

Tarih: Ekim 2020

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

İnceleme Kurulu
ÜYE
Özlem CİVAN
ÜYE

Kaan ACUN
ÜYE
Muhittin KARAMAN
ÜYE

Gökhan AKTAŞ
ÜYE
Selçuk ÜNAL

Sorumlu Yazı İşleri Müdürü
Güneş KARAKOYUNLU

Basım Yayın Koordinatörü
Yasemin TAHMAZ

Dizgi Sorumlusu
Yasemin TAHMAZ

Kapak Dizaynı
Umut SİLE

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

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

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

Yayın Türü: Yerel süreli yayın

3 ayda bir yayımlanır.

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

İÇİNDEKİLER

Milletlerarası Ticari Terimler®2020 ve Temel Değişiklikler (Incoterms®2020).....	7
Körfez Arap Ülkelerinde Sigorta ve Reasürans Piyasalarına Dair Güncel Gelişmeler.....	12
2020 Yılı'nın İlk Yarısında Doğal Afet Zararları Fırtına Kaynaklı Büyük Hasarlar.....	22
Hasar Yönetimi 2030: Hayal mi? Gerçek mi?.....	25

Değerli Okurumuz,

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

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

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

Reasürör Gözüyle

Milletlerarası ticarete kullanılan teslim şekilleri, uluslararası ticari ilişkilerde alıcı ve satıcı arasındaki borç, sorumluluk ve masrafların paylaşılmasına ilişkin kurallar olan ve kısaca INCOTERMS® olarak adlandırılan Milletlerarası Ticari Terimler® (International Commercial Terms), uluslararası ticarete milli kanunlar ve uygulamalar arasındaki farklılıklar nedeni ile doğan ihtilafları en aza indirmeyi ve uluslararası ticarete yeknesaklığı sağlamayı hedeflemektedir. Prof. Dr. Didem Algantürk Light dergimizin bu sayısında yer alan yazısında, 1 Ocak 2020 tarihinde yürürlüğe girmiş en son versiyon olan INCOTERMS®2020'deki değişiklikleri inceleyerek, bu değişikliklerin uygulama açısından değerlendirmesini yapmaktadır.

Dergimizin bu sayısında şirketimizden Sayın Gülistan Yeşilmen'in 1981 yılında kurulmuş olan ve üye ülkelerin ekonomik ve siyasi güçlerini bir araya getirerek bölgesel bir güç oluşturmayı amaçlayan Körfez Arap Ülkeleri İşbirliği Konseyi-KİK'te (Gulf Cooperation Council) yer alan ülkelerin ekonomilerinin günümüzdeki durumu ile bu ülkelerin sigorta ve reasürans piyasalarındaki son gelişmeleri temel hatlarıyla irdelediği ve KİK'in en büyük ilk üç piyasasını ülke bazında değerlendirdiği çalışması da yer almaktadır.

Yabancı Basından Seçmeler bölümünde ise, McKinsey & Company'nin 2020 yılı Nisan ayı raporunda yer alan önümüzdeki on yıl içinde sigorta sektörünün karşılaşılabileceği hasarların değişen doğasıyla ilgili çalışmanın ve Munich Re tarafından Temmuz ayında yayımlanan 2020'nin ilk yarı yılında karşılaşılan doğal afetlere ilişkin makalenin çevirileri yer almaktadır.

Milletlerarası Ticari Terimler®2020 ve Temel Değişiklikler¹ (Incoterms®2020)

Giriş

INCOTERMS (Milletlerarası Ticari Terimler) uluslararası satımlarda malların sevk ve teslimine ilişkin kurallar olup, Milletlerarası Ticaret Odası (International Chamber of Commerce-ICC) tarafından hazırlanmıştır. İlk defa 1936 yılında düzenlenen kurallar, zaman içerisinde ticari uygulama ve ihtiyaçlara cevap vermek için revize edilmektedir. INCOTERMS®2020, 1 Ocak 2020 tarihinden itibaren yürürlüğe girmiştir. Bu çalışmamızda, INCOTERMS® 2020 değişiklikleri incelenerek, bu değişikliklerin uygulama açısından değerlendirmesi yapılmaktadır.

I. Genel Olarak

“Milletlerarası Ticari Terimler® (International Commercial Terms)” kısaca INCOTERMS® olarak adlandırılan milletlerarası ticarete kullanılan teslim şekilleri uluslararası ticari ilişkilerde alıcı ve satıcı arasındaki

borç, sorumluluk ve masrafların paylaşılmasına ilişkin kurallardır. Bu kurallar, uluslararası ticarete milli kanunlar ve uygulamalar arasındaki farklılıklar nedeni ile doğan ihtilafları en aza indirmeye ve uluslararası ticarete yeknesaklığı sağlamayı hedefler². Böylelikle ülkeler arasındaki farklı ticari örf ve âdet kurallarının uygulanması sonucunda ortaya çıkan belirsizlikler giderilerek, ihtilafların dava yoluyla halledilmesi için harcanan masraf ve emekten tasarruf edilir ve bunun sonucunda ticari hayat daha güvenilir bir ortamda yapılır.

1919 yılında Paris’te kurulan Uluslararası Ticaret Odası, dünya ticaretinde önemli bir organizasyondur ve kuruluşundan itibaren uluslararası ticarete uygulanabilir yeknesak düzenlemeler getirmek amacıyla ICC Bankacılık Kuralları (UCP 600, URC 522, URF 800) Menşe Şahadetnamesi Rehberi, ICC Model Sözleşmeler (ICC Model Ticari Acente Sözleşmesi, ICC Model Uluslararası Franchising (İsim Hakkı) Söz-

leşmesi, ICC Hukuk El Kitabı (İthalat-İhracat Kitapçığı), İthalat-İhracat Kitapçığının hazırlanması ve Online Sertifika Programlarının düzenlenmesi gibi faaliyetlerde bulunmaktadır.

Teslim şekillerini düzenleyen INCOTERMS® kuralları, uluslararası ticaretin değişen koşul ve ihtiyaçlarına göre 1963, 1967, 1976, 1980, 1990, 2000, 2010, 2020 yılında revize edilmiştir.

INCOTERMS® Uluslararası Ticaret Odası (ICC)’nin ticari bir markasıdır. INCOTERMS® zorunlu kurallar değildir; tüm versiyonları halen alıcı ve satıcı arasındaki sözleşmede doğrudan ilgili teslim şekline atıfta bulunulmak suretiyle uygulanmaktadır. Sözleşmede hangi tarihteki INCOTERMS® metnine atıf yapıldığı açık olarak gösterilmelidir. Eğer gösterilmemiş ise en son tarihteki metne atıf yapıldığının kabulü gerekir.

INCOTERMS® teslim şekillerine satım sözleşmesinde yer verilmesi halinde alıcı-satıcı (ithalatçı-ihracatçı) arasındaki satış sözleşmesi tahtında,

¹ *The Main Changes in Incoterms®2020-International Commercial Terms®2020.*

² *Incoterms®2020, International Chamber of Commerce, No723E.; <https://iccwbo.org/resources-for-business/incoterms-rules/>, 17.6.2020*

yüklemeden, taşıma ücretinden ve sigorta sözleşmesi yaptırma yükümlülüğünün hangi tarafa ait olduğundan, malların kime teslim edilebileceğinden, hasar riskinin alıcıya ne zaman geçeceğinden, gümrük masraflarından hangi tarafın sorumlu olduğundan ve güvenlik tedbirlerinden ve alınan tedbirlere ilişkin masraflardan hangi tarafın sorumlu olduğu belirlenmektedir. Sözleşmede atf yapılan INCOTERMS® teslim şekilleri, malların mülkiyetinin devrine, beklenmeyen veya öngörülemeyen olaylar nedeni ile tarafların sorumluluklarını ortadan kaldırmaya veya malların teslimi dışında örneğin taşıma sözleşmesinden, ardiye sözleşmesinden veya taşıma belgeleri nedeni ile ortaya çıkan uyuşmazlıklara veya bu kuraların ihlal edilmesi halinde yaptırımların ne olacağı gibi hususlarda düzenleme getirmemektedir. Bu tür ihtilafların çözümü için taraflar arasındaki sözleşme şartlarına veya uygulanacak hukuka göre değerlendirme yapılması gereklidir.

INCOTERMS® 2020, 2010 versiyonundaki gibi genelde iki bölüm altında toplanır.

1- Her türlü taşıma veya multimodal taşıma türleri için kullanılan teslim şekilleridir. (Kara, demiryolu, hava ve deniz taşımaları için)

- EXW (Ex Works) iş yerinde teslim,
- FCA (Free Carrier) belirlenen yerde ana taşıyıcıya teslim,

- CPT (Carriage Paid to) taşıma ücreti ödenmiş
 - CIP (Carriage and Insurance Paid to) sigorta dahil taşıma,
 - DPU (Delivered at Place Unloaded) eşyanın boşaltılacağı yerde teslim,
 - DAP (Delivered at Place) belirlenen yerde teslim,
 - DDP (Delivered Duty Paid) varış yerinde gümrük vergisi ödenmiş olarak teslim.
- 2- Deniz ve iç su taşımacılığı için kullanılan teslim şekilleri:
- FAS (Free Alongside Ship) gemi doğrultusunda teslim,
 - FOB (Free on Board) gemi bordasında teslim,
 - CFR (Cost and Freight) mal bedeli ve navlun ödenmiş,
 - CIF (Cost Insurance and Freight) mal bedeli, sigorta ve navlun ödenmiş.

II. INCOTERMS® 2020 Temel Değişiklikleri

1. Satıcının Ülkesinde (Free Carrier-FCA) Belirlenen Yerde Ana Taşıma Ücreti Ödenmemiş Olarak Taşıyıcıya Teslim.

Konteyner taşımacılığında, FCA yüklemelerde yükleme limanında oluşacak masraflar alıcıya aittir. Uygulamada satış sözleşmesinde FCA teslim şekli olmasına rağmen özellikle akreditif satışlarda FOB teslim

şekli tercih edilmektedir. FOB teslim şeklinde, satıcının malları alıcı tarafından belirlenen gemiye koymasıyla kayıp veya hasarlı malların riski alıcıya geçer. Taşıma ücreti/navlun alıcı tarafından ödenir ve konișmentoda “freight collect” şeklinde gösterilir.

Satıcı tüm ihracat işlemlerini, alıcı da ithalat işlemlerini gerçekleştirir. Alıcı taşıma sözleşmesini yaptığından esasen “shipper” (yükleyen) sıfatını haizdir ve aynı zamanda konișmentoda malların alıcısı/gönderileni/consignee olarak gösterilmesi gereklidir.

Genellikle bir akreditif söz konusu olduğunda satıcı, shipper/taşıyan/gönderen olarak konișmentoda gösterilir. Ancak bu durumda satıcının “shipper” olarak sorumluluklarını bilmesi gerekir. (Özellikle uygulamada taşıyanlar malların direkt olarak satıcı tarafından teslim edilmemesi halinde örneğin ana taşıyıcı malları ara taşıyıcıdan teslim almış ise (mesela, kamyon) taşıma belgesine “on board” kaydını eklemeyi ve satıcıya vermeyi reddetmektedir. Bu durumda akreditifli satışlarda banka satıcıdan konișmentoyu ve “konișmentoda gemiye yüklendiğine” dair kaydı talep eder. Halbuki, fiilen satıcının sorumluluğu limanda sona ermektedir.)

Incoterms®2020 FCA teslim konteyner taşımacılığında kullanılmasını teşvik amacıyla alıcının, “taşıyana” malların yüklendiğine dair, taşıma belgesine

“on board” kaydı koymasına ilişkin talimat verebilecektir. (A6/B6)

Buna göre alıcının, kendi taşıyanına “gemiye yüklenmiştir” kaydını konişmentoya yazma talimatını vermesi esas olarak satıcının ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Zira bu durum, akreditifli satışlarda, satıcının konişmentoyu bankaya ibraz ederek, parasını tahsil etme imkânı sağlayacaktır. Ancak bu uygulama, satıcının konişmentoda “yükleten” olarak gösterilmesine sebebiyet verebilir. Bunun sonucu olarak, satıcı esasen taşıyan/yükleten sorumluluğuna ilişkin hükümlere tabi kalabilir.

Alıcının “taşıyana” malların yüklendiğine dair, taşıma belgesine “on board” kaydı koymasına ilişkin talimat verme yetkisi tanıyan bu kural, alıcı ile satıcı arasındaki “satış sözleşmesi” dışındaki bir üçüncü kişiye yani “taşıyana” talimat vermesini öngören bir düzenleme olup taşıyanın bu talimata aykırı davranması halinde sonuçlarının ne olacağı teslim şekilleri kapsamında değerlendirilmemiştir. Talimata aykırılığın taşıma sözleşmesi kapsamında değerlendirilmesi gerekecektir.

Dolayısıyla alıcı ile taşıyan arasındaki taşıma sözleşmesinde, bu konuda açık düzenleme yapılmasına ve talimata aykırılığın sonuçlarının bu sözleşme tahtında düzenlenmesine ihtiyaç vardır.

2. DAT (Delivered at Terminal) Yerine DPU (Delivered at Place Unloaded) “Eşyanın Boşaltılacağı Yerde Teslim”

“DAT” teslim şekli uyarınca, satıcı taşıma sözleşmesini yapar, malların alıcısının ülkesinde belirlenen terminale kadar taşınmasını sağlar, taşıma ücretini öder, nakil aracından boşaltır, alıcıya teslim eder ve gümrük masrafları alıcı tarafından ödenir. Uygulamada, “terminalde teslimin” farklı yorumlandığı tespit edilerek, terminal ifadesinin geniş olarak yorumlanması konusuna açıklık getirilmek amacıyla rıhtım, depo, konteyner sahası, yol, demiryolu, hava kargo istasyonu dahil, üstü kapalı veya açık herhangi bir yerde yükün boşaltılmasını kapsayacak şekilde terminal yerine “eşyanın boşaltılacağı yerde teslim” şekli getirilmiştir. Ayrıca, “unloaded” kelimesi de eklenerek, boşaltmadan da satıcının sorumlu olduğu açıklığa kavuşturulmuştur.

Bu teslim şeklinin, küçük kargoların veya parsellerin kara taşınmasında veya hava taşınmasında uygulanabilmesi mümkündür. Zira, kamyon şoförü parseli kamyonun alıp alıcıya teslim edebilir. Ancak, malların boşaltılması için alıcının ülkesinde, örneğin hava alanından temin edeceği belgeleri satıcı adına düzenlemesinde karşılaşılan zorluklar ve/veya ağır malların teslimi sırasında

boşaltma için temin edilecek ek işçilik, örneğin forklift, makineler, sigorta vs., satıcıya kendi ülkesi dışında ek bir maliyet doğuracağı göz ardı edilmemelidir. Özellikle bu tür ek faaliyetler satış bedeline yansıtacağından satış sözleşmesi yapılırken değerlendirilmesi gereklidir.

3. CIF ve CIP Teslim Şekillerinde Sigorta Kapsamı

- **CIF (Cost, Insurance and Freight)** deniz yolu taşımacılığında kullanılır. CIF teslim şeklinde, satıcı teslim yükümlülüğünü yükleme limanında malların geminin küpeştesine aktarılması ile yerine getirmiş sayılır. Satıcı, CIF teslim şeklinde, CFR (cost and freight) teslim şekline farklı olarak, masraf ve navlun ödemesini gerçekleştirir ayrıca malların kayıp ve hasar riskine karşı alıcı yararına sigorta yaptırır.

- **CIP (Carriage and Insurance Paid to)** teslim şeklinde ise, satıcı, malları kendisi tarafından tayin edilen taşıyıcıya teslim eder, malların varış limanına olan navlunu öder ve ek olarak malların taşınması sırasında kayıp ve hasar riskine karşı alıcı lehine yük sigorta sözleşmesi yaptırır ve primleri öder.

CIF deniz yolu taşımalarında, CIP ise her türlü taşıma türünde kullanılır. CIF & CFR teslim şekillerinde;

- Satıcı masraflara katlanır, navlun sözleşmesi akdeder,
- Satıcı navlunu öder. Koniş-mentoda “freight paid” “navlun ödenmiştir” kaydı bulunur.

Bir başka ifade ile, satıcı, malların alıcıya teslim edilmesi için yükleme limanında ödemeyi yapar. Dolayısıyla CIF & CFR satışta yükleten sıfatını haiz olan satıcı, aynı zamanda taşıyan ile navlun sözleşmesi akdetmekle taşıtan sıfatını da haiz olmaktadır. Boşaltmadan kimin sorumlu olduğu konusunda açıklık bulunmamaktadır. Satış sözleşmesinde boşaltmadan alıcının mı satıcının mı sorumlu olduğu belirlenmelidir.

CFR teslim şekli esasen konteyner yüklemeleri için uygun değildir. Çünkü, mallar limandan çok önce taşıyana teslim edilir. Ara taşıyıcı vardır ve malların akibeti satıcının sorumluluğundadır. Bu durumda CIP teslim şekli daha uygundur.

INCOTERMS® 2010 uyarınca CIP ve CIF teslim şeklinde satıcının asgari düzeyde bir sigorta teminatı sağlaması beklenir ve “Enstitü Yük Klozları C”³ teminatı bunun için yeterlidir. “Enstitü Yük Klozları C” ile sınırlı sayıda risk teminat altına alınır.

Bu sigorta, sigorta edilen şeyin, yangın veya patlama, gemi veya diğer deniz taşıtının

oturması, karaya vurması, batması veya alabora olmasına, kara taşıtının devrilmesi veya raydan çıkmasına, gemi, diğer deniz taşıtı veya kara taşıtının sudan başka bir nesne ile çatışması veya temasına tehlike limanında yükün boşaltılmasına makul olarak yüklenebilen [atfedilebilen] zıya veya hasarlar ile sigortalı şeyin, müşterek avarya fedakarlığı, denize mal atılması nedeniyle uğradığı zıya veya hasarları kapsamaktadır.

INCOTERMS® 2020 uyarınca, CIF teslim şeklinde 2010 versiyonundaki gibi “Enstitü Yük Klozları C” kapsamında asgari düzeyde sigorta teminatı sağlanması yeterlidir. CIP teslim şeklinde ise, “Enstitü Yük Klozları A”- all risks, “tüm riskler”⁴ dahil sigorta teminatı zorunlu hale getirilmiştir. Bu durumda “Enstitü Yük Klozları A” -all risks teminatı uyarınca, bu sigorta 4,5,6 ve 7. klozlarında yer alan genel istisna halleri, deniz ve yüke elverişsizlik, savaş ve greve ilişkin istisna edilen⁵ rizikolar hariç sigorta edilen şeyin her türlü riziko nedeniyle uğrayacağı zıya veya hasarı kapsar. Dolayısıyla, yeni düzenleme ile satıcı, alıcı lehine daha geniş kapsamlı sigorta teminatı sağlayan bir poliçe tercih etmek durumundadır.

4. Güvenlik Tedbirleri ve Maliyetleri

Amerika Birleşik Devletleri’nde 11 Eylül 2001’de gerçekleşen terör saldırıları sonucunda her türlü alanda güvenlik önlemleri yoğunlaşmıştır. Bunlardan biri de lojistik ve taşımaya getirilen güvenlik önlemleridir. Bu kapsamda ilk olarak, 2010 yılı 715 E sayılı yayını uyarınca teslim şekillerinde güvenlik ile ilgili tedbirlerin alıcı ve satıcı arasındaki masraf ve sorumluluk paylaşımı ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Bu tür önlemlere ilişkin düzenlemeler hakkında (örneğin, malların taranması ve incelenmesi) alıcı ve satıcı birbirlerine önceden bilgi vermek zorundadır. INCOTERMS®2020’de ise, “Güvenlik ile ilgili yükümlülüklerin” hangi tarafa ait olduğuna ilişkin düzenleme her bir kurala ait olmak üzere taşıma ile ilgili A4, ithalat ve ihracata ilişkin alınacak önlemler A7 kapsamında belirlenmiştir. Ayrıca “güvenlik maliyetlerine ilişkin” masraflardan kimin sorumlu olduğuna ilişkin düzenleme A9/B9 maddeleri altında toplanmıştır.

5. Güncellenmiş Masraf ve Listeler

INCOTERMS®2010 teslim şekillerinin uygulanması sırasında özellikle taşıyanların

³ www.tsb.org.tr/enstitu-yuk-klozlari-c.aspx?pageID=580, 15.6.2020

⁴ <https://www.tsb.org.tr/enstitu-yuk-klozlari-a.aspx?pageID=578>, 15.6.2020.

⁵ <https://www.tsb.org.tr/enstitu-yuk-klozlari-a.aspx?pageID=578>, 6.10.2020.

ücretlendirmeye ilişkin farklı uygulamaları nedeni ile satıcıların yeni masraflar ile karşı karşıya kaldığı değerlendirilerek, masraflar listesi ve tarafların sorumluluğu A9/B9 maddeleri altında sıralanmıştır.

6. Satıcının veya Alıcının Kendi Ulaşım Aracı

Incoterms®2010, taşımanın alıcı ve satıcı dışında üçüncü bir tarafın sağladığı imkanlar ile gerçekleştirildiği kabul edilerek hazırlanmıştır. INCOTERMS®2020 ise, alıcı veya satıcının kendi ulaşım aracı ile (örneğin tır, uçak) malların teslimini sağlayabileceğini kabul etmiştir. Böylelikle:

- **ALICI: FCA** (Free Carrier) (taşıma ücreti ödenmemiş olarak taşıyıcıya teslim) teslim şekli ile alıcı kendi ulaşım aracını kullanabilir.
- **SATICI: DAP** (Delivered at Place) belirlenen yerde teslim, **DDP** (Delivered Duty Paid) varış yerinde gümrük vergisi ödenmiş olarak teslim, **DPU** (Delivered at Place Unloaded) eşyanın boşaltılacağı yerdeteslim şeklinde satıcı kendi taşıma aracını kullanabilir.

III. Değerlendirme ve Sonuç

Türk Hukuku bakımından, Türk Ticaret Kanunu'nda (TTK) teslim şekillerine ilişkin hükümler bulunmamaktadır. Taraflar arasındaki alım-satım sözleşmesinde INCOTERMS kurallarına

Örneğin;

**INCOTERMS®KURALI-liman/yer/nokta/ INCOTERMS®2020
CIF İstanbul INCOTERMS ®2020
DPU Salacak Mah. No 41/3, Üsküdar, İstanbul INCOTERMS®2020**

atıfta bulunularak, ilgili kurallar bu sözleşmenin bir hükmü haline gelir ve uygulama imkanı bulur. 1 Ocak 2020 tarihinde yürürlüğe giren yeni kurallar, diğer metinler ile birlikte yürürlüktedir. Taraflar satış sözleşmelerinde hangi tarihli versiyonu uygulayacağını açık olarak belirtmelidir.

Uygulamada en önemli sorunlardan biri, tarafların sözleşmede seçtikleri teslim şekline ait hak ve yükümlülüklerinin ne anlama geldiğini bilmeden veya tam olarak anlamadan belirlenmiş olmasından kaynaklanmaktadır. Bir diğeri ise, sözleşmede teslim şekline hiç yer verilmemiş olması veya eski versiyonuna atıfta bulunulmuş olması halidir ki, bu durumda taraflar yeni uygulamalardan yararlanamamaktadır. Örneğin DDP teslim şekli seçilmiş olmasına rağmen, satıcının, yerel gümrük otoriteleri ile işlemlerini tamamlamaması gibi. Bu nedenle, bir satış sözleşmesi yapılırken alıcı ve satıcı karşılıklı ihtiyaçlarını açık bir şekilde tespit etmeli ve buna uygun teslim şekli seçilmelidir.

TTK'nun 23. maddesi uyarınca, özel hükümler saklı kalmak şartıyla, tacirler arasındaki satış ve mal değişimlerinde Türk Borçlar Kanunu'nun (TBK) satış sözleşmesi ile mal değişim

sözleşmesine ilişkin hükümleri uygulanacağı düzenlenmiştir. Bu düzenleme uyarınca milli ticari satış sözleşmelerinde bir başka ifade ile, alıcı ve satıcının Türkiye'de ikamet etmesi halinde TBK'nın satış sözleşmesi ile mal değişim sözleşmesine ilişkin hükümleri uygulama alanı bulacaktır. Uluslararası ticari satışlarda ise, taraflar aksi kararlaştırmamış ise, Türkiye'nin tarafı olduğu, "Milletlerarası Mal Satımına İlişkin Sözleşmeler Hakkında Birleşmiş Milletler Antlaşması"- "Viyanaya Satım Antlaşması" (RG.7.04.2010, S. 27545) hükümlerine tabi olacaktır. Dolayısıyla Türkiye'de mukim tacirin uluslararası mal satım sözleşmesi hazırlıkları sırasında gerek Milletlerarası Mal Satımına İlişkin Sözleşmeler Hakkında Birleşmiş Milletler Antlaşmasını-Viyanaya Satım Antlaşması'nı gerekse INCOTERMS®2020 teslim şekillerini değerlendirmesinin faydalı olacağı kanaatindeyiz.

**Prof. Dr.
Didem Algantürk Light
İstanbul Gedik Üniversitesi
Hukuk Fakültesi
M. Öğretim Görevlisi
Türk Deniz Hukuku Derneği
Başkan Yardımcısı**

Körfez Arap Ülkelerinde Sigorta ve Reasürans Piyasalarına Dair Güncel Gelişmeler

Genel Bakış

Körfez Arap Ülkeleri İşbirliği Konseyi (Gulf Cooperation Council) 1981 yılında Suudi Arabistan'ın başkenti Riyad'da kurulmuştur. Körfez Arap Ülkeleri İşbirliği Konseyi'nin (KİK) 1981 yılında kurulmasının en önemli nedenlerinin başında, İran Devrimi ve İran-İrak savaşının bölgede yarattığı huzursuzluk yer almıştır. Bahreyn, Birleşik Arap Emirlikleri (BAE), Suudi Arabistan, Umman, Katar ve Kuveyt'in üyesi olduğu konseyin amacı; üye ülkeler arasında bütünleşmeyi sağlamak ve üye ülkelerin ekonomik ve siyasi güçlerini bir araya getirerek bölgesel bir güç oluşturmaktır.

Yazımızın ilk bölümünde KİK ülkelerindeki ekonominin günümüzdeki durumu ele alınacak, ikinci bölümünde KİK ülkelerindeki sigorta ve reasürans piyasalarındaki son gelişmeler temel hatlarıyla irdelenecek, sonrasında KİK'in en büyük ilk üç piyasası ülke bazında değerlendirilecektir.

Ekonomik Görünüm

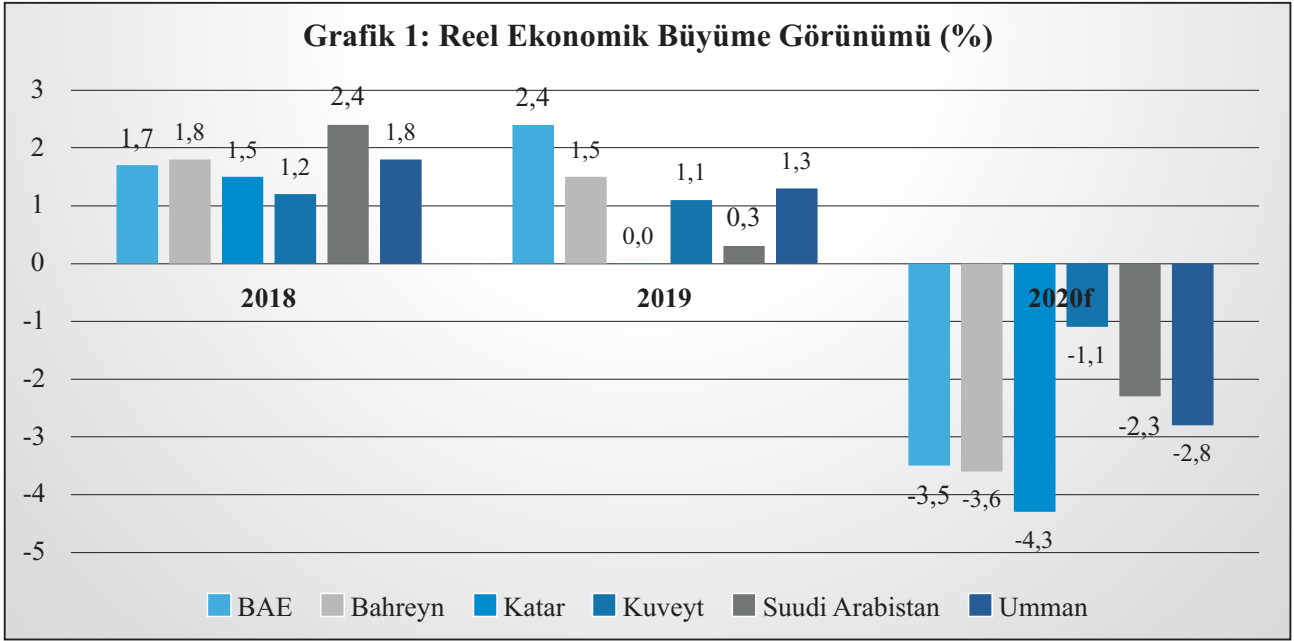
Serbest piyasa ekonomisinin hâkim olduğu KİK ülkelerinin ekonomik zenginliği büyük ölçüde petrol ve doğal gaz üretimine ve ihracatına dayanmaktadır. Petrol gelirlerinin, devletin toplam geliri içerisindeki payının yüksek olması, söz konusu ülkelerin makroekonomik göstergelerinin petrol fiyatlarındaki değişimlerden oldukça etkilenmesine yol açmaktadır. Nitekim, literatürdeki birçok çalışma, KİK ülkelerinde petrol ve borsa endeksleri arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.

Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve tüm dünyaya yayılan yeni tip koronavirüs salgını (Covid-19) sonrası, dünyanın birçok ülkesinde sokağa çıkma ve uçuş yasakları nedeniyle, hava ve kara yolu trafiğinde büyük bir düşüş yaşanmış ve bu durum petrole olan talebi de azaltarak piyasaları olumsuz etkilemiştir. Körfez ekonomilerinde yaşanan petrol fiyatlarındaki bu keskin düşüşle birlikte, Ocak ayı başında

bir varil petrol 66 ABD Doları iken, Nisan ayında varil başına 19,4 ABD Doları ile son 20 yılın en düşük seviyesine gerilemiştir. Önümüzdeki günlerde düşük petrol fiyatlarının, KİK ülkelerinde ödemeler dengesi ve GSYİH büyümesi dahil olmak üzere birçok ekonomik gösterge üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olması beklenmektedir.

KİK ülkelerindeki reel ekonomik büyüme verilerine baktığımızda, 2018 yılında %2,4'lük büyüme ile Suudi Arabistan en yüksek büyümeye sahipken, 2019 yılında büyüme oranında ciddi bir düşüş gözlenmiştir. Öte yandan, Kuveyt her ne kadar 2018 yılında en düşük büyümeye sahip olarak görünse de 2017'deki %3,5 oranındaki küçülmenin ardından gelen 2018'deki %1,2'lik büyüme dikkate değerdir. Uluslararası Para Fonu'nun (IMF) Nisan ayında yayımlanan raporuna göre, Covid-19 öncesinde 2020 büyüme tahminlerinde tüm ülkelerde büyüme oranının bir önceki yıl ile karşılaştırıldığında artması beklenirken,

Grafik 1: Reel Ekonomik Büyüme Görünümü (%)



Kaynak: IMF-Regional Economic Outlook, Nisan 2020

Kaynak: Swiss Re, Sigma Raporu 4/2020

Covid-19 sonrasında bu tahminlerde önemli seviyede düşüş yaşanmış, hatta tüm KİK ülkeleri için negatif büyüme tahminleri söz konusu olmuştur. Covid-19 salgını ve düşük petrol fiyatları, devlet destekli altyapı projelerini azaltacağından 2020 yılında reel ekonomik büyümenin önemli ölçüde azalması ve hatta negatif reel ekonomik büyüme beklenmesi olağandır. Öyle ki, karantinalar, tedarik zincirlerindeki aksama, petrol fiyatlarındaki düşüş ve seyahat kısıtlamaları Körfez bölgesinde bir resesyona işaret etmektedir.

Sigorta ve Reasürans Piyasası

KİK ülkelerinin ekonomilerinde hâlihazırda yaşanan durgunluk, likiditedeki daralma,

tüketici harcamalarının azalması, petrol fiyatlarındaki düşüşün devam etmesi, ilave katma değer vergileri, politik gerginlikler, ticari ambargolar ve fiyat rekabeti gibi birçok ekonomik zorluğun yaşanması sigorta sektörünü de etkilemektedir.

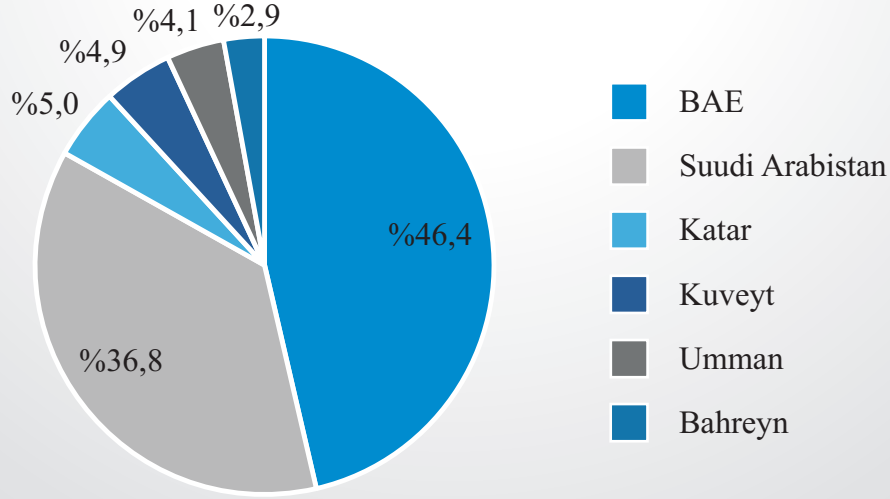
Son birkaç yıl içerisinde zorunlu sağlık sigortasının uygulanması kısa vadede sigorta şirketlerinin nakit akışına katkıda bulunsa da artan fiyat rekabeti şirketlerin gelirleri üzerinde baskı oluşturmuştur. Nitekim, 2017 yılında Birleşik Arap Emirlikleri ve Suudi Arabistan'da uygulanmaya başlayan ilave katma değer vergisi, sigorta şirketlerinin maliyetini artırmış ve bu durum şirket birleşmeleri ve satın almalarında artışa neden olmuştur.

KİK ülkelerindeki sigorta

prim üretimine bakıldığında, BAE ve Suudi Arabistan'ın 2019 yılı brüt prim üretiminde sırasıyla %46,4 ve %36,8'lik pazar paylarını koruyarak en büyük piyasalar olma özelliğini sürdürdükleri gözlenmiştir.

Birleşik Arap Emirlikleri, aralarında yabancı çalışanların (expats) da bulunduğu nüfus dağılımı, elverişli demografik özelliği ve yatırıma uygun ortamı ile bölgenin lider sigorta piyasası olma özelliğini korumaktadır. Zira, Birleşik Arap Emirlikleri ve Katar'daki yabancı çalışanlar toplam nüfusun yaklaşık %88'ini oluştururken KİK'teki bu oran nüfusun yaklaşık %52'si kadardır. Söz konusu yabancı işçilerin sigorta ürünlerine olan talepleri yüksek olduğundan bazı sigorta şirketleri yabancı çalışanlara yönelik yeni sigorta ürünleri geliştirmeye

Grafik 2: Ülkelerin 2019 Yılı Prim Üretimindeki Piyasa Payları



Kaynak: Swiss Re, Sigma Raporu 4/2020

başlamıştır. Örneğin; Gargash ve National Takaful şirketleri, Birleşik Arap Emirlikleri'ndeki Hintli çalışanlar için özel olarak tasarlanmış, emeklilik sonrası Hindistan'da sağlık ve kaza sigortası programları sunan, uygun fiyatlı bir sigorta ürünü olan My India Care programını geliştirmiştir. Suudi Arabistan'da ise sağlık ve kara araçları sigortalarının zorunlu hale getirilmesi ülkedeki prim üretimindeki artışın en önemli faktörlerinden biri olmuştur.

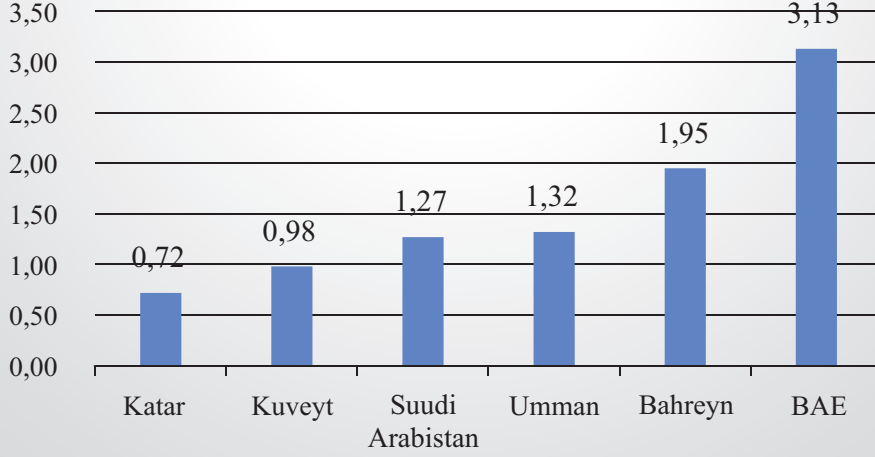
2019 yılında KİK ülkelerinde, hayat-dışı sigortalar toplam sigorta priminin %87,5'ini oluştururken, hayat sigortalarının payı devlet tarafından vatandaşlara sunulan sosyal yardım programları ve dinsel çekinceler nedeniyle %12 ile

sınırlı kalmıştır. Hayat-dışı portföyünün %50'sini ise sağlık ve kara araçları sigortaları oluşturmaktadır. Kara araçları sigortaları, KİK ülkelerinin tümünde zorunlu iken, sağlık sigortaları yalnızca Suudi Arabistan ile BAE'deki bazı emirliklerde zorunlu tutulmuştur. Öte yandan, Bahreyn, Katar, Kuveyt ve Umman da zorunlu sağlık sigortaları uygulamalarına yönelik birtakım çalışmalara başlamışlardır.

KİK ülkelerinde 2013-2019 yılları arasında yaşanan prim üretimindeki büyümeye rağmen, sigorta yaygınlık oranı (Prim Üretimi/GSYİH) 2019 yılında %1,56 olarak gerçekleşmiştir. BAE ve Bahreyn sırasıyla %3,13 ve %1,95 ile daha yüksek sigorta yaygınlık

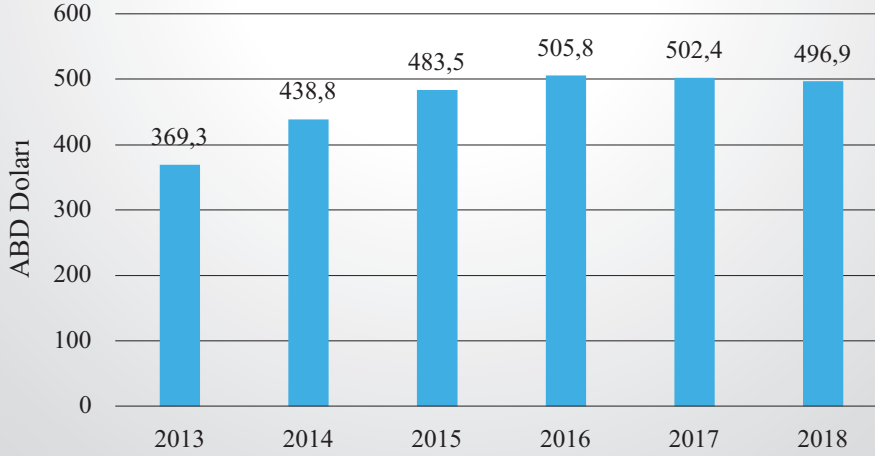
oranlarına sahipken, nispeten daha az gelişmiş bir sigorta piyasasına sahip bulunması ve sigorta sektörü için yasal düzenlemelerin henüz gelişimini tam olarak tamamlayamaması nedeniyle, Katar %0,72 ile en düşük sigorta yaygınlık oranına sahiptir. Küresel sigorta yaygınlık oranı %7,23 iken Kanada, Japonya ve Avrupa Birliği'nde ise sigorta yaygınlık oranı %8 civarında olduğu dikkate alındığında KİK sigorta piyasasının gelişmiş piyasalardan farklılık gösterdiği ve bu piyasalardaki seviyenin hala çok altında olduğu söylenebilir. Dünyada üretilen toplam prim yarısından fazlası hayat sigortalarından kaynaklanırken, KİK ülkelerindeki prim üretiminin yalnızca %12'sini hayat

Grafik 3: 2019 Yılı Sigorta Yayınlık Oranları (%)



Kaynak: Swiss Re, Sigma Raporu 4/2020

Grafik 4: KİK Ülkelerinde Sigorta Yoğunluğu



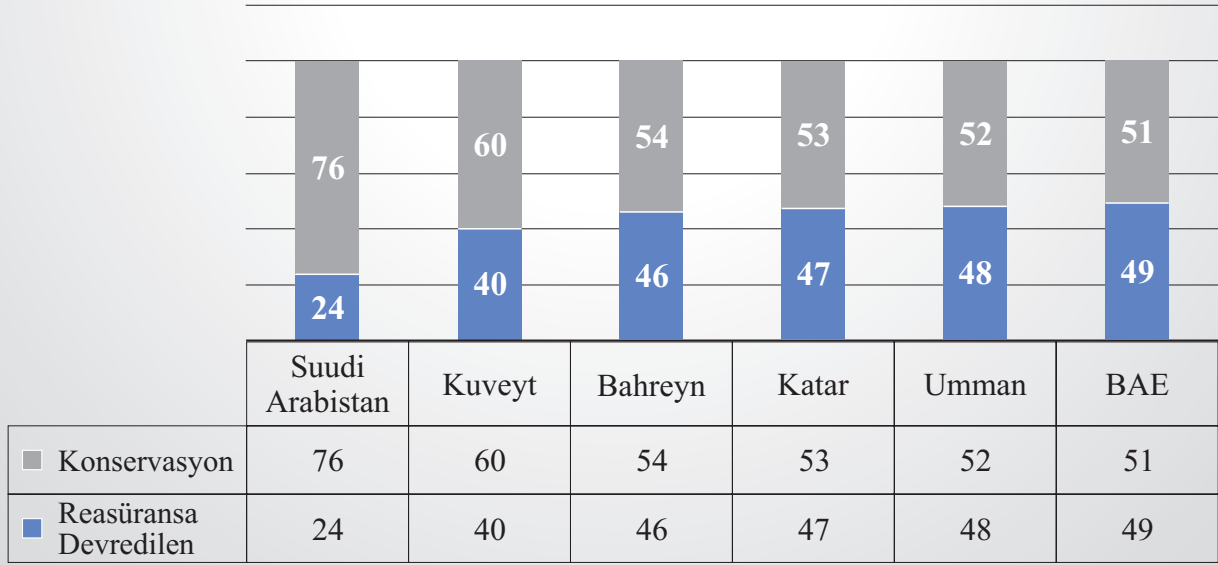
Kaynak: GCC Insurance Industry Raporu, Kasım

sigortaları oluşturmaktadır. Bu nedenle, KİK ülkelerinin gelişmiş ülkeler seviyesine çıkabilmesinde hayat sigortalarındaki artış önemli bir yer tutacaktır. Bu ülkelerdeki sigorta yoğunluğuna (Prim Üretimi/Nüfus)

bakıldığında, dünyada kişi başına düşen prim üretimi 2018 yılında 682 ABD Doları iken, KİK ülkelerinde kişi başı prim üretimi 496,9 ABD Doları'dır. KİK ülkelerinde sigorta yoğunluğu 2013-2018 yılları arasında

%6,1'lik bileşik yıllık büyüme oranına sahip olmakla birlikte, sigorta yoğunluğu KİK ülkeleri arasında önemli ölçüde değişmektedir. En yüksek yoğunluk 1.195 ABD Doları ile BAE'de iken, en düşük yoğunluk 261

Grafik 5: 2018 Yılı Reasürans Devirlerinin Primlere Oranı (%)



Kaynak: GCC Insurance Industry Raporu, Kasım 2019

ABD Doları ile Umman'da gözlenmiştir. KİK'teki sigorta yoğunluğunun gelişmekte olan piyasalardan (169 ABD Doları) yüksek olması, görece daha düşük nüfus ve kişi başına düşen gelirin yüksekliği ile açıklanabilir. Reasürans sektörü, sigorta sektörünün devamlılığı ve büyümesi için hayati önem taşımaktadır. KİK ülkeleri reasürans sektörü ise diğer piyasalardan farklı olarak özellikle iki açıdan dikkat çekmektedir. Bunlar; bölüşmeli reasürans anlaşmalarının sıklıkla kullanıldığı bir piyasa olması ve sedan şirketlerin çoğunluğunun almış oldukları risklerin büyük bir kısmının reasürörlere devretmesidir. Nitekim, dünya ortalamasında %5 oranına karşın bölge şirketleri toplam sigorta

priminin %40'tan fazlasını reasürörlere devretmekte ve gerçek bir risk taşıyıcısı gibi davranmamaktadır. Grafik 5'te görüldüğü üzere, 2018 yılında reasüransa devredilen primlerin oranı en yüksek BAE'de, en düşük ise Suudi Arabistan'da gerçekleşmiştir. Her iki ülkede reasürörlere devredilen primlerin ise KİK'teki reasürörlere devredilen primlerin yaklaşık %80'ini temsil ettiği görülmektedir.

Reasürans şirketlerine devredilen prim oranının yüksekliği ve komisyon oranları, sigorta şirketlerinin net primi üzerinde baskı oluşturmaktadır. Özellikle hayat-dışı sigortalarda bölgeye sunulan talep fazlası reasürans kapasitesi ve trete yapılarındaki dengesizlik

sigorta şirketlerinin orta ölçekli risk hasarlarından bile ciddi şekilde etkilenmelerine dahası kar marjlarının düşmesine yol açmaktadır. Ayrıca, bölgedeki fiyat rekabeti de kırılğan nitelikteki teknik kârlılığı tehdit etmeye devam etmektedir.

Her ne kadar bölgede uluslararası reasürörlerin rolü büyük olsa da 2008 yılında Suudi Arabistan'da kurulan ve ülkedeki ilk reasürans şirketi olan Saudi Re, KİK'teki öne çıkan reasürans şirketi olmayı başarmıştır.

KİK sigorta piyasası, çok sayıda yerli ve yabancı şirketin bulunduğu oldukça rekabetçi bir piyasadır. 2018 itibarı ile, brüt prim üretimine göre en yüksek 20 sigorta şirketine baktığında, toplam primin %57,7'si bu şirketler tarafından

Tablo: Sektör Yapısı

Ülke	Zorunlu Sigorta Kolları	Toplam Sigorta Şirket Sayısı	Brüt Prim Üretimine göre İlk 3 Şirket
Birleşik Arap Emirlikleri	<ul style="list-style-type: none"> Sağlık (Expatriatlar ve Ülke Vatandaşları) Trafik Mesleki Sorumluluk (Mühendisler, İnşaat İşçileri ve Sigorta Danışmanları) İşveren Mali Sorumluluk Gezinti Teknesi 	62	<ul style="list-style-type: none"> Oman Insurance Orient Insurance Abu Dhabi National Insurance
Bahreyn	<ul style="list-style-type: none"> Trafik Mesleki Sorumluluk (Sigorta Danışmanları) İşveren Sorumluluk 	36	<ul style="list-style-type: none"> Bahrain Kuwait Insurance Bahrain National Holding Solidarity Bahrain
Katar	<ul style="list-style-type: none"> Sağlık (Expatriatlar) Trafik Mesleki Sorumluluk (Mühendisler, İnşaat İşçileri, Sigorta Danışmanları) İşveren Mali Sorumluluk 	12	<ul style="list-style-type: none"> Qatar Insurance Doha Insurance Qatar General Insurance
Kuveyt	<ul style="list-style-type: none"> Sağlık (Expatriatlar) Trafik Mesleki Sorumluluk (Sigorta Danışmanları) İşveren Mali Sorumluluk Gezinti Teknesi 	39	<ul style="list-style-type: none"> Gulf Insurance Group Al Ahleia Insurance Kuwait Reinsurance
Suudi Arabistan	<ul style="list-style-type: none"> Sağlık (Expatriatlar ve Ülke Vatandaşları) Trafik Mesleki Sorumluluk (İnşaat İşçileri ve Sigorta Danışmanları) İşveren Mali Sorumluluk 	35	<ul style="list-style-type: none"> Bupa Arabia Tawuniya Al Rajhi
Umman	<ul style="list-style-type: none"> Trafik Mesleki Sorumluluk (Sağlık Çalışanları ve Sigorta Danışmanları) İşveren Sorumluluk 	20	<ul style="list-style-type: none"> National Life and General Dhofar Insurance Oman United Insurance

Kaynak: GCC Insurance Industry Raporu, Kasım 2019 (2018 yıl sonu verileri kullanılmıştır.)

üretilmekte, bölgedeki daha küçük sigorta şirketleri de kalan pazar payı için fiyat rekabatinde bulunmaktadır.

Sigorta piyasasının 2013-2019 yılları arasında yıllık bileşik bazda %7 oranında büyümüş

olmasında (CAGR) zorunlu sigortalar, artan düzenleyici gözetimleri ve risk yönetimindeki genel iyileştirmeler rol oynamıştır. Yaşanan ekonomik zayıflama ve petrol fiyatlarındaki dalgalanmalar ile tüketici

harcamalarının düşmesi sigorta ürünlerine olan genel talebi azaltmış, ancak KİK sigorta sektörü zorlu ekonomik koşullara rağmen 2019 yılında yavaş da olsa prim üretimini arttırmayı başarabilmiştir. Bununla

birlikte, 2020 yılında bazı KİK ülkelerinde yüksek sigorta prim üretimi görmemiz mümkün görünmemektedir.

Uluslararası kredi derecelendirme kuruluşu Standard and Poor's (S&P) Mart 2020 raporunda, KİK sigorta şirketlerinin kazançlarının, Covid-19 ve düşük petrol fiyatları nedeniyle tehdit altında bulunduğu fakat Covid-19'un sigorta sektörü üzerindeki finansal etkisinin tam olarak değerlendirilmesi için henüz çok erken olduğunu belirtmiştir. S&P kredi analisti Emir Mujkic, körfez bölgesinde derecelendirdikleri birçok sigorta şirketinin güçlü sermayelerinden yararlandığını ve bu şirketlerin Covid-19 nedeniyle oluşan sermaye piyasası oynaklığının etkisini azaltabileceğini dile getirmiştir. Ancak, hisse senedi piyasalarında ve emlak fiyatlarında süregelen düşüşün sigorta şirketlerinin kazançlarına ve sermaye tamponlarına zarar verebileceğini de vurgulamıştır.

Yaşanan tüm bu gelişmeler neticesinde birçok şirketin hayatta kalabilmek için prim ödemelerini ertelemesi, sigorta şirketlerinin prim tahsilatlarında gecikmelere yol açacağından önümüzdeki aylarda likidite problemi oluşacağı öngörülmektedir. Bu durum bir yandan, sigorta şirketlerinin kârlılığını azaltırken, diğer yandan şirketlerin alacak karşılıklarını artırmalarına neden olacaktır. Bu nedenle, 2020 yılında, özellikle güçlü sermayeye sahip

olmayan ve mevcut yükümlülüklerin karşılanması bakımından primlere bağımlılığı yüksek olan sigorta şirketlerinin likidite sıkıntısını daha belirgin yaşamaları olasıdır.

KİK sigorta pazarının yaklaşık %88'ini oluşturan Birleşik Arap Emirlikleri, Suudi Arabistan ve Katar piyasalarına ilişkin bilgiler ilerleyen bölümde yer almaktadır.

Birleşik Arap Emirlikleri (BAE)

Birleşik Arap Emirlikleri, nüfusu farklı ülke vatandaşı olan göçmenlerden oluşan, elverişli demografik özellikleri olan, yatırıma uygun ortamı bulunan ve çeşitli ekonomik faaliyetlere sahip bir ülkedir. Bu özellikleri dolayısıyla, 2019 yılında KİK ülkeleri arasında en fazla ekonomik büyümeye sahip olmasının yanı sıra on yıldan fazla bir süredir bölgedeki en büyük sigorta pazarı olma özelliğini de sürdürmektedir.

Birleşik Arap Emirlikleri'nin sigorta piyasasına baktığımızda, 2018 yılında ülke prim üretiminin %77'si hayat-dışı, %33'ü ise hayat sigortalarından kaynaklanırken, hayat-dışı primin %55'ine karşılık gelen sağlık sigortaları portföyün büyük bir kısmını oluşturmaktadır. Ülkede her ne kadar hayat-dışı sigortaların oranı yüksek olsa da KİK ülkeleri içerisinde en büyük hayat sigortası prim üretimine sahiptir, öyle ki hayat sigortaları prim üretimi 2018

yılında 2,9 milyar ABD Doları olarak gerçekleşmiştir.

BAE sigorta piyasası gerek hayat (%0,7) gerekse hayat-dışı (%2,3) segmentlerde KİK ülkeleri arasında en yüksek sigorta yaygınlık oranına sahiptir.

2019 yılı sigorta prim üretimine bakıldığında, Orient Insurance ilk sırada yer alırken, bir önceki yıl lider olan Oman Insurance ise üçüncü sırada yer almıştır. BAE'deki en büyük 5 sigorta şirketi 2019 yılında sigorta priminin %55'inden fazlasını üreterek ülkede önemli bir pazar payını kontrol etmektedir. BAE Sigorta Kurumu (IA) 2017 yılında, sigorta ve reasürans piyasasında bir dizi düzenlemede bulunmuştur. Yeni düzenlemeler arasında kara araçları sigortalarında fiyatların sıkılaştırılması ve hasarsızlık indirimi verilmesi, aktüerlerin lisanslandırılması, BAE vatandaşlarının yerel sigorta şirketlerindeki minimum hisse oranının düşürülmesi ve sağlık sigortasının zorunlu hale getirilmesi bunların bazılarıdır.

2017 yılında zorunlu sağlık sigortasının uygulamaya konulması ile sağlık sigortalarında prim üretimi ciddi oranda artış göstermiş ve bu artış sektörün teknik kârının da iyileşmesine neden olmuştur. Söz konusu gelişmeler doğrultusunda 2017 yılı BAE sigorta sektörü için en iyi yıl olarak kabul edilirken, sonraki yıllarda şirketlerin pazar payını sürdürme arzusu nedeniyle 2018'in ikinci yarısında fiyat

rekabeti başlamış ve öyle ki, 2018 yılının sonunda sağlık sigortalarının prim üretiminde %35 ile %40 arasında bir düşüş yaşanmasına neden olmuştur. 2018 yılındaki diğer önemli bir gelişme ise kara araçları sigortalarındaki hasarsızlık indirimi ile yaşanan fiyat rekabetinin söz konusu branşın teknik sonucunda gerilemesine yol açmasıdır.

Ekonomisi petrol ihracatına dayalı olan ülkede, ekonomik faaliyetleri çeşitlendirmek amacıyla sanayi yatırımlarını teşvik etmek ve sermaye çıkışlarını önlemek için birtakım mali düzenlemelerde bulunulmuştur. Söz konusu düzenlemeler çerçevesinde, Abu Dabi Emirliği'nin yürürlüğe koyduğu ekonomik kalkınma planı, enerji yatırımları ve Dubai'de gerçekleşecek olan Expo 2020'nin ülke ekonomisini canlandırması, dolayısıyla da sigorta prim üretimini artırması beklenmekteyken petrol fiyatlarındaki düşüş ve Covid-19'un dünya çapındaki etkisi nedeniyle bu beklentiler önemli ölçüde değişmiştir. Bunun yanı sıra, BAE hükümeti, tüm dünyayı etkileyen Covid-19 salgını nedeniyle Expo 2020 Dubai'nin ertelenmesine karar vermiş olup söz konusu erteleme sigorta şirketleri için negatif sonuçlar doğuracağı düşünülmektedir. Perakende satış hacimleri ve otomobil satışları da dahil olmak üzere önde gelen ekonomik göstergeler ülke ekonomisinin olumsuz gidişatına

işaret etmektedir. Söz konusu durumun uzun vadede sigorta ürünlerine olan talepte potansiyel bir düşüş yaratması beklenmektedir.

Bu olumsuz gelişmelerin yanı sıra, ülkede olumlu gelişmeler de yaşanmaktadır. Geçtiğimiz aylarda, BAE Sigorta Kurumu, sigorta ve aktüerya bilimlerinde eğitim sağlamak ve sektöre profesyonel yöneticiler hazırlamak amacıyla Chartered Insurance Institute (CII) benzeri özel uluslararası profesyonel bir sigorta akademisi kuracağını açıklamıştır.

Suudi Arabistan

2019 yılında 9,8 milyar ABD Doları prim üretimiyle Birleşik Arap Emirlikleri'nden sonra KİK ülkeleri içerisinde ikinci olan Suudi Arabistan, 2013-2019 yılları arasında %7,4 seviyesinde yıllık bileşik büyüme oranına ulaşmıştır. Hayat-dışı sigortaları prim üretiminin yaklaşık %86'sını oluşturan kara araçları ve sağlık branşları sektörün büyümesine öncülük eden kilit segmentler olurken, Arabian Shield Cooperative Insurance'ın CEO'su Basem Odeh'e göre, primdeki artış, ağır bir rekabetin söz konusu olduğu sağlık branşındaki fiyat düzeltmelerinden kaynaklanmaktadır.

2017 ve 2018 yıllarında prim üretiminde sırasıyla %4,1 ve %1 oranında daralma yaşanırken, 2019'da bir önceki yıla oranla %8,6'lık artış gerçekleşmiştir.

Söz konusu yıllardaki daralmanın başlıca nedenleri şu şekilde sıralanabilir; artan rekabet, kara araçları branşında uygulanan hasarsızlık indiriminin yüksek olması, ekonomik yavaşlamanın tüketici harcamaları üzerindeki etkileri, hükümetin "Suudileştirme" politikası nedeniyle yüksek vergiye maruz kalan 1 milyondan fazla yabancı çalışanın ülkeden ayrılması, yüksek fiyat politikası, iki yıllık daralmanın ardından, 2019 yılındaki prim üretimi Suudi sigorta sektörü için umut verici bir iyileşme belirtisi olarak değerlendirilmektedir. Buna rağmen, ülkedeki sigorta yaygınlık oranı %1,2 ile gelişmiş ülkelerdeki seviyenin oldukça gerisindedir.

Dünyadaki katılım sigortacılığı (Takaful) pazarının yaklaşık %50'sini Suudi Arabistan tek başına oluşturmaktadır. Suudi Arabistan sigortacılık piyasasının tamamıyla İslami şartlara uygunluğu nedeniyle tüm sigorta şirketleri katılım sigortacılığı kapsamında değerlendirilmektedir.

Suudi Arabistan'da faaliyet gösteren 31 sigorta şirketinden 30'unun 2019 yıl sonu sonuçları açıklanmış olup, 18 şirket kâr etmiştir. Prim üretimi açısından en büyük sigorta şirketi olan Bupa Arabia, 189,3 milyon ABD Doları kâr ile ülkede en yüksek kâr açıklayan sigorta şirketi olmuştur. Bupa'yı 106,8 milyon ABD Doları kâr ile Tawuniya şirketi izlemiştir. Öte yandan, Enaya Cooperative

Insurance şirketi 26,9 milyon ABD Doları zarar açıklayarak 2019 yılında ülkede en çok zarar eden sigorta şirketi olmuştur.

Suudi Arabistan Denetleme ve Düzenleme Kurumu (SAMA), denetimi artırmak ve sigortacılık sektörünün istikrarlı ve sürdürülebilir büyümesi için çeşitli tedbirler alınarak bir dizi düzenleyici reformda bulunmuştur. Bunlardan bazıları; doğrudan yabancı yatırımları artırarak büyük yabancı sigorta şirketlerinin girişini kolaylaştırmak, sigorta ve reasürans şirketlerinin risk kontrollerini yönetmek için yüksek sermaye tutmaya teşvik etmek, kadınlara yönelik tek başına otomobil kullanma yaşının kalkmasıyla kara araçları sigortalarında yüksek hasarsızlık indirimini uygulamak ve ülkede çalışan yabancılara ve ülkeye gelen turistlere sağlık sigortasını zorunlu tutmak şeklinde sıralanabilir. Bu reformlar ile SAMA, poliçe sahiplerini korumayı, gelişen müşteri ihtiyaçlarına cevap verebilen ve ekonomik genişlemeyi ve istikrarı destekleyebilen güçlü bir sigorta sektörünü teşvik etmeyi amaçlamaktadır. Bu gelişmelere ek olarak, geçtiğimiz aylarda SAMA, gelişen sigorta piyasasının daha etkin gözetimi için Aktüeryal Çalışma Yönetmeliği'ni yayımlamıştır. Bu yönetmelik, aktüerlerin sigorta ve reasürans şirketlerinin faaliyetleri için kritik önem taşıdığına ve ürün tasarımı ve fiyatlandırması,

finansal raporlama, risk yönetimi ve iç kontrolde kilit rol oynadığına dikkat çekmektedir.

Covid-19 salgını bütün bu olumlu gelişmeleri sekteye uğratmıştır. Suudi Arabistan gibi büyük petrol üreticilerinin inatçı davranıp fiyat rekabeti nedeniyle petrol arzını arttırması ve Covid-19'un tüm dünyada yayılmasıyla birlikte petrol talebinin kademeli olarak azalması petrol fiyatlarında rekor düşüşe yol açmıştır. Pandemi ya da fiyat rekabeti tek başına bile enerji piyasalarını sarsmak için yeterliyken, her ikisinin birlikte gerçekleşmesi, ekonominin büyük oranda petrole bağlı olduğu Suudi Arabistan'da ekonomik faaliyetlerin yavaşlamasına neden olmuştur. Diğer sektörler gibi, Suudi sigorta sektörünün de bu gelişmelerden olumsuz etkilenmesi beklenmektedir.

Covid-19'dan en çok etkilenilecek branşların; hayat, sağlık ve genel kaza olacağı öngörülmekteyken, bazı durumlarda iş durması (BI) risklerini de kapsayabileceği öngörülmektedir.

Katar

Katar, kişi başına düşen milli gelir itibariyle dünyanın en zengin ülkelerinden biridir. Yüzölçümü ve nüfusu bakımından küçük olmasına rağmen, doğalgaz rezervi bakımından dünyadaki ilk üç ülke arasında yer almaktadır.

Orta Doğu ve Kuzey Afrika

bölgeleri periyodik olarak yaşanan siyasi ve ekonomik çatışmalara alışırken, körfez ülkeleri 2017 yılına kadar görece daha istikrarlı bir durum sergilemiştir. Ancak, 2017 yılında Suudi Arabistan, BAE ve Bahreyn'in siyasi gerginlikten dolayı Katar'a ticari yaptırımlar uygulamaya başlamasıyla her ne kadar ekonomik büyümesi yavaşlasa da Katar 2018 yılında %1,5 reel ekonomik büyüme kaydetmiştir.

Ülkedeki sigorta piyasasını incelediğimizde ise 2017 yılında, hayat-dışı sigortaları portföyünün büyük bir kısmını oluşturan kara araçları sigortalarında yaşanan yoğun rekabetin büyümeyi kısıtladığına, ancak Katar'ın 2017-2018 döneminde brüt prim üretim bazında KİK ülkelerindeki en hızlı büyüyen sigorta pazarı olmayı başarabildiğine şahit oluyoruz. 2022 Dünya Kupası'nın Katar'da gerçekleşecek olmasından ve Ulusal Vizyon 2030 (National Vision Development Plan) ile artan altyapı çalışmaları ve ülkenin artan nüfusu, özellikle hayat-dışı sigortalarda sektörün büyümesini artıran önemli faktörler olurken, ülkedeki sigorta prim üretiminin yaklaşık %98'i hayat-dışı sigortalardan kaynaklanmaktadır. Öte yandan, hayat sigortaları 2019 yılında %0,03 sigorta yaygınlık oranı ve 20 ABD Doları sigorta yoğunluğu ile çok az gelişmiş durumdadır.

Ülkedeki yasal düzenlemelere baktığımızda, Katar Merkez

Bankası'nın (QCB) 2017 yılında 100 milyon Katar Riyali (27,4 milyon ABD Doları) tutarında minimum sermaye yeterliliği koşuluyla getirdiği ve sigorta şirketlerine uluslararası standartlara uygun raporlar hazırlamaları direktifi verdiği bilgisi edinilmiştir. Söz konusu yeni sermaye yeterlilik rejiminin, sigorta ve reasürans düzenle-

melerini önemli ölçüde modernize etmesi ve bu itibarla sigortalıların hak ve menfaatlerinin daha fazla korunmasını sağlaması beklenmektedir. 2019 yılının Nisan ayında ise Katar Merkez Bankası, sigorta ile ilgili hizmetlerin lisanslanması, düzenlenmesi ve denetlenmesi ile ilgili talimatları belirleyen bir kararname yayınlamıştır.

Bu düzenlemeler ile gerekli yasal süreçlerin iyileştirilerek sigorta sektörünün geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

Gülistan YEŞİLMEN
Millî Reasürans T.A.Ş.

Kaynakça:

- Ahmad, S. (2019). *The Impact of Oil Price Uncertainty on Stock Returns in Gulf Countries. International Journal of Energy Economics and Policy*, 9(6), 447-452. doi: 10.32479/ijep.7837
- Al-Marri, M., & Al-Hasan, S. (2018). *The Effectiveness of Financing the Marketing of Small and Medium-Sized Enterprises in Qatar and the Gulf Co-Operation Council (GCC) Countries. Financial Entrepreneurship for Economic Growth in Emerging Nations Advances in Finance, Accounting, and Economics*, 129-147. doi: 10.4018/978-1-5225-2700-8.ch007
- Ang, Cynthia. "Middle East: Covid-19 and Low Oil Prices Threaten GCC Insurers' Earnings." *Middle East Insurance Review*, 2 Nisan, 2020. (www.meinsurancereview.com)
- Augustine, Babu Das. "GCC Economies Slow down in Tandem with Global Trend." *Business-Gulf News, Gulf News*, 15 Ekim, 2019. (www.gulfnews.com)
- *Country Profile-Saudi Arabia-A return to Growth. (2020, April). Middle East Insurance Review.*
- *GCC Insurance Industry Report. 24 Kasım, 2019. (www.alpencapital.com)*
- *How Transparency Can Help the Middle East and North Africa, World Bank, 9 Nisan, 2020. (www.worldbank.org)*
- Kerr, Simeon. "IMF Revises Down Economic Outlook in Gulf States." *Financial Times*, 28 Ekim, 2019. (www.ft.com)
- *Market Segment Outlook: Gulf Cooperation Council, 19 Şubat, 2020. (www3.ambest.com)*
- Mujkic, E. "GCC Insurers' Earnings are Under Threat From Covid-19 and Low Oil Prices.", 31 Mart, 2020. (www.spglobal.com)
- "Saudi Arabia: SAMA Issues New Actuarial Regulation." *Middle East Insurance Review*, 3 Mart, 2020. (www.meinsurancereview.com)
- T.C. Dışişleri Bakanlığı. (www.mfa.gov.tr)
- *The Regional Economic Outlook: Middle East and Central Asia Update. Nisan, 2020. (www.imf.org)*
- "World insurance: The Great Pivot East Continues" *Sigma No: 4/2020. 9 Temmuz 2020. (www.swissre.com)*

Yabancı Basından SEÇMELER

2020 Yılı'nın İlk Yarısında Doğal Afet Zararları Fırtına Kaynaklı Büyük Hasarlar

“2020 yılının ilk yarısında Kuzey Amerika’da, şiddetli fırtına, hortum, sel ve dolu nedeni ile her birinin zarar tutarı milyar doları aşan 8 afet meydana gelmiştir.”

Amphan Siklonu, Hindistan’da 2020 yılının ilk yarısında gerçekleşmiş en maliyetli doğal afet olmasına rağmen, oluşan hasarların sadece küçük bir kısmı sigortalıdır.

İklim koşulları, Kuzey Atlantik kasırga sezonunun aktif geçeceğine ve Kaliforniya’da büyük çaplı orman yangınlarına işaret etmektedir.

2020 yılının ilk yarısı ile ilgili doğal afet istatistikleri özellikle iki noktaya işaret etmektedir: Bunlardan ilki Kuzey Amerika’da meydana gelen şiddetli fırtınaların hasarların büyük bir kısmını oluşturmasıdır ki bu da hasar miktarlarını düşürebilmek için yapıların dayanıklılığının artırılması gerektiğini göstermektedir. İkinci nokta olan iklim değişikliği ise özellikle önemlidir çünkü bu durum uzun vadede Kuzey Amerika’daki fırtına riskinin artmasında rol oynamaya devam edecektir. Bu nedenle bütün devletler, halihazırda devam eden pandemide olduğu

gibi iklim değişikliğinin sonuçlarına hazırlıksız yakalanmak ve oluşabilecek hasarları önleyebilmek için sera gazı emisyonlarını düşürmeye yönelik ciddi önlemler almalıdır.

2020 Yılı'nın İlk Yarısında Meydana Gelen Doğal Afet Rakamlarına Genel Bakış

Doğal afetler 2020 yılı Haziran ayı sonu itibarıyla yaklaşık 68 milyar ABD Doları tutarında ekonomik hasara sebep olmuştur. Bu rakam son 30 yılın ortalaması olan 74 milyar ABD Doları’ndan daha düşük olmakla birlikte; toplam sigortalı

hasar Kuzey Amerika'daki hava olayları kaynaklı doğal afetlerin ilk yarıyılında normalin üzerinde bir sıklıkta meydana gelmesi sebebiyle, 20 milyar ABD Doları olan geçmiş senelerin ortalamasının üzerine çıkmış ve yaklaşık 27 milyar ABD Doları olarak gerçekleşmiştir.

Toplam ekonomik hasarın %47'si, sigortalı hasarın ise %82'si Kuzey Amerika'da kaydedilmiş olup, bu oranlar sırasıyla %35 ve %60 olan bölge uzun dönem ortalamalarının üzerinde gerçekleşmiştir. Buna karşılık, Avrupa ve Asya-Pasifik'te gerçekleşen doğal afetler ise daha düşük hasarlara sebep olmuştur.

Yılın ilk yarısında yaşanan doğal afetlerde toplam 2.900 kişi hayatını kaybederken; bu rakam hem son 30 yılın hem de son 10 yılın ortalamasının çok altında kalmıştır.

ABD'nin Güneydoğusunu Etkileyen Şiddetli Kasırgalar

2020 yılının en şiddetli hava olaylarından biri, Paskalya haftasının sonunda (11-12 Nisan 2020) ABD'nin güneydoğusunda oluşan güçlü bir hava cephesinin yol açtığı düzinelerce hortum ve tenis topu büyüklüğünde dolu yağışlarıdır. 10 eyalette toplam 140 hortum kaydedilmiş, bunlardan 3'ü hızı saatte 300 km'ye ulaşan rüzgarlarla birlikte EF4 yoğunluğuna (ikinci en yüksek dereceye) ulaşmıştır. Sayısız ev tamamen yıkılmış, arabaların

hatta otobüslerin havada uçtuğu görülmüştür.

Mississippi tarihinin en güçlü hortumu da bu sırada kaydedilmiştir. En geniş noktasında çapı 3,5 km'den (2,25 mil) daha fazla olan hortum, tamamen kaybolmadan önce karada yaklaşık 100 km (62 mil) ilerlemiştir. Hortumun yarattığı yıkım uydu görüntülerinde de görülebilirken, nüfusun yoğun olduğu bölgelerin uzağında kalması ise büyük bir şanstır. Söz konusu hortum 38 kişinin hayatına mal olurken, 2,6 milyar ABD Doları sigortalı olmak üzere toplamda 3,4 milyar ABD Doları tutarında ekonomik hasara neden olmuştur.

Bir başka ciddi afet ise 14 Haziran'da Kanada'nın Alberta Eyaleti'ndeki Calgary şehrinde yaşanan fırtına sonucu, şehre tenis topu büyüklüğünde dolu yağması olmuştur. Şiddetli yağışlar sonucu sayısız ev ve araba ağır hasar görmüş, dolu tanelerinin yağmur suyu drenajlarını tıkaması sonucu birçok yol taşkına maruz kalmıştır. Bazı araçlar neredeyse tamamen sular altında kalırken, sürücüleri için de kurtarma çalışmaları yapılmıştır. 1,2 milyar ABD Dolarına ulaşan toplam hasarın yaklaşık %75'ini sigortalı hasarlar oluşturmuştur. Bu olay Kanada tarihinde ki, fırtına kaynaklı en büyük hasar olarak kayıtlara geçmiştir.

Yılın ilk yarısında toplam hasarın 27 milyar ABD Doları ve sigortalı hasarın da 20 milyar ABD Doları tutarındaki

kısmı Kuzey Amerika'da meydana gelen şiddetli fırtınalar sonucu oluşmuştur.

Munich Re'de İklim Uzmanı ve Jeolog Ernst Rauch endişesini şu şekilde dile getirmiştir: "Her hava olayı kaynaklı doğal afeti iklim değişikliğine bağlamasak da verilerimizdeki eğilim, özellikle Kuzey Amerika'da banliyö ve şehir dışı bölgelerindeki nüfus ve risk artışının yanı sıra artan emlak bedelleri ve zayıf inşaat teknikleri sonucu şiddetli fırtınalardan kaynaklanan hasarların artmakta olduğunu açıkça göstermektedir. İklim değişikliğinin etkisiyle artan sıcaklık ve nem oranları da bunun gibi hava olaylarının oluşmasına neden olmaktadır. Küresel bir salgının yaşandığı bu süreçte bile, iklim değişikliğinin sistemik unsurlarla birlikte önemli bir risk olduğunu unutmamalıyız."

Amphan Süper-Siklon'u ve Çin'deki Sel Hasarları

Çin'de Haziran ayında başlayan şiddetli muson yağmuruları, ülkedeki yüzlerce nehrin taşmasına ve 100'den fazla insanın hayatını kaybetmesine neden olmuştur. Sel baskınlarının Temmuz ayına kadar devam etmiş olması, kesin hasar rakamlarına ulaşılmasını henüz mümkün kılmamaktadır. Bununla birlikte ilk tahminlere göre ekonomik hasar, 1 ile 10 milyar ABD Doları arasında gerçekleşecektir.

2020 yılının kış aylarında yaşanan Ciara Fırtınası (Almanya'da Sabine olarak anılmaktadır), Avrupa'nın en maliyetli doğal afeti kabul edilmiştir. Saatte 200 km'ye ulaşan rüzgâr hızı ile, Şubat ayı başlarında Avrupa'nın büyük bölümünü etkisi altına alarak 10.000'lerce insanın elektriksiz kalmasına, binlerce uçuşun ve futbol maçları gibi büyük etkinliklerin iptaline neden olmuştur. Sadece orta şiddette bir kış fırtınası olmasına rağmen Ciara, Orta Avrupa'nın büyük bir bölümünü etkilemiş olup, 1,8 milyar ABD Doları (1,6 milyar Euro) gibi nispeten yüksek bir ekonomik ve 1,2 milyar ABD Doları (1,1 milyar Euro) tutarında sigortalı hasara sebebiyet vermiştir.

Avustralya'da Rekor Düzeyde Orman Yangınları

2019/2020 yaz sezonunda Avustralya'da gerçekleşen orman yangınları benzeri görülmemiş hasara yol açmıştır. Olağanüstü şiddetli kuraklık ve yüksek sıcaklıklardan kaynaklanan orman yangını sezonu normalden erken başlayarak kıtanın güneydoğu kıyısındaki tatil beldeleri ile nüfusun yoğun olduğu bölgeleri etkisi altına

almış ve yangınlar çok uzun süre söndürülemedi. Avustralya'daki orman yangınları her ne kadar doğal sebeplerden kaynaklanıyor olsa da araştırmalar, iklim değişikliğinin uzun vadede söz konusu orman yangınlarının daha sık olmasına neden olacağını göstermektedir. Yangın sezonu 1,6 milyarı sigortalı olmak üzere toplamda 2 milyar ABD Doları tutarında rekor bir ekonomik zarara neden olmuştur.

Yılın İkinci Yarısında Ortalamanın Üzerinde Şiddette Bir Kasırga Sezonu Yaşanabilir

El Niño-Güney Salınımı (ENSO) olarak bilinen doğal iklim döngüsünün, yılın ikinci yarısında Kuzey Atlantik kasırga oluşumlarında etkili bir faktör olması beklenmektedir. Bununla birlikte, kasırga sezonunun en riskli olduğu Ağustos-Ekim döneminde, Tropik Atlantik üzerinde tropikal siklonların gelişmesine ve yoğunlaşmasına neden olabilecek "La Niña" etkilerinin olacağı da tahmin edilmektedir.

Kaliforniya orman yangını mevsiminin bu yıl, bölgenin genelinde "La Niña" benzeri iklim hareketlerinin sonbahar

aylarında alışılmadık derecede kurak koşullar yaratarak olağan kış yağışlarını geciktirmesi sebebiyle, özellikle eyaletin kuzey kesiminde daha şiddetli olacağı tahmin edilmektedir.

Munich Re Amerika'nın Doğal Afet Çözümleri Müdürü Mark Bove, "Elbette, burada sadece La Niña'nın bu yılki potansiyel etkileriyle ilgili değişim olasılıklarından bahsediyoruz. Tehlikeli bir orman yangını ve/veya kasırga mevsimi olasılığı her zaman vardır. Ancak arka plandaki koşullar, Kaliforniya'da daha aktif bir orman yangını sezonuna ve Atlantik'te artan kasırga aktivitesi potansiyeline işaret etmektedir. Bu nedenle, özellikle mevcut pandemi süreci göz önüne alındığında, söz konusu afetlerden etkilenecek nüfusu korumak için her zamankinden daha hazırlıklı olmak çok önemlidir." demektedir.

Munich Re
23 Temmuz 2020
Çvr: Selgöl ADAMOĞLU

Hasar Yönetimi 2030: Hayal mi? Gerçek mi?

Önümüzdeki on yıl içinde yeni teknolojik imkanlar, sigorta şirketlerinin hasar süreçlerini tamamen değiştirebilecek potansiyele sahiptir. Şirketler katma değer yaratmak için dört konuya odaklanmalıdır.

Sigortacılar, hasar sürecine daha önce görülmemiş bir netlik kazandırabilecek hızlı teknolojik gelişmeler sayesinde hasar yönetiminde yeni bir çağın eşiğindedirler. Hasar süreci içerisinde yer alan her temas noktası daha olay meydana gelmeden önce devreye girip, süreci sorunsuz bir şekilde hızlandıran teknoloji ile insanın müdahalesinin birleşimi ile desteklenecektir.

Görece geleneksel (temkinli) bir sektör olan sigortacılıkta faaliyette bulunan şirketlerin de birçok sektörün çağın gereksinimlerine ayak uydurmasını kolaylaştıran otomasyon, yapay zekâ ve gelişmiş çözümler gibi yeni nesil beceriler kazanmalarını sağlayacak stratejiler geliştirmeleri gerekmektedir. İleriki yıllarda ortaya

çıkabilecek hasarları incelemek için 2030 yılının referans olarak alınmasının nedeni, yüksek beklentiler ve yeni iş ve işletim modellerini değerlendirmek için yeterince uzak, ancak güvenle bazı tahminlerde bulunabilecek kadar da yakın bir gelecek olmasıdır.

Örneğin, 2030 yılında dünyada teknolojinin kesintisiz erişime olanak sağlaması ve karar alma süreçlerini hızlandırması nedeniyle müşteri ve çalışanların farklı hissedeğinden emin olabiliriz. Peki bu, sigorta şirketleri için ne anlama geliyor?

Müşteri ve çalışan yapısı çarpıcı biçimde değişecek, örneğin Y kuşağı ve Y kuşağı sonrası (1997'den sonra doğanlar) yetişkin nüfusun neredeyse yarısını oluşturacaktır.

Bu dijital kuşak bugün hayal bile edemeyeceğimiz başkalarının yanısıra - halihazırda sık kullandıkları platformlarla entegre, kesintisiz, çok kanallı, gerçek zamanlı etkileşimler içinde olacaktır. Şirketlerin bu genç müşterilerin ihtiyaçla-

rını, dijital etkileşim alanlarında aynı tercih veya erişime sahip olmayan X kuşağı ile 1946 ve 1964 yılları arasında doğmuş olan baby-boomer nüfusun ihtiyaçlarıyla dengelemeleri gerekecektir.

Teknoloji büyük bir hızla gelişmeye devam edecektir. Nesnelerin interneti, akıllı evler ve işletmeler, sürücüsüz arabalar, giysilere yerleştirilebilen cihazlar ekosistemler arasında hızlı ve kesintisiz veri paylaşımını getirecektir. Sigortacılar, sigortalıların risk profilleri ve davranışları hakkında daha fazla bilgiye sahip olacaklardır. Sigorta şirketleri dolandırıcılığı daha kolay fark edip, hasarları daha hızlı ve doğru şekilde takip edebileceklerdir. Dijital gelişmeler ve güçlü yeni analitik yöntemler şirketlerin pazarlama ve satış süreçlerini kolaylaştırmalarına, riskleri azaltmalarına, hasarın önlenmesi ve sigortalıların ihtiyaçlarına yönelik ürün ve hizmet sunulması için uygun anlarda müdahale edilmesine yardımcı olacaktır.

Kuşkusuz önceden tahmin edilmesi mümkün olmayan bazı gelişmeler de meydana gelebilecektir. Video kaset kiralama mağazaları ve plak dükkanlarından otomobil servislerine kadar pek çok sektörün, yeni oyuncular, yeni iş modelleri, ürün ve hizmet önerileri ortaya çıktığı zaman neredeyse bir gecede yok olduğu unutulmamalıdır. Netflix neredeyse yirmi yaşında iken, Uber ilk on yılını bile tamamlamamıştır. Değişim hızlandıkça, radikal yenilenmeye yalnızca çevik bir iş kültürüne sahip sigorta şirketleri ayak uydurabilecektir.

Hasarlar için bu ne anlama gelmektedir? Sigorta şirketleri geleceğe hazırlanırken şu dört konuya dikkat etmelidir.

Denge Kurmada Ustalaşma: İnsan Dokunuşunun Dijital Hale Getirilmesi

Belli başlı hasar yönetim organizasyonları, yapay zekâ ile insan zekânının en iyi özelliklerini birleştirecek ve her ikisinin de zayıf yönlerini kaldıracak şekilde evrilecektir. Hasar sürecinde insan müdahalesinin temel gereklilik olmaya devam etmesi beklenmektedir. Dijital yardımcıları ve yapay zekâ sayesinde daha üretken ve verimli bir şekilde çalışılabilecektir.

Örneğin, teknik açıdan gelişmiş şirketler ilk hasar bildiriminden itibaren, hasar ödemelerini hızlı bir şekilde gerçekleştirmek için her bir hasarı ilgili segmentlerde uzmanlaş-

mış personel ve çözüm kanalına yönlendirmek için gelişmiş veri analitiğini kullanacaklardır.

Öngörülebilir davranış, süreç ve modele sahip olan ve gelecekte sigortacılık faaliyetlerinin %60'ını oluşturacağı tahmin edilen rutin hasarlar ve günlük müşteri ilişkilerinin dijital çözümler veya "bilişsel ajan" tarafından yürütülmeye uygun olduğu düşünülmektedir. Geriye kalan, ayrıntılı muhakeme gerektiren daha karmaşık hasarlar ve müşteri etkileşimleri ise sürece empati katabilen ve modern araçlar ile donatılmış insanlar tarafından yönetilmeye devam edecektir.

Benzer bir şekilde, ilgili taraflara bilgi sağlayarak destek veren bilişsel "fısıldama faktörü" özelliği taşıyan araçlar, özellikle karmaşık hasarların müşteri ilişkisinde otomatik yönlendirme yapabilmektedir. Bu yardım sayesinde hasar uzmanları, sigortalılara hasarla ilgili atılacak adımları ve çözüm yollarını sunmak için analitik özelliğe sahip gösterge tablolarını güvenle kullanabilmektedir. Tıbbi tedavi analitiği, hasar uzmanını iş kazası geçiren işçinin bazı gerekli tedavilerinin tamamlanmamış olduğu konusunda uyararak, konunun hasar talebinde bulunan nezdinde takip edilmesi ve müşterinin uyarılmasını sağlayabilecektir.

Sigortalı ve şirket içi bilişsel araçlar, hasar sürecini hızlandırmaya, hak sahipleri ile sigortacılar arasındaki sürtüşme noktalarını ortadan kaldırmaya

ve hatta tazminat taleplerinin en doğru şekilde ele alınmasını sağlarken şirketlerin hasara ilişkin masraflarını da azaltmalarına yardımcı olmaktadır.

Proaktiviteyi Yeniden Tanımlamak

Proaktif şirketler, sigortalıların ihtiyaçlarını önceden tahmin ederek gitgide daha etkin bir şekilde karşılayacaktır.

Örneğin, hasar birimleri, Snapchat veya metin mesajları gibi tek noktadan, çok kanallı bir hub'a kadar her müşterinin tercih ettiği çeşitli yöntemleri kullanarak hasarla ilgili gelişmeler veya bir sonraki aşamayı müşterisiyle paylaşabilecektir. Hasar ekipleri, video ve veri paylaşımı sayesinde sigortalılara daha zengin ve gerçek zamanlı bilgiler sağlarken, hasarın durumuyla ilgili soruların yüzde yüzünü dijital ortamda cevaplayarak telefon görüşmelerini de ortadan kaldıracaktır. Örneğin;

- Bir oto müşterisi tercih ettiği kanaldan teslim edilen aracın onarım durumuyla ilgili güncellemeleri alabilecektir.
- Mal sigortası yaptıran sigortalı, çatı onarımına ait fotoğraf ve videoları görmek ve acil durumda direkt iletişim kurmak için sigorta şirketinin çevrimiçi hasar merkezini ziyaret edebilecektir.
- Hasardan sorumlu "temsilci" her bir sigortalıya veya hak sahibine hasar süreciyle ilgili

rehberlik sağlarken, eksper tarafından hasarın azaltılmasına yönelik atılması gereken tüm adımları paylaşabilecektir.

Sigortalılarla, onların ihtiyaçlarını tahmin etmek veya ürün önermek için -örneğin analizler ve algoritmalar kullanılarak- proaktif olarak iletişim kurabilen sigorta şirketleri, çağrı merkezlerindeki gereksiz çağrıları azaltacak, böylelikle müşteri deneyimini iyileştirerek çağrı merkezi çalışanlarının daha önemli ve karmaşık konularla ilgilenmelerine fırsat sağlayacaktır.

Sigortacının Rolünü Yeniden Tasarlamak: Önlem Almanın Gücü

Sigortacılar, geleneksel hasar yönetim metotları yerine, hasar tasfiyesine yönelik kaynaklarının yüzde 20'sini hasarı önlemeye ayırarak sigortalıların hasar deneyimlerini yeniden tasarlayabilir ve bu sayede rakiplerinden ayrışabilir. Telematik uygulamaların bağlı cihazlar (sağlık izleyicileri, giyilebilir sensörler ve cep telefonları) ile entegre edilmesiyle, daha hasar meydana gelmeden sigortalı veya riske maruz taraflar uyarılabilecektir.

Örneğin, binalardaki sensörler, iç mekân sıcaklıkları boruları donduracak seviyeye düştüğünde ev sahipleri ve sigortacıları uyaracak ve ısıyı yükseltmek için entegre akıllı termostatları otomatik olarak

tetikleyebilecektir. Kasırgalara karşı savunmasız bölgelerde akıllı evler, sigorta şirketi tarafından gönderilen hava durumu bildirimlerine göre otomatik olarak kasırğa kepenklerini devreye alabilecektir. Benzer şekilde, manuel işçilik yapılan işyerinde, işçilerin giysilerine yerleştirilmiş sensörler ve makinelerde bulunan telematik cihazlar, bir çalışanın uzun süre çalıştığını fark edecek ve uyanıklığı sürdürmek için mola vermesini isteyecektir. Harekete duyarlı sensörler “güvenli bölge” dışına çıktığı zaman işçinin çalıştığı makinenin otomatik olarak durmasını sağlayarak hasarın meydana gelmesini de önleyebilecektir. Sigorta şirketlerinin rehberliği doğrultusunda kuruluşlar, düşerek yaralanmaların önüne geçebilmek için yerler ıslanmışında tehlikeli bölgelerdeki döşemelerin renk değiştirerek uyarı vermesini sağlayan bir mekanizma kurabileceklerdir.

Sigortacı ve sigortalı arasındaki ilişki hasarların azalmasıyla temelden değişecek; taraflar yalnızca hasar veya kazalardan sonra etkileşimde bulunmak yerine, hasarın önlenmesinde ortak olacaklardır.

Hasar Ekosistemini Geliştirmek: Sigortacılar İçin İş Birliğine Dayalı Bir Model

Sigorta teknolojisi girişimleri, orijinal donanım üreticileri, hava durumu bilgi sağlayıcıları, hukuk firmaları, yapay

zekâ hizmet sağlayıcıları, IoT (nesnelerin interneti) konusunda çözüm sağlayıcı ve kaynaklar sigorta ekosistemindeki inovasyon sürecine hız kazandırırken, birçok yenilik mümkün olanın sınırlarını zorlamaktadır. Sigortacılık sadece belirli ilişkileri yönetmekten ibaret bir faaliyet olmaktan ziyade sayısız hizmet sağlayıcı ve teknoloji firmaları tarafından üretilen veri ve analizlerin sonuçlarını biraraya getiren bir sürece dönüşerek sektördeki potansiyeli ortaya çıkarabilir ve bunu yapabilen şirketler için değer yaratabilir. Bu ayrıcalıklı pozisyona ulaşabilmek kolay olmasa da sigortalı bilgi ve verilerine sahip olmak isteyen şirketler arasındaki şiddetli rekabet nedeniyle sigorta şirketlerinin bu yönde belli bir stratejiyle hareket etmeleri gerekmektedir.

Yeni hasar ekosisteminde, sokak ve fabrika kameraları, telematik ve yerel sensör (örneğin, arabalarda, giyilebilir cihazlarda ve makinelerde var olan) gibi ilişkisiz taraflara ait altyapılar, sigorta şirketlerinin hasarlarla ilgili bilgilere otomatik erişimini sağlayacaktır. Sigortalı ve sigortacı tarafından paylaşılan fotoğraf ve videolar, mevcut bilgiyi daha zengin hale getirecektir. Şirketler uygun hesaplama araçları ve analitik yöntemlerle sorumluluklarını hızlıca belirleyerek, hasarların yaklaşık %90'ı için daha doğru değerlendirme ve hasar hesaplaması yapacak hale gelebilecek; bu

da talepten ödemeye kadarki sürecin tek bir tıklamaya indirildiği hasarların oranını artıracaktır.

Hasarların Azalmasıyla Sigortacı ve Sigortalı Arasında İlişkiler Temelden Değişecek, Hasarın Önlenmesi Konusunda Ortak Haline Gelecekler.

Örneğin, sensörler bir hazne pompasının arızalandığını fark ettiğinde, sigorta şirketi otomatik olarak yerel perakendeciye arayıp gerekli parçaların siparişini kolaylaştırarak, onarımları hızlandırarak su hasarı riskini azaltabilir.

Benzer bir şekilde, kazaya karışan şirket arabalarının içinde yer alan sensörler çarpma noktası ve seyahat hızı hakkında veri sağlayacaktır. Sigortacı, araç sürücüsünün hatalı olup olmadığını anlamak için trafik kameralarından alınan video kayıtlarıyla bu verileri birleştirerek kazayı yeniden kurgulayabilecektir. Sigorta şirketleri, hasarın türüne uygun gelişmiş analitik yöntemler kullanarak otomobil servis ağında yer alan zaman çizelgeleri ve performans dereceleriyle birlikte kazaya karışan sürücü için hasara özgü servis önerileri oluşturabilecektir.

Bu örneklerin bazılarının kolay hayal edilmelerinin nedeni halihazırda kullanılıyor olmalarıdır. Bununla birlikte,

bu kavramlar birçok şirket için 2030'dan çok 2070 yılının vizyonu gibi görünmektedir.

Günümüzde çoğu şirket hala ürün ve hizmetlerin sadece belli bileşenleri hakkında yoğunlaşırken, ancak birkaçı hasar sürecini tamamen gözden geçirecek çalışmalar yapmaktadır. Şirketlerin bu tür yenilikleri gerçekleştirebilmek ve lider şirketlere ayak uydurmaları için yeni teknolojilere yatırım yapmaları, proaktif ve insan odaklı müşteri deneyimine yönelik çabalarını ikiye katlamaları gerekmektedir. Bunlara ek olarak, sigortacılar ekosistem zihniyetine benimserken, veri güvenliği gibi zorlukları çözerek ileriki döneme uygun beceriler geliştirmelidir.

2030 hasar öngörülerinin artan müşteri memnuniyetinden, daha fazla verimlilik ve daha düşük hasar maliyetlerine kadar önemli faydaları olacaktır. Önümüzdeki yıllarda sigorta sektörünün büyük bir dönüşüm geçireceği kesindir. Buna rağmen geleceği öngörmenin ve hasar tasfiye sürecinin ne hızla değişeceğini tahmin etmenin kesin bir yolu bulunmamaktadır. Değişen dünyanın ön saflarında yer alan başarılı şirketler, bu düzene adapte olmaya yönelik hazırlıkları yaparak, hasar sürecini yeniden tasarlamak için yapılması gereken değişiklikleri belirleyeceklerdir.

Bu ortamda tepkisiz kalmak

bir seçenek değil, sadece rekabetin gerisinde kalmanın kesin tarifi haline gelmiştir. Yöneticiler, şirketlerinin bu yolculukta başarılı olmak için gereken vizyon ve yeteneklere sahip olup olmadığını değerlendirmelidir. Önlerinde pek çok bilinmeyen olmasına rağmen, gerekli adımları şimdi atan şirketler, gelişmelere yanıt vermek ve uyum sağlamak açısından daha hazırlıklı olacaklardır.

Şirketler hasar süreçlerini modernleştirme yolunda ilerlemiş de olsalar, hâlâ erken aşamalarda da yer alsalar da benzer bir süreçten geçeceklerdir. Şirketler 2030 hasar vizyonunu belirledikten sonra, mevcut becerilerini değerlendirerek rakiplerinden daha iyi performans göstermelerini sağlayacak stratejik yatırımlar yapmak zorundadır. Başarılı şirketler hasar süreçlerini yeniden tasarlamak için yapılması gereken değişiklikleri ve yollarına çıkan engelleri tanımlayabilenler olacaktır. Önümüzdeki pek çok belirsizliğe rağmen gerekli adımları atarak bu sürece uyum sağlayan şirketler çok daha iyi bir konumda yer alacaklardır.

McKinsey & Company
Nisan 2019
Çeviren: Arda AKYÜZ