

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

**İnceleme Kurulu
BAŞKAN**

**Barbaros YALÇIN
ÜYE**

**Hüseyin YUNAK
ÜYE**

**Candan EVREN
ÜYE**

**Ali N. YÜCEL
ÜYE**

Feridun ÖZÜNAL

**Yazı İşleri Müdürü
Y. Kemal ÇUHACI**

**İnceleme Kurulu Sekreteri
Gonca GÜNiŞİK**

**Basın Yayın Koordinatörü
Deniz GÜNEY**

**Dizgi
Gonca GÜNiŞİK**

**Renk Ayrımı
OLUŞUR 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

Başyazı	3
Enflasyonist Bir Ortamda Özel Hayat Sigortasına Sahip Olan/Olmayan Kişilerin Özel Hayat Sigortası ve Alternatif Yatırım Araçlarına Karşı Tutumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma	4
Kulüp Sigortası	23
Sigorta Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulama İle Sağlanacak Faydalar	31
Swiss Re'nin İkiz Kulelere İlişkin Yasal Mücadelesi	44

Reasürör Gözüyle

Oldukça uzun bir süredir yüksek enflasyonun olumsuz etkisi altında bulunan ülkemizde gerek ticarî işletmeler gerek diğer özel kişi ve kuruluşlar, uzun veya kısa vadeli ekonomik kararlarında enflasyonun bu olumsuz etkisini göz önüne almak durumundadırlar. Özellikle, Hayat sigortaları gibi uzun vadeli sözleşmelerde enflasyonun olumsuz etkisinin ne ölçüde aşındırıcı olduğu, ülkemizin yüksek enflasyonla henüz tanışmadığı 1960'lı yıllarda, emeklilik ve tasarruf amacıyla satın alınmış hayat poliçelerinin dönem sonundaki getirileri üzerinde çok belirgin bir şekilde görülmüştür.

Sayın Hasan Ayyıldız ve Sayın Adem Kalça'nın birlikte yapmış oldukları "Enflasyonist Bir Ortamda Özel Hayat Sigortasına Sahip Olan / Olmayan Kişilerin Özel Hayat Sigortası ve Alternatif Yatırım Araçlarına Karşı Tutumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma" adlı çalışmada, enflasyonun hayat sigortalarına etkileri, hayat sigortasına sahip olan / olmayan kişilerin nitelikleri, sigorta yaptırmalarının veya yaptırmamalarının nedenleri, diğer malî araçlara olan yaklaşımları gibi konular anket yardımıyla incelenmiştir.

Tekne-makine sigortalarının kapsamına girmeyen, gemi sahibinin sorumluluklarından doğan tazminat ödemeleri Kulüp Sigortaları ile teminat altına alınmaktadır. Kulüp Sigortaları'nın tanımı, özellikleri, sözleşmenin kuruluşu, teminatın kapsamı ve bu sigortalara ilişkin diğer önemli konular, Sayın Didem Algantürk'ün "Kulüp Sigortaları" adlı çalışmasında ayrıntılarıyla incelenmiştir.

İçinde bulunduğumuz rekabet ortamının önemli gelişmelerinden biri, tüm sektörlerde faaliyet gösteren şirketlerin, faaliyetlerini belli bir kalite düzeyinde gerçekleştirmek ve sürdürmek zorunda olmalarıdır. Sayın İge Pırnar Tavmergen, "Sigorta Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulama ile Sağlanacak Faydalar" adlı çalışmasında, sektörümüzde henüz çok yeni olan Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili, araştırmacılar için faydalı olacağına inandığımız bilgiler vermektedir.

Yabancı Basından Haberler Bölümü'nde ise, 11 Eylül saldırısından en fazla etkilenen reasürans şirketi Swiss Re ile kulelerin çöküşü nedeniyle büyük zarara uğrayan bir gayrimenkul şirketi arasında, reasürans açısından ilginç olabilecek hukuk mücadelesine ilişkin kısa bir haber yer almaktadır.

Enflasyonist Bir Ortamda Özel Hayat Sigortasına Sahip Olan/Olmayan Kişilerin Özel Hayat Sigortası ve Alternatif Yatırım Araçlarına Karşı Tutumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma

1. Giriş

Genellikle fiyatların genel düzeyindeki istikrarsız artışlar olarak tanımlanan enflasyon olgusu, ekonomi literatüründe çok geniş bir yer tutmaktadır. Enflasyon olgusunun boyutu üzerine ortaya konan tezlerin Türkiye için de geçerli olduğunu söylemek mümkündür. Bu tezleri ortaya atan görüş, ihtiyarî para politikalarının uygulanmasının beklenmeyen parasal şoklara yol açtığını ve bunun da faiz oranlarını belirsiz kılarak para piyasalarında belirsizlik yarattığını; sonuçta da enflasyonun ortaya çıktığını savunmaktadır. Türkiye’de, enflasyonist baskıların giderek şiddetlenmesi ve insanların reel satın alım güçlerindeki azalışlar, insanları, servetlerini değeri istikrarlı aktiflere yatırmaya itmekte ve fonların malî sistemin -özellikle sigorta- dışına çıkmasına neden olmaktadır. Fonların, başta yabancı para olmak üzere altın, gayrimenkul ve hattâ dayanıklı tüketim mallarına kayması; Türk insanının enflasyon konusundaki kötümser beklentilerinin somut bir göstergesi olarak değerlendirilmelidir. Temel makro ekonomik göstergeler göz önünde tutulduğunda, insanların enflasyon konusundaki beklentilerinin daha bir süre değişmeyeceği ve malî sistemin de böyle bir yapı içinde karar seçeneklerinin giderek daraldığı söylenebilir. Bu itibarla, özellikle malî araçlar faaliyetlerini yüksek enflasyon koşullarında sürdürecektir bir yapılanma çerçevesinde yürütmek zorundadırlar ve bu en azından orta vade için gereklidir.

Türkiye’de sigorta sektörü, prim üretimi açısından, yoğun pazarlama faaliyetinin yapılmasına rağmen, dünya ülkelerine kıyasla çok geridedir. İlgililer bunu çeşitli sebeplere bağlamaktadırlar. Bu sebepler kısaca şöyledir: Sigorta şirketlerinin Türkiye’deki eski uygulamaları sigortacılığın gelişmesini olumsuz yönde etkilemiştir. Eskiden özellikle bazı sigorta şirketlerinin yükümlülüklerini yerine getirmemeleri ya da enflasyon ortamından yararlanmak için ödemelerini geciktirmeleri nedeniyle, Türk insanı sigorta hizmetine kuşku ile bakmakta ve sigorta şirketlerine güvenmemektedir. Diğer bir sebep, sigorta şirketlerinin sigortayı tüketicilerine anlatamayıdır. Bunun yanında Türk kültürünün sigortayı kabul etmeyişi, sigortanın hukukî yapısındaki bozukluklar ve yüksek enflasyona kadar pek çok faktör Türk sigorta sektörünün bugünkü durumundan sorumlu tutulmaktadır. Bütün bunlara ek olarak sigorta hizmetinin bazı girift özelliklerinden de bahsetmek lâzımdır. Sigorta hizmetinin pazarlanmasında, tüketiciye sunulacak somut bir nesne yoktur. Yani bu hizmet elle tutulup gözle görülmez. Sigortacı, tüketicisine sigortanın ne olduğunu anlatabilmek için kişisel satışı yoğun bir şekilde kullanmalıdır. Bu yüzden sigorta hizmetinin pazarlanmasında başarı veya başarısızlık, sigorta şirketinin çabaları yanında kişisel satış elemanı ile tüketici arasındaki doğrudan ilişkiye de bağlıdır.

Enflasyon her türlü uzun dönemli parasal ilişkilerin dengesini bozan bir olgudur. Hayat sigortası da uzun dönemli ve sözleşmeye dayalı parasal ilişkilerin en bariz örneklerinden biridir. Bu nedenle de enflasyondan, diğer finansman sözleşmelerinden daha fazla etkilenmektedir. Genellikle kredi verenler ve tasarruf sahipleri enflasyon nedeniyle kayba uğramakta, geleneksel türde hayat sigorta poliçeleri, yüksek enflasyon dönemlerinde poliçe sahibinin aleyhine bir gelişme göstermektedir. Poliçe sahibi bu durumun başlangıçta farkında olmayabilir, ancak zaman içerisinde durumu kavrayarak tedirgin olacak, bu tür gelişmeler hayat sigortacılığının güvenilirliğine darbe vuracaktır.

Mevcut portföyler ve yeni iş üretimi, yüksek enflasyondan ciddi bir şekilde etkilenir. Enflasyon oranının çift haneli olduğu ülkeler, tasarruflu hayat poliçelerinin azalması veya yok olması durumuyla karşılaşabilirler. Şayet gelecekte paranın reel değerinin düşeceği konusunda bir inanç varsa, poliçe sahipleri sabit primli hayat poliçelerini buna uyumlu hale getirmeyecekler ve potansiyel sigortalılar bu tür sabit planları satın almayacaklardır. Diğer taraftan, artan sigorta meblağlı muayyen süreli sigorta poliçelerine olan talep artacaktır. Eğer sigorta meblağı zamanında veya otomatik olarak artırılmıyor ise maliyeti karşılamak için konulan marjlar gelecekteki harcamaları karşılamak konusunda yetersiz kalacak ve yüksek iptal oranları bu sorunu daha da artıracaktır. Artan harcamalar kısmen veya tamamen garantilenmiş aktüeryal faiz haddini aşan yatırım gelirleriyle finanse edilecektir. Kâr paylı hayat poliçeleri bu durumdan veya hayat sigortacısının genel giderlerini karşılamaya tahsis edilecek olan teknik faiz haddini aşan tüm yatırım gelirlerinden etkilenebilecektir.

Türk sigorta sektörü, son yıllarda hızlı gelişme göstermesine rağmen, henüz istenilen düzeye gelememiştir. Sigorta primleri içinde hayat sigortasının payı ise, gelişmiş dünya ülkelerine göre, düşük düzeyde kalmıştır. Buna rağmen Türk sigorta pazarının potansiyeli fazla olması nedeniyle sektöre devamlı yerli ve yabancı firmalar girmektedir. Son yıllarda bu firmalar hem pazar paylarını artırmak hem de sigorta pazarını geliştirmek için yoğun bir şekilde pazarlama faaliyetlerini artırmışlardır. Ancak söz konusu faaliyetlerin yoğun tutundurma kampanyalarından öteye geçmediğini görmekteyiz. Halbuki tutundurma çabalarından da önce hedef pazarın iyi analiz edilmesi ve özellikle mevcut ve potansiyel müşterilerin sigorta poliçesine karşı tutumları iyi tespit edilmelidir.

Tutum kısaca, bir nesnedeki herhangi bir özelliğe veya niteliğe karşı potansiyel davranışın bir ifadesidir. Birey, karmaşık bir alemde kendisi için sınırlı denebilecek bazı kişi, kurum veya objelerle sürekli karşı karşıyadır. Karşılaştığı bu uyarılardan sürekli olarak etkilenmekte, onlardan bazı bilgiler almakta, onlara karşı bir inanç veya düşünce sistemi oluşturmaktadır. Sözü edilen bu sistemin sonucu olarak söz konusu olan objeye karşı özel bir davranış sergilemektedir. Kişi, çevresinde bulunan ve kendisini sürekli uyaran diğer kişiler veya olgulardan aldığı uyarıları derler, düzenler ve zihinsel sisteminde saklar. Tekrar aynı kişi veya olgularla karşılaştığında kullanacağı düzenlenip saklanmış bu düşünce demeti, bireyin sözü edilen uyarılara karşı tutumudur. Sigorta poliçesi veya bir sigorta hizmetinden yararlanmak da dahil olmak üzere bireyin çevresinde bulunan her şey onun için bir tutum konusudur.

Nihayet bu araştırma da özel hayat sigorta hizmeti ve alternatif yatırım araçlarına karşı tutumu ortaya koyacak şekilde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada temel amaç, hayat sigorta hizmetinden yararlanacak özelliklere sahip olanların ne ölçüde söz konusu hizmetten yararlandıklarını tespit etmek yani yararlananlar ve yararlanmayanlar diye bölümlenmek ve daha sonra yararlananların, yararlanma nedenleri, tasarruflarını değerlendirme şekilleri ve nedenleri, hizmeti sunan şirket ile ilgili beklentileri ile yararlanmayanların da, yararlanmama nedenleri, yararlanmayı isteme şartları,

aynı şekilde tasarruflarını değerlendirme şekilleri ve nedenleri, kısacası tutumlarını ve bu tutumları belirleyen sosyo-ekonomik etkenlerin neler olduğunu ortaya koymaktır.

Araştırmadan elde edilecek sonuçlardan, öncelikle hayat sigorta şirketlerinin, araştırma yapılan birimlerin ve dolayısıyla ekonominin faydalanacağı umulmaktadır. Sigorta şirketleri özellikle tutundurma faaliyetlerini gerçekleştirmede ve pazarlama programlarını oluşturmada bu araştırmanın sonuçlarından faydalanabilirler. Örneğin, şirket yöneticileri demografik faktörlerle ilgili yapılan analizler sonucunda pazar bölümlendirmesini ve pazarlama programını daha rasyonel bir şekilde gerçekleştirme imkânı bulacaklardır.

Araştırma sonucunda, sigorta şirketleri kişilere daha etkin bir şekilde ulaşarak, kişilerin günümüzde tatmin edilmesi gereken bir ihtiyacını fark etmesini ve satın almasını sağlayabilecektir. Böylece insanların elindeki kaynakları daha iyi kullanmasına yardımcı olunacak ve tatmin seviyesi artırılabilir. Kişiler karşılaştıkları riskleri bütün sigortalılarla paylaşacak ve psikolojik olarak kendilerini rahat hissedeceklerdir.

Araştırma sonucunda elde edilecek bilgilerle kıt kaynakların israfının azaltılması ve kaynakların daha etkin kullanılması sağlanabilecektir. Örneğin araştırma sonucunda reklam mesajının niteliğini belirleyebilecek bilgiler toplanacağından reklam harcamalarının boşa giden bir maliyet olma olasılığı azalacaktır. Sigorta yöneticileri ayrıca diğer pazarlama vasıtalarını daha iyi kullanarak tasarruf sağlayabileceklerdir. Ayrıca kişilere günümüzde tatmin edilmesi gerekli olan bir ihtiyacın fark ettirilmesine yardımcı olunarak toplumun toplam tatmin seviyesi artırılacak ve toplum refahına yardımcı bulunulacaktır.

2. Araştırmanın Materyali ve Metodu

2.1. Araştırma Materyali

Araştırma ana kütlelerini Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olan ve 18 yaşını doldurmuş kişiler oluşturmaktadır. DİE'nin nüfus sayımına göre ana kütlelerin büyüklüğü 32 milyon kişi civarındadır. Ana kütleye ulaşmak mümkün olmadığından, örnekleme yapılması uygun görülmüş ve örnekleme sahası olarak İstanbul ili seçilmiştir. İstanbul ilinin seçilmesinin nedenleri arasında, ülke nüfusunun yaklaşık dörtte birini barındırması, genel kültür seviyesinin yüksek olması ve sosyo-ekonomik açıdan heterojen bir yapıya sahip olması sayılabilir.

Ana kütlelerden alınan örnek büyüklüğü, sigorta kavramından toplumun en az %80'inin haberdar olduğu varsayımından hareketle belirlenmiştir. Yani $p=0.8$ ve $q=0.2$ olarak alınmıştır. Örnek büyüklüğü, araştırmanın %95 güven sınırında, %5 yanılma (e) payında ve $Z=1.96$ standart sapmada ve varyansın 0.16 olduğu durumda $n=246$ olarak bulunmuştur. Formüle edilecek olursa:

$$n = \frac{p*(1-p)}{(e/Z)^2} \text{ 'den}$$

$$n = \frac{0.8*0.2}{(0.05/1.96)^2} = 246 \text{ olarak elde edilir.}$$

Örnek kütlenin ana kütle içindeki oranı -246/32 milyon-%5'ten büyük olmadığı için düzeltme faktörü ihmal edilmiş ve analizlerde kolaylık sağlaması açısından örnek kütle 300 olarak alınmıştır. Ancak araştırmada hem hayat sigorta hizmetine sahip olanların ve hem de sahip olmayanların eğilimleri tespit edildiğinden iki alt grup söz konusudur. Her iki grup için eşit sayıda anket uygulandığı için anket sayıları her grup için 150 olarak belirlenmiştir. Cevaplandırılan 300 anketten 36'sının eksik bilgi içerdiği görülmüş ve bu nedenle değerlendirme dışı bırakılmıştır. Sonuçta, her grup için 132 anket olmak üzere toplam 264 anket üzerinden değerlendirmeler yapılmıştır.

Ankete 15 Eylül 2000 tarihinde başlanmış ve 15 Ekim 2000 tarihinde bitirilmiştir. Bilgi toplayıcı olarak, önceden eğitilmiş iki anketör görev yapmıştır. Hazırlanan anket formu tesadüfi olarak belirlenen bireylere uygulanmış ve analize sokulabilecek nicelikte anket formu elde edebilmek için söz konusu sayıdan biraz daha fazla (300 adet) anket yapılmıştır.

Araştırmada veri ve bilgilerin toplanması için yüz yüze anket yöntemi uygulanmıştır. Bu yöntem, yüksek bir cevaplama oranı ve cevaplama hızı sağladığından ve kişilerin demografik özelliklerini gözleme imkânı verdiği için uygun görülmüştür.

Anket yönteminde kişiler ile haberleşme türü olarak, soruların önceden saptanıp dolaysız sorulduğu haberleşme türü kullanılmış, sorular, kişilerin araştırmanın amacını anlayabileceği bir biçimde direkt olarak sorulmuştur. Soruların sorulması sırasında soru sırası değiştirilmemiş ve alınan bilgiler anında ilgili anket formlarına işlenmiştir.

2.2. Araştırma Metodu

Araştırma, kalitatif olarak neden-sonuç ilişkisi niteliğinde keşfedici bir araştırmadır.

Anket sonucu elde edilen veriler ayıklandıktan sonra önceden hazırlanmış bir kodlama tablosuna rakamsal kodlarla işlenmiş ve paket programa yüklenecek forma getirilmişlerdir. Veri ve bilgilerin analizi için SPSS adlı istatistik paket programdan yararlanılmıştır. Öncelikle ankette yer alan değişkenler, bilgisayar diline çevrilerek analize hazır hale gelecek şekilde kodlanmıştır. Daha sonra kodlanan bu değişkenler, bilgisayara girilerek veri tabanı oluşturulmuştur.

Araştırma yalnızca keşfedici ve bilgi edinmeyi amaçladığından derin analiz ve istatistik tekniklere ihtiyaç duyulmamıştır. Anket formunda yer alan soruların frekans dağılımları ve yüzdeleri hesaplanmıştır. Ayrıca çapraz tablolar vasıtasıyla değişkenler arasındaki ilişkiler tespit edilmeye çalışılmıştır.

3. Araştırma Bulguları

3.1. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olan Kişiler İle İlgili Bulgular

3.1.1. Kişisel Özellikler

Araştırma sonucunda, özel hayat sigortasına sahip kişilerin (132) %65.9'u erkek (87), %34.1'i (45) kadındır. Medenî hali itibariyle örnek kütlenin; %68.9'u evli (91) ve %31.1'i de (41) bekârdır. Yaş dağılımına gelince, örnek kütlenin %26.5'i (35) 18-25 yaş grubunda, %59.8'i (79) 26-45 yaş grubunda ve %13.6'sı da (18) 46 yaş ve üstü grupta yer almaktadır. Örnek kütlenin kişisel özellikleri ile ilgili bulguları aşağıdaki Tablo 1'de toplu şekilde görmek mümkündür.

Tablo 1: Özel Hayat Sigortasına Sahip Olan Örnek Kütlenin Kişisel Özellikleri

Kişisel Özellikler	Kadın		Erkek		Genel	
	Toplam	%	Toplam	%	Toplam	%
Evli	29	64.4	62	71.3	91	68.9
Bekar	16	35.6	25	28.7	41	31.1
Dul	-	-	-	-	-	-
Toplam	45	34.1	87	65.9	132	100
18-25 yaş	17	37.8	18	20.7	35	26.5
26-45 yaş	25	55.5	54	62.1	79	59.8
46- + yaş	3	6.7	15	17.2	18	13.6
Toplam	45	34.1	87	65.9	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, kadınların %64.4'ü (29), erkeklerin %71.3'ü (62) evli iken yine kadınların %35.6'sı (16), erkeklerin %28.7'si (25) bekârdır. Aynı şekilde kadınların %37.8'i (17), erkeklerin %20.7'si (18) 18-25 yaş grubunda; kadınların %55.5'i (25), erkeklerin %62.1'i (54) 26-45 yaş grubunda ve kadınların %6.7'si (3), erkeklerin %17.2'si (15) 46 ve üstü yaş grubunda yer almaktadır.

3.1.2. Eğitim Yapısı

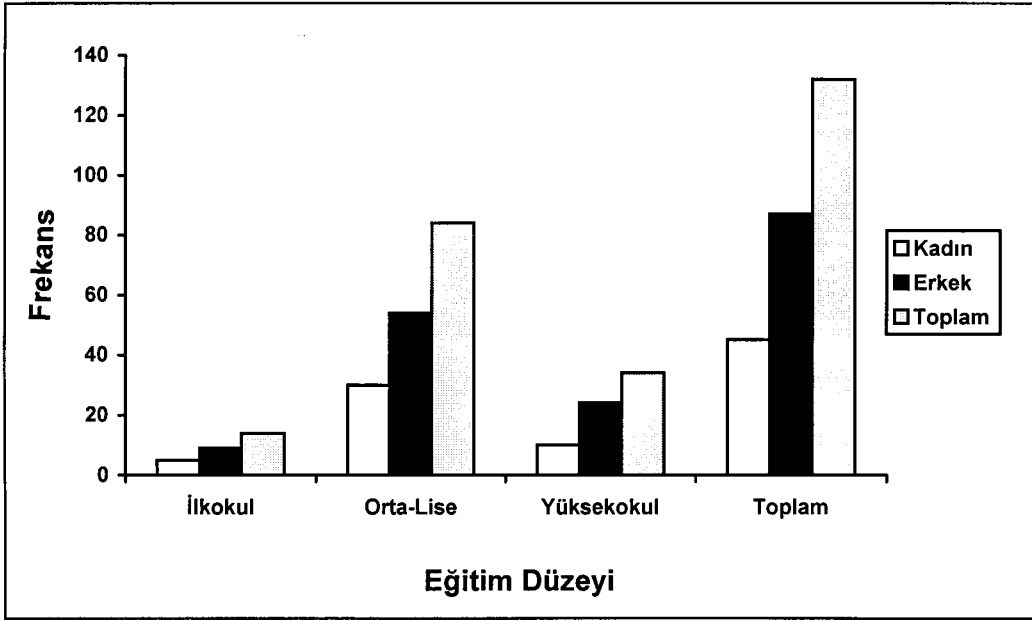
Araştırma sonucunda, özel hayat sigortasına sahip kişilerin (132) %10.6'sı (14) ilkokul, %63.6'sı (84) orta öğretim ve %25.8'i de (34) yüksek okul mezunu olduklarını belirtmişlerdir. Örnek kütlenin eğitim yapıları ile ilgili bulguları aşağıdaki Tablo 2'de toplu şekilde görmek mümkündür.

Tablo 2. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olan Örnek Kütlenin Eğitim Yapısı

Eğitim Yapısı	Kadın		Erkek		Genel	
	Toplam	%	Toplam	%	Toplam	%
İlkokul	5	11.1	9	10.3	14	10.6
Orta-Lise	30	66.7	54	62.1	84	63.6
Yüksek okul	10	22.2	24	27.6	34	25.8
Toplam	45	34.1	87	65.9	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, kadınların %11.1'i (5), erkeklerin %10.3'ü (9) ilkokul mezunu iken yine kadınların %66.7'si (30), erkeklerin %62.1'i (54) orta öğretim mezunudur. Aynı şekilde kadınların %22.2'si (10), erkeklerin %27.6'sı (24) yüksek öğretim mezunlardır. Bu karşılıklı ilişkiyi aşağıdaki Şekil 1'den de izlemek mümkündür.

Şekil 1: Özel Hayat Sigortasına Sahip Olan Örnek Kütlenin Cinsiyet İtibariyle Eğitim Yapısı



3.1.3. Meslek ve Gelir Yapısı

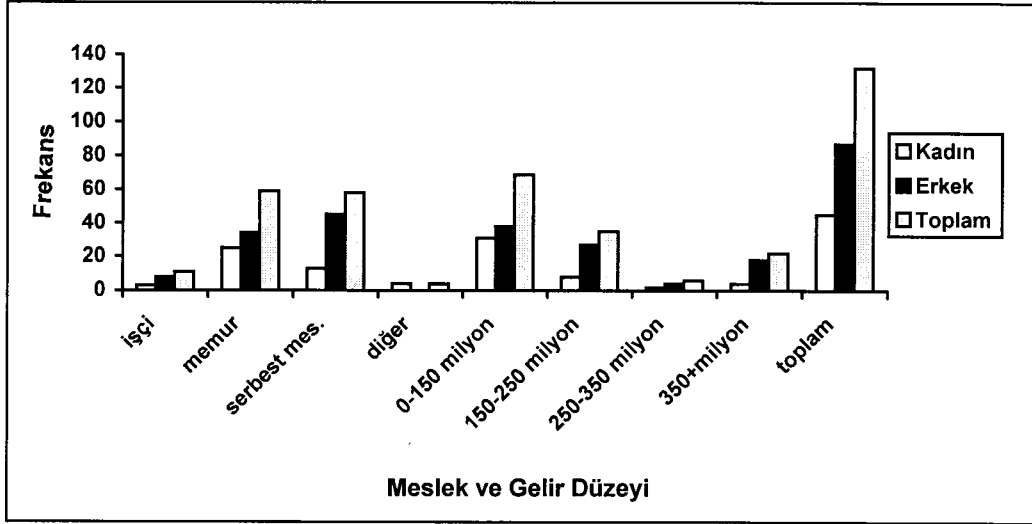
Araştırma sonucunda, özel hayat sigortasına sahip kişilerin (132) %8.3'ü (11) işçi, %44.7'si (59) kamu ve özelde olmak üzere memur, %43.9'u serbest meslek ve %3'ü de (4) diğer meslek grubunda (ev hanımı, emekli ve işsizler) yer almaktadır. Gelir dağılımına gelince; örnek kütlenin, %52.3'ü (69) 150 milyona kadar, %26.5'i (35) 150-250 milyon grubunda, %4.5'i (6) 250-350 milyon grubunda ve %16.7'si (22) de 350 milyon ve daha yukarı grupta yer almaktadır. Örnek kütlenin meslek ve gelir yapısı ile ilgili bulguları aşağıdaki Tablo 3'te toplu şekilde görmek mümkündür.

Tablo 3. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olan Örnek Kütlenin Meslek ve Gelir Yapısı

Meslek ve Gelir Yapısı	Kadın		Erkek		Genel	
	Toplam	%	Toplam	%	Toplam	%
İşçi	3	6.7	8	9.2	11	8.3
Memur	25	55.5	34	39.1	59	44.7
Serbest Meslek	13	28.9	45	51.7	58	43.9
Diğer(ev hanımı, emekli ve işsizler)	4	8.9	-	-	4	3
Toplam	45	34.1	87	65.9	132	100
150 milyona kadar	31	68.9	38	43.7	69	52.3
150-250 milyona kadar	8	17.8	27	31.0	35	26.5
250-350 milyona kadar	2	4.4	4	4.6	6	4.5
350 milyon ve daha yukarısı	4	8.9	18	20.7	22	16.7
Toplam	45	34.1	87	65.9	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, kadınların %6.7'si (3), erkeklerin %9.2'si (8) işçi, kadınların %55.5'i (25), erkeklerin %39.1'i (34) memur, kadınların %28.9'u (13), erkeklerin %51.7'si (45) serbest meslek sahibi ve kadınların %8.9'u (4) da diğer meslek grubunda (ev hanımı, işsiz ve emekliler) yer almaktadır. Aynı şekilde kadınların %68.9'u (31), erkeklerin %43.7'si (38) 150 milyona kadar, kadınların %17.8'i (8), erkeklerin %31'i (27) 150-250 milyon, kadınların %4.4'ü (2), erkeklerin %4.6'sı (4) 250-350 milyon ve kadınların %8.9'u (4), erkeklerin %20.7'si (18) 350 milyon ve daha yukarıya grupta yer almaktadır. Cinsiyet ile meslek ve gelir yapısı arasındaki karşılıklı ilişkiyi aşağıdaki Şekil 2'den de izlemek mümkündür.

Şekil 2. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olan Örnek Kütlenin Cinsiyet İtibariyle Meslek ve Gelir Yapısı



3.1.4. Aile Büyüklüğü Yapısı

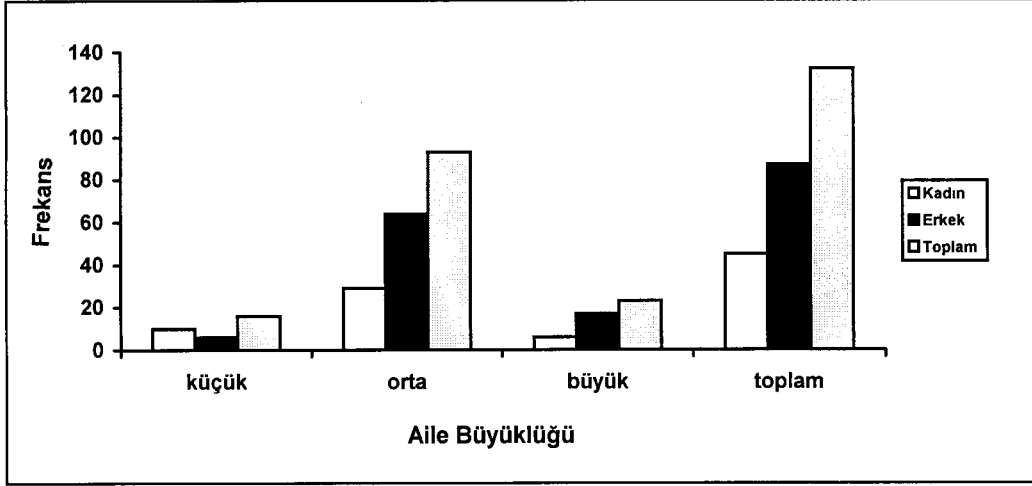
Araştırma sonucunda, özel hayat sigortasına sahip kişilerin (132) aile birey sayıları itibariyle %12.1'i (16) küçük olarak nitelenebilecek iki kişilik, %70.5'i (93) orta olarak nitelenebilecek 3-5 kişilik, %17.4'ü de (23) büyük olarak nitelenebilecek 6 ve daha yukarı sayıda bir aileye sahiptir. Örnek kütlenin aile büyüklüğü yapısı ile ilgili bulguları aşağıdaki Tablo 4'te toplu şekilde görmek mümkündür.

Tablo 4. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olan Örnek Kütlenin Aile Büyüklüğü Yapısı

Aile Büyüklüğü	Kadın		Erkek		Genel	
	Toplam	%	Toplam	%	Toplam	%
Küçük	10	22.2	6	6.9	16	12.1
Orta	29	64.5	64	73.6	93	70.5
Büyük	6	13.3	17	19.5	23	17.4
Toplam	45	34.1	87	65.9	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, kadınların %22.2'si (10), erkeklerin %6.9'u (6) küçük bir aileye, kadınların %64.5'i (29), erkeklerin %73.6'sı (64) orta büyüklükte bir aileye ve kadınların %13.3'ü (6), erkeklerin %19.5'i (17) büyük bir aileye sahiptir. Bu karşılıklı ilişkiyi aşağıdaki Şekil 3'ten de izlemek mümkündür.

Şekil 3. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olan Örnek Kütlenin Cinsiyet İtibariyle Aile Büyüklüğü Yapısı



3.1.5. Özel Hayat Sigortası ve Alternatif Yatırım Araçları İle İlgili Tutumsal Yapı

Örnek kütlenin, özel hayat sigorta hizmeti ve alternatif yatırım araçları ile ilgili tutumsal özellikleri beş soru yardımıyla değerlendirilmeye çalışılmıştır. Bu maksatla sorulan sorulardan ilkinde, kişilerin, özel hayat sigortalı olma nedenlerini (3 neden) önem sırasına göre belirtmeleri istenmiş, dolayısıyla sigortalı olma nedenleri araştırılmaya çalışılmıştır. Aşağıdaki Tablo 5'te örnek kütlenin sigortalı olma nedenleri ve önem sırası görülmektedir.

Tablo 5. Örnek Kütlenin Önem Sırasına Göre Özel Hayat Sigortalı Olma Nedenleri

Sigortalı Olma Nedenleri	Önem Sırası*	0	1	2	3	Toplam
1. Tasarrufların değerlendirilmesi		48	28	31	25	132
2. Sürekli gelir elde etme		87	11	26	8	132
3. En iyi alternatif yatırım aracı olması		93	1	19	19	132
4. Gereklilik-alışkanlık		85	1	14	32	132
5. Yakınların isteği		120	2	6	4	132
6. Geleceği güvence altına almak		14	79	25	14	132
7. Enflasyondan korunma		115	3	6	8	132
8. Cazip getirisinin olması		120	5	3	4	132
9. Tecrübe		120	-	2	10	132
10. Enflasyonu önleme etkisi nedeniyle		125	-	-	7	132
11. Diğer (toplu para elde etme ...)		129	2	-	1	132

Tablo 5'te yer alan önem frekansları tekrar işleme tâbi tutularak aşağıdaki Tablo 6 elde edilmiştir. Bu tabloda sigortalı olma nedenlerinin en önemlilerinin sıralaması görülmektedir. Bu tablo, Tablo 5'teki tercihlerin puanlaması sonucu elde edilmiştir. Tercihle 1. sıra için 3 puan, 2. sıra için 2 puan, 3. sıra için 1 puan ve hiç tercih edilmeyen için 0 puan verilmiştir. Örneğin, sürekli gelir elde etme nedeni için bu değer; $87 \times 0 + 11 \times 3 + 26 \times 2 + 8 \times 1 = 93$ 'tür.

*0 Önemli olarak hiç işaretlenmemiş

- 1 Sigortalı olma nedenlerinin en önemlisi
- 2 Sigortalı olma nedenlerinin orta düzeyde önemlisi
- 3 Sigortalı olma nedenlerinin en az önemlisi

Tablo 6. Örnek Kütlenin Sigortalı Olma Nedenleri İtibariyle Ağırlıklı Sıralaması

Sigortalı Olma Nedenleri	Ağırlık Sayısı	Ağırlıklı Sıralama
1. Tasarrufların değerlendirilmesi	171	2
2. Sürekli gelir elde etme	93	3
3. En iyi alternatif yatırım aracı olması	60	5
4. Gereklilik-alışkanlık	63	4
5. Yakınların isteği	22	8
6. Geleceği güvence altına almak	301	1
7. Enflasyondan korunma	29	6
8. Cazip getirisinin olması	25	7
9. Tecrübe	14	9
10.Enflasyonu önleme etkisi nedeniyle	7	10
11.Diğer (toplu para elde etme...)	7	11

Tablodan da görüldüğü gibi, örnek kütlenin sigortalı olma nedenlerinden en önemlisi geleceği güvence altına almaktır. Daha sonra tasarrufların değerlendirilmesi ve sürekli gelir elde etme isteği yer almaktadır.

Örnek kütleye “özel hayat sigortası haricinde tasarruflarınızı ne şekilde değerlendiriyorsunuz?” şeklinde bir soru yöneltilmiş ve alınan cevaplar aşağıdaki Tablo 7’deki gibi gerçekleşmiştir.

Tablo 7. Örnek Kütlenin Özel Hayat Sigortası Haricinde Tasarrufları Değerlendirme Durumu

Tasarruf Araçları (Sigorta Hariç)	Frekans	Yüzde Dağılım
Döviz	60	45.5
Hisse senedi/Tahvil	3	2.3
Gayrimenkul	27	20.5
Altın-Gümüş vs.	6	4.5
Faiz/Repo	15	11.4
Tasarruf Yapamıyorum	9	6.7
Diğer (karma ... vs.)	12	9.1
Toplam	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, örnek kütlenin %45.5 (60) gibi hemen hemen yarıya yakını sigorta haricinde tasarruflarını döviz olarak değerlendirmektedirler. Bunu %20.5 (27) ile gayrimenkul ve %11.4 ile (15) faiz/repo izlemektedir.

Yukarıda belirtilen yatırım araçlarını tercih etme nedenlerine gelince, örnek kütlenin nasıl bir dağılım gösterdiği Tablo 8’den görülebilir.

Tablo 8. Örnek Kütlenin Özel Hayat Sigortası Haricinde Tasarrufları Değerlendirme Nedenleri

Tasarruf Değerlendirme Nedeni (Sigorta Hariç)	Frekans	Yüzde Dağılım
Risk seviyesi düşük	23	17.4
Alışkanlık gereği	12	9.1
Gelirin erimemesi	46	34.8
Gelirin yüksek/düşüklüğüne göre	4	3.0
Her an paraya çevrilebilirlik	13	9.9
Enflasyona göre yüksek getiri	22	16.8
Yakınların isteği	4	3.0
Diğer (karma ... vs.)	8	6.0
Toplam	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, örnek kütleinin %34.8'i (46) sigorta haricinde tasarruflarını değerlendirme nedeni olarak gelirin erimemesi faktörünü vurgularken, yine örnek kütleinin %17.4'ü (23) risk seviyesinin düşüklüğü ve %16.8'i de (22) enflasyona göre yüksek getiri faktörünü belirtmişlerdir.

Örnek kütleyle "eğer ülkede enflasyon problemi olmasaydı, sigorta da dahil tasarruflarınızı Tablo 7'de belirtilen yatırım şekillerinden en çok hangisinde değerlendirirdiniz?" diye bir soru yöneltilmiş ve alınan cevaplar aşağıdaki Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9. Örnek Kütleinin Enflasyonsuz Bir Ortamda Tasarruflarını Değerlendirme Durumu (Sigorta Dahil)

Tasarruf Araçları (Sigorta Dahil)	Frekans	Yüzde Dağılım
Döviz	21	15.9
Hisse Senedi/Tahvil	26	19.7
Gayrimenkul	34	25.8
Altın-Gümüş vs.	18	13.5
Faiz/Repo	1	0.8
Tasarruf Yapamıyorum	4	3.0
Özel Hayat Sigortası	7	5.3
Diğer (karma... vs.)	21	16.0
Toplam	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, örnek kütleinin %25.8'i (34), ülkede enflasyon olmaması halinde tasarruflarını gayrimenkul olarak değerlendirmek istemektedirler. Bunu %19.7 (26) ile hisse senedi/tahvil ve %15.9 ile (21) döviz izlemektedir. Tasarruf aracı olarak gayrimenkulün seçilmesi nedenleri arasında; belirli bir kira getirisinin olabileceği, istenildiği an nakte çevrilebileceği, daha güvenli olabileceği, kalıcı olabileceği ve daha fazla getiri getirebileceği belirtilmiştir. İkinci sırada hisse senedi/tahvilin seçilmesi nedenleri arasında ise; kazancın sürekli artabileceği, kazancın tahmin edilebileceği, yatırımın güncelliğini koruyabileceği, riskinin daha düşük olabileceği ve daha fazla getiri getirebileceği vurgulanmaktadır. Üçüncü sırada yer alan döviz için de benzer nedenler ileri sürülmektedir.

Nihayet, örnek kütleyle tüm bu hizmetleri sunan sigorta şirketi ile ilgili en önemli beklentilerinin (3 tane) neler olduğu sorulduğunda, aşağıda Tablo 10'daki değerler elde edilmiştir.

Tablo 10. Örnek Kütleinin, Önem Sırasına Göre Sigorta Şirketi İle İlgili Beklentileri

Sigorta Şirketi İle İlgili Beklentiler	Önem Sırası*	0	1	2	3	Toplam
1. Daha düşük fiyat uygulaması		66	12	20	34	132
2. Ödeme kolaylığı sağlaması		66	18	32	16	132
3. Emeklilik halinde tatminkâr maaş		26	62	28	16	132
4. Bilgili/danışman olması		75	8	20	29	132
5. Tasarrufları iyi değerlendirmesi		34	30	32	36	132
6. Diğer (esnek, şeffaf vs. olması...)		129	2	-	1	132

Tablo 10'da yer alan önem frekansları tekrar işleme tâbi tutularak yandaki Tablo 11 elde edilmiştir. Bu tabloda sigorta şirketinden beklentilerin en önemlilerinin sıralaması görülmektedir.

* 0 Önemli olarak hiç işaretlenmemiş

1 Sigorta şirketi ile ilgili beklentilerin en önemlisi

2 Sigorta şirketi ile ilgili beklentilerin orta düzeyde önemlisi

3 Sigorta şirketi ile ilgili beklentilerin en az önemlisi

Bu tablo, Tablo 10'daki tercihlerin puanlaması sonucu elde edilmiştir. Tercihde 1. sıra için 3 puan, 2. sıra için 2 puan, 3. sıra için 1 puan ve hiç tercih edilmeyen için 0 puan verilmiştir. Örneğin, daha düşük fiyat uygulaması beklentisi için bu değer; $66 \times 0 + 12 \times 3 + 20 \times 2 + 34 \times 1 = 110$ 'dur.

Tablo 11. Örnek Kütlenin Sigorta Şirketi İle İlgili Beklentileri İtibariyle Ağırlıklı Sıralaması

Sigorta Şirketi İle İlgili Beklentiler	Ağırlık Sayısı	Ağırlıklı Sıralama
1. Daha düşük fiyat uygulaması	110	4
2. Ödeme kolaylığı sağlaması	134	3
3. Emeklilik halinde tatminkâr maaş	268	1
4. Bilgili/danışman olması	93	5
5. Tasarrufları iyi değerlendirmesi	190	2
6. Diğer (esnek, şeffaf, vs. olması...)	7	6

Tablodan da görüldüğü gibi, örnek kütlenin sigorta şirketi ile ilgili beklentilerinin en önemlisi emeklilik halinde tatminkâr maaş vermesidir. Daha sonra tasarrufları iyi değerlendirmesi ve ödeme kolaylığı sağlaması yer almaktadır.

3.2. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olmayan Kişiler İle İlgili Bulgular

3.2.1. Kişisel Özellikler

Araştırma sonucunda, özel hayat sigortasına sahip olmayan kişilerin (132) %67.4'ü erkek (89), %32.6'sı (43) kadındır. Medeni hali itibariyle örnek kütlenin; %60.6'sı evli (80) ve %39.4'ü de (52) bekârdır. Yaş dağılımına gelince, örnek kütlenin %22.7'si (30) 18-25 yaş grubunda, %69.7'si (92) 26-45 yaş grubunda ve %7.6'sı da (10) 46 yaş ve üstü grupta yer almaktadır. Örnek kütlenin kişisel özellikleri ile ilgili bulguları aşağıdaki Tablo 12'de toplu şekilde görmek mümkündür.

Tablo 12. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olmayan Örnek Kütlenin Kişisel Özellikleri

Kişisel Özellikler	Kadın		Erkek		Genel	
	Toplam	%	Toplam	%	Toplam	%
Evli	21	48.8	59	66.3	80	60.6
Bekâr	22	51.2	30	33.7	52	39.4
Dul	-	-	-	-	-	-
Toplam	43	32.6	89	67.4	132	100
18-25 yaş	13	30.2	17	19.1	30	22.7
26-45 yaş	28	65.1	64	71.9	92	69.7
46 + yaş	2	4.7	8	9.0	10	7.6
Toplam	43	32.6	89	67.4	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, kadınların %48.8'i (21), erkeklerin %66.3'ü (59) evli iken, yine kadınların %51.2'si (22), erkeklerin %33.7'si (30) bekârdır. Aynı şekilde kadınların %30.2'si (13), erkeklerin %19.1'i (17) 18-25 yaş grubunda; kadınların %65.1'i (28), erkeklerin %71.9'u (64) 26-45 yaş grubunda ve kadınların %4.7'si (2), erkeklerin %9'u (8) 46 ve üstü yaş grubunda yer almaktadır.

3.2.2. Eğitim Yapısı

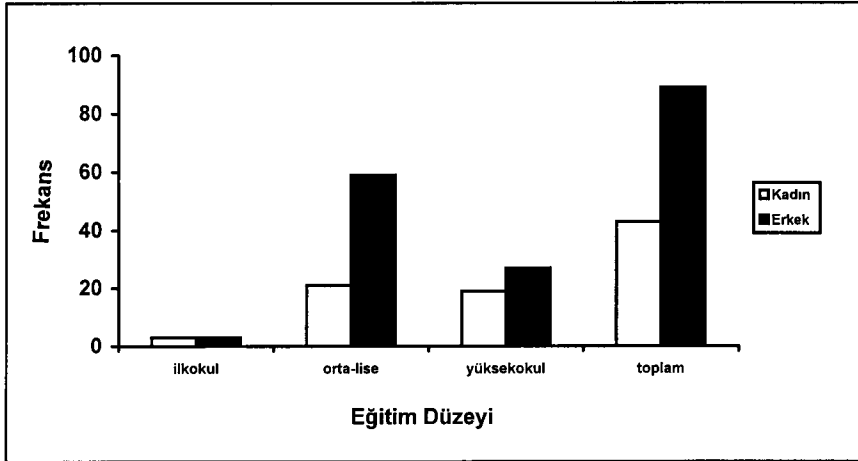
Araştırma sonucunda, özel hayat sigortasına sahip olmayan kişilerin (132) %4.5'i (6) ilkökul, %60.6'sı (80) orta öğretim ve %34.9'u da (46) yüksek okul mezunu olduklarını belirtmişlerdir. Örnek kütlenin eğitim yapıları ile ilgili bulguları aşağıdaki Tablo 13'te toplu şekilde görmek mümkündür.

Tablo 13. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olmayan Örnek Kütlenin Eğitim Yapısı

Eğitim Yapısı	Kadın		Erkek		Genel	
	Toplam	%	Toplam	%	Toplam	%
İlkokul	3	7.0	3	3.4	6	4.5
Orta-Lise	21	48.8	59	66.3	80	60.6
Yüksekokul	19	44.2	27	30.3	46	34.9
Toplam	43	32.6	89	67.4	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, kadınların %7'si (3), erkeklerin %3.4'ü (3) ilkökul mezunu iken, yine kadınların %48.8'i (21), erkeklerin %66.3'ü (59) orta öğretim mezunudur. Aynı şekilde kadınların %44.2'si (19), erkeklerin %30.3'ü (27) yüksek öğretim mezunlardır. Bu karşılıklı ilişkiyi aşağıdaki Şekil 4'ten de izlemek mümkündür.

Şekil 4. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olmayan Örnek Kütlenin Cinsiyet İtibariyle Eğitim Yapısı



3.2.3. Meslek ve Gelir Yapısı

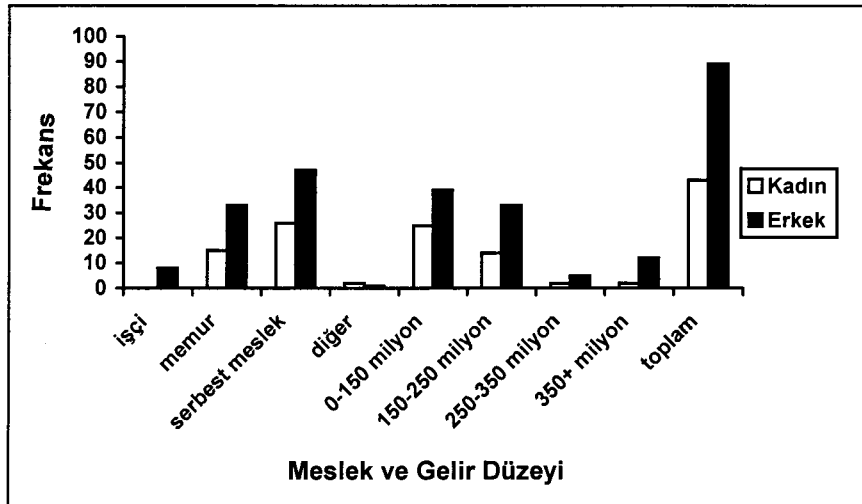
Araştırma sonucunda, özel hayat sigortasına sahip olmayan kişilerin (132) %6.1'i (8) işçi, %36.4'ü (48) kamu ve özelde olmak üzere memur, %55.2'si (73) serbest meslek ve %2.3'ü de (3) diğer meslek grubunda (ev hanımı, emekli ve işsizler) yer almaktadır. Gelir dağılımına gelince; örnek kütlenin %48.5'i (64) 150 milyona kadar, %35.6'sı (47) 150-250 milyon grubunda, %5.3'ü (7) 250-350 milyon grubunda ve %10.6'sı da (14) 350 milyon ve daha yukarı grupta yer almaktadır. Örnek kütlenin meslek ve gelir yapısı ile ilgili bulguları aşağıda Tablo 14'te toplu şekilde görmek mümkündür.

Tablo 14. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olmayan Örnek Kütlenin Meslek ve Gelir Yapısı

Meslek ve Gelir Yapısı	Kadın		Erkek		Genel	
	Toplam	%	Toplam	%	Toplam	%
İşçi	-	-	8	9.0	8	6.1
Memur	15	34.9	33	37.1	48	36.3
Serbest Meslek	26	60.5	47	52.8	73	55.3
Diğer (ev hanımı, emekli ve işsizler)	2	4.6	1	1.1	3	2.3
Toplam	43	32.6	89	67.4	132	100
150 milyona kadar	25	58.1	39	43.8	64	48.5
150-250 milyona kadar	14	32.7	33	37.1	47	35.6
250-350 milyona kadar	2	4.6	5	5.6	7	5.3
350 milyon ve daha yukarısı	2	4.6	12	13.5	14	10.6
Toplam	43	32.6	89	67.4	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, erkeklerin %9'u (8) işçi, kadınların %34.9'u (15), erkeklerin %37.1'i (33) memur, kadınların %60.5'i (26), erkeklerin %52.8'i (47) serbest meslek sahibi ve kadınların %4.6'sı (2), erkeklerin %1.1'i (1) de diğer meslek grubunda (ev hanımı, işsiz ve emekliler) yer almaktadır. Aynı şekilde kadınların %58.1'i (25), erkeklerin %43.8'i (39) 150 milyona kadar, kadınların %32.7'si (14), erkeklerin %37.1'i (33) 150-250 milyon, kadınların %4.6'sı (2), erkeklerin %5.6'sı (5) 250-350 milyon ve kadınların %4.6'sı (2), erkeklerin %13.5'i (12) 350 milyon ve daha yukarısı grupta yer almaktadır. Cinsiyet ile meslek ve gelir yapısı arasındaki karşılıklı ilişkiyi aşağıdaki Şekil 5'ten de izlemek mümkündür.

Şekil 5. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olmayan Örnek Kütlenin Cinsiyet İtibariyle Meslek ve Gelir Yapısı



3.2.4. Aile Büyüklüğü Yapısı

Araştırma sonucunda, özel hayat sigortasına sahip olmayan kişilerin (132) aile birey sayıları itibariyle %9.1'i (12) küçük olarak nitelenebilecek iki kişilik, %77.3'ü (102) orta olarak nitelenebilecek 3-5 kişilik, %13.6'sı da (18) büyük olarak nitelenebilecek 6 ve daha yukarı sayıda bir aileye sahiptir.

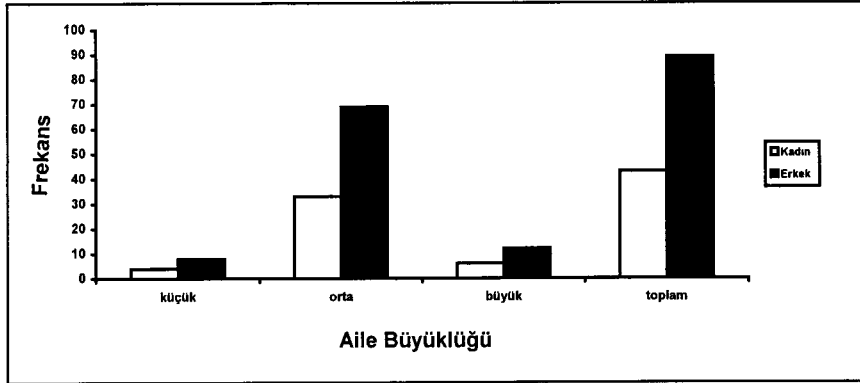
Örnek kütlenin aile büyüklüğü yapısı ile ilgili bulguları aşağıdaki Tablo 15'te toplu şekilde görmek mümkündür.

Tablo 15. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olmayan Örnek Kütlenin Aile Büyüklüğü Yapısı

Aile Büyüklüğü	Kadın		Erkek		Genel	
	Toplam	%	Toplam	%	Toplam	%
Küçük	4	9.3	8	9.0	12	9.1
Orta	33	76.8	69	77.5	102	77.3
Büyük	6	13.9	12	13.5	18	13.6
Toplam	43	32.6	89	67.4	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, kadınların %9.3'ü (4), erkeklerin %9'u (8) küçük bir aileye, kadınların %76.8'i (33), erkeklerin %77.5'i (69) orta büyüklükte bir aileye ve kadınların %13.9'u (6), erkeklerin %13.5'i (12) büyük bir aileye sahiptir. Bu karşılıklı ilişkiyi aşağıdaki Şekil 6'dan da izlemek mümkündür.

Şekil 6. Özel Hayat Sigortasına Sahip Olmayan Örnek Kütlenin Cinsiyet İtibariyle Aile Büyüklüğü Yapısı



3.2.5. Özel Hayat Sigortası ve Alternatif Yatırım Araçları İle İlgili Tutumsal Yapı

Örnek kütlenin, özel hayat sigorta hizmeti ev alternatif yatırım araçları ile ilgili tutumsal özellikleri beş soru yardımıyla değerlendirilmeye çalışılmıştır. Bu maksatla sorulan sorulardan ilkinde, kişilerin özel hayat sigortalı olmama nedenlerini belirtmeleri istenmiş ve dolayısıyla sigortalı olmama nedenleri araştırılmaya çalışılmıştır. Aşağıdaki Tablo 16'da örnek kütlenin sigortalı olmama nedenleri görülmektedir.

Tablo 16. Örnek Kütlenin Özel Hayat Sigortalı Olmama Nedenleri

Sigortalı Olmama Nedenleri	Frekans	Yüzde Değer
1. Gelir yetersizliği ve süreksizliği	48	36.4
2. Belirsizlik-bilgi eksikliği	22	16.7
3. Alternatif yatırım araçlarının cazipliği	13	9.8
4. Güvensizlik	23	17.4
5. Yüksek enflasyon-pahalı bulunması	23	17.4
6. Dinî inançlar	-	-
7. Diğer (karma nedenler, vb.)	3	2.3
Toplam	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, örnek kütlenin sigortalı olmama nedenlerinden en önemlisi gelir yetersizliği ve süreksizliğidir. Daha sonra güvensizlik, yüksek enflasyon nedeniyle pahalı bulunması ve belirsizlik-bilgi eksikliği yer almaktadır.

Örnek kütleye “özel hayat sigortasına sahip olmak için hangi şartların gerçekleşmesini bekliyorsunuz?” şeklinde bir soru yöneltilmiş ve alınan cevaplar aşağıdaki Tablo 17’deki gibi gerçekleşmiştir.

Tablo 17. Örnek Kütlenin Özel Hayat Sigortalı Olma Şartları

Sigortalı olma Şartları	Frekans	Yüzde Değer
1. Gelir artışı ve düzenliliği	33	25.0
2. Belirsizlik ve bilgisizliğin ortadan kalkması	21	15.9
3. Diğer yatırım araçları karşısında cazip olması	9	6.8
4. Güven ortamı	28	21.2
5. Enflasyonun makul seviyelere inmesi	36	27.3
6. Dinî fetvaların verilmesi	-	-
7. Diğer (karma nedenler, vs.)	5	3.8
Toplam	132	100

Tablo incelendiğinde, örnek kütlenin sigortalı olmak için enflasyonun makul seviyelere inmesi, gelir artışı ve düzenliliği ile güven ortamının sağlanması şartlarını ileri sürdükleri görülmektedir. Belirsizlik ve bilgisizliğin ortadan kalkması da küçümsenmeyecek şartlar arasında sayılabilir. Söz konusu şartların gerçekleşmesi halinde örnek kütlenin, %91.7’sinin (121) kendisi ya da ailesinden herhangi birisini sigorta yaptırabileceği anlaşılmaktadır. Sadece %8.3’ü (11) her ne olursa olsun sigorta yaptırmayacaklarını vurgulamışlardır.

Örnek kütleye, “sigortalı olmadığınız halde tasarruflarınızı ne şekilde değerlendiriyorsunuz?” şeklinde bir soru yöneltilmiş ve alınan cevaplar aşağıdaki Tablo 18’deki gibi gerçekleşmiştir.

Tablo 18. Örnek Kütlenin Tasarrufları Değerlendirme Durumu

Tasarruf Araçları	Frekans	Yüzde Dağılım
Döviz	41	31.1
Hisse Senedi/Tahvil	2	1.5
Gayrimenkul	22	16.7
Altın-Gümüş, vs.	18	13.6
Faiz/Repo	8	6.1
Tasarruf Yapamıyorum	32	24.2
Diğer (karma... vs.)	9	6.8
Toplam	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, örnek kütlenin %31.1’i (41) tasarruflarını döviz olarak değerlendirmektedirler. Bunu %16.7 (22) ile gayrimenkul ve %13.6 ile (18) altın, gümüş, vs. izlemektedir. Örnek kütlenin %24.2’si ise (32) tasarruf yapamadıklarını belirtmişlerdir.

Yukarıda belirtilen yatırım araçlarını tercih etme nedenlerine gelince, örnek kütlenin nasıl bir dağılım gösterdiği Tablo 19’dan görülebilir.

Tablo 19. Örnek Kütlenin Tasarrufları Değerlendirme Nedenleri

Tasarruf Değerlendirme Nedeni	Frekans	Yüzde Dağılım
Risk seviyesi düşük	28	21.2
Alışkanlık gereği	14	10.6
Gelirin erimemesi	26	19.7
Gelirin yüksek/düşüklüğüne göre	11	8.3
Her an paraya çevrilebilirlik	20	15.2
Enflasyona göre yüksek getiri	29	22.0
Yakınların isteği	2	1.5
Diğer (karma, vs.)	2	1.5
Toplam	132	100

Tablodan da görüldüğü gibi, örnek kütlenin %22'si (29) tasarruflarını değerlendirme nedeni olarak enflasyona göre yüksek getiri faktörünü vurgularken, yine örnek kütlenin %21.2'si (28) risk seviyesinin düşüklüğü ve %19.7'si de (26) gelirin erimemesi faktörünü belirtmişlerdir.

4. Tartışma ve Sonuç

Sigorta sektörünün boyutu ve etkinliği, gelişmiş ülkelerde gelişmekte olan ülkelere karşı mutlak ölçüde farklılık arz eder. Bu durumun, toplumsal ve kültürel boyutları olduğu kadar, daha önemli olarak ekonomik boyutu da bulunmaktadır.

Ülkemizde, enflasyonist baskıların giderek şiddetlenmesi ve insanların reel satın alım güçlerindeki azalışlar, insanları, servetlerini değeri istikrarlı aktiflere yatırmaya itmekte ve fonlar malî sistemin dışına çıkmaya başlamaktadır. Fonların, başta yabancı para olmak üzere, altın, gayrimenkul ve hatta dayanıklı tüketim mallarına kayması; Türk insanının enflasyon konusundaki kötümser beklentilerinin somut bir göstergesi olarak değerlendirilmelidir.

Bu araştırma da, söz konusu enflasyonist ortamda özel hayat sigorta hizmeti ve alternatif yatırım araçlarına karşı tutumu ortaya koyacak şekilde gerçekleştirilmiştir.

Araştırmaya tâbi özel hayat sigortasına sahip kişilerin büyük çoğunluğu (%65.9) erkektir. Aile içinde erkeklerin ekonomik kararlardaki ağırlığı düşünülürse, bu oranın yüksekliği normal karşılanabilir. Bu bağlamda kadınların özel hayat sigortasına pek sıcak bakmadıkları ve zaten kadınların %64.4'ünün evli olup, kendilerini eşlerinden dolayı bir bakıma güvence altında gördükleri söylenebilir.

Özel hayat sigortasına sahip kişilerin, erkekler itibariyle %62.1'i, kadınlar itibariyle %55.5'i ve ortalama olarak da %59.8'i orta (26-45) yaş grubunda yer almaktadır. İnsanların yaşları ilerledikçe kendilerini güvence altına alma ihtiyaçlarının arttığı, dolayısıyla sigorta şirketlerinin çalışmalarını bu yaş grubu üzerinde yoğunlaştırmaları gerektiği söylenebilir.

Özel hayat sigortasına sahip kişilerin, %63.6'sı orta öğretim mezunu olduklarını belirtmişlerdir. Cinsiyet itibariyle kadınların %66.7'si, erkeklerin ise %62.1'i orta öğretim mezunudur. Bu da gösteriyor ki, özel hayat sigorta hizmetini algılayabilmek için asgari orta öğretim ya da yüksek öğretim mezunu olmak gerekmektedir. Zira, örnek kütlenin sadece %10.6'sı ilköğretim mezunu olduklarını belirtmişlerdir. Eğitim düzeyi arttıkça bu hizmetten yararlananların sayısı artmakla birlikte yüksek okul mezunlarında bu oran düşmektedir. Bunu da, yüksek okul mezunlarının kendilerini başka bir şekilde güvence altına aldıkları tezine bağlamak mümkün olmakla birlikte, bu durumun ortaya çıkmasının nedenlerini başka bir araştırma ile tespit etmek daha tutarlı olacaktır. Bu

bağlamda, sigorta şirketlerinin orta öğretim mezunları üzerinde yoğunlaşmaları ve yüksek okul mezunlarını da cezbedici çalışmalar yapmaları gerekmektedir.

Özel hayat sigortasına sahip kişilerin, %44.7'si kamu ve özeldir. Bu da gösteriyor ki, insanların bir kısmı sosyal güvenlik şemsiyesi altında olsalar bile özel hayat sigorta hizmetinden yararlanmaktadırlar. Bunu, emeklilik halinde yüksek gelir elde etme isteği ile açıklamak mümkündür. Nitekim günümüzde, emeklilik maaşının çok düşük düzeyde kaldığı ve insanların ilâve gelir kaynağı yaratma çabaları içine girdikleri görülmektedir. Bu nedenle sigorta şirketlerinin de, global hareket etmeleri ve sosyal güvenceye sahip olsun olmasın, bütün insanlara yönelik pazarlama faaliyetleri yürütmeleri gerekmektedir.

Özel hayat sigortasına sahip örnek kütlenin, %52.3'ü aylık 150 milyona kadar gelir elde etmektedir. Her ne kadar düşük gelirli kişilerin özel hayat sigortası sahibi olması bir çelişki gibi görünse de, aile olarak birkaç kişinin maaş alabileceği (zaten örnek kütlenin %70.5 gibi büyük bir çoğunluğu orta büyüklükte -3-5 kişi- bir aileye sahiptir) tezinden hareketle, böyle bir sonucun çıkabileceği ve ayrıca bu insanların en düşük miktarlı poliçelere sahip olabilecekleri düşünülmektedir. Nitekim, cinsiyet itibarıyla bu oran erkeklerde %43.7, kadınlarda ise %68.9 olarak gerçekleşmiştir. Dolayısıyla sigorta şirketlerinin tabana yayılabilmesi için, özellikle düşük fiyat olmak üzere her fiyat düzeyinden poliçeler üretmeleri gerekmektedir.

Örnek kütlenin, özel hayat sigortalı olma nedenlerinden en önemlileri sırasıyla; geleceği güvence altına almak, tasarrufların değerlendirilmesi ve sürekli gelir elde etmektir. Bu da gösteriyor ki, insanlar şartlar gerçekleştiği takdirde, özel hayat sigortasını bir yatırım aracı gibi kullanabileceklerdir. Bu durum, hem sigorta şirketleri hem de ülke ekonomisi açısından büyük bir önem arz etmektedir. Eğer enflasyonist ortam kontrol altına alınırsa, özel hayat sigortası bir yatırım aracı gibi düşünülecek ve böylece sigorta sektörünün büyümesiyle ülke ekonomisi olumlu etkilenecek ve kaynaklar optimum kullanılmış olacaktır. İnsanlar da tasarruflarını ileriki yaşlarda kullanabilecekleri kârlı bir yatırıma dönüştürmüş olacaklardır.

Örnek kütle, özel hayat sigortası haricinde tasarruflarını, %45.5 gibi büyük bir oranda dövizde ve %20.5 oranında da gayrimenkulde değerlendirmektedir. Demek ki, sigorta şirketleri, ekonomik konjonktür gereği şartlarını ağırlaştırdıklarında insanlar, döviz ve gayrimenkule yöneleceklerdir. Sigorta şirketlerinin bu noktada piyasayı çok iyi gözlemlemeleri ve alternatif yatırım araçları arasındaki dengeyi ayarlamaları gerekmektedir. Zira, insanların birikimlerini alternatif yatırım araçlarına yönlendirme nedenlerinin başında, %34.8 ile gelirin erimemesi, %17.4 ile risk seviyesinin düşüklüğü ve %16.8 ile enflasyona göre yüksek getiri gelmektedir.

Özel hayat sigortasına sahip örnek kütle, enflasyonsuz bir ortamda tasarruflarını %25.8 ile gayrimenkulde, %19.7 ile hisse senedi/tahvilde, %15.9 ile dövizde ve %13.5 ile altın-gümüşte değerlendirmektedir. Tasarruf aracı olarak gayrimenkulun seçilmesi nedenleri arasında; belirli bir kira getirisinin olabileceği, istenildiği an nakde çevrilebileceği, daha güvenli olabileceği, kalıcı olabileceği ve daha fazla getiri getirebileceği belirtilmiştir. İkinci sırada hisse senedi/tahvilin seçilmesi nedenleri arasında ise; kazancın sürekli artabileceği, kazancın tahmin edilebileceği, yatırımın güncelliğini koruyabileceği, riskinin daha düşük olabileceği ve daha fazla getiri getirebileceği vurgulanmaktadır. Üçüncü sırada yer alan döviz için de benzer nedenler ileri sürülmektedir.

Nihayet özel hayat sigortasına sahip örnek kütle, sigorta şirketinden, önem sırasına göre, emeklilik halinde tatminkâr maaş, tasarrufları iyi değerlendirmesi ve ödeme kolaylığı sağlamasını istemektedir. Bu şartları sağlayabildiği takdirde sigorta şirketi, daha geniş bir tüketici kitlesine ulaşabilecek ve sonuçta şirket kârlılığını artıracaktır ve her şeyden önemlisi tüketici memnuniyetini sağlayabilecektir.

Araştırmaya tâbi özel hayat sigortasına sahip olmayan kişilerin büyük çoğunluğu ise (%67.4) erkektir. Sigortalı olmayan %32.6 oranındaki kadının, özel hayat sigortasına pek sıcak bakmadıkları ve zaten kadınların %48.8'inin evli olup, kendilerini eşlerinden dolayı bir bakıma güvence altında gördükleri söylenebilir.

Özel hayat sigortasına sahip olmayan kişilerin, erkekler itibariyle %71.9'u, kadınlar itibariyle %65.1'i ve ortalama olarak da %69.7'si orta (26-45) yaş grubunda yer almaktadır. Dolayısıyla sigorta şirketlerinin promosyon faaliyetlerini bu yaş grubu üzerinde yoğunlaştırmaları gerektiği söylenebilir.

Özel hayat sigortasına sahip olmayan kişilerin, %60.6'sı orta öğretim mezunu olduklarını belirtmişlerdir. Cinsiyet itibariyle kadınların %48.8'i, erkeklerin ise %66.3'ü orta öğretim mezunudur. Eğitim düzeyi arttıkça bu hizmetten yararlanmayanların sayısı artmakla birlikte, yüksek okul mezunlarında bu oran göreceli olarak düşmektedir. İlköğretim mezunlarının özel hayat sigorta hizmetini algılayamamaları nedeniyle düşük oranda kaldıkları düşünülmektedir. Bu bağlamda sigorta şirketlerinin ilköğretim mezunlarına yönelik tanıtıcı faaliyetlere girişmesi ve orta öğretim ile yüksek okul mezunlarını da cezbedici çalışmalar yapmaları gerekmektedir.

Özel hayat sigortasına sahip olmayan kişilerin, %36.3'ü kamu ve özelde olmak üzere memur ve %55.3'ü de serbest meslek sahibidir. Bu da gösteriyor ki, insanların bir kısmı sosyal güvenlik şemsiyesi altında oldukları ya da yeterli gelire sahip olmadıkları için özel hayat sigorta hizmetinden yararlanmamaktadırlar. Bu noktada sigorta şirketlerinin, tüm kitlelere hitap edecek poliçelere sahip olmaları ve özel hayat sigortasına sahip olmanın avantajlarını çok iyi anlatmaları gerekmektedir.

Özel hayat sigortasına sahip olmayan örnek kütlenin, %48.5'i aylık 150 milyona kadar ve %35.6'sı da aylık 150-250 milyon arasında gelir elde etmektedir. Dolayısıyla sigorta şirketlerinin tabana yayılabilmesi için, özellikle düşük fiyat olmak üzere, her fiyat düzeyinden poliçeler üretmeleri gerekmektedir.

Örnek kütlenin, özel hayat sigortalı olmama nedenlerinden en önemlileri sırasıyla, %36.4 ile gelir yetersizliği ve süreksizliği, %17.4 ile güvensizlik ve pahalı bulunması ve %16.7 ile belirsizlik-bilgi eksikliğidir. Bu da gösteriyor ki, insanlar, sürekli ve yeterli gelir elde etmeleri halinde (%25), güvenli (%21.2) ve enflasyonsuz bir ortamda (%27.3), bilgi eksikliğinin giderilmesi sonucunda (%15.9) özel hayat sigortasını bir yatırım aracı gibi kullanabileceklerdir. Aile büyüklüğü itibariyle %77.3'ünün orta büyüklükte (3-5 kişi) bir aileye sahip olması ise, bu potansiyelin göz ardı edilmemesi gerektiğinin açık bir göstergesidir.

Özel hayat sigortasına sahip olmayan örnek kütle, tasarruflarını, %31.1 gibi büyük bir oranda dövizde ve %16.7 oranında da gayrimenkulde değerlendirmektedir. Örnek kütlenin %24.2'si de tasarruf yapamadıklarını belirtmişlerdir. Sigorta şirketleri kendilerini iyi anlattıklarında bu tablo sigorta lehine değişebilecektir. Ancak, bunun yukarıda vurgulanan şartların gerçekleşmesine bağlı olduğunu da unutmamak lazımdır. Sigorta şirketlerinin bu noktada piyasayı çok iyi gözlemlemeleri ve alternatif yatırım araçları arasındaki dengeyi ayarlamaları gerekmektedir. Zira, insanların birikimlerini yukarıdaki gibi değerlendirme nedenlerinin başında, %22 ile enflasyona göre yüksek getiri, %21.2 ile risk seviyesinin düşüklüğü ve %19.7 ile gelirin erimemesi gelmektedir.

Neticede enflasyon, her türlü uzun dönemli parasal ilişkilerin dengesini bozan bir olgudur. Hayat sigortası da uzun dönemli ve sözleşmeye dayalı parasal ilişkilerin en bariz örneklerinden biridir. Bu nedenle de enflasyondan, diğer finansman sözleşmelerinden daha fazla etkilenmektedir. Genellikle kredi verenler ile tasarruf sahipleri enflasyon nedeniyle kayba uğramakta, geleneksel türde hayat sigorta poliçeleri, yüksek enflasyon dönemlerinde poliçe sahibinin aleyhine bir gelişme göstermektedir. Poliçe sahibi bu durumun başlangıçta farkında olmayabilir, ancak zaman içerisinde

durumu kavrayarak tedirgin olacak, bu tür gelişmeler hayat sigortacılığının güvenilirliğine darbe vuracaktır.

Sigorta pazarı büyük olan gelişmiş ülkelerde, insanların kendiliğinden talep ettikleri hayat sigortaları, pazarı henüz gelişmemiş olan ülkelerde ancak potansiyel sigorta müşterisi ile satıcıların bilinçlendirilmesi ve motive edilmeleri sonucunda satılmaktadır. Hayat sigortasının ana amacının bu sigortanın önündeki en büyük engellerden biri olan enflasyon baskısı altında primin satın alma değerinin korunmasıdır.

Hasan AYYILDIZ
Karadeniz Teknik Üniversitesi, Orman Fakültesi
&
Adem KALÇA
Karadeniz Teknik Üniversitesi, İ.İ.B.F.

Kaynaklar

- **AKBALIK, Murat; TUNAY, K. Batu; UZUNER, Mustafa T.** "Yüksek Enflasyonlu Ülkelerde Özel Hayat Sigortacılığı Uygulamaları ve Türkiye Üzerine Çözüm Önerileri", *Reasürör, Millî Reasürans T.A.Ş.*, Sayı 30, Ekim 1998
- **BAŞPINAR, F. Güzin** "Bir Sigorta İşletmesinin Branş Hizmetleri İle Görev Tanımlarının İncelenmesi ve Sektörün Potansiyelinin Günümüzdeki Durumu", *İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Ocak 1993*
- **ECER, Hayati; ZAIM, Turan** "Sigortacılık Sektörümüzün Sorunları ve Çözüm Önerileri", *Reasürör, Millî Reasürans T.A.Ş. Sayı 26, Ekim 1997*
- **ERDOĞAN, İlhan** "İşletmelerde Davranış" *Küre Ajans Matbaası, İstanbul 1991*
- **ERGENEKON, Çağatay** "Özel Emeklilik Kurumları Karşısında Hayat Sigortacılığının Rekabet Gücünün Artırılmasına Yönelik Tedbirler", *Reasürör, Millî Reasürans T.A.Ş.*, Sayı 27, Ocak 1998
- **ERGENEKON, Çağatay** "Sigorta Sektörü", *İMKB Sektör Araştırmaları Serisi No. 5, Ekim 1995*
- **FARIMAZ, B. Mine** "Türk Sigorta Sektöründe Eğitim Faaliyetleri Araştırması" *İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul 1992*
- **GLAS, Joseph** "Hayat Sigortalarına Malî ve Ekonomik Bakış" *Derleyenler: Ayselî Usluata, Ayşe Çınaroğlu, Hayat Sigortası Semineri, İstanbul, 22-23 Mayıs 1991*
- **GÜRTAN, Kenan** "İstatistik ve Araştırma Metodları, 5. Baskı, İstanbul 1982
- **KARABULUT, Muhittin** "Sigorta Pazarlaması" *İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No. 196, İstanbul 1988*
- **KARABULUT, Muhittin** "Tüketici Davranışı", *İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No. 102, 3. Basım, İstanbul 1989*
- **KARACAN, Ali İhsan** "Sigortacılık ve Sigorta Şirketleri", *Bağlam Yayıncılık, 1. Basım, İstanbul, Ocak 1994*
- **KARACIK, Abdullah** "Enflasyonist Bir Ortamda Hayat Sigortalarının Düzenlenmesi", *İktisadî Araştırmalar Vakfı, İstanbul, 1993*
- **KARASAR, Niyazi** "Bilimsel Araştırma Yöntemi", 4. Baskı, Ankara 1991
- **KESKİN, Selahattin** "Sigortacılık ve Devlet", *Sigorta Dünyası, Ocak 1993*
- **KORKMAZ, Sezer** "Sigorta Pazarlaması ve Sigorta Hizmetine Tüketici Duyarlılığı", *Pazarlama Dünyası, Yıl 11, Sayı 66, Kasım-Aralık 1997*
- **KÖKSAL, B. Aloba** "İstatistik Analiz Metodları", 3. Baskı, Çağlayan Kitabevi, İstanbul 1985
- **KURTULUŞ, Kemal** "Pazarlama Araştırması", *İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No. 253, 4. Basım, İstanbul 1992*
- **KURTULUŞ, Kemal** "Araştırma Yöntembilimi", *İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No. 210, İstanbul 1989*
- **NEYZİ, Ali H.** "Hayat Sigortaları İşletmeciliği", *Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı Yayınları, 1995-2*
- **OLUÇ, Mehmet** "Satınalıcıların Davranışlarının Dinamikleri I", *Pazarlama Dünyası, Yıl 5, Sayı 27, İstanbul, Mayıs-Haziran 1991*
- **OLUÇ, Mehmet** "Satınalıcıların Davranışlarının Dinamikleri II", *Pazarlama Dünyası, Yıl 5, Sayı 28, İstanbul, Temmuz-Ağustos 1991*
- **ÖNEN, Aziz** "Sigortacının Dünü, Bugünü, Yarını", *Başak Sigorta Hayat Sigortası Semineri, 1991*
- **TOKOL, Tuncer** "Pazarlama Araştırması", 5. Basım, Bursa 1990
- **TURAN, Hakan** "Kişilerin Hayat Sigortası Konusundaki Bilgi, Kanaat ve Niyetleri Üzerine Araştırma", *İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul 1994*
- **USLU, Nermin** "Yüksek Enflasyonlu Ülkelerde Özel Hayat Sigortacılığının Durumu ve Geleceği", *Reasürör, Millî Reasürans T.A.Ş.*, Sayı 32, Nisan 1999
- **YÜKÇÜ, Süleyman; BAKLACI, H. Fehmi** "Sigortacılık Sektörünün Temel Sorun Alanları", *Reasürör, Millî Reasürans T.A.Ş.*, Sayı 29, Temmuz 1998

Kulüp Sigortası

Giriş

Gelişen dünya deniz ticaretinde uygulanan sigorta türlerinin en önemlileri gemilerin tekne ve makinesine ilişkin "Tekne Sigortası", ve donatanın tekne sigortası poliçeleriyle temin edilemeyen sorumluluklarını teminat altına alan "Kulüp Sigortası"dır.

Türk deniz ticaret filosunun sağlanan teşviklerle son yıllarda tonaj olarak gelişmekte olduğu bir gerçektir. Ancak bu gelişmeye paralel olarak deniz sigortacılığı, deniz sigorta hukuku ve özellikle dünya deniz ticaretinde uygulanan tekne ve kulüp sigorta türleri konusunda Türkiye genelinde tam anlamıyla bir bilgi kaynağına ve deneyimine sahip olunmadığı ortadadır. Bunun bir sonucu olarak Türk bayraklı gemilerin tekne sigortasının ancak Türk sigorta şirketleri aracılığıyla özellikle Londra piyasasından reasürans yoluyla, kulüp sigortasının ise doğrudan doğruya Londra piyasasındaki kulüplerden temin edilmekte olduğu görülmektedir.

Türk deniz sigorta hukukundaki bu bilgi ve kaynak eksikliği, gemilerin deniz ticaretinde faaliyet göstermesi sırasında üçüncü şahıslara ait hak ve menfaatler açısından maruz kalınabilecek sorumlulukları teminat altına alan ve bir malî mesuliyet sigortası türü olan kulüp sigortasının hukukî açıdan incelenmesini ve Türk deniz sigorta hukukunda uygulanabilme özelliğinin tespit edilmesini zorunlu kılmaktadır. Özellikle son yıllarda, dünya üzerindeki denizcilik faaliyetlerini uniform bir yapıya ulaştırmak ve standartlaşmasını sağlamak amacıyla ticarî faaliyetleri düzenleyen konferanslar ve konvansiyonlar da gözününe alındığında, kulüp sigortası hakkında yapılan bu incelemenin gerekliliği, daha açık bir şekilde ortaya çıkmaktadır.

I. TANIM

Kulüp sigortası, menşe-i İngiliz Hukukunda "Protection and Indemnity Insurance", "P&I", "P and I" veya "Club Insurance" olarak kullanılmaktadır. "Protection"ın söz-

lük anlamı koruma ve "Indemnity"nin sözlük anlamı ise tazminattır¹.

Türk Sigorta Hukuku açısından literatürde "kulüp sigortası" yerine "koruma ve tazmin sigortası" tabirinin kullanıldığı görülmektedir. Kulüp sigortasının deniz sigortasının özel bir türü olması, kendine özgü kulüp kuralları ve tüzükleri bulunması, tazmin ve himaye fonksiyonları da gözönüne alındığında sigorta tekniği açısından "koruma ve tazmin sigortası" tabirinin uygun bir kavram olmayacağı kanaati ile incelememizde menşe-i İngiliz Hukukunda da kullanılan "kulüp sigortası" kavramını kullanmayı uygun görmekteyiz.

Kulüp sigortası sözleşmesinin Türk Ticaret Kanunu'nda bir tanımı bulunmamaktadır. Ancak Türk Ticaret Kanununun 1339. maddesindeki "para ile ölçülebilir menfaat" ifadesi, gemi ve yükü bağlantılı olan sorumlulukları da kapsayacak kadar geniş bir tanımdır.

¹ bkz. Black's Law Dictionary, 6. ed., 1991; Red House, 1991

Kulüp sigortası ile teminat altına alınan rizikolar, sorumluluğun bir deniz yolculuğu ile herhangi bir şekilde bağlantılı olarak doğan rizikolar olması nedeniyle kulüp sigortasının bir deniz sigortası sözleşmesi türü olduğunun kabulü gerekir.

Kulüp sigortasının karşılıklı bir sigorta türü olma özelliği, Türk Ticaret Kanunu'nun 1263/3. maddesi ile tanımlanabilir. Yine Sigorta Murakabe Kanunu'nun 29/1-2 maddesi gereğince, "gemilerin sorumluluk sigortalarının" yurt dışında yapılabilme imkânı sağlanmaktadır.

Türk Ticaret Kanunu'ndaki bu sınırlı düzenlemeler karşısında kulüp sigortası sözleşmesini "*sigortalı donatanın tekne sigortası kapsamına girmeyen üçüncü şahıslara karşı doğan sorumluluk ve masraflarını, karşılıklı sigorta ilkeleri gereğince sigortaladığı istisnai bir sigorta sözleşmesi türü*" olarak tanımlamak mümkündür.

II. NİTELİKLERİ VE ÖZELLİKLERİ

Kulüp sigortası, gemisini denizcilikte kullanan her donatanın bu sigortayı yaptırma imkânına sahip olması nedeniyle özel bir sigorta türüdür. Kulüp sigortasını işleten şirketlerin bir kooperatif şirket (karşılıklı sigorta şirketi) olarak kurulması Sigorta Murakabesi Kanunu'nun 2/3. maddesi gereğince mümkündür.

Kulüp sigortasının donatanların karşılıklı yardımlaşma prensibi gereğince bir araya gelmek suretiyle oluşturdukları kulüpler tarafından sağlanan bir sigorta türü olması nedeniyle üye, kulübün idaresi için gerekli masrafları, ödenecek hasar tazminatlarını karşılayacak meblağları ve yönetim kurulunun lüzumlu göreceği yatırımları yapmaya yarayacak iştirakleri temine mecburdur. Üyenin bu iştiraki, üyenin kayıtlı bulunduğu kulübün o yıl ödeyeceği hasar tazminatlarına bağlı kalarak tespit edeceği, prim ödemesiyle sağlanır. Üyenin ödeyeceği prim getirdiği riske göre, bir başka ifade ile; kayıtlı geminin tonajı ve hasar durumu, geminin cinsi ve taşıma şekli göz önüne alınarak tespit edilir. Üye ek prim ödemek suretiyle kulüp sigortasının sağladığı ilâve teminatlardan yararlanma imkânına da sahiptir.

Kulüp sigortasında, kulüp, üyenin üçüncü bir şahsa verdiği zarardan ötürü zarar gören şahsın tazminat talebine karşı sigorta himayesi sağlar. Bir başka anlatımla, sözü geçen tazminat talebi sonucunda üyenin malvarlığında ortaya çıkacak kanunî ve akdî borçları kulüp üzerine alır. Kulüp, üye donatanın sebebiyet verdiği zarardan ötürü mahkum olacağı tazminat veya mesul olmadığı sonucuna varıldığı takdirde sadece talep ve dava dolaşısıyla yapmak zorunda kalacağı masrafları üzerine alır.

Böylece üyenin malvarlığında tamamen iradesi dışında veya rızası bulunmaksızın meydana gelen azalma bir zarar teşkil ettiğinden ve kulübün de bu zararı karşılama yükümlülüğü içerisinde bulunmasından dolayı kulüp sigortası bir zarar sigortasıdır. Kulüp sigortasının bir zarar sigortası olması nedeniyle zarar sigortalarını yöneten tazmin ilkesi bu sigorta türünde de geçerlidir ve kulüp bu ilkeyi gerçekleştirmeye yarayan halefiyet ve rücu mekanizmalarından yararlanma imkânına sahiptir. Ancak bu prensip, kulüp sigortasının bir malî mesuliyet sigortası olması nedeniyle, sorumluluğu sigorta ile teminat altına alınan üyenin yanı sıra meydana gelen zarardan başka kimselerin de müşterek ve müteselsilen sorumlu olması halinde uygulama alanı bulabilir.

Kulüp sigortasının üyenin tekne sigortası kapsamına girmeyen üçüncü şahıslara karşı doğan sorumluluk ve masraflarını karşılayan bir sigorta türü olması nedeniyle kulüp, üyenin malvarlığında bazı pasiflerin ortaya çıkması veya mevcut pasifin artması suretiyle uğrayacağı zararları himaye altına alır. Kulüp sigortasında zarar, bir değer ilişkisinin ihlâl edilmesinden doğmayıp, yeni doğan bir pasif kalemi olarak ortaya çıkar. Bu sebeple, kulüp sigortası bir pasif sigortasıdır.

Kulüp sigortası, kulüp tarafından üyenin ödediği prim karşılığında tekne sigortası

kapsamına girmeyen üçüncü şahıslara karşı doğan sorumluluk ve masraflarına karşı sigorta himayesi sağlayan bir sigorta sözleşmesidir. Üye, kulüp sigortası ile zarar gören üçüncü şahısların hem malına hem canına verilecek zararlar dolayısıyla malvarlığında meydana gelmesi muhtemel eksilmeyi güvence altına alır. Bu nedenle kulüp sigortası bir malî mesuliyet sigortası çeşididir. Ancak kulüp sigortasında, kulübün, üyenin malvarlığında meydana gelmesi muhtemel eksilmeyi karşılayabilmesi için kulüp sigorta sözleşme şartlarına hakim olan “üyenin ilk önce ödeme borcu (pay to be paid)” kuralı gereğince, üyenin zarar gören üçüncü şahsın zararının tamamını karşılaması ve bundan dolayı malvarlığında somut bir eksilme meydana gelmesi gereklidir.

Kulüp sigortası, üyenin kanun hükmü gereğince sözleşme kurmaya mecbur olmadığı halde kendi malvarlığını korumak için yaptırdığı bir sigorta türü olması nedeniyle bir ihtiyarî malî mesuliyet sigortasıdır.

Kulüp sigortasında, rizikonun mahiyeti sınırlayıcı/taahhüt edicidir. Zira kulüp sigortasında, genel rizikoyu sınırlayan, taahhüt eden şartların birlikte bulunması gereklidir. Bu şartlar şunlardır:

a) bir obje olan gemi ve geminin işletilmesi mevcudiyeti,

b) bir geminin işletilmesi nedeni ile üçüncü şahsın tazminat talebi arasındaki bir illiyet bağının bulunması (örneğin; yükün taşınması sırasında hasara uğraması, bir gemi personelinin gemi yolculuğu sırasında ölmesi gibi)

c) nihayet zarar gören üçüncü şahıs tarafından ileri sürülen belli bir zararın varlığı (örneğin, gemi personelinin ölümü sonucunda aile efradının maddî destekten yoksun kalması veya yükün hasarlı teslim edilmesinden dolayı yük sahibinin uğradığı zarar)

Kulüp sigortasının hukukî himaye fonksiyonu da mevcuttur. Sağlanan bu hukukî himaye ile, zarar gören üçüncü şahıs tarafından üyeye karşı açılacak davayı idare ve takip yetkisi kulübe aittir ve kulübün tayin ettiği avukatlar marifetiyle yürütülür. Bu nedenle üyenin, kayıtlı bulunduğu kulübe gerekli yetki belgelerini ve ihtilâfa ilişkin bilgi ve belgelerini vermesi gereklidir.

III. KULÜP SİGORTA SÖZLEŞMESİNİN KURULUŞU

Kulüp sigortası sözleşmesi, bütün diğer sözleşmeler gibi sözleşme hukukunun temel ilkeleri uyarınca kulübün ve üyenin sözleşmenin esaslı unsurları üzerinde anlaşmalarını sağlayan karşılıklı irade açıklamaları ile kurulur.

Kulüp sigortasında, sözleşmenin kurulması yolundaki ilk

öneri donatanın kulübe üyeliği için bir başvuruda bulunması ile başlar. Bu başvuru Türk Borçlar Hukuku açısından icap (sözleşme önerisi) niteliğindedir. Donatanın kulübe üyelik için sunduğu başvuru formu, kulüp sigorta sözleşmesinin kurulması için gerekli bütün unsurları ihtiva eder. Kulübün, bu başvuruya sadece “evet” demesi başka bir deyişle icabı kabul etmesi sözleşmenin kurulması için yetelidir. Kulüp yöneticileri tarafından incelenen bu başvurunun kulüp tarafından kabulü yolunda bir mecburiyeti yoktur. Bir üyenin kulübe kabulü ile birlikte sigorta himayesinden yararlanma hakkı doğar. Kulübe başvurusu kabul edilen üyeye, bir giriş sertifikası verilir.

Giriş sertifikasında belirtilen tarihten itibaren, üyeliğe kabul edilen donatanın kayıtlı gemisi kulüp sigortası teminatı kapsamına dahil olur. Kulüp ile üye arasındaki kulüp sigorta sözleşmesinin muhtevassını ise, giriş sertifikasının atıf yaptığı *Kuruluş Senedinde (Memorandum of Association)* ve *Ortaklık Sözleşmesinde (Association of Articles)* kulüp kuralları ve kulüp tüzükleri belirler.

Bir donatan, sahip olduğu bütün filosunun aynı kulübe sigortalayabileceği gibi sadece bir gemisinin belli bir orandaki tonajını bir kulübe, kalan tonajını diğer kulübe sigortalayabilir ya da bu oranı kendi üzerinde tutabilir. Uygulamada,

donatanların gemisinin 1/3 oranındaki tonajını bir kulübe, kalan 2/3 tonajını ise diğer bir kulübe sigortaladığı görülmektedir. Bu halde donatan, kulübe karşı bir talep hakkı doğması halinde, bu talep hakkını ancak kulüplerin üzerine aldığı tonaj oranına göre kulanabilme imkânına sahiptir.

IV. KULÜP SİGORTASI TEMİNATININ KAPSAMI

1- Genel Olarak

Deniz sigortalarında rizikonun umumîliği prensibi geçerlidir. Bu prensibe göre, sigortacı aksi kararlaştırılmamışsa gemi veya yükün taşıma sırasında ve sigortanın devamı süresinde karşılaştığı bütün rizikoları taşır². Ancak sigorta tekniği açısından sigorta edilen rizikonun mümkün olduğu kadar açık bir şekilde sınırlarının tayin ve tespit olunması gerekir. Bu nedenle bir deniz sigortası türü olan kulüp sigortasında da rizikonun umumîliği prensibi gereğince sigorta edilen rizikolar tarif edilerek, sınırları kulüp kuralları gereğince tayin ve tespit edilir.

² KENDER, R; *Hususi Sigorta Hukuku*, sh.224

³ Bunun dışında, denizcilik piyasasında kira bedelinin kaybı, doğrudan nakliyat, tekne ve makine, kiracı risklerine ilişkin karşılık sigorta ilkeleri gereğince işletilen özel kulüp sigortaları da vardır.

Kulüpler genellikle farklı özelliklerde sigorta teminatı sağlayan ve klas adı verilen sınıflara ayrılır. Kulüplerin sağladığı sigorta teminatı kapsamına göre başlıca;

“*protection / koruma*”,
“*indemnity / tazmin*”,
“*freight, demurage and defence (F.D & D) / navlun*”,
“*sürastarya, müdafaa*”,
“*strike / grev*”,
“*war / savaş*”

klasıdır³. Gemi maliki, aynı kulüp içerisinde farklı klasa gemisini kayıt ettirme imkânına sahiptir. Ancak bu klaslar ayrı ve özel bir teminat sağlamak suretiyle bir kulüp olarak da işletilebilir⁴. Örneğin grev nedeniyle doğan rizikolar nedeniyle üçüncü şahıslara karşı doğan malî mesuliyetini sigorta ettirmek isteyen üye, ay-

⁴ Örneğin; *Norveç Kulüpleri, koruma ve tazmin teminatı teklif eder ve onların ilâve teminat kategorileri sadece bir klas içindir. Örneğin Gard P & I Association. Bkz. ROTH T./POLAND, S; Sh. 20; Oysa The Steamship Mutual Underwriting Association (Bermuda) Ltd., ilâve teminat kategorilerini Klas:1 Koruma ve Tazmin, Klas: 2 Savunma, Klas:3 Grev olmak üzere üç ayrı klas altında toplar. Ocean Marine Mutual Protection and Indemnity Association Ltd. ise Klas: 1, Koruma ve Tazmin, Klas: 2, Navlun, Demuraj ve Savunma olmak üzere aynı kulüp içinde iki ayrı klas altında toplanan rizikolar için teminat sağlamaktaydı.*

nı kulüp içerisinde koruma ve tazmin klası yanında grev klasına da gemisinin kayıt ettirir veya bu teminat için ayrı bir grev kulübüne başvurur.

Kulüp sigortasında “*Koruma ve Tazmin Klası*” bir tek kulüp şeklinde ve ayrıntısız yürütülür⁵. “*Navlun, Sürastarya, Müdafaa - Freight, Demurage and Defence - (F.D&D)*” ve “*Strike-Grev*”, “*War-Savaş*” klası altında toplanan rizikolar ise ayrı kulüpler tarafından veya aynı kulüp içerisinde üyeden ilâve özel prim tahsili ile teminat altına alınır.

2-Teminat Kapsamına Giren Rizikolar

Koruma ve Tazmin Klası (Teminatı)

a) Koruma (Protection) Teminatı

Koruma teminatı altında toplanan rizikolar, üyenin gemi maliki sıfatıyla üçüncü şahıslara karşı doğan malî mesuliyetinin korunması için gerekli teminatı sağlar. Koruma teminatı kapsamı altında bulunan rizikolar şunlardır;

1. Kayıtlı Geminin Gemi Adamlarının, veya Bir Üçüncü Kişinin Yaralanması veya Hastalığı veya Ölümünden Doğan Zarar ve Masraflar

⁵ YÜCESAN, O.; *Kulüp Sigortaları, İstanbul, 1987 (kıs. YÜCESAN, O.; Kulüp Sigortaları),sh.2*

2. Kayıtlı Geminin Gemi Adamlarının, veya Bir Üçüncü Kişinin Yararlanması veya Hastalığı veya Ölümü Nedeniyle Mevzuat Kanunları veya Sözleşme Gereğince Doğan Sorumluluğu

3. Kayıtlı Geminin Gemi Adamlarının Ülkesine İade Masrafları

4. Kayıtlı Geminin Gemi Adamlarının İkame Masrafları

5. Kayıtlı Geminin Gemi Adamlarının Kişisel Eşyalarının Kaybı veya Hasara Uğraması

6. Liman ve Sapma Masrafları

7. Denizde Can Kurtarma

8. Çatmadan Doğan Sorumluluk

9. Sabit ve Yüzer Cisimlere Çarpmadan Doğan Sorumluluk

10. Sözleşmeden Doğan Sorumluluklar ve Tazminatlar

11. Enkazın Kaldırılması

12. Karantina Masrafları

b. Tazmin - (Indemnity) Teminatı

Tazmin teminatı adı altında toplanan rizikolar, bir geminin kazanç elde etmek amacıyla ticarî vasıta olarak kullanılmasından doğan sorumlulukları teminat altına alır.

1. Yükün Taşınmasından Doğan Sorumluluklar

2. Çatma Halinde Yüke Gelen Zarardan Doğan Sorumluluk

3. Yükün Müşterek Avarya Payı veya Kurtarma Masrafları

4. Kulübe Kayıtlı Geminin

Müşterek Avarya Payı

5. Deniz Yolu İle Petrol Taşınmasından Doğan Sorumluluklar

6. Üyenin Ödemeye Mecbur Kaldığı Muhtelif Cezalar

7. Dava ve Say (Emek) Masrafları

8. Omnibus Kuralı

V. KULÜP SİGORTA TEMİNATININ SÜRESİ

Kulüp sigorta teminatı, giriş sertifikasında belirtilen muayyen bir müddet için devam eder. Bu süre 20 Şubat öğle vaktinde başlar ve bu süre içerisinde üyeliğin kulüp kurallarına göre sona erdirilmemesi durumları haricinde, müteakip 20 Şubat öğle vaktinde sona erer^{6*7}. Bu iki tarih arasında giren veya çıkan gemilerin poliçe teminatının bitimi, gelen senenin 20 Şubat'ıdır ve bu sü-

⁶North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 11/1; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule: 16/A. Skuld, Statutes and Rules, 1998, Rule: 3.3.1; The Steamship Mutual Underwriting Association (Bermuda) Ltd. Rules and List of Correspondents 1998/1999, Rule:2

⁷ 20 Şubat tarihinin önemi, Baltık denizinin buzlarının bu tarihte çözülmesi ve geçmişte bu bölgeye seyredecek donatanların himayetlerini yenilemeyi düşünmeye başladıkları tarih olmasından kaynaklanmaktadır, HOGG, R.; International Adjusters'in Deniz Sigortacılığı ve Deniz Hukuku Üzerindeki Seminer, P&I Notları, Haziran 1987, sh. 2; APPS, R./COGHLIN, T.; sh.6

re prorata kısa sürecin gün olarak hesaplanmasına göre alınır.

Kulüp sigortasında, kulübe kayıtlı gemiler muayyen sigorta senesi için sigortalı olarak kabul edilebileceği gibi kulübe ilk giriş tarihinde ve sadece muayyen bir müddet için sigortanın devam etmesini kararlaştırabilir⁸. Senelik esasla ile Kulübe kayıt ettirilen bir geminin sigortası, kulüp müdürleri tarafından 20 Ocak tarihinden evvel donatan, aksi bir şekilde veya fiyat bildirmediği müteakip sene de aynı şartlarla devam eder⁹. Kulübe böyle bir ihbarda bulunduğu takdirde üye, kulübe teklif edilen şartları müzakere etmeye ve 20 Şubat tarihinden evvel bu şartları kabul veya red etmeye yetkilidir¹⁰. Kulüp yöneticileri, 20 Ocak tarihinden evvel ve yazılı olmak şartıyla geminin 20 Şubat'tan itibaren kulüp üyeliğinin sona

⁸ North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule:11/2 UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule: 16/B;

⁹ North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 11/3; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule:17/A, 20/C

¹⁰ North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 11/5; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule:17

erdiğini donatan bildirdiği durumda ise donatanın bir müzakereye veya bu konuda bir seçim hakkı yoktur¹¹.

Muayyen ve sabit bir süre için gemilerini kulübe kayıt ettiren üyeler dışındakiler herhangi bir sebep belirtmeksizin 20 Ocak tarihinden evvel ihbarda bulunmak sureti ile kulüp üyeliklerinin 20 Şubat tarihinden itibaren devam etmeyeceğini kulübe bildirmek zorundadır. İhbarda bulunmayan bir üyenin, kulübün yenileme yolundaki şartlarını ve sigorta teminatını otomatikman kabul ettiği addolunur¹².

VI. KULÜP SİGORTASININ SONA ERMESİ

1-Genel Olarak

Kulüp sigortası sözleşmesi gereğince, kayıtlı geminin muayyen sigorta senesi veya muayyen sigorta müddeti için sigortanın devamı kararlaştırılmış olması halinde bu sürenin sona ermesiyle sigorta teminatı ve üyelik sona erer. Ancak üye

¹¹ *North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 11/3 (b); UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule: 18/A,*

¹² *North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 11; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule: 18*

veya kulüp, kulüp sigortası sözleşmesini sona erdirmek istiyorsa buna ilişkin beyanını 20 Ocak'tan evvel olması şartı ile 20 Şubat tarihinden sonra sigorta sözleşmesini fesh ettiğini yazılı olarak diğer tarafa bildirmek zorundadır¹³.

2- İstisnai Haller

Kulüp sigortası sözleşmesi gereğince, kayıtlı geminin muayyen sigorta senesi veya muayyen sigorta müddeti için sigortanın devamı kararlaştırılmış olması halinde, bu sürenin sona ermesiyle sigorta teminatının sona ermesinden başka, üyenin veya kayıtlı geminin sebebiyet verdiği haller nedeniyle kararlaştırılan süreden önce sona ermesi mümkündür. Sigorta teminatının, süresinden önce sona erme halleri kulüp kurallarında ayrıntılı bir şekilde düzenlenir.

a) Üyenin Sebebiyet Verdiği Sona Erme Halleri

Kulüp sigorta teminatının sona ermesine üyenin sebebiyet verdiği haller şunlardır;

1) Üyenin gerçek bir kişi olması halinde, bu kişinin ölmesi, iflâsı, haciz kararı alınması, konkordato ilânı veya ticarî münasebet ve işlerini devam ettiremeyecek aklî bir ra-

¹³ *Skuld, Statutes and Rules, 1998, Rule: 3.2; 3.3.1;*

hatsızlığa duçar olması¹⁴

2) Üyenin bir tüzel kişi olması halinde, tüzel kişiliğin tasfiye edilmesi veya mecburî tasfiyeye tâbi tutulması¹⁵ veya donatanın veya işletmecisinin değişmesi¹⁶

3) Üyenin vadesinde prim ödememesi nedeniyle kulüp yöneticileri tarafından yapılan ihtara rağmen verilen süre içerisinde primlerin ödenmemesi¹⁷

¹⁴ *North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 37/a; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule: 29/A(i); Skuld, Statutes and Rules, 1998, Rule: 3.1.2; The Steamship Mutual Underwriting Association (Bermuda) Ltd. Rules and List of Correspondents 1998/1999, Rule: 31*

¹⁵ *North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 37/a; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule:29/A(ii); Skuld, Statutes and Rules, 1998, Rule: 3.1.3; The Steamship Mutual Underwriting Association (Bermuda) Ltd. Rules and List of Correspondents 1998/1999, Rule: 31*

¹⁶ *North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 38/b; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule:29/B; Skuld, Statutes and Rules, 1998, Rule: 3.1.1*

¹⁷ *North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule:37/c; Skuld, Statutes and Rules, 1998, Rule: 28.3; The Steamship Mutual Underwriting Association (Bermuda) Ltd. Rules*

b) Kayıtlı Geminin Sebebiyet Verdiği Sona Erme Halleri

Kulüp sigorta teminatının sona ermesine kayıtlı geminin sebebiyet verdiği haller şunlardır:

1) Kulübün rızası olmaksızın, kulübe kayıtlı geminin tümü veya kısmî hissesinin başka birisine satılması veya devredilmesi¹⁸

2) Kulübe kayıtlı gemi üzerinde bir ipotek tesis edilmesi veya yetkili kişiler tarafından gemiye düşecek her türlü tediye mükellefiyetinin zamanında yerine getirileceğinin garanti edilmemesi¹⁹

and List of Correspondents 1998/1999, Rule: 31/iii

¹⁸ North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 38/a; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule: 29/B; The Steamship Mutual Underwriting Association (Bermuda) Ltd. Rules and List of Correspondents 1998/1999, Rule: 29/ii (a)

¹⁹ North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 38/e; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule: 29/C; The Steamship Mutual Underwriting Association (Bermuda) Ltd. Rules and List of Correspondents 1998/1999, Rule: 31/ii (b)

3) Kulübe kayıtlı geminin hakikî veya hükmi tam zıya olması veya tekne sigortacıları tarafından anlaşmalı olarak kayıtlı geminin tam zıya olduğunun kabul edilmesi²⁰.

4) Kulübe kayıtlı geminin son haber alındığı tarihten itibaren Lloyd's List'te kayıp gemi olarak ilân edildiğinden itibaren 10 gün içerisinde haber alınmaması²¹

5) Kulübe kayıtlı geminin kulüp yönetim kurulunun kabul ettiği bir klas müessesesine kayıtlı olmaması²².

²⁰ North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 38/c; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule: 29/C; Skuld, Statutes and Rules, 1998, Rule: 3.1.4; The Steamship Mutual Underwriting Association (Bermuda) Ltd. Rules and List of Correspondents 1998/1999, Rule: 31/ii(c)

²¹ North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 38/d; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule: 29/C; Skuld, Statutes and Rules, 1998, Rule: 3.1.5; The Steamship Mutual Underwriting Association (Bermuda) Ltd. Rules and List of Correspondents 1998/1999, Rule: 31/ii(d)

²² North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 38/f; Skuld, Statutes and Rules, 1998, Rule: 28/4; The Steamship Mutual Underwriting Association (Bermuda) Ltd. Rules and List of Correspondents 1998/1999, Rule: 23

3- Kulüp Sigortasının Sona Ermesinin Hukuki Sonuçları

Kulüp sigortası teminatının yukarıda belirttiğimiz sebepler nedeniyle sona ermesine rağmen kulüp sigortası sözleşmesi gereğince üyenin kulübe karşı bir kısım sorumlulukları devam eder. Üyenin devam eden bu sorumlulukları şunlardır²³

1) Üyenin ölmesi veya tüzel kişi üyenin iflâsı veya benzeri sebeplerle üyelikten çıkarılması halinde, üye veya vekilinin kulübe bir ay içinde yazılı ihbarda bulunmak suretiyle üyeliğin sona erdirilmesini talep etmesi gerekir. Aksi halde üyenin prim ödeme yükümlülüğü poliçe devresinin sonuna kadar devam eder.

2) Üyeliğin sona ermesinden evvel gerçekleşen ancak takip eden zamanlarda vukua gelecek hasarlardan dolayı kulüp mesul değildir.

²³ North Of England P&I Association with Newcastle P&I Association, P&I Rules 1998/1999 & List of Correspondents, Rules, Rule: 39; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule: 29/D; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule: 29/E; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule: 28/B; UK P&I Club Rules and Bye-Laws, 1998; Rule: 30; Skuld, Statutes and Rules, 1998, Rule: 3.4; The Steamship Mutual Underwriting Association (Bermuda) Ltd. Rules and List of Correspondents 1998/1999, Rule: 31

3) Üye, kulüp sigortası sözleşmesi gereğince, ödeme yükümlülüğünde bulunduğu primleri ödememesi nedeniyle üyeliğinin sona erdirilmesi halinde, üyeliğinin sona erdirildiği güne kadarki primlerden prorata olarak sorumludur.

4) Üyenin veya kayıtlı geminin sebep olduğu haller nedeniyle üyeliğin sona ermesine rağmen, kulüp yönetim kurulunun tamamen kendi takdir ve kararıyla üyelik halinin sona erdiği tarihten evvel veya sonra meydana gelen bir hasarı kısmen veya tamamen tedavi etme kararını almaları halinde üyenin buna ilişkin sorumlulukları devam eder.

VII. SONUÇ

Türkiye’de, devlet desteği ile kulüp sigorta teminatı veren bir millî kulübün kurulması uygulamada ihtiyaç duyulan bir noktaya gelmiştir. Bunun sebeplerini başlıca şu şekilde sıralamak mümkündür;

1) Kulüp sigortası millî denizciliğe verilen en önemli hizmetlerden biridir ve bu nedenle bu hizmetin millî sınırlar içerisinde verilmesi gerekir. Her milletin deniz ticaretinin niteliği, ihtiyaçları ve bu ihtiyaçların karşılanması farklıdır. Kulüp sigortasının vermiş olduğu hizmet, bunun bir istisnası olarak kabul edilemez. Bu ihtiyaçları en iyi şekilde tespit edebilecek ve millî denizciliğe hizmet edebilecek birlik bir

millî kulüptür.

2) Kulüplerin sağladığı teminat karşılığında yabancı menşeli kulüplere büyük meblağlar ödenmektedir. Bu da millî servetin dış ülkelere aktarılmasına neden olmaktadır. Millî bir kulübün kurulması halinde bu servet millî sınırlar içerisinde kalarak ekonomiye faydalı hale getirilebilecektir.

3) Kulüp teminatı kapsamında olan deniz kazalarından veya hadiselerden doğan tazminat talepleri sayesinde elde edilen bilgilerin değerlendirilmesi imkânı doğar. Böylelikle bu bilgilerden, millî denizcilik poliçesinin gelişmesinde yararlanılabilir.

4) Millî bir kulüp, üyenin tazminat talebini ve bu talebin doğurduğu yerel şartları uzaktan işletilen bir kulüpten daha iyi takdir edebilir. Bunun sonucu olarak, millî bir kulüp tarafından daha iyi ve hızlı bir hizmet verilebilir.

5) Millî bir kulüp, donatının daha fazla riskini teminat altına alabilecek ve sigorta şartları buna göre düzenlenebilecektir.

Türkiye’de kulüp sigorta teminatı veren millî bir kulübün kurulması ihtiyacının, belirtilen bu sebeplerin yanında bazı sakıncaları da mevcuttur. Özellikle ideal bir risk dağılımı ve kulüplerin kararlı yönetimi için gemilerin kapsamı ve sayısı en önemli faktörlerden biridir. Fakat henüz millî yatırımlar kulüp sigortasını etkili bir şekilde işleterek uygun bir risk dağılımı sağlamaya yeterli olacak şekilde geniş veya çeşitli değildir. Bunun bir sonucu olarak teminat masrafları yükselebilir. Bu durum ise rekabetçi piyasa ortamında gemi sahiplerini etkileyerek, bir dönem zor şartlar altında çalışma tehlikesi içerisinde bırakabilir. Ancak bu riski en aza indirmek suretiyle bir yandan Türkiye’de, kulüp sigorta teminatı veren bir millî kulübün kurulma çalışmalarının mutlaka başlaması, bir yandan da Türk Ticaret Kanunu’nun Sigorta Kitabında yer alan kuralların revizyonu sırasında bir deniz sigortası türü olan kulüp sigortası sözleşmesinin kavram ve mahiyetine de yer verilmesi gerektiği kanaatindeyiz.

**Av.Dr. S. Didem
ALGANTÜRK**

Sigorta Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulama İle Sağlanacak Faydalar

1. Genel Olarak Toplam Kalite Yönetimi

Günümüzde sigorta şirketlerinde çalışan ve sunulan hizmetleri kullanan herkes, yaratıcılık eksikliği, esnek olamamak, yenilikleri, değişiklikleri ve teknolojiyi yakalayamamak, bilgi çağının gerekliliklerini yerine getirememek ve sonuç olarak ortaya çıkan yüksek maliyetler, kalitesiz ve programsız faaliyetler gibi sorunları görmekte ve bunlara çözüm getirilmesini istemektedir. Gerek bu sorunlara çözüm bulmak, gerek yapılması lazım olan değişikliklerin, düzeltmelerin ve geliştirmenin gerçekleştirilmesi açısından, sigorta şirketlerinin toplam kalite yönetimi uygulamaları faydalı olmaktadır (Michael 1993:38-40).

Kalite 1990'ların dünyasında artık toplam kalite yönetimi kavramı altında örgütlenmektedir. Türkiye'de bir çok büyük sanayi kuruluşu toplam kalite yönetimine geçmiş bulunmaktadır ve gerek sağlık, gerek turizm, gerekse eğitim gibi hizmet endüstrilerinde de bir çok şirket, bu kalite felse-

fesinin kurumlarının bünyesine uyup uymadığını ölçmektedir. Tüketici bilincinin geliştiği ve tüketici korumanın sivil ve resmî yönleriyle toplumların içinde iyice örgütlendiği yaşadığımız bu günlerde ise, bu kavram sigorta şirketleri için özel bir önem kazanmaktadır. Çünkü, kalite artık her türden şirketin şansa bırakamayacağı, karşısındaki örgütlenmeye karşılık kendisinin de işyerinde örgütlenmesi gereken bir unsur olmuş durumdadır. Artık, klasik kalite kontrol sistemlerindeki gibi bir işlemin sonunda kalite kontrol yetkilisinin ürünleri veya hizmetleri kontrol etmesi ve kalitesi uygun olmayanı ayıklaması veya düzeltici önlem önermesi, başarılı bir şirket olmak için yeterli olmamaktadır. Toplam kalite yönetimi uygulamasının ana unsurları; işe ilişkin olarak mantıksal bir düşünce biçimi geliştirmek, kaliteyi geliştirmek için çalışanlarda motivasyon yaratmak ve pazarlama yönelimi davranışını vurgulayan bir şirket kültürü meydana getirmektir (Çevik ve Zeydan, 1998: 94). Toplam kalite yönetimini girdisi de çıktısı da müşteridir ve müşteri yönlü bir anlayışın sonucunda geliştiril-

miştir. Kalitenin müşteriyle bütünleşerek belirlenmesi, şirkette her çalışanın katılımını sağlaması, etkin bir liderlik tarzını gerektirmesi ve en yüksek çıktıya sıfır hata /kusursuz hizmet ile ulaşılması bu yaklaşımın odak noktalarıdır (Yüksel, 1998:73).

2. Sigorta Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi

Sigorta sektöründe rekabetin arttığı, fiyat ve benzeri faktörler kadar kalitenin önem kazanmaya başladığı şu günlerde, Türk sigorta şirketlerinin de kalite konusunda dünyadaki ve Türkiye'deki rakiplerinden geri kalmamaları ve standartlarını belirlemeleri gerekmektedir. Toplam kalite yönetimi, müşterinin kalite gereksinimlerini tam olarak sağlayacak ürün veya hizmeti en ekonomik düzeyde üretebilmek amacıyla, bir kuruluşta kaliteyi geliştirme, sürdürme ve iyileştirme çalışmalarının bütünleştirilmesini esas alan sistemdir (Soylu ve Suer, 1998: 196). Toplam kalite yönetimi prensiplerinin Amerikan sigorta şirketlerinde uygulanmaya başlanması oldukça yenidir (Pettersson 1995).

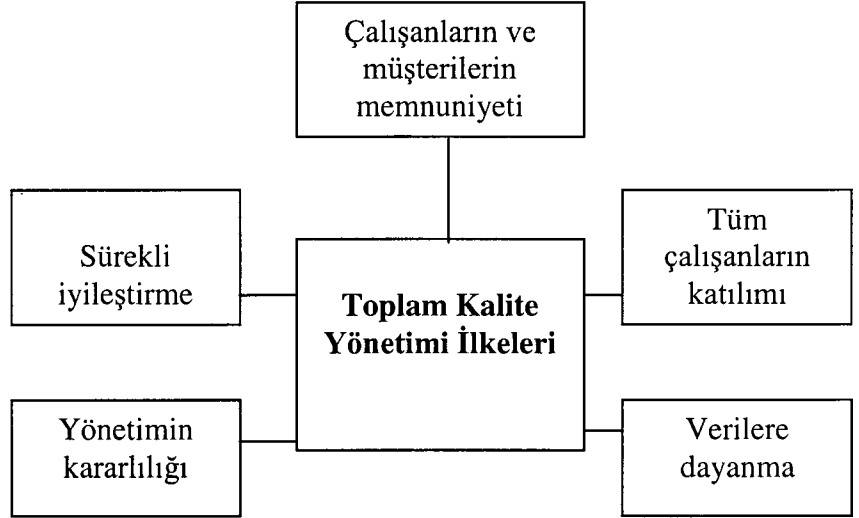
2.1. Sigorta Sektöründe Toplam Kalite Süreci

Toplam kalitenin temelinde, bir ürün ya da hizmetin hem üretim sürecinde hem tüketim sürecinde, bütün ilgililerin memnun olması hedeflenmektedir. Bu yüzden sigorta sektöründe kaliteli bir hizmet için; çalışanların kalitesinin yanı sıra standartların, kişilerin nerede ve nasıl davranacağını belirten bir sistemin yardımı da gerekmektedir (Vienna University, 2000). Toplam kalite yönetiminin sigorta şirketlerinde uygulanmasına geçişin en önemli aşaması, iyileştirmenin bir ihtiyaç olarak hissedilmesi ve başka alanlardaki bilgi birikimini transfer etmeyi sağlayacak girişimi başlatmaktır. Örneğin sigorta şirketlerinde, bilhassa sağlık, mühendislik (inşaat ve kazalar) ve benzeri insani boyutların çok önde olduğu alanlarda toplam kalite yönetimi uygulamasına öncelikle başlanmıştır (DYWIDAG 2001).

2..2. Sigorta Şirketlerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları ve İlkeleri

Toplam Kalite yönetimi uygulamak isteyen şirketlerin çalışanlarının tamamının aşağıda gösterilen ve belirlenen hedefe uygun olarak organize edilen toplam kalite yönetimi ilkelerini uygulamaları gerekmektedir (Şener, 1997: 59). Burhan Şener'e göre bu ilkeleri Şekil 1'deki gibi beş ayrı grupta toplamak mümkündür:

Şekil 1 - Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri



Dean ve Evans'a göre bu ilkeler; müşteri odaklı olmak, stratejik planlama ve liderlik, sürekli gelişim ve ekip çalışması olarak dört ana başlık altında toplan-

bilmektedir (Dean ve Evans, 1994: 12-17). Günümüzde sıklıkla karşılaşılan ilkeler ise 8 alt gruptan oluşmaktadır (Goal/Qpc, 1996):

Şekil 2 - Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri

Kalite Yönetimi İlkeleri

- 1 - Müşteriye odaklanan organizasyon (pazarlama yaklaşımı)
- 2 - Liderlik ve yönetimin desteği
- 3 - Çalışanların memnuniyeti ve katılımı
- 4 - Süreç yaklaşımı
- 5 - Sistem yaklaşımı
- 6 - Sürekli gelişim
- 7 - Karar vermede verilere dayanma
- 8 - Arz grupları arasında işbirliği

Birinci İlke - Müşteri Odaklı Organizasyon: Toplam kalite açısından iç müşteriler şeklinde algılanan şirket personelinin memnuniyetinin sağlanması da başarıda önemli bir husustur. Tabii ki çalışanların memnuniyetinin sağlanması kadar dış müşteri grubunun memnuniyetinin sağlanması da toplam kalite yönetimi çalışmalarının ortak noktasını oluşturmaktadır. Ayrıca, çalışanların memnuniyeti sonucunda sağlanan bilinçli yaklaşım ve konuk beklentilerinin karşılanması ile dış müşteri gruplarının istekleri de karşılanmaktadır (Reischl). Bu bağlamda sigorta şirketlerinin bilhassa pazarlama ve kalite güvencesi ile ilgili bölümlerinin faaliyetleri ön plana geçmektedir.

İkinci İlke - Liderlik ve Yönetimin Desteği: Bir işin başarılı olabilmesi, bir planın başarı ile uygulanabilmesi veya bir uygulamada istikrar sağlanması için, yönetim yaptığı işe ve onun hedeflerine inanıp, onunla bütünleşip, onunla yaşaması gerekmektedir. Bu inançtaki yönetim, orta ve alt kademedeki personelden gelen istek ve fikirlere açık olmalı ve onların içten çalışmaları için destek sağlamalıdır (Cafoglu, 1996: 229). Kalite yönetiminin sürekliliğinde liderlik makamına yüklenen aktif rol, sürekli gelişmeyi sağlayacak en önemli iç dinamizmi oluşturmaktadır (Koontz, O'Donnell

ve Wehrich, 1986 : 397). Lider, sorumluluğu bütün personelle paylaşarak onlara gerekli yetki ve desteği vererek motivasyon sağlarsa, başarılı olabilmektedir (Cafoglu, 1996: 226).

Etkili toplam kalite yönetimi modellerinin oluşturulabilmesi için: liderlerin şirketin organizasyonunda etkin biçimde yer alması, yöneticilerin kuruluş içerisine tutarlı bir toplam kalite kültürünün yerleşmesine yönelik faaliyetleri, kuruluş içerisinde bireylerin ve grupların çabalarıyla başarılarının, yöneticileri tarafından zamanında tanınması ve takdir edilmesi, toplam kalite plan ve uygulamalarının yöneticiler tarafından kaynak ve yardım sağlanarak desteklenmesi, müşterilerle ilişkilerde yöneticilerin aktif görev alması ve yöneticilerin toplam kalitenin yaygınlaşması için sadece kurum içerisinde değil kuruluş dışında da aktif olarak ilgili faaliyetleri yürütmesi önemli konular olarak ortaya çıkmaktadır (Orçunus, 1995 : 71).

Üçüncü İlke - Çalışanların katılımı ve memnuniyeti: Çalışanlarının memnun olmadığı sigorta şirketlerinde, bu çalışanların ve sundukları hizmetin müşterileri memnun etmeleri beklenemez. Yüz yüze ilişkilerin yaşandığı sigorta şirketlerinde hizmet kalitesi iş tatmininin bir göstergesi olarak ele alınmaktadır. Sigorta şirketlerinde çalışanların mem-

nuniyetini belirleyen faktörler şunlardır (Kalder, 1996: 25-26);

1. Motivasyona yönelik faktörler:

- Başarı fırsatları: İşin sağlayacağı kariyer geliştirme ve başarı olanaklarının fazlalığı, çalışanların motivasyonunda olumlu etki yapmaktadır.

- Yetkilendirme: Çalışanlara belirli görevlerin sorumlulukla birlikte devredilmesi ile onlara güvenildiği gösterilmektedir (Keenan, 1997: 52).

- Katılım: İnsan kaynakları yönetiminde işin verimliliğini arttırmak ve kalite gelişimini sağlamak amacı ile ekip çalışması uygulamaları gittikçe yaygınlaşmaktadır. Sağlıklı bir gelişme için katılımın üst düzeyden başlayarak alt kademe yöneticileri ve astlar düzeyine kadar yayılması gerekmektedir (Türkmen, 1996: 127).

- Eğitim: İşyerinde çalışanların sigortanın ekonomik / sosyolojik ve benzeri konularda etkileri, uzmanlık dallarına ilişkin bilgiler, genel görünüş ve davranış, profesyonel yaklaşım, acil durumlarda yapılması gerekenler konularında eğitim almaları, kişilerin iş motivasyonlarına olumlu etki yapmaktadır.

- Tanınma ve benimsenme: Çalışanların tanınması, iş yaşamı ile çevresindekiler tarafından sayılması ve benimsenmesi de motivasyona yönelik önemli kişilik ihtiyaçlarından ve bu ihtiyaçların

karşılanması iş memnuniyetini olumlu etkilemektedir (Scholl vd., 1993: 293)

2. Tatmine yönelik faktörler:

- Şirketin misyonu, değerleri, vizyonu ve stratejisi de bizzat motivasyonu olumlu veya olumsuz etkileyebilmektedir. Şirketin misyonu çalışanın değerlerine uygun ise çalışanın iş tatmini artmaktadır.

- İşe alma koşulları: İşe almada yapılan mülakat sırasında yani işe başlamadan, işin maaş ve benzeri olanakları kadar, işten beklentilerin açık olarak anlatılması da çalışanların işe başladıktan sonraki memnuniyetlerini olumlu veya olumsuz etkileyebilmektedir (Cook, 1993: 27),

- Çalışma ortamı: İşyerinde görev dağılımı, aydınlatma, havalandırma ve benzeri çalışma koşullarının iyileştirilmesi, çalışanların güvenlik ve sağlık koşullarının geliştirilmesi, onlara gerekli eğitimin verilerek kalite kontrolüne katılımlarının sağlanması doğrudan çalışma hayatının kalitesini iyileştirici etki yapmaktadır (Newstrom ve Davis, 1989: 383).

- Sağlık ve iş güvenliği önlemleri: İş ortamının sağlık koşullarına uygunluğu ve gerekli güvenlik önlemlerin alınmış olması motivasyonun sağlanması kadar, çağdaş iş hayatının gereksinimlerinin ön planda gelen unsurlarındandır (Ellis, 1995: 252).

- İş güvencesi: Çalışanların

iş güvencelerinin yüksek olması, yani işten atılma olasılıklarının düşüklüğü çalışanları motive etmektedir (De Cenzo ve Robbins, 1996: 95).

- Üstler ve mesai arkadaşları ile ilişkiler: Biçimsel ve biçimsel olmayan şekilde bölüm içi ve bölümler arası kişisel iletişim şirketlerde çapraz diyalog, yaratıcılık, tartışma ortamı ve eğitim sağlayarak sinerjik bir etki yapmaktadır (Schermerhorn, 1995: 231)

- İletişim: Çalışanların sigorta şirketinin faaliyetleri, haftalık veya aylık olaylar ve benzeri etkinlikler hakkında bilgilendirilmesi de motivasyonda olumlu sonuçlar yaratmaktadır (Kudrle ve Sandler, 1995:123).

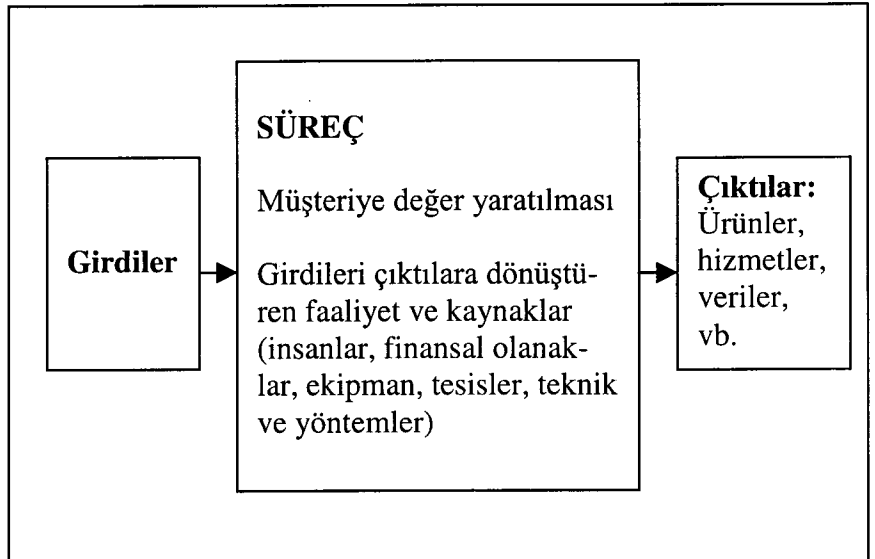
- Şirketin yönetimi ve politikası: Şirketin üst düzey yöne-

timi çalışanların motivasyonuna yönelik ne kadar çok çalışmal yaparsa, çalışanların motivasyonu da o kadar yüksek olmaktadır.

Dördüncü İlke - Süreç yaklaşımı: Kalite yönetiminde başarılı ve etkili sonuçlar açısından süreçler, hem iç hem de dış grupların ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde tasarım edilmelidir. Süreç aşamaları saptanmalı, süreç sırasında her çalışanın sorumluluğu açık olarak belirlenmeli ve kişilere işlerine ilişkin sorumluluklarıyla yetkileri açıkça anlatılmalıdır. Süreç aşamalarında ortaya çıkan sorunlar, sürecin hataların düzeltilerek geliştirilmesi ile çözüme ulaştırılmalıdır. Şekil 3'de süreç yaklaşımı gösterilmektedir.

Şekil 3: Süreç Yaklaşımı

Kaynak: Ricky J. Griffin (1993), Management, 4th Edition, Houghton Mifflin Company, Boston, s. 505.

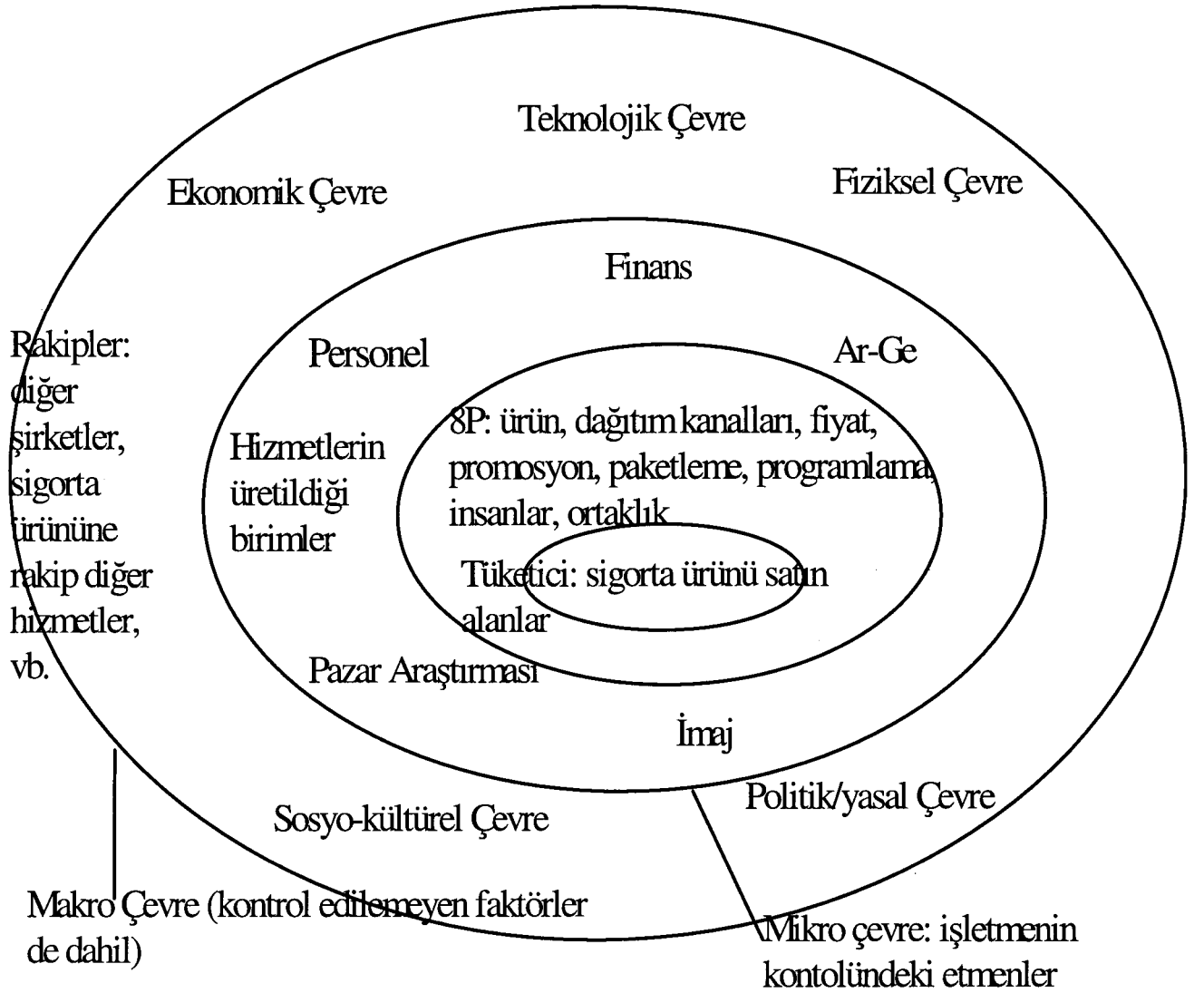


Beşinci İlke - Sistem Yaklaşımı: Sistem; kendisi ile ilgili parçaların ortak bir amaca ulaşmak için yaptıkları koordineli işbirliği ve çalışmadan

oluşmaktadır. Sistemler alt sistemlerden oluşur ve her bir alt sistemin işlevi sistemin amacına ulaşmasını sağlar. Sistemler genel olarak makro,

küçük alt grupları ise mikro olmak üzere iki grupta incelenebilir. Şekil 4'de yer alan sigorta sektörü bir makro sistemdir.

Şekil 4 - Sigorta Sektörü Sistemi



Sigorta şirketlerinde toplam kalite yönetimi çerçevesinde sistem yaklaşımı kullanılmasının yararları şöyledir;

1. Sistem yaklaşımı planlamaya öncelik vererek;

- değişik yaklaşımların, modellerin ve uygulamaların anlaşılmasını ve etkin olarak kullanılmasını sağlar,

- ürünlerde, hizmetlerde, üretim ve sunuş aşamalarında standartlaşma sağlar,

- şirket açısından; satışların artması, maliyetlerin düşürülmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanması gibi hedeflere ulaşmayı sağlar,

- şirket açısından; zararların artması, müşteri memnuniyetsizliğinin artması, değişikliklere uyum sağlayamamak, esnek olamamak şeklinde kaçınılmak istenen durumların engellen-

mesini sağlar,

- tahmin edilemeyen durumlarla karşılaşıldığında yeniliklere uyum sağlamayı kolaylaştırır,

2. Sistem yaklaşımı, çabaların mantıksal bir süreç ve uyumlu bir akış içinde gerçekleşmesini hedefler,

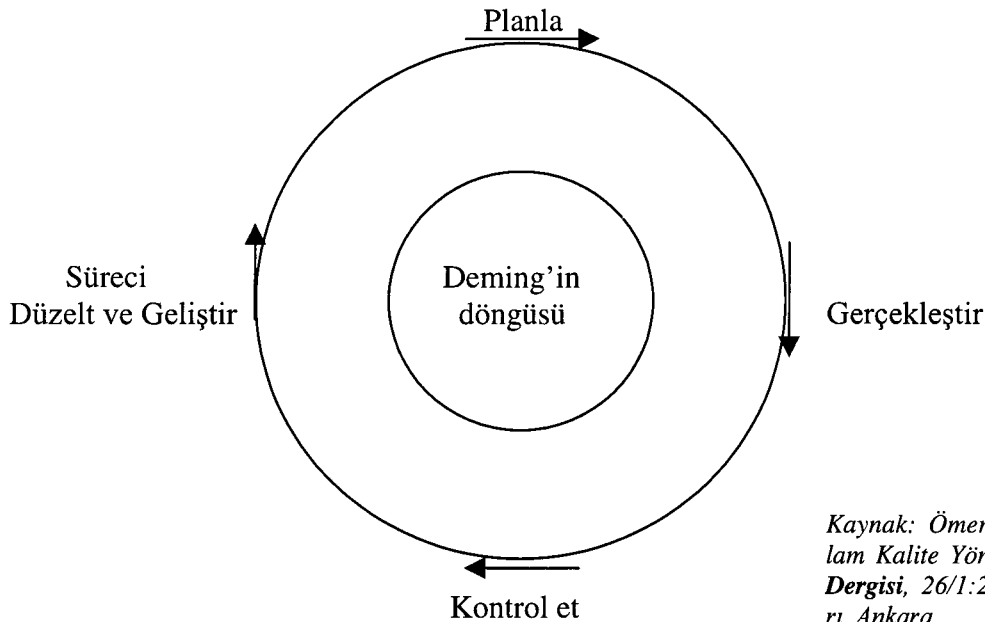
3. Sistem yaklaşımı şirket faaliyetlerinin dengeli olarak gerçekleşmesine ön ayak olur.

Altıncı İlke : Sürekli Geliştirme: Toplam kalite yönetimi sürekli daha iyinin arandığı bir süreçtir. Bu sürecin öncelikleri: kuruluşun rekabet üstünlüğü kazanması, sürekli büyümesi, olanaklarının artırılması ve artan olanaklarla birlikte çalışanların yaşam koşullarının iyileştirilmesi, yönetim-çalışan ve dış çevre ilişkilerinde ortak

çıkarlara dayalı sağlıklı işbirliğinin sağlanması olarak sıralanmaktadır (Akal, 1995 : 85).

Sigorta şirketlerinin toplam kalite uygulamalarında daha yüksek derecede etkinlik ve verimlilik sağlamak için kalite geliştirme çabalarının sürekli olması gerekmektedir (Redmond, 1995). Deming'in yaygın olarak kullanılan "planla - uygula - kontrol et-düzelterek geliştir" başlıklı dört ana faaliyeti içeren geliştirme döngüsünde, yapılacak olan faaliyetler planlanarak uygulanmakta, daha sonra faaliyet sonuçları kontrol edilerek eksikler saptanmakta ve kalitenin daha da iyileştirilmesi için gerekli önlemler alınmaktadır (GOAL/QPC,1996). Sürekli geliştirme döngüsü şekil 5'de gösterilmektedir.

Şekil 5 - Deming'in Sürekli Geliştirme Döngüsü



Kaynak: Ömer Peker, (1993), "Toplam Kalite Yönetimi", *Amme İdaresi Dergisi*, 26/1:214, TODAİE Yayınları, Ankara.

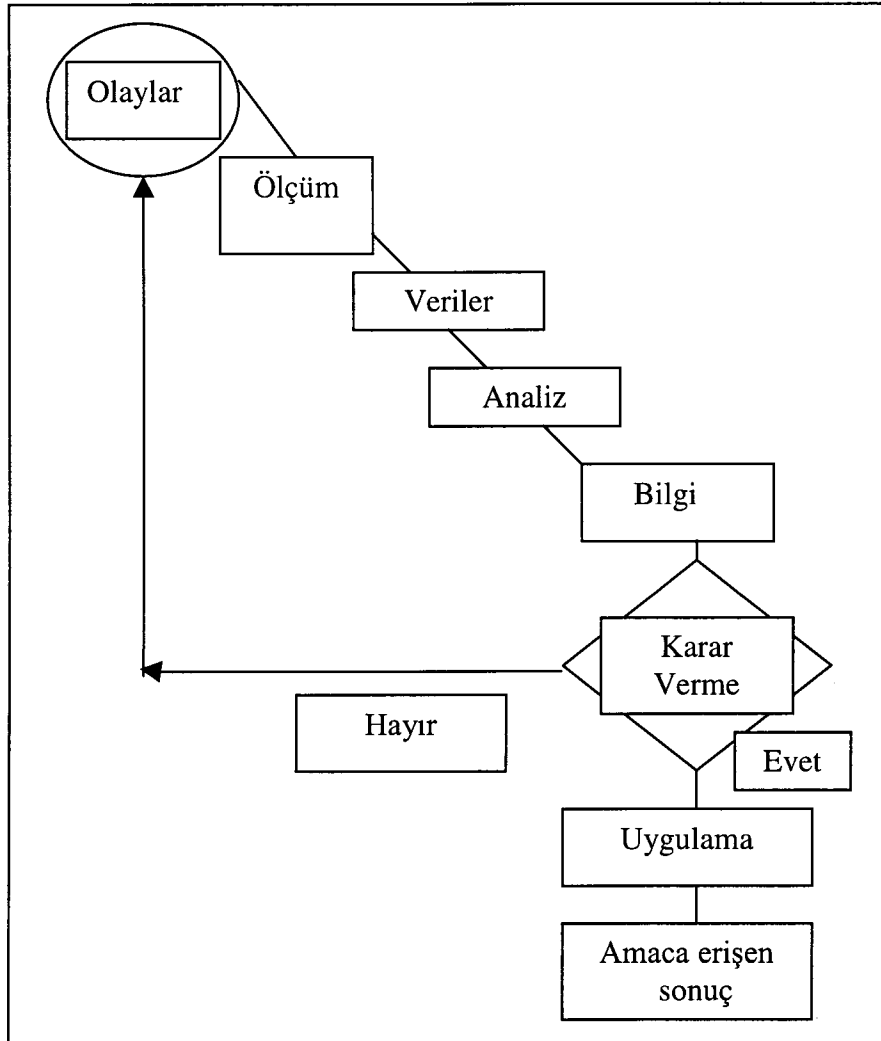
Toplam kalite yönetiminde, uygulamaların kesintisiz ve sürekli geliştirmeye yönelik olarak sürdürülebilmesi gerekmektedir ve uygulamada süreklilik sağlamak önemli sorunlardan biri olarak ortaya çıkmaktadır. Bu sorunu azaltabilmek için, uygulamaların motive edici yeni güdülerle ve güçlerle desteklenmesi gerekmektedir. Bunun yanı sıra, değerlendirme - geri bildirim ve denetim araçlarının kullanıla-

arak toplam kalite yönetiminin başarısının sürekli olmasına çalışılmalıdır (Akal, 1995: 87).

Yedinci İlke: Karar Vermede Olaylara ve Verilere Dayanma: Toplam kalite yönetiminde başarı sağlamak için olay ve verilere dayanarak istatistiksel ölçümlerin yapılması gerekmektedir. Başarılı sonuçlara erişmek, yani memnun iç ve dış müşteriler sağlamak için varsayımlar yerine gerçek-

ler, tahminler yerine olmuş olaylar, kanaatler yerine veriler kullanılmalıdır. Ayrıca, bu sayıların ve verilerin analiz edilerek anlamlı yorumlara dönüştürülmesi gerekmektedir. Aşağıda yer alan şekil 6'da gösterilen olaylara dayalı hareket süreci, yöneticilere toplam kalite yönetimi uygulamalarında etkin sonuçlara erişmeleri açısından yol gösterici niteliktedir (GOAL/QPC, 1996).

Şekil 6 - Olaylara Dayalı Hareket Süreci

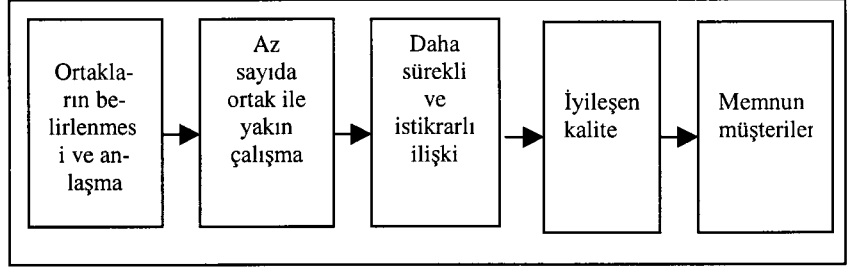


8. İlke: Arz Grupları Arasında İşbirliği: Günümüzde kalite yönetiminin temel ilkelerinden biri de arz grupları arasında artan işbirliği ve dayanışmadır. Bu işbirliğine örnek olarak, sigorta şirketlerinin finans kurumlarıyla, risk yönetimi uzmanlarıyla ve diğer benzeri alanlarla olan ihtiyacı ve bağlılığı gösterilebilir.

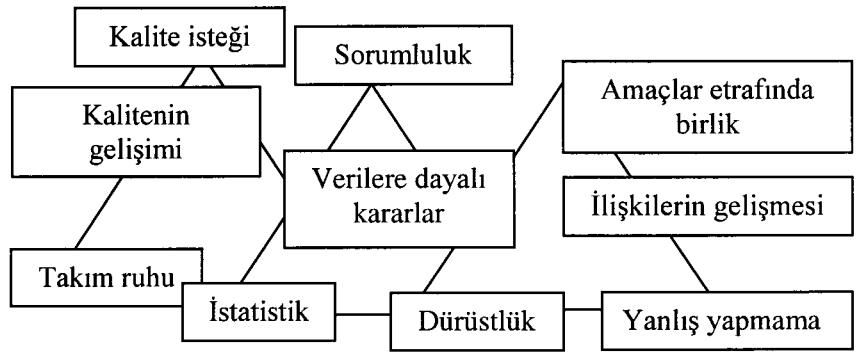
Bu bağlamda, kalite için işbirliği başlıklı aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi aynı konuda işlev gören belirli organizasyonlarla yakın bir işbirliği ve dayanışma içerisinde çalışma, sunulan hizmetin kalitesinin geliştirilmesine ve kalite sonucunda müşteri memnuniyetinin artmasına yol açmaktadır (GOAL/QPC, 1996).

- Toplam kalite yönetiminde başarılı sonuçlara ulaşmak için belirtilen temel ilkelerin uygulanması kadar, Deming'in geliştirdiği 14 ilkeye uyulması da önem taşımaktadır. Üçgenlerden oluşan şekil 8'de, Deming'in 14 ilkesinin özeti yapılmaktadır. Görüleceği gibi; toplam kalite yönetimi örgütün kalite isteği ile başlamaktadır. Örgüt kâr ve verimliliğini, hizmetlerinden memnun olan müşterilerinin sayısının artmasında gördüğü durumda hizmet uygulama aşamalarını ve üretim süreçlerini de bu anlayışa göre değiştirmek zorundadır. Örgütte bir takım (ekip) ruhunun oluşturulması, kararların verilere dayalı olarak alınması, işlerin gerçekleşmesinde temel olarak

Şekil 7 – Kalite İçin İşbirliği



Şekil 8 – Deming'in 14 İlkesinin Özeti



Kaynak: Servet Özdemir, (1995), "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi", Verimlilik Dergisi, Toplam Kalite Özel Sayısı: 1995/4: 219, MPM Yayınları, Ankara.

dürüstlüğün ve yanlış yapmama felsefesinin hakim olması gibi özellikler her türlü ilişkinin temelini oluşturmaktadır.

2.3. Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları ile Geleneksel Uygulamalar Arasındaki Farklar

Çevresel sistemlerde görülen değişiklikler ve eğilimler, çevrede bulunan bütün şirketleri etkilemektedir. Nitekim, sigorta şirketleri de bu gelişmelerden etkilenmekte, sonuç olarak bu kuruluşlar da birtakım yenileşme ve yeniden düzenleme faaliyetlerini planlayarak yapmaktadırlar. Değişime paralel olarak sigorta şirketlerinde yenileşme kavramı da nitelik değiştirmektedir. Geleneksel olarak yapılan; standartları yükseltme, yönetimlere yeni kaynaklar bulma ve uygulamalarda bir takım değişiklikler yapma faaliyetleri artık yenileşme için yeterli olmamaktadır. Günümüzde yenileşme denilince sıklıkla rastlanılan hususlar; hizmet saatlerinin artırılması (örneğin belirli tatil günlerinde de müşterilere hizmet sunulması), bekleme sürelerinin azaltılması, bilgisayarlar ve yeni teknolojilere dayalı hizmet, kırtasiye ve bürokratik işlemlerin azaltılarak işlerin daha kısa sürede sonuçlandırılmasıdır. Ayrıca, tüketici ihtiyaçlarına dayalı yönetim, ölçme ve değerlendirme sistemlerinin kullanılması ve geliştirilmesi, hizmet sunanların yeterliliklerinin artırılması, hizmet sunanlar arasında ve tüketicilerle çapraz iletişim olanaklarının yaratılması, ekip çalışmasına önem

verilmesi ve ilgili tarafların memnuniyetinin sağlanması da yenileşme konuları arasında bulunmaktadır. Bu konuların sürekli geliştirilmesine ek olarak, hatasız hizmet sunulması, müşteri memnuniyetinin hedeflenmesi ve çalışan herkesin kaliteli bir hizmetten sorumlu olduğu toplam kalite yönetimi uygulamaları, günümüzde uygulanan en son yeniliklerdendir.

2.3.1. Geleneksel ve Modern (Toplam Kalite Yönetimini Benimsemiş) Örgütlerin Kaliteye Yaklaşımlarında Karşılaştırmalı Özellikleri

Bir kurumda kaliteyi yakalayabilmek için kurumda çalışanların kaliteyi sağlamak konusunda kendisine görev düştüğünü anlayan, kalite bilincine erişen bireylerden oluşması gerekmektedir. Kurumu başarıya götüren konulardan önemli bir tanesinin de kalite olduğu tüm çalışanlar tarafından bilinmeli ve kabul edilmelidir. Ayrıca, kalite uygulaması hizmet üretiminden sonra kontrole dayanmamalıdır. Klasik ve modern örgütlerin yönetsel bazı özelliklerine göre karşılaştırılması tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1 - Klasik Ve Modern Örgütlerin Yönetsel Bazı Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

<u>Geleneksel Örgütler</u>	<u>Modern (Toplam Kalite Yönetimi) Örgütler</u>
Standartlara uymak	Tarafların doyumunu ve başarısı
Öğrenenlerin kontrolü	Kendi kendini kontrol
Sistem kaliteyi belirtir	Müşteri kaliteyi belirtir
Örgüt içi eğitim pasiftir	Örgüt içi eğitim aktiftir
Sık aralıklarla kontrol	Sürekli geliştirme
Maliyete dayalı	Sonuca dayalı
Bütçeye göre plan	Plana göre bütçe
Üretimden sonra kalite konusu ve denetim gündeme gelmektedir	Kalite üretim öncesi plan ile başlar ve süreklidir
Değişme pahalıdır	Değişme kârlıdır
Maliyet unsuru olarak eğitim	Üretim unsuru olarak eğitim
Sadece iç bilgi kaynaklarına dayanmak	Dış kaynaklardan da bilgi aramak
Eleştiriyi kişisel ve bireylerin cezalandırılması şeklinde algılamak	Eleştiriyi yaratıcı olarak ve gelişme için kullanmak
Ne yapılacağını söyleyememesini bekleyen bireyler	Yetkili ve bilgili elemanlar

2.4. Sigorta Şirketlerinde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanması için Genel Çerçeve

Sigorta şirketleri toplam kalite yönetimi uygulamalarında başarılı olmak için, öncelikle aşağıda belirtilen hususlara dikkat ve özen göstermelidirler (Dickens, 1994: 82-86).

1. Organizasyonun sürekli gelişmeyi sağlaması için mutlaka uzun vadeli yatırım yapılması lazımdır.

2. Toplam kalite yönetiminin gerektirdiği en baştan sıfır hata / kusursuz hizmet felsefesi, şirket kültürünün en başta doğruyu gerçekleştirme amacının hedeflenmesi şeklinde değiştirilmesini gerekli kılmaktadır.

3. Personel, müşteri - arz grubu (tüketici - üretici) ilişkisini ve bu ilişkide yer alan önemli konuları anlayabilmek hususunda eğitilmelidir.

4. Şirketlerde toplam kalite yönetimi uygulamalarında başarılı ve etkin olabilmek için dikkat gösterilmesi gereken bir başka konu da maliyet hesaplarında sadece fiyatın değil, toplam maliyetin önemli olduğunun anlaşılmasıdır. Kâr sağlamak için fiyatların sürekli yükseltilmesi ve başka unsurların dikkate alınmaması, müşteri kaybına neden olmaktadır.

5. Toplam kalite yönetimi uygulamaları için sistemlerin etkin çalışması önemlidir.

6. Personel eğitim ve denetiminde korku unsuru kullanılmamalıdır. Eğitim ve denetim sürecinde aktif eğitim, iş başında eğitim, workshop, rol dağıtımı gibi eğitim teknikleri kullanılmalıdır.

7. Çalışanlar ve arz grupları arasında işbirliği ve iletişim teşvik edilmelidir.

8. Metodu belirlenmemiş amaçlar ve sadece sayılara dayanan iş standartları kullanılmamalıdır. Örneğin, hasar ekspertizi için iş tanımının yapılarak, aşamaların ve gerekliliklerin, tesbit edilmesi gereken nedenlerin ve sonuçların nasıl yapılması gerektiği detaylı ve aşamalı olarak belirlenmelidir.

9. Kalite konusundaki uzmanları yetiştirmek için sürekli ve gelişmeye yönelik eğitime öncelik verilmelidir.

10. Toplam kalite yönetiminin uygulanmasında sistematik bir yaklaşım geliştirilmelidir.

2.5. Toplam Kalitenin Sigorta Sektöründe Uygulanmasının Etkileri ve Faydaları

Toplam kalite, planlamada ve sürekli geliştirme uygulamalarında organizasyon çapında katılım sağlayan bir sistemdir (Coate, 1992). Toplam kalite uygulamalarında yaygın olarak kullanılan olgular arasında; ekip çalışması, organizasyonun karakterini temsil eden kalite, şirketin asıl değerlerinin her çalışanı yönettiği

vizyon, vizyon gösteren, genellikle dinleyici rolünde bulunan ve ekipte çalışanları kalite ve tüketici isteklerine yönelten yeni liderlik anlayışı ve sürekli iyileştirme bulunmaktadır. Bunların yanı sıra; tüketici ihtiyaçlarına öncelik verilmesi, süreçlerin ve işlemlerin geliştirilmesi, hataların engellenmesi sonucunda yapılan bir işi düzeltmek için tekrar yapmaya gerek kalmaması, sistematik bilginin kullanılması ile personele eğitim ve gerekli yetkinin verilmesi de toplam kalite ile bütünleşmiş faaliyetlerdir.

Toplam kalite uygulayan sigorta şirketlerinde çalışan bütün elemanlar düşündüğünü söyleme fırsatına sahip olmaktadır. Dolayısıyla toplam kalite yönetimi sigorta şirketlerinde de, kişilerin iş ortamını geliştirme çabalarına iştirakini sağlamakta ve olumlu sonuçlar yaratmaktadır. Tüketici istek ve ihtiyaçlarının, kuruluş kural ve önceliklerine nazaran ön plana alınması ile, tüketicilerin istekleri kolaylıkla algılanmakta ve anlaşılmaktadır. Tüketici isteklerinin anlaşılacak, bu isteklere uygun kalitede hizmet sunulduğunda ise tüketici memnuniyeti artmaktadır. Bu nedenle sigorta sektörü çalışanlarıyla yöneticilerinin tüketici beklentilerini tahmin etmek için deneme - yanılma yöntemi ile kaybedecekleri süre kısalmaktadır (Shenbagaraman, www.wwquality.com).

Sigorta şirketlerinde toplam kalite uygulamalarıyla ortaya çıkan bir başka fayda da yaratılan iş ortamı ve atmosfer değişikliğidir. Toplam kalite uygulayan şirketlerde bu yaklaşım sonucunda, aynı ortamı paylaşanlarda moral düzelmesi ve davranış iyileşmesi gerçekleşmiştir. Ayrıca, bu yöntem ile şirket süreçlerinde etkinliği ve verimliliği genel olarak arttıran değişim mühendisliği, yeniden yapılanma ve kıyaslama (benchmarking) konularında önemli olumlu gelişmeler de gözlenmekte ve bu da şirketlerin toplam verimliliğini arttırmaktadır. Hatta bu konuda sigorta şirketleri örgütlenerek "Insurance Industry Association for Benchmarking" isimli kıyaslama organizasyonuna üye olmuşlardır. Bu derneğin içerisinde Bankers Insurance Group, Life USA, CNA Insurance, Metlife ve Kemper Insurance gibi 50'ye yakın üyesi bulunmaktadır. Dernek yönetim sürecinin etkin kılınması, şirketlerde toplam kalitenin yerleştirilmesi için sigorta şirketlerinin tek başına veya ortak projeler gerçekleştirmesini sağlamaktadır (Insurance Industry Association for Benchmarking, 2001).

Sigorta şirketlerinin karar verme süreçlerinde gelenek ve sezgilerden faydalanma oranı, toplam kalite uygulamalarının yardımı ile azalmaktadır. Geleneksel yaklaşımların veya

sezgilerin kullanılması yerine veriler, tecrübeler ve gerçekleştirilmiş olayların sonuçlarından yararlanma yoluna gidilmektedir. Ayrıca, yöneticiler, çalışanlar ve tüketiciler arasında bulunan iletişim engelleri azalmakta, ekip çalışması sonucunda insanlar birbirlerine yakınlaşmakta, bunun sonucunda çalışanlar iş sürecinin işleme şeklini daha iyi anlamaktadırlar. Toplam kalite sayesinde gerçekleşen bütün bu yönetsel değişimin sonucunda, sistemde bulunanlar arasında iletişim kolaylaşmakta ve bölümlerle kişiler arasında adeta bir dil birliği sağlanmaktadır.

Yukarıda sıralanan bütün bu faydalar göz önüne alınca, sigorta şirketlerinde toplam kalite uygulamalarının; yöneticiler, çalışanlar ve tüketiciler arasındaki iletişimi iyileştirdiğini, genel moral seviyesini yükselttiğini, çalışanların katılım, katkı ve motivasyonlarını arttırdığını söylemek mümkündür. Ayrıca, sigorta şirketlerinde sürekli bir iyileştirme sağlanması ile, kullanılan eğitim yöntemlerinin bu yöntemi kullanan ve faydalanan herkes tarafından sürekli değerlendirilerek geliştirilmesi de, toplam kalitenin sisteme en önemli katkıları olarak ortaya çıkmaktadır. Bunlara ek olarak, toplam kalite ile sigorta sektöründe oluşan değişikliklere zamanında uyum sağlamak, mükemmelliğe doğru ilerlemek ve her geçen gün daha etkinleşen bir öğrenme düzeni

kurmak mümkün görünmektedir.

Eğer sigorta kuruluşları, kendi hizmetlerini bir ürün olarak görebilirlerse ve kaliteyi değerlendirmek için ürün kullanıcılarının talep, beklenti ve ürün kriterlerini, yani tüketicilerin kaliteli hizmete ilişkin isteklerini göz önüne alabilirlerse, toplam kalite yaklaşımlarında başarılı olma olasılıkları artmaktadır (Eden ve Ronen, 1993:49-62). Toplam kalite için gerekli kültür, ortam ve düşünce biçimi sağlandığında, kendini denetleme sistemleri geliştirildiğinde ve bununla birlikte dış denetim sistemlerinin görevleri azaltıldığında, kalitenin geliştirilmesinin yanı sıra, sigorta ürünü ile ilgili bütün tarafların (çalışanlar, yöneticiler, tüketiciler, toplum ve devlet) memnuniyeti de sağlanabilmektedir.

2.6. Sigorta Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarından Örnekler

Günümüzde, sigorta sektöründe büyük ölçekli şirketlerin çoğu eskiden uygulamakta oldukları kalite geliştirme işlemlerini, toplam kalite yönetimi uygulamaları çerçevesinde düzenlemektedirler. Örneğin, "Cooper and Cook Insurance Services" isimli sigorta şirketi, hem müşteri memnuniyeti sağlamada hem de personelinin motivasyonunu sağlamada toplam kalite yönetimini değerlendirme,

geliştirme, uygulama ve süreklilik sağlama şeklinde dört aşamadan oluşan bir program olarak uygulamaktadır (www.coopercook.com, 2000). Yine, "Oman Insurance" isimli sigorta şirketi toplam kalite yönetimi ve değişim mühendisliği kullanmakta ve olumlu sonuçlara erişmektedir (Oman Insurance, 2001).

Toplam Kalite yönetimi düzenlemelerinde asıl sorun, zaten kalite geliştirme süreçlerinde finansal ve insan kaynaklarının yetersizliği nedeniyle sorunlar yaşamakta olan bireysel ve küçük ölçekli şirketlerde görülmektedir. Bu tür küçük ölçekli sigorta şirketlerinde toplam kalite yönetimi uygulamak için gerekli araçlar, teknik donanım ve finansal olanaklar, gerekli olan felsefenin benimsenmesi için ortam ve standartlaşma için gerekli alt yapı bulunmamaktadır. Bu şirketlere, kendi yapılarına benzer yapıya sahip sigorta şirketlerinin uygulamış oldukları kalite geliştirme planlarını incelemeleri ve kıyaslama (benchmarking) yöntemi ile bu uygulama planlarını bünyelerine uyumlaştırmaya çalışmaları önerilmektedir. Buna örnek olarak, "Blue Chip Enterprise" isimli şirket ile, merkezi ABD, Connecticut'da bulunan "Mutual Life Insurance" şirketi, küçük ölçekli şirketlerin birbirlerini örnek olarak uygulamasına yönelik 1990 yılındaki çabaları oldukça olumlu sonuçlar ver-

miştir (Barrier, 1993). Küçük ölçekli sigorta şirketleri için toplam kalite yönetimine geçişin uygun bir başka yolu da 10-12 kişilik resmi kalite çemberleri oluşturarak, kalite geliştirme süreçlerine bu şekilde başlamalarıdır (Thomas, 1998, 150).

**Doç.Dr. İge Pınar
TAVMERGEN**

Dokuz Eylül Üniversitesi
İşletme Fakültesi
Turizm İşletmeciliği Bölümü

Kaynaklar

1. Akal, Zühal (1995), "Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçme ve Değerlendirme Sistemleri", *Verimlilik Dergisi*, Toplam Kalite Özel Sayısı: 83-116, MPM Yayınları, Ankara.
2. Barrier Michael (1993), "Quality Management Program Initiated by Connecticut Mutual Life Insurance", *The Quality Leads, Nations Bones*, 81:38-40, March 1993.
3. Cafoğlu, Zuhul (1996), "Toplam Kalite Organizasyonları ve Süreklilik", *Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Ölçümü*, Haberal Eğitim Vakfı, Ankara, s.225-232.
4. Cooper and Cook Insurance Services (2000), "A New Approach to an Old problem, A Unified Approach to Employee Benefit Management", <http://www.coopercook.com>.
5. Couper, David (1994), "Quality Improvement and Government: Ten Hard Lessons From the Madison Experience", 21 Ağustos 1994, rego-l@pandora.sf.ca.us
6. Cook, Mark (1993), *Personnel Selection and Productivity*, Second Edition, Wiley, England.
7. Çevik, Osman ve Mithat Zeydan (1998), "Toplam Kalite Yönetimi ve Tam Zamanında Üretim Sisteminin Entegrasyonu ve Uygulanabilirliği", *Verimlilik Dergisi*, Sayı: 1998/4, MPM Yayınları, Anka-

ra, s.93-112.

8. De Cenzo, David ve Stephen Robbins (1996), **Human Resources Management**, Fifth Edition, Wiley, USA.

9. Dean, James ve James Evans (1994), **Total Quality Management**, West Publishing, Minneapolis, USA.

10. Dickens Paul (1995), **Quality and Excellence in Human Services**, Wiley, Chichester, Great Britain.

11. DYWIDAG (2001), **DYWIDAG figures - TQM**, http://www.dywidag.de/dy_eng_l/zahlen/zahlen_hm

12. Eden Yoram ve Ronen Boaz (1993), "Improving workflow in the Insurance Industry", **Journal of Insurance Issues**, March 1993, Vol.XVI, No:1,:49-62.

13. Ellis, Raymond ve Security Committee of AHMA (1995), **Security**, Educational Institute of AHMA, Michigan.

14. Griffin, Ricky J. (1993), **Management**, 4th edition, Houghton Mifflin Company, Boston.

15. GOAL/QPC (1996), "The Quality Management Principles", <http://www.goalqpc.com>

16. GOAL/QPC Research (1997), "The Seven Quality Control Tools", <http://www.goalqpc.com>

18. Insurance Industry Association for Benchmarking 82001), <http://www.iiab.org/#anchor/415675>.

19. Kalder (1996), **Özdeğer-**

lendirme El Kitabı, TÜSİAD-Kalder Toplam Kalite Yayınları, İstanbul.

20. Keenan, Kate (1997), Çeviren: Yelda Soykan, **Görev Devretme**, Remzi Kitabevi, İstanbul.

21. Newstrom, John ve Keith Davis (1989), **Organizational Behavior**, McGraw Hill, NY, USA.

22. Oman Insurance (2001), "Pause For a While and Think", <http://www.oicem.com>

23. Orçunus, Ali Rıza (1995), "Rekabetçi Yönetim ve TÜSİAD-KALDER Toplam Kalite Modeli", **Verimlilik Dergisi**, Toplam Kalite Özel Sayısı:67-82, MPM Yayınları, Ankara.

24. Özdemir, Servet (1995), "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi", **Verimlilik Dergisi**, Toplam Kalite Özel Sayısı: 1995/4:213-219, MPM Yayınları, Ankara.

25. Patterson Thomas F. (1995), "TQM in Extension's Crytal Ball", <http://www.joe.org>

26. Peker, Ömer (1993), "Toplam Kalite Yönetimi", **Amme İdaresi Dergisi**, 26/1:197-215, TODAİE Yayınları, Ankara.

27. Redmond Bob ve Tobin Annemari (1995), "Total Quality Management for System, Service and Insurance", **Risk Management Information Systems Newsletter**,

Marsh&McLennan, December 1995, <http://rmisweb.com>.

28. Reischl Thomas C., "Ethics and Customer service", **The National Underwriter Company**, <http://www.nuco.com>.

29. Schoell, William, Gary Dessler ve John Reinecke (1993), **Introduction to Business**, Allyn and Bacon, Seventh Edition, Massachusettes.

30. Shenbagaraman K. "Innovative Strategy for Insurance Sector", **11th World Congress On Total quality**, www.wvquality.com

31. Soylu, K, F Soylu, A. Suer ve Ö. Suer (1998), **Toplam Kalite Yönetimi Sözlüğü**, Beyaz Yayınları, İstanbul.

32. Şener, Burhan (1997), **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**, Gazi Kitabevi, Ankara.

33. Thomas, Rhodri (1998), **The Management of Small Tourism and Hospitality Firms**, Cassell, London, GB.

34. Türkmen, İsmail (1996), **Yöneticiler için Etkin İletişim Modeli**, İkinci Baskı, MPM Yayınları, No: 480, Ankara.

35. Vienna University (2000), "TQM in Insurance Companies", <http://www.wu-wien.ac.at>.

36. Wollschlaeger, Lester Jay (1991), **The Quality Promise**, Dekker, USA.

37. Yüksel, Berrin (1998), "Kalite Kavramına Müşteri Yönlü Yaklaşım: Pazarlamanın Kalite Hareketindeki Rolünün İncelenmesi", **Verimlilik Dergisi**, 1998/2: 73-100, MPM Yayınları, Ankara.

Yabancı Basından HABERLER

Swiss Re'nin İkiz Kulelere İlişkin Yasal Mücadelesi

Dünya Ticaret Merkezi'nde meydana gelen felâketten en fazla etkilenen reasürans şirketi Swiss Re, kendisinin milyonlarca dolar daha az hasar ödemesini sağlayabilecek bir karar aldırabilmek için Amerika Birleşik Devletleri Federal Mahkemesi'ne başvurmuştur.

Sigorta endüstrisindeki diğer büyük isimlerin de dahil olacağı bu uzun mücadelede Swiss Re, gökdelen merkezindeki binaların çöküşünün tek bir sigortalı hasar olduğuna dair görüşünü New York Güney Bölgesi Federal Mahkemesi'ne de onaylatma çabası içindedir.

Mal ve iş durması poliçelerine reasürans teminatı vermiş olan Swiss Re, ikiz kulelere yapılan saldırıların ayrı olaylar olduğu ve dolayısıyla çifte tazminatın söz konusu olması gerektiği şeklindeki iddiaları hukuken iptal ettirme mücadelesini vermektedir (İkiz kulelerin her birinin sigorta bedeli 3.5 milyar Dolar'dır. Buna göre, sigorta şirketlerinden istenen hasar miktarı 7 milyar Doları bulmaktadır).

Silverstein Gayrimenkul Şirketi'nin Yönetim Kurulu Başkan-

nı Larry Silverstein'in, olayı, ayrı ayrı kaçırılan uçakların birbiri ardına saldırıda bulunması ve ayrı hasarlara neden olması şeklinde nitelemesi, Swiss Re yetkililerini oldukça rahatsız etmiştir.

Bu yılın başlarında, Silverstein Gayrimenkul Şirketi ile New York ve New Jersey Liman İdaresi arasında, gökdelen merkezinde bulunan, ikiz kulelerin de dahil olduğu bir çok bina için 99 yıllık kira sözleşmesi imzalanmıştır.

Swiss Re, Silverstein Gayrimenkul şirketine, teminatın kendi üzerine düşen %22 oranının karşılığı olarak 770 milyon dolar ödemeye hazır olduğunu bildirmiştir. Bunun yanı sıra Swiss Re New York'taki hasar ödeme işlemlerini hızlandırma çabalarına yasal bir dayanak oluşturma gayretindedir.

Sigorta teminatının, gökdelen merkezini yeniden inşa edebilecek ve kira kayıplarını karşılayabilecek yeterlilikte olmaması nedeniyle Swiss Re, hasar ödemelerinin taraflar arasında nasıl paylaşılması gerektiği konusunun yanı sıra gerek kendi hakları gerek sigortalılarına kar-

şı yükümlülükleri konusunda da yasal bir dayanak arayışı içerisindedir. Swiss Re Yönetim Kurulu Üyesi Jaques Dubois'nın belirttiğine göre, açıklayıcı bir mahkeme kararı arayışında olan Swiss Re, 11 Eylül felâketinden etkilenmiş sigortalılarına yardım işlemlerine devam edebilmek ve hasar ödemelerinin derhal ve doğru kişilere yapılmasını sağlayabilmek için, bu kararın, hiç bir konuda şüpheye yer bırakmayacak şekilde açık ve net olmasını istemektedir.

Dünya Ticaret Merkezi'nde, Liman İdaresi de dahil olmak üzere tüm sigortalılara avans ödemesi yapmak üzere gerekli adımları attıklarını ileri süren Şirket yetkilileri, böylece, peşin ödeme yapmak konusunda mutabık kaldıkları diğer sigorta şirketleriyle birlikte kısa dönem yükümlülüklerini yerine getirmiş olduklarını söylemektedirler.

Swiss Re, 11 Eylül'de meydana gelen felâket nedeniyle 1.2 milyar Dolar hasar ödemek durumunda.

Lloyd's List
24 Ekim 2001