütemayil bölgeleri korumanın diğer geçerli bir yöntemi olabilir. Bu tekniğin

ana gayesi, korumalı, aşağıdan akan bir suyun bulunduğu bölgenin sular altında kalmasını, aynı suyu yukarıdaki bir rezervuar içinde toplamak suretiyle önlemektir. Bu tür projeler, genellikle, sadece kısa vadede tekrarlama olasılığına sahip sellerin yarattığı tehlikeyi sınırlamak içindir.

Sellerin göl ağızlarında nadiren meydana geliyor olması; selin meydana gelme olasılığını azaltmak üzere alıkoyma yöntemini kullanmanın geçerliliğine diğer bir örnektir, zira göllerde, suların önemli bir kısmı buharlaştığı için su seviyelerinde çok fazla yükselme meydana gelmez.

Selden korunmanın etkili yöntemlerine bir örnek de İsveç'tir. Walen Gölü ile Zürih Gölü arasındaki Linth Ovası, Glarus Alplerinden gelen Linth Nehrinin taşkın suları nedeniyle sık sık su altında kalmaktaydı. Bu sorunla mücadelede yardımcı olmak açısından, 19. yy. başında ovada iki önemli koruma önlemi gerçekleştirildi. İlkinde nehir, gölün alıkoyma kapasitesinin kullanılabilmesi ve bu sayede çöküntülerin nehir yatağı yerine gölde toplanmasını sağlamak üzere Walen Gölüne çevrildi. İkincisinde ise, nehrin boşaltma kapasitesini artırmak üzere Linth Kanalı inşa edilerek nehrin akış istikameti değiştirildi.

Sel hadisesinin bir çok bölgede nadiren meydana gelmesi

nedeniyle insanlar zarar ve ziyanın korkunç potansiyeli konusunda unutkan olabiliyorlar. Açıkça bu mantık, zararın asgariye indirilmesi için gerekli denetim planlarına yeterli derecede önem verilmesini önlemektedir. Ayrıca, bazı ülkelerdeki siyasi bünyeler sel tehlikesini yeterince değerlendirmiyor ve koruyucu önlemlere ekonomik gelişmeye oranla daha az öncelik tanıyorlar.

Ancak, bazı ülkeler gerçekten sel tehlikesini dikkate alıyorlar. Sel rizikosunu, bazı ülkelerde sadece yerel bir sorun olarak kabul edilirken, diğerlerinde ulusal bir nitelik kazanabiliyor. Örneğin, Hollanda'da sellerin zarar potansiyeli bellidir ve 1953 yılındaki afetten bu yana selden korunma ulusal bir öncelik kazanmıştır.

Sel afeti sigorta endüstrisinin ödeme yeteneğini aşan hasarlar meydana getirebilmektedir. Bir dizi çalışma, Avrupa'daki sigortalı sel hasarlarının 20 milyar \$'ı aşabileceğini ortaya koymuştur. Ancak, hadise başına tüm dünyadaki kapasitenin 8 milyar \$'dan daha fazla olduğu tahmin edilmekte ve dolayısıyla diğer riziko taşıyıcılarının üzerindeki yük önemli boyutlara ulaşmaktadır. Hasarların tamamı sigortalılar (veya sigortasızlar), sigortacılar, reasürörler, devletler ya da devlet destekli kuruluşlar arasında paylaşılacaktır.

Her bir grubun yükümlülüğü, sel olaylarının tahmin edilebilen büyüklüğü ve meydana gelme sıklığı ile, ilgili tarafların her birince ekonomik açıdan cazip bulunan riziko transferinin boyutu arasındaki ilişkiye bağlıdır.

Şiddet yerine sıklığın ana sorun olması durumunda, Norveç'te olduğu gibi, ulusal özel sigorta pool'ları, ya da ABD ve Fransa'da olduğu gibi devlet destekli programlar doğrudan çözüm olabilmektedir. Ancak, tekrarlama süresi 10 yıldan az olan müstakil riskler bir çok sigorta şirketince sigortalanmamaktadır. Örneğin, Almanya'da Köln şehrinin eski semtlerinde Ren Nehri devamlı olarak taşıdığı için hiçbir teminat verilmemektedir.

Meydana gelme olasılığı az ancak yüksek şiddete sahip olaylarla başedebilme daha zordur. Sigortalı, maruz kalabileceği hasarın meydana gelme olasılığını uzak gördüğü için, sigorta teminatına aktüeryal açıdan doğru olan fiyatı ödemek istemeyebilir. Ayrıca, sigorta ve reasürans kapasiteleri, riziko konusu olan tüm değerleri bir arada karşılamaya yetmeyebilir ve bu nedenle fiyatların yukarı çekilmesi konusunda baskı oluşabilir. Hükümetler de, siyasi açıdan bu tip hasarları önceden fonlandırma yerine sonradan fonlandırmayı çok daha cazip bulabilirler. İleri sürülen bu varsayımların bir arada olması halinde ise, Hol-

TABLO II : SEL SİGORTASININ KULLANIMI

	<u>Verilmediği Ülkeler</u>	<u>Ender Verildiği Ülkeler</u>	<u>Normal Verildiği Ülkeler</u>	<u>Sık Verildiği Ülkeler</u>	<u>Yangın Poliçesi Kapsamında Veren Ülkeler</u>
Avustralya		*			
Belçika		*			
Kanada				*	
Şili			*		
Kolombiya			*		
Almanya		*			
Hindistan				*	
Endonezya			*		
İsrail					*
İtalya		*			
Japonya			*		
Meksika			*		
Hollanda	*				
Yeni Zelanda			*		
Filipinler			*		
Polonya			*		
Portekiz					*
Suudi Arabistan				*	
Güney Afrika				*	
İsveç				*	
İsviçre					*
Tayvan			*		
Tayland		*			
Türkiye				*	
İngiltere					*

landa'da olduğu gibi, ne özel sigorta sektörü ne de devletin önceden fonlandırılmış herhangi bir teminat türü sağlamadığı bir durum ortaya çıkabilir.

Tablo II, bir dizi ülkede sel teminatının kullanım olasılığını göstermektedir. Bir çok ülkede çoğunlukla mal sigortaları kapsamındaki sel rizikosuna tamamen özel sektör tarafından teminat verilmektedir. Bazı ülkelerdeki fiyatlandırma, önceden beri, özel-

likle şahıs sigortalarında, yer (location) açısından herhangi bir ayırım getirmektedir.

Bunun nedeni, siyasi baskı, ya da aynı derecede, bir riziko fiyatlandırma programına temel teşkil edecek nitelikteki bilgilerin eksikliği olabilir. Şimdilerde, sel rizikosu daha iyi değerlendirildiği ve dijital bilgi olay mahallindeki sel potansiyeliyle ilgili değerlendirmenin doğru yapılmasına olanak verdiği

için sigortacıya riziko kümülasyonunu daha iyi takip etme fırsatını veren rizikoyla daha ilintili bir fiyatlandırma sistemi kullanılmaktadır. Bu temayül sayesinde bir ülkede sel rizikosuna birinci derecede maruz bölgeler için daha yüksek fiyat uygulaması kaçınılmaz olmaktadır.

Devletler de riziko transferi işlemine katılmakta ve bu tür programlara sahip ülkeler arasında ABD, Fransa, İspanya ve Norveç bulunmaktadır.

Amerika Birleşik Devletleri (ABD)

ABD'de "Sel Sigortaları Ulusal Programı" (National Flood Insurance Program= NFIP) 1968 yılından beri mevcuttur. NFIP, sel riskine maruz bölgelerde gerek konut gerekse ticari yapılara ve bunların muhteviyatlarına sel teminatı sağlamaktadır. Bu programdan yararlanmak isteyenler, bölgelerini teminat kapsamına aldirmek için, müracaatta bulunmak ve programın önceden belirlenmiş bulunan sel planı yönetimine bağlı kalmayı bir ön şart olarak kabul etmek zorundadırlar. (Bazı hassas kıyı bölgeleri dışında) Hiç bir bölge "sigortalanamaz" diye bu program dışında tutulamaz; ancak fiyatlar aktüeryal açıdan "kendi kendisine fon yaratacak" şekilde geliştirilir. Teminatın başlaması için genellikle 30 günlük bir bekleme sü-

resi vardır ve bu döneme isabet eden hasarlar teminata girmez. Bir "Sel Tehlikesine Maruz Özel Bölge" (Special Flood Hazard Area = SFHA) ortalama primi senelik 300 \$ civarındadır. Ancak, daha düşük risk olasılığına sahip bölgelere 100 \$ civarında bir prim uygulanabilir.

Federal yasa, ipotek karşılığı ev kredisi veren devlet destekli kuruluşlardan, talep sahibinde öncelikle sel sigortası yaptırmış olması şartını aramalarını istemektedir. Ayrıca, sel nedeniyle uğradıkları zarar için federal hükümetten afet yardımı almış olan ev sahipleri, uygun sigorta teminatı gerçekleştirilmedikçe, böyle bir yardımdan yeniden yararlanamazlar. Federal hükümetçe afet olarak ilân edilmiş sel hadiselerinin toplam sel olayları içindeki payının %50'nin altında olduğunu ve NFIP kapsamındaki hasar ödemelerinin

%30'unun SFHA'lar dışındaki hasarlardan oluştuğunu burada vurgulamak gerekir.

Teminat, genellikle, programa dahil topluluklardaki sigorta acenteleri ve sigortacılar tarafından satılmaktadır. Programda hem kıyılar, hem de iç kesimlerde meydana gelebilecek sel olaylarına karşı teminat verilmekte; poliçenin işleyebilmesi için, ancak iki ya da daha fazla akr (0.8 hektar) içinde yer alan iki bitişik mülkün selden etkilenmiş olması gerekmektedir. Sigortacı poliçeyi hazırlaması nedeniyle bir komisyon almakta ve primleri (ödenen hasarları düşüktükten sonra) federal hükümete devretmektedir. Hasarların, komisyonlar düşüldükten sonraki primleri aşması halinde federal hükümetten aşkın kısımlar tahsil edilmektedir. Azami teminat limitleri aşağıdaki Tablo III'te gösterilmektedir.

TABLO III : ABD SEL SİGORTASI ULUSAL PROGRAM LİMİTLERİ

Haziran 1997 itibarıyla
TEMİNATIN PRIM LİMİTLERİ

	<u>B i n a</u>	<u>Muhteviyat</u> (ünite başına)
Tek aile'li ikametgâh	250.000 \$	100.000 \$ (*)
Çok " "	250.000 \$	100.000 \$
Ticari Binalar	500.000 \$	500.000 \$

(*) Kiracılara da Muhteviyat teminatı verilmektedir.

NOT: Programa kabul edilen komünlere daha düşük limitler de verilmekte; ancak bunlar için hazırlanmakta olan fiyat haritası henüz tamamlanmamıştır. Enkaz kaldırma limitler dahilinde temin edilmektedir. Gerek bina gerekse muhteviyat için 500 \$ muafiyet uygulanmaktadır. Bazı ayrıntılar için tâli limitler söz konusudur.

FRANSA

Fransa'da sel rizikosunu, 1981 yılında Saone ve Rhone vadileri ile Fransa'nın güneybatısında meydana gelen selleri takiben 1982'de çıkarılan doğal afet yasası şartlarına göre sigortalanmaktadır. 1982 öncesi sel ve diğer doğal afet rizikolarının sigortası pek yapılmazdı. 1982 Yasası (ve bu yasada daha sonra yapılan değişiklikler), tüm mal zarar sigorta poliçelerini (sel/seylâp rizikosunun da dahil olduğu bir tanımlama olan) "doğal tehlikeler" in neden olduğu "sigortalanamayan" zararları da kapsayacak şekilde genişletmiş ve yasadaki yararlanma bazı şartlara bağlanmıştır. Bunlar:

- Bir doğal afetin hükümet kararıyla ilân edilmiş olması;
- Zarar gören mülke ait yürürlükte bir mal zarar sigorta teminatının bulunması;
- Zarara doğrudan hükümet tarafından ilân edilmiş afetin neden olmuş olması gibi şartlardır.

Hükümet kararıyla, doğal afetin etkilediği bölge ile bu afetin süresini belirlemek zorundadır. Hemen her çeşit mal, kara vasıtaları da dahil olmak üzere, temin edilmektedir. Temin edilen meblağ orijinal sigorta poliçesindeki değerler olup, poliçede kâr kaybı teminatı verilmişse, bu

TABLO IV : (1983 yılından geçerli olmak üzere)

FRANSA'DAKİ DOĞAL AFET TEMİNATI ZORUNLU ASGARİ MUAFİYET MİKTARLARI

Yurt içi mal sigortaları (motorlu araçlar dahil)	1500 Frank
Ticari/Sinai mal sigortaları	Lokasyon ve olay başına Tazminatın %10'u (asgari 4500 Frank)
Kâr Kaybı sigortaları	3 iş günü (asgari 4500 Fr)

teminat poliçedeki tazminat süreleri dahilinde geçerli olmaktadır. Tablo IV'teki değişik zorunlu muafiyetler geçerli olmakla birlikte, orijinal poliçede daha yüksek bir muafiyetin bulunması halinde bu muafiyet uygulanmaktadır.

Fiyatlar hükümet tarafından tespit edilmekte ve orijinal poliçedeki primlerin belirli bir oranı olarak ifade edilmektedir. Şu anda geçerli olan fiyatlar, motorlu araçlar hariç orijinal poliçe primlerinin %9'u olup motorlu araçlar için yangın ve hırsızlık primlerinin %6'sıdır.

Hükümet, 1982 Yasası gereğince, sigorta endüstrisinin maruz kalabileceği tehlikeleri sigortalamak üzere, bir reasürans tesis etmiştir. Ancak, buna iştirak (orijinal teminatın aksine) zorunlu değildir. Bu reasürans faaliyeti,

önceleri bir anonim şirket, 1993'den itibaren de %100'ü devlete geçerek limited şirket haline gelen Caisse Centrale de Reassurance (CCR) yönetmektedir. CCR'in programı, doğal afet portföyünü kotpar olarak paylaşma imkânı vermekte ve sedan saklama payı sınırsız bir stop loss ile korunmaktadır. Her ne kadar sigortacılar, 1982 Yasası gereği maruz kalabilecekleri tehlikeleri başka şirketlere reasürans yoluyla devretmek (ya da tamamını kendi üzerlerinde tutmak) konusunda serbest iseler de, CCR'in programı devletin güvencesinde sınırsız teminat sunması nedeniyle daha caziptir.

1983 - 1995 döneminde, kararname kapsamındaki teminatların %67.5'u sel rizikosunu kapsamaktaydı. Bu Yasa şartları dahilinde

üretilen tahmini prim 1995'de 4.7 milyar Frank (800 milyon \$)'dır. Bugüne kadarki en büyük sel hasarı Ocak/Şubat 1995 döneminde meydana gelen 2.6 milyar Frank'lık sigortalı zararlar sonuçlanan hasardır. Paris'de 100 yılda bir meydana gelme olasılığına sahip bir sel afetinin 50 milyar Frank civarında sigortalı zarar meydana getireceği tahmin edilmektedir.

İ SP AN YA

Sel hasarları İspanya'da Consorcio de Compensacion de Seguros (CCS) tarafından temin edilmektedir. Orijini, (1936-39) İspanya Halk Savaşı sonrasına dayanan CCS, 1954 yılında Maliye Bakanlığının denetiminde kamu hukukuna göre tesis edilmiş bir sigorta kuruluğu olmasına rağmen, şimdilerde faaliyetlerini yasal şartlar ve "19.12.1990 tarihli 21 no.lu" statü kapsamındaki özel sektör yönetmeliklerine göre yürüten bir devlet kuruluşudur. CCS, "olağandışı rizikolar" diye adlandırılan tehlikelere karşı can ve mal teminatı vermektedir. Sel rizikosu bunların içinde en önemli olanıdır. Diğerleri arasında deprem ve bazı siklonik fırtınalar bulunmaktadır. Terör ve kargaşalık hasarları da bu programa dahildir. Teminatın işlenmesi için olayın do-

ğal bir afet olarak ilân edilmiş olması gerekmez.

CCS, poliçe hazırlamaz, bu işleri yürüten özel sigorta sektörü, poliçelerde, sigorta dallarına göre, CCS korunmasının varlığını belirtmek zorundadır. Bu husus özellikle yangın, hırsızlık, cam kırılması, motor kasko, makina kırılması, elektronik aletler, ülke dahilindeki inşaat ve benzeri işler ile ferdi kaza sigortalarını kapsayan poliçeler için geçerlidir.

(Sigorta bedeline uygulanan) fiyatlar devlet tarafından tesbit edilir ve özel sigortacılarca "CCS ek primi" adı altında toplanır.

1.1.1997 itibariyle yürürlükte olan senelik mal sigortaları fiyatları;

- ikametgâhlar için ‰ 0.09,
- ofisler için ‰ 0.14,
- ticari rizikolar için ‰ 0.18,
- sınaı rizikolar için ‰ 0.25'tir.

Motorlu araçlardan türlerine göre sabit bir bedel, örneğın, özel araçlar için 900 Pesetas (6 \$), kamyonlar için 3500 Pesetas (23.3 \$) alınmaktadır.

Ülke dahilindeki çeşitli inşaat ve benzeri işler için fiyatlar iş türüne göre değişmektedir: Örneğın karayolları inşaatı için ‰ 0.34 fiyat alınırken, barınaklar (non-creational harbours) için ‰ 1.95 alınmaktadır.

Hasar olması halinde, po-

liçe sahibi teminatı veren sigorta şirketine ya da doğrudan CCS'a müracaat edebilmektedir. Ancak, hasarlar her iki şekilde de CCS tarafından ödenmektedir. Muafiyet oranı sigorta bedelinin %1'i olup asgari 25.000 Pesetas'dır. Ayrıca, %10'luk standart bir koasürans klozu uygulanmakta ve bu oran büyük rizikolar için %15'e kadar da çıkabilmektedir.

CCS, 1990 sonuna kadar, özel sigorta şirketlerini olağandışı olarak tanımlanan tüm rizikoları poliçe kapsamı dışında tutmaya zorunlu kılan bir çeşit yasal tekel oluşturmuş idi. Avrupa Birliği'nin sigorta endüstrilerini serbestleştirme süreci sonucunda bu tekel kalkmış, sigorta şirketlerine olağandışı rizikolara teminat verme olanağı sağlanmıştır. Ancak, özel sigorta şirketleri, sigorta poliçesi teminatına olağandışı rizikoların dahil edilmiş ya da hariç tutulmuş olmasına bakmaksızın, zorunlu ek primi CCS'a devretmek zorundadırlar. Bu ender sistem, CCS'un nihai sorumluluğu taşıyor olması nedeniyle kabul görmektedir. Pratikte, geleneksel sistemin yıllarca güvenle ve oldukça düşük masrafla işlemiş ve de İspanyol tüketicileri tatmin etmiş olması nedeniyle İspanya'da halen hiç bir özel sigortacı olağandışı riziko teminatı vermemektedir.

CCS, özel sigortacılar tarafından yangın poliçelerine ek olarak verilebilen kâr kaybı teminatını kapsamaktadır. Temin edilen rizikolar, bilinen olağandışı rizikolardır; aksi takdirde teminata alınıp alınmamasına CCS karar vermektedir.

Devlete bağımlı olmayan özkaynakları ile CCS, yasal olarak, senelik prim gelirinin altı katına kadar vergiden muaf karşılık ayırmakla yükümlüdür. Ayrıca, devlet güvencesinin desteğini taşımaktadır. Çok büyük bir afetin CCS kapasitesini aşması halinde, İspanyol hükümeti yardım etmek üzere devreye girerek, bu olayı ulusal bir afet olarak ilân edebilmektedir. Ancak, uzun yaşam süresi boyunca CCS, şimdiye kadar bu desteğe muhtaç olmamıştır.

1971-1995 sürecinde, CCS'un olağandışı rizikolar için ödediği meblâğların %70'i (bedeni yaralanmalar hariç) sel/seylâp riskini kapsamaktadır. 1995'de CCS'un ürettiği tahmini primler 33.912 milyon Pesetas idi. CCS'un daha yakın bir geçmişte yayınladığı hasar oranları, 1993'teki %16.5 ilâ en yüksek olarak 1983'teki %57.5 arasında değişmektedir.

NORVEÇ

Norveç'te sel/seylâp riski (deniz yükselmesi de dahil olmak üzere) orijinal yangın poliçeleri kapsamında zorunlu olarak sigorta edilmektedir. Sel ve diğer zorunlu doğal tehlike sigortaları 1980'de tesis edilen Norveç Doğal Afet Pool'u (Norwegian Natural Perils Pool) kapsamı içinde düzenlenmektedir. Norveç'te ruhsatlı tüm sigorta şirketleri bu Pool'a iştirak etmekte ve Pool'un satın aldığı reasüranstan yararlanmaktadır. Bu Pool, prim esaslı bir pool olmaktan ziyade hasar esaslı bir pooldur. Böylece, bina ve muhteviyat teminatlarına isabet eden (incurred) hasarlar Pool'a devredilmekte ve yangın zarar poliçelerindeki sigorta bedellerinin ülke çapındaki toplamı esas alınmak suretiyle tespit edilen her bir şirketin piyasa payına göre iştirakçiler arasında paylaştırılmaktadır.

Doğal tehlike prim fiyatları, pool tarafından düzenlenmekte ve kuruluşundan bu yana ‰ 0.08 ilâ ‰ 0.25 arasında dalgalanmaktadır. 1997 Haziran'ında ‰ 0.17 olan fiyat karşılığında senelik toplam 740 milyon Norveç Kronu (103 milyon \$) prim üretileceği tahmin edilmekte-

dir. Norveç'te karşılaşılan en kötü sel olayı 1995 yılının Mayıs ve Haziran aylarında ülkenin güneydoğusunda meydana gelmiştir ve 900 milyon NKr'luk sigortalı zararlarla sonuçlanacağı tahmin edilmektedir.

Bugün Pool'un, katas-trofik hadise başına satın aldığı kapasite 3000 milyon NKr'udur ve tek bir sel olayını tanımlamak üzere "504 saat klozu" kullanılmaktadır.

REINSURANCE
Ocak 1998

1997 Yılında Meydana Gelen ve 100.000.000.000 TL'nı Aşan Hasarlar

<u>Brans</u>	<u>Hasar Tarihi</u>	<u>Riziko Adı ve Yeri</u>	<u>Ödenen + Muallâk % 100 Hasar (TL)</u>	
Yangın	08/09.01.1997	İzmir ve Civarı (Seylâp)	412.192.435.298	
	29.04.1997	Matsan, Plastay Kimya San.-İstanbul	275.137.187.086	
	24.06.1997	Kıpaş İplik San.-Kahramanmaraş	220.891.140.000	
	03.07.1997	MKE Mühimmat Fabrikası-Kırıkkale	1.827.256.147.540	
	25.07.1997	Marshall Boya ve Vernik San.-Kocaeli	139.802.639.310	
	11/12/13.08.1997	İstanbul ve Civarı (Seylâp)	3.245.508.232.172	
	16.08.1997	Rotopak Rotogravür Matbaacılık-İstanbul	271.409.366.173	
	24.08.1997	Menderes Tekstil San.-Denizli	279.471.804.316	
	03.09.1997	Asaş Alüminyum Ambalaj San.-Ankara	2.355.911.238.471	
	26.09.1997	Oruçoğlu Yağ San.-Afyon	300.000.000.000	
	13/14/15.10.1997	İstanbul ve Civarı (Seylâp)	1.691.902.076.605	
	20/21.10.1997	Gaziantep ve Civarı (Seylâp)	100.000.000.000	
	26.10.1997	Çimsa Çimento San.-İçel	120.000.000.000	
	26.11.1997	Toyota-Sa Oto San.-Sakarya	150.000.000.000	
	07/08.12.1997	İstanbul ve Civarı (Seylâp)	1.466.644.523.720	
	08.12.1997	Hasköy Yün İplik Fabrikası-İstanbul	121.890.322.000	
	08.12.1997	Tüpraş Rafineri-Kocaeli	180.000.000.000	
	29.12.1997	Teba İnşaat-İstanbul	300.000.000.000	
	Nakliyat	04.01.1997	Mehmet Kırbas (TK)	US\$ 900.000 (*)
		31.01.1997	Western (TK)	US\$ 697.825
		13.02.1997	Gemsan Shipyard (TK)	1.706.761.527.416
		15.03.1997	Gülsüm Ana (TK)	US\$ 930.942
		04.04.1997	Kekova (E + TK)	205.201.383.715
		20.04.1997	Tahir Kıran (TK)	356.368.724.312
02.07.1997		Ofset Baskı Presi (E)	120.895.500.000	
26.07.1997		Sedat Erkol (TK)	US\$ 500.000	
30.08.1997		Monte Carlo (TK)	567.000.000.000 (*)	
30.08.1997		Kutup Yıldızı (TK)	US\$ 955.297	
12.09.1997		C. Tahsin (TK)	US\$ 860.452	
05.10.1997		Sualp (TK)	US\$ 515.000	
19.10.1997		Black Sea-T (TK)	US\$ 1.400.000	
24.11.1997		Kaptan Sefer (TK)	156.362.745.000	
Kaza	10.12.1997	S. Uğurlu (TK)	US\$ 1.000.000	
	17.12.1997	Hilal -II (TK)	US\$ 650.000	
	24.12.1997	Deri ve Kürk Giysiler (E)	150.000.000.000	
	24.04.1997	Aski-Ankara Atık Su-Ankara (E.A.R.)	DM 2.098.709 (**)	
	28.07.1997	İzmit Su Projesi-İzmit (CAR)	US\$ 1.095.000 (*)	
	14.08.1997	İzmit Su Projesi-İzmit (CAR)	US\$ 6.100.000 (*)	
24.10.1997	Mazlum Sebzeçiler-Konya	214.000.000.000 (***)		
08.12.1997	Tüpraş Rafineri-Kocaeli (CAR)	200.000.000.000 (*)		

(*) 31.12.1997 tarihi itibariyle sadece muallâk hasar tutarları olup herhangi bir ödeme yapılmamıştır.

(**) 750.000 DM ödenmiştir. Bakiyesi muallâk hasar rakamları içindedir.

(***) 35.000.000.000 TL'lik kısmı Kasko olarak ödenmiştir. Bakiyesi muallâk rakamları içinde olup; 72.000.000.000 TL'lik kısmı Otobüs Zorunlu Koltuk; 72.000.000.000 TL'lik kısmı Koltuk Ferdî Kaza; 30.000.000.000 TL'lik kısmı Zorunlu Trafik; 5.000.000.000 TL'lik kısmı da Artan Malî Mesuliyet Sigortası ile ilgilidir.