

## Gündem: İş Seyahati

Seyahat riskinin yönetilmesine ilişkin ISO 31030 standardı hakkında mutlaka bilinmesi gerekenler

Hazırlayan

**Commercial Risk (Ticari Risk)** <sup>CR</sup>  
Sigorta ve Risk Yönetimi Haberleri

İş Birliği Yapan

**CHUBB**<sup>®</sup>



# İçindekiler

Giriş	<b>Janene Blizzard</b> Chubb EMEA Kaza ve Sağlık Başkan Yardımcısı
Bölüm 1	<b>ISO 31030'un ortaya çıkışı</b>
Bölüm 2	<b>İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler</b>
Bölüm 3	<b>ISO 31030 standardının kullanımı</b>
Bölüm 4	<b>Sigortanın rolü</b>





# Katkı saęlayanlar



**Janene Blizzard**

EMEA Kaza ve Sağlık Başkan  
Yardımcısı  
**Chubb**



**Xavier Florit**

Kıta Avrupası ve Orta Doęu, Kuzey  
Afrika Bölgesi Kurumsal Kaza ve Sağlık  
Başkanı  
**Chubb**



**Leon Burton**

Birleşik Krallık, İrlanda ve  
Güney Afrika Kurumsal Kaza  
ve Sağlık Başkanı  
**Chubb**



**James Wood**

Kuzey Avrupa Bölgesel Güvenlik  
Direktörü  
**International SOS**



Giriş

ISO 31030'un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya  
çıkan risklere ilişkin perspektifler

ISO 31030 standardının  
kullanımı

Sigortanın rolü



# Giriş

## Janene Blizzard

### Chubb EMEA Kaza ve Sağlık Başkan Yardımcısı

Küresel bir pandeminin pek iyi yanları olmasa da en iyi taraflarından biri, iş seyahati risklerine ve sigorta da dahil, bunlara hazırlıklı olunması gerektiğine dair farkındalığın artması.

Küresel İş Seyahatleri Birliğinin (GBTA) istatistiklerine göre<sup>1</sup> uluslararası iş seyahatlerine harcanan tutarın 2023 sonuna kadar %24 oranında artması bekleniyor. 2020 yılında COVID-19 pandemisi sebebiyle %53,58 düşüş gösteren bu oran, 2021'de çok az artı (%5,5) fakat 2022'de %33,8'e yükseldi.

Çalışanların seyahat etme isteği de arttı. GBTA tarafından yürütülen çevrim içi bir ankette<sup>2</sup>, 10 katılımcıdan yedisi, çalışanlarının iş için seyahat etmeye son derece istekli olduğunu düşündüklerini belirtmiştir. Bu, Kasım 2020'den bu yana en yüksek oran.

GBTA anketi Chubb'ın bulgularıyla da örtüşmektedir. Kasım 2021<sup>3</sup>'de dünyanın dört bir yanından iş için seyahat eden 2 binden fazla katılımcıyla yapılan bir ankette, katılımcıların büyük çoğunluğunun (%84) iş seyahatlerinin tekrar başlamasını sevinçle karşıladığı, bununla birlikte neredeyse buna eşit oranda katılımcının (%81), şirketlerinin seyahat sigortası poliçesine artık daha çok dikkat ettiği, %79'unun ise seyahatleri sırasında hasta olmaları halinde şirketlerinin kendileriyle ilgileneceğinden emin olduğu görüldü.

<sup>1</sup> <https://www.statista.com/statistics/324786/global-business-travel-spending-growth-forecast/>

<sup>2</sup> <https://www.gbta.org/wp-content/uploads/30th-Key-Highlights-ppt-Business-Travel-Outlook-Poll-January-31-2023-FINAL.pdf>

<sup>3</sup> <https://www.chubb.com/th-en/articles/business-travel-survey-result.html>



Uluslararası iş seyahatlerine yapılan harcamaların 2023 sonuna kadar

# %24

oranında artması bekleniyor

Giriş

ISO 31030'un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

ISO 31030 standardının kullanımı

Sigortanın rolü





COVID-19, mutlak surette yeni riskler yaratmamış olmakla birlikte hep var olan ve şimdi daha fazla ön plana çıkan risklere dair farkındalığı artırdı. Bulaşıcı bir hastalığın yayılması, sınırların kapanmasıyla oluşan karmaşa ve toplumsal istikrarın sarsılması riskleri buna örnek verilebilir.

İş seyahati riski yönetiminde atılan büyük bir adım ISO 31030 standardının ortaya çıkışı olmuştur. Bu, bu konuya özgü ilk küresel standart. Eylül 2021'de yürürlüğe giren bu standart, 70 ülkede onaylandı.

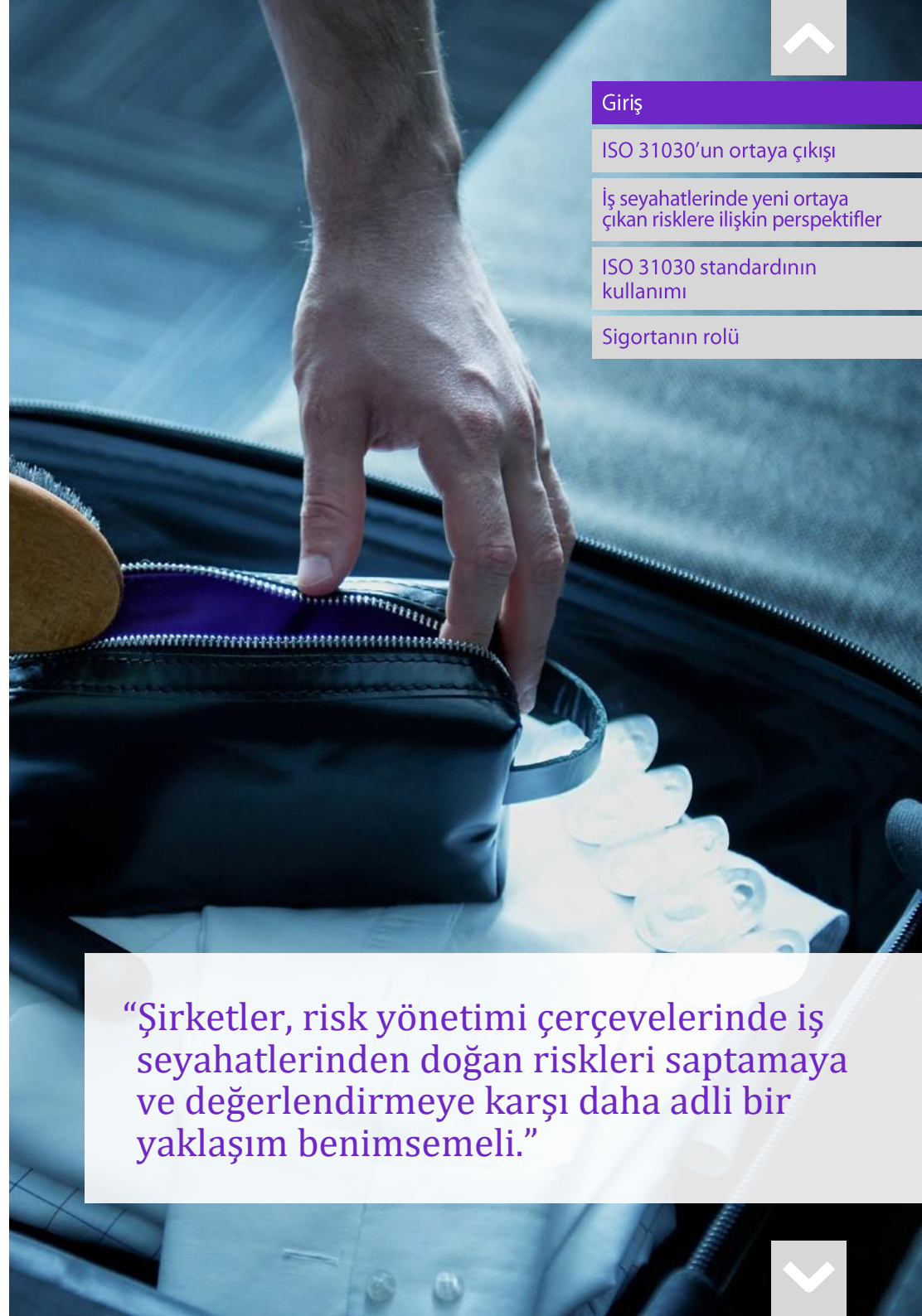
Bu standart, şirketlere etkili bir seyahat riski yönetimi çerçevesi belirlemek, oluşturmak ve uygulamak için bir karşılaştırma kriteri. ISO 31030 yasal bir standart olmasa da bu standardın seyahat riski yönetimi için küresel bir referans olarak kullanılması muhtemel.

Çalışanların tanımlanmış yasal yükümlükleri ve küresel risklerin giderek daha karmaşık hale gelmesi, temel hususların artık yeterli olmadığı anlamına geliyor. Söz konusu ISO standardı da şirketlerin risk yönetimi kapsamında iş seyahatlerinden doğan riskleri daha adli bir yaklaşımla saptamaya ve değerlendirmeye olan ihtiyacına vurgu yapıyor.

**Bu raporda, iş seyahatlerinin değişmekte olan mahiyeti ve bunun bakım yükümlülüğüne olan etkisi ortaya konmaktadır. Ayrıca bu rapor, ISO 31030 standardının şirketlere bu yükümlülükleri yerine getirme konusunda nasıl yardımcı olabileceğine dair detaylı bilgi içeriyor ve seyahat riski yönetim planlarını başka planlarla karşılaştırmak isteyen şirketler için özet niteliğinde bir kontrol listesi sunuyor.**

Son olarak bu rapor işletmenin genel dayanıklılığına katkıda bulunmak ve sigortacılar gibi üçüncü taraflara aktarılacak riskleri saptamak gibi başka faydaları da ana hatlarıyla açıklamaktadır.

Sigorta sektörü, değişmekte olan bu alanda çok önemli bir role sahiptir. Brokerler, sigortacılar ve destek sağlayıcılar, şirketlerinin en büyük varlığını, yani çalışanlarını koruyacak güçlü bir risk yönetimi çerçevesi oluşturmak için müşterilerine destek olma konusunda kritik bir rol oynamaktadır.



Giriş

ISO 31030'un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

ISO 31030 standardının kullanımı

Sigortanın rolü

**“Şirketler, risk yönetimi çerçevelerinde iş seyahatlerinden doğan riskleri saptamaya ve değerlendirmeye karşı daha adli bir yaklaşım benimsemeli.”**

## Bölüm 1

# ISO 31030'un ortaya çıkışı

Seyahat riski yönetimine ilişkin ISO 31030, şirketlerin seyahat riski konusunda nasıl bütüncül bir bakış açısı oluşturup sürdüreceklerine dair oluşturulan ilk standarttır. Bu standart, risk yönetimine ilişkin olarak 2018'de yürürlüğe giren ISO 31000'in devamı niteliğindedir; söz konusu standart da risk yöneticileri için bir dönüm noktası olmuştur ve iş seyahatlerini yönetme konusunda aynı önemi arz etme potansiyeline sahiptir.

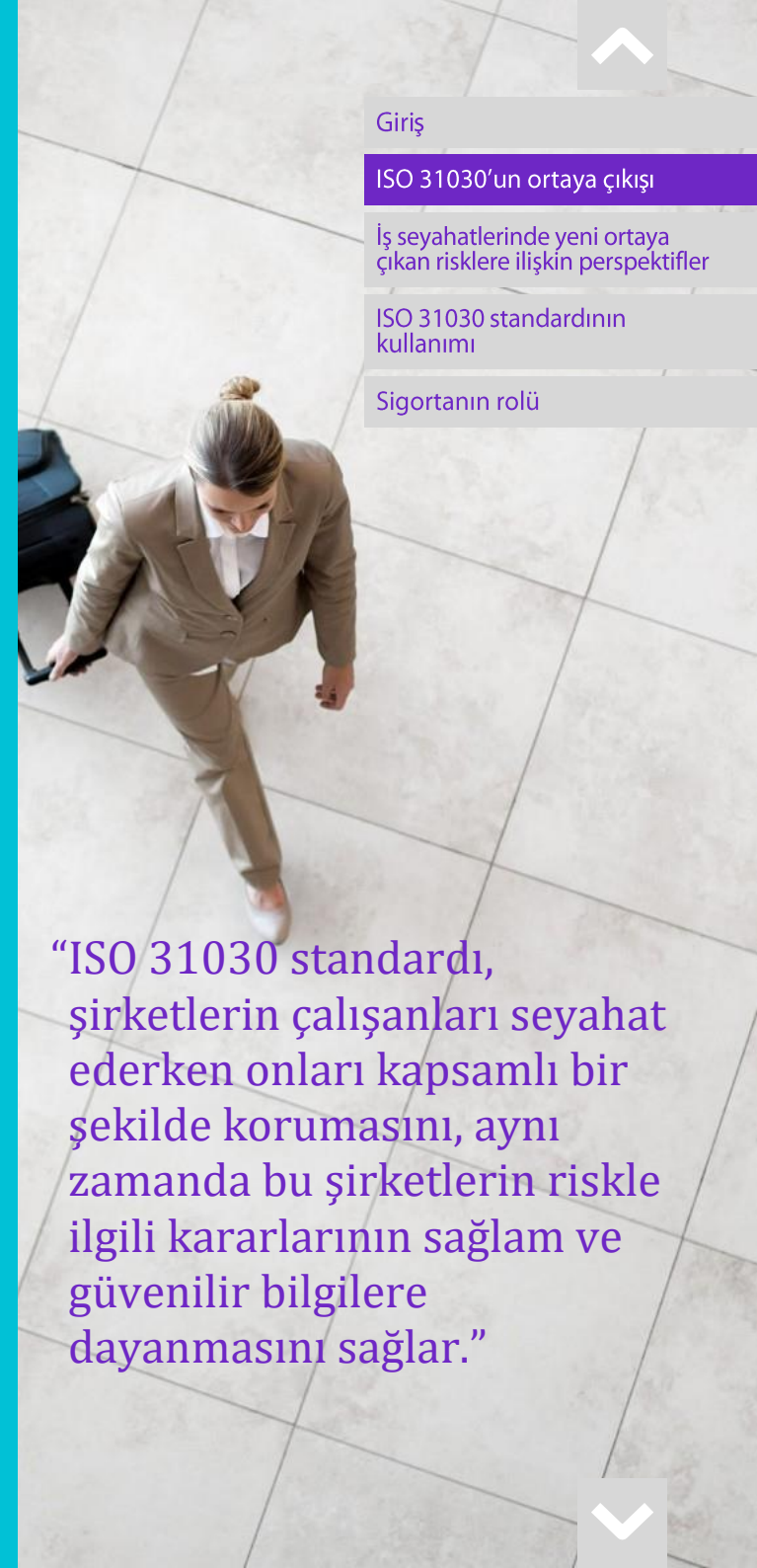
Standartı geliştiren ISO uzman grubunun toplantı organizatörü olan Kevin Myers, ISO 31030 standardının, şirketlerin çalışanları seyahat ederken onları kapsamlı bir şekilde korumasını sağladığını, aynı zamanda bu şirketlerin riskle ilgili kararlarının, sağlam ve güvenilir bilgilere dayanmasını sağladığını belirtmiştir.

"Seyahat riskleri gidilecek yere, politik durumlara, sağlık durumlarına ve başka hususlara göre ciddi farklılık göstermektedir ve her bölge veya seyahat eden kişi profili için işe yarayan tek bir kurallar kümesi yoktur." "ISO 31030 her türden şirketin tüm hususları kapsamına ve seyahat eden çalışanlarını güvende tutmasına yardımcı olacak gerçekçi ve kapsamlı bir plan oluşturmaya yardımcı, kilit bir araçtır."<sup>4</sup>

On yıllardır seyahat riski yönetimi çoğunlukla güvenlik yöneticilerinin, risk ve sigorta yöneticilerinin veya İK departmanlarının görevi olmuştur. Ancak bu standartta açıkça belirtildiği üzere sağlam bir seyahat riski yönetim programı; birim yöneticileri, satın alma departmanı, IT departmanı, hukuk departmanı ve seyahat eden kişiler de dahil olmak üzere diğer paydaşları da içermelidir. Ayrıca bu standart küçük işletmelerden çok uluslu büyük şirketlere kadar her boyuttan şirket için tasarlanmıştır.

**Öyleyse ISO 31030 neden geliştirildi? Değişen iş seyahati trendleri ve bu gelişmelerden doğan riskler nedeniyle çalışan talepleri ve seyahat riskine standart bir yaklaşımın artık yeterli gelmemesi, bu standardın geliştirilmesindeki en önemli etkenler oldu.**

4 <https://www.iso.org/news/ref2730.html>



Giriş

ISO 31030'un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

ISO 31030 standardının kullanımı

Sigortanın rolü

**"ISO 31030 standardı, şirketlerin çalışanları seyahat ederken onları kapsamlı bir şekilde korumasını, aynı zamanda bu şirketlerin riskle ilgili kararlarının sağlam ve güvenilir bilgilere dayanmasını sağlar."**





## Bölüm 2

# İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

### Değişen seyahat trendleri

Kasım 2020'de pandemi en yoğun dönemindeyken ve dünyada kapanmalar uygulanırken Microsoft'un kurucu ortağı Bill Gates, pandemi sonrasında iş seyahatlerinin %50'sinden fazlasının artık yapılmayacağını tahmininde bulundu. Evden çalışmak artık mümkün olduğuna göre yurt dışı seyahatleri için gerekçe sunmanın hayli zor olacağını öne sürdü.<sup>5</sup>

Microsoft yöneticileri ise bu görüşe katılmıyorlardı. Microsoft Başkan Yardımcısı Judson Althoff, iş seyahatlerinin önceki düzeylerde devam etmesini beklediğini söyledi.<sup>6</sup>

Althoff'un öngördüğü gibi uluslararası seyahat geri dönüyor. Chubb Kıta Avrupası Kurumsal Kaza ve Sağlık Başkanı Xavier Florit şöyle diyor: "2021 yılında hem iş hem de turistik amaçlı gezilerin pandemi öncesi seviyelere dönmesini bekliyorduk. Turistik amaçlı geziler daha kısa sürede toparlandı. İş seyahatlerinde de ancak bu yıl aynı gelişmeyi görebildik."

Bununla birlikte COVID-19 salgınından bu yana Avrupa merkezli şirketlerin seyahat alışkanlıklarında birtakım değişiklikler meydana geldi. Florit'e göre uzun uçuşlar eski seviyeye dönmüş olsa bile kısa mesafe yolculuklarda bir azalma mevcut.

Bunun amacı, maliyetlerin ve güvenlik risklerinin yanı sıra şirketlerin karbon ayak izlerini de azaltmak. Seyahat yerine şirketler artık video konferanslar düzenliyor. Florit: "Çalışanlar bir saatlik bir toplantı için Fransa'ya gitmek yerine bunun video konferansla da yapılabileceğini fark etti."

**"İş için seyahat eden kişilerin, yurt dışındayken karşı karşıya kalabilecekleri risklere dair farkındalıkları artık daha yüksek. Planlarını önceden yapmak istiyorlar, işverenleri de bu hazırlıklı olma isteklerini göz önünde bulundurarak hareket etmeli."**

**Xavier Florit, Chubb**

5 <https://www.cnbc.com/2020/11/17/coronavirus-bill-gates-says-more-than-50percent-of-business-travel-will-disappear-long-term.html>

6 <https://www.cnbc.com/2020/11/17/coronavirus-bill-gates-says-more-than-50percent-of-business-travel-will-disappear-long-term.html>

Giriş

ISO 31030'un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

ISO 31030 standardının kullanımı

Sigortanın rolü



Uzun mesafe uçuşları söz konusu olduğunda ise seyahat eden kişiler artık aniden yola çıkmaya ya da planlı bir toplantıdan iki gün önce bilet almaya hazır değildir. Florit: “İş için seyahat eden kişilerin, yurt dışındayken karşı karşıya kalabilecekleri risklere dair farkındalıkları artık daha yüksek. Planlarını önceden yapmak istiyorlar, işverenleri de bu hazırlı olma isteklerini göz önünde bulundurarak hareket etmeli.”

Sonuç olarak şirketler hem iş seyahatleri konusundaki riskler hem de bu risklerin seyahat eden kişinin davranışları, jeopolitik gerilimler, makroekonomik gelişmeler, sürdürülebilirlik ve diğer birçok faktörden nasıl etkilendiği konusunda bilgi sahibi olmalı.

## İş seyahatiyle ilgili riskler

İş seyahati riskleri, ‘sıradan’dan ‘kritik’e kadar uzanan bir yelpazede yer alıyor. Spektrumun kritik ucunda, kaçırılma ve fidye istenmesi, politik şiddet, sivil itaatsizlik, gasp, fiziksel saldırı, ciddi yaralanma ve hastalıklar yer alıyor.

Spektrumun diğer ucunda ise seyahatin sekteye uğraması ve hafif hastalıklar gibi daha düşük şiddetli ancak sık görülen durumlar bulunuyor. Birleşik Krallık, İrlanda ve Güney Afrika Bölgesi Kurumsal Kaza ve Sağlık Başkanı Leon Burton: “Portföyümüze baktığımızda, sıklıkta azalma ancak ciddiyet seviyesinin yükseldiğini gözlemliyoruz. Sağlıkla ilgili olanlar başta olmak üzere, küçük risklerin birçoğu kolaylıkla azaltılabilir.”

Dünyanın dört bir yanındaki büyük şehirlerde sivil itaatsizliğin ve siyasi protestoların artması, seyahatlerdeki

## “Şirketlerin bu yeni coğrafi lokasyonlara aşına olması ve gelişmekte olan pazarların gelişmiş bölgelere kıyasla genellikle daha riskli olduğunu unutmaması gerekiyor.”

**Leon Burton, Chubb**

aksaklıklarda artışa neden oldu. İş yavaşlatmadaki artışlar ise uçuşların iptal edilmesine ve toplu taşımanın kullanılmamasına yol açtı.

İş için seyahat edenler, sadece büyük şehirlerde risklerle karşı karşıya kalmıyor. Şirketler büyümek ve yeni satış fırsatları yakalamak için gelişmekte olan pazarlara yönelidikçe, bilinmeyen yerlere yapılan seyahatler de giderek yaygınlaşıyor. Burton bu durumu şöyle açıklıyor: “Dolayısıyla şirketlerin bu yeni coğrafi lokasyonlara aşına olması ve gelişmekte olan pazarların gelişmiş bölgelere kıyasla genellikle daha riskli olduğunu unutmaması gerekiyor.”

Ayrıca, konaklamayla ilgili belirsizlikler sebebiyle iş seyahatlerinde yeni riskler ortaya çıktı. Örneğin evden çalışmanın artması, çalışanların yazlıklarının da iş yeri sayılıp sayılmayacağı gibi gri alanlar yarattı. Ayrıca, seyahat eden kişiler bir otelde kalmaktansa Airbnb üzerinden başkasının tatil evinde kalmayı tercih edebiliyor, bu da daha fazla riski beraberinde getiriyor.

ISO 31030 standardı uygulanıp kullanılırken iş seyahatleri ile ilgili alışkanlıklardaki bu değişiklikler ve risk yönetimi üzerindeki etki dikkate alınmalı.

Giriş

ISO 31030’un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

ISO 31030 standardının kullanımı

Sigortanın rolü

ures

Arrivals





### Bölüm 3

# ISO 31030 standardının kullanımı

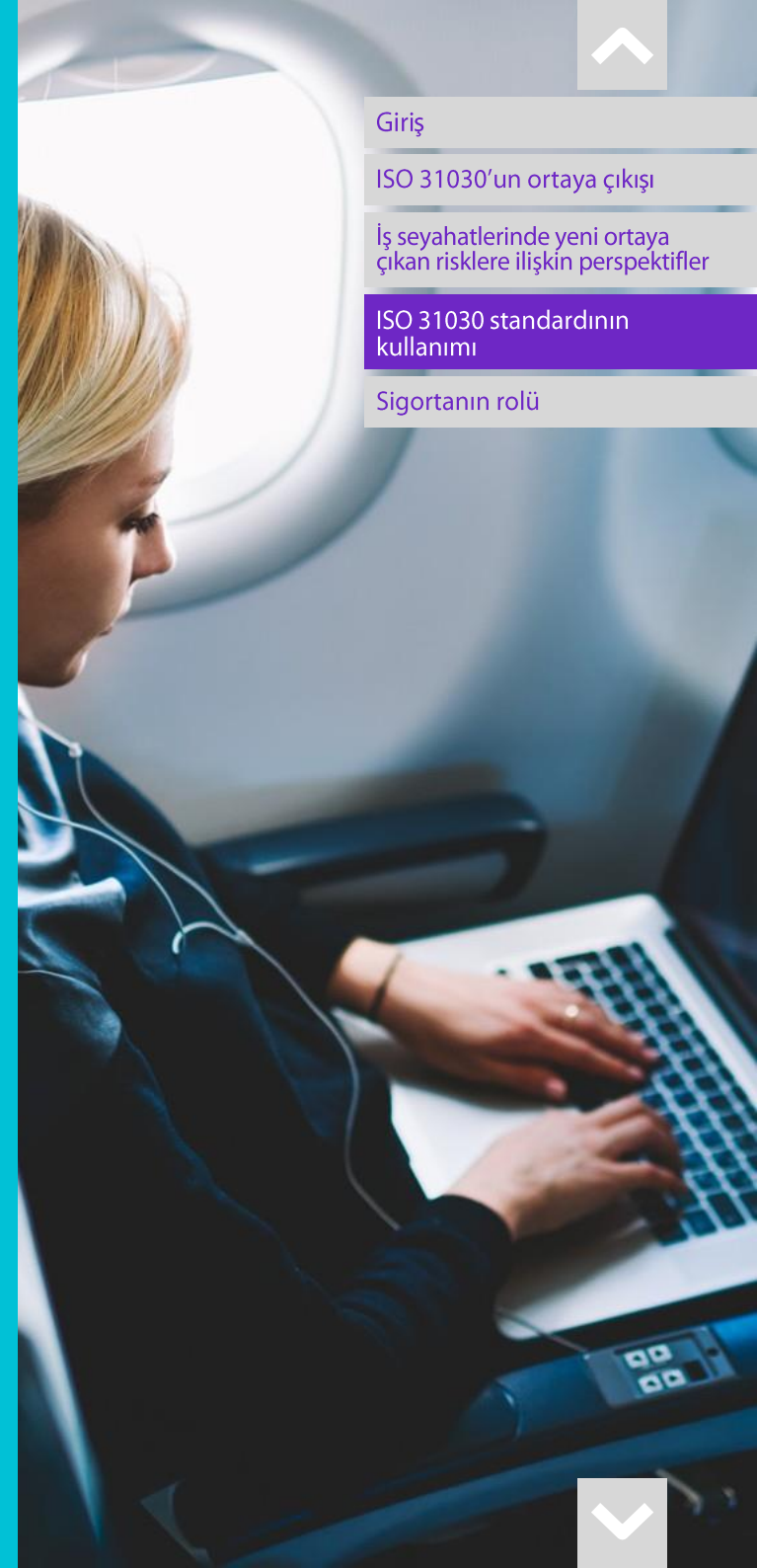
ISO standardı her büyüklükten şirket için tasarlanmıştır ve başlıca üç şekilde kullanılmaktadır:

- Risk yönetimi yolculuklarına başlayan ve çerçeveyi bir rehber olarak gören şirketler için
- Halihazırda bir şeyler ortaya koymaya başlamış, fakat doğru yolda olup olmadığından pek emin olmayan şirketler için
- Geniş bir seyahat riski kapasitesi olan ve bunun en iyi uygulamalarla uyumlu olup olmadığını görmek isteyen şirketler için

Birçok şirket, işletme riskleriyle ilişkili diğer ISO standartlarına (örneğin 45001 (Sağlık ve Güvenlik) ve 9001 (Kalite) aşına ve bu sertifikasyonlara zaten sahip. ISO 31030, bu standartlara entegre edilebilir ve bu da ilgili standartları halihazırda kullanan şirketlerin bu standardı uygulamasını daha kolay ve zahmetsiz hale getirir.

Şirketlerin, standardı uygulayarak ulaşmak istedikleri üç temel hedef var:

- Seyahat riski yönetimini içeren rol ve sorumlulukların daha iyi bir şekilde tanımlanması: İK, mobilite, seyahat ve risk fonksiyonlarının entegrasyonu
- Plan ve prosedürlerin daha etkili bir şekilde test edilmesi
- Uyumun daha sistematik bir şekilde uygulanması



Giriş

ISO 31030'un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

ISO 31030 standardının kullanımı

Sigortanın rolü





## Şirketlerin mevcut seyahat riski yaklaşımlarını değerlendirmelerine yardımcı olmak amacıyla seyahat riski değerlendirme planlarının ISO ile karşılaştırıldığı sekiz soruluk basit bir kontrol listesi hazırladık.

Soru	ISO Maddesi	Yeşil	Sarı	Kırmızı
1. Şirketinizin iş yapma şeklinin, nerede faaliyet gösterdiğinizin, kimin hangi amaçla seyahat ettiğinin, ayrıca bunların seyahat halindeki personelin karşılaştığı riskleri nasıl etkilediğinin ne ölçüde farkındasınız?	4.1	Personelin seyahat risklerini etkileyen kurum içi ve kurum dışı faktörlerin tamamen farkındayız.	Bunu değerlendirmek için birtakım çalışmalar yapıldı fakat bu çalışmalar tamamlanmadı ve/veya belgelenmedi/bir süredir gözden geçirilmedi.	Bu konuda henüz bir çalışma yapmadık.
2. Üst yönetim, seyahat risklerinin sorumluluğunu ne düzeyde alıyor ve etkili seyahat riski yönetimi için destek sağlıyor?	5.1	Üst yönetim net bir tavır sergiliyor. Bunun için zaman ve kaynak ayrılıyor.	Üst yönetim, kendilerine bir sorun bildirildiği zaman buna yanıt verme konusunda iyi fakat proaktif değil. İhtiyacımız olan tüm kaynaklara olmasa da birçoğuna sahibiz.	Üst yönetim, seyahat riski yönetimi konusunda henüz belirgin şekilde rol almıyor.
3. Aşağıdakileri içeren bir seyahat riski yönetimi (TRM) politikanız var mı? • net tanımlanmış rol ve sorumluluklar • belirtilen hedefler • uygulama planı	5.2 5.3 5.4 5.6	İyi hazırlanmış bir TRM politikamız mevcut.	Süreci başlattık fakat bu sürecin piyasadaki en iyi uygulamalarla örtüştüğünden emin olmamız gerekiyor.	Bu konuda henüz bir çalışma yapmadık.
4. İlgili tüm riskleri tanımlayan, analiz eden ve değerlendiren bir seyahat risk değerlendirme sürecinden geçtiniz mi?	6.1 6.2 6.3 6.4	Bu süreci uyguladık.	Bu sürece başladık fakat değerlendirmemiz gereken eksik yönler var.	Bu konuda henüz bir çalışma yapmadık.
5. Gerektiğinde seyahat riskini yönetmek için aşağıdaki tüm kontroller uygulanıyor mu? • seyahat öncesi yetkilendirme • kişilerin ne zaman ve nereye seyahat edip ne kadar süreyle nerede kalabileceklerine dair kısıtlamalar • genel seyahat sigortası • kaçınılma ve fidye talebi gibi riskler için özel sigortalar • seyahat eden personel için eğitim ve bilgilendirme • seyahat eden personelle iletişimde kalma yöntemleri.	7.1 7.2.1 7.2.2 7.3.2 7.3.3 7.4.2 7.4.3 7.4.4	Seyahat eden kişilerin karşılaşılabileceği risklerin uygun şekilde yönetilebilmesini sağlamak adına oluşturduğumuz eksiksiz bir kontrol listesini uyguluyoruz.	Bunlardan bazılarını halihazırda uyguluyor olsak da değerlendirmemiz gereken eksik yönler var.	Bazı alanlarda bu önlemleri henüz uygulamadık. Çoğu zaman seyahate çıkanların kendileri gereken ayarlamaları yapıyor.
6. Şirketiniz ilgili kurum içi ve kurum dışı paydaşları sürece dahil etti mi ve TRM politikası ve prosedürlerini uygulanması için bu paydaşlara ilettiler mi?	8.1 8.2	Bu süreci tamamen uyguladık.	Bu süreci kısmen tamamladık.	Bu konuda henüz bir çalışma yapmadık.
7. Seyahat eden kişilerin seyahatleri hakkında geri bildirimde bulunmasını, sonrasında da bu bilgiler yardımıyla seyahat riski değerlendirme planının güncellenmesini sağlamak için seyahat sonrası izleme ve bilgilendirme süreçlerini hangi düzeyde uyguluyorsunuz?	9.1	Anketler, metrikler ve karşılaştırmalar kullanarak tam kapsamlı gözden geçirme ve izleme süreçleri yürütüyoruz.	Bir dereceye kadar gözden geçirme ve izleme süreçleri uyguluyoruz.	Bu konuda henüz bir çalışma yapmadık.
8. Seyahatle ilgili risk yönetim verilerinin tamamının kaydedildiği kayıt ve raporlama süreçleriniz var mı?	10.1	İlgili tüm verilerin toplandığı kapsamlı bir kayıt ve raporlama sürecimiz mevcut.	Hepsini olmasa da bazı olayları/verileri kaydediyor ve raporluyoruz.	Bu konuda henüz bir çalışma yapmadık.





Kontrol listesi sayesinde şirketler, seyahat riski planlarının kapsamalarını ve geliştirilmesi ya da kapsamı genişletilmesi gereken hususları görür. Ayrıca, etkili bir seyahat riski yönetim çerçevesi için gereken süreçlerin, sistemlerin ve araçların uygulanmasına yardımcı olur.

Tüm ISO 31030 Rehberin derinlemesine incelenmesi, seyahat riskinin çeşitli yönlerinin oransal olarak nasıl ele alınması gerektiği konusunda şirketlere yol gösterir. Tüm seyahatlerde risk değerlendirmesi ve yönetimi için aynı derecede titizlik gerekmez. Bu rehber kuruluşlara, seyahatlerle ilgili kararların, şirketlerin, iç kaynaklarını kullanarak veya dışarıdan destek alarak risklerle başa çıkma kapasitesine bağlı olduğunu göstermek için de bir araç.

Rehber, aynı zamanda şirketlerin göz önünde bulundurması gereken risk yönetim seçeneklerini de içeriyor. Ayrıca, seyahat risklerinin yönetilmesiyle ilgili kararların, sağlam ve güvenilir bilgilere dayalı olduğunu gösteriyor.

Ayrıca, Chubb EMEA Kurumsal Kaza ve Sağlık Başkan Yardımcısı Janene Blizzard'a göre seyahat riski yönetim planının, kuruluşun tamamında tutarlı bir şekilde uygulanması da elzem. Blizzard bu durumu şöyle ifade ediyor: "Beklenmeyen durumlar kıdemli çalışanlar ile kıdemsiz çalışanlar arasında ayırım yapmaz. Dolayısıyla çerçevenin CEO için de kat görevlileri için de aynı düzeyde uygulanması çok önemli."

**"Seyahat riski yönetim planı için yönetim kurulu seviyesinde bir girdi olması ve üst yönetimin, planı diğer çalışanlara aktarabilmesi çok önemlidir."**

**Janene Blizzard, Chubb**

Giriş

ISO 31030'un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

ISO 31030 standardının kullanımı

Sigortanın rolü



## Değişmekte olan seyahat riski yönetim planları

**Önceki seyahat riski planlarında birtakım alanlar yeterince kapsamlı şekilde ele alınmamıştır; ISO ise bu alanların önemini artırmaya yardımcı olmaktadır:**

### Özen yükümlülüğü



Bu konu, pandemiden bu yana hem işveren hem de çalışanlar için çok daha önemli hale geldi. 31030 standardı, özen görevine dair genel bir tanım yapmakla birlikte bu husustaki yasal konulara dair spesifik bir rehber olması için tasarlanmamıştır. Ancak işverenlerin, çalışanlarına karşı yükümlülüklerinin değiştiği gerçeğini tanır.

Son 10 yılda iş/turizm seyahat ile evden/herhangi bir yerden çalışmanın, şirket seyahat riski yönetim planlarına dahil edildiğini ve bunların özen yükümlülüğünü nasıl şekillendirebileceğini gördük. Çalışanların sürece katılmasını, seyahat riski planının ve bunun her bir çalışanla ilgisinin olduğunun anlaşılmasını sağlamak çok önemli. Bir çerçeve oluşturabilirsiniz fakat çalışanlarınız bunu yeterince anlamazsa ve yeterli katılım sağlamazsa çok daha fazla zorlanırsınız. İşte tam bu noktada 31030 standardı, seyahat riski planları konusunda şirketlerin ne yapabileceğini ve ne yapması gerektiğini göstererek size yardımcı olabilir.

### Daha fazla kişinin sürece dahil edilmesi



Geçmişte bir sigortacı, herhangi bir şirketle iş seyahati düzenlemeleri hakkında konuştuğunda, yalnızca risk veya İK yöneticisiyle görüşürdü. Şimdi ise bu sürece yönetimden çok daha fazla kişi katılıyor ve bu kişiler, risklerin yanı sıra iş seyahatinin şirketin özen yükümlülüğü üzerindeki etkisini anlamalı. Bu, özellikle de risk yönetimindeki kıdemliler için geçerli. Bu pozisyondakiler, şirketin geri kalanından girdi almak ve şirket kültürü oluşturmak konusunda kritik bir göreve sahip.

ISO standardı, şirketlerin seyahat riski yönetim politikası ve prosedürlerinin etkili bir şekilde uygulanmasını ve iletişiminin yapılmasını sağlamak adına, kurum içi ve kurum dışı paydaşların sürece dahil edilmesi konusunda rehberlik sunar.

### Testlerin ve eğitimin önemi



Seyahat sonrası bilgilendirmeler önemli, zira bunlar, şirketin seyahat planını iyileştirmek için kullanılacak verilerin elde edilmesini sağlar. Risk yöneticileri ve sigortacılar, genellikle sağlık ve güvenlik konularındaki vaka verilerini elde etme konusunda başarılı olsalar da iş seyahatlerindeki olaylar ve son anda önlenen kazalar konusunda pek de tecrübeli değil. Bu da ulaşım, konaklama kalitesi, ofise dönmeden önce yeterli toparlanma süresi olup olmadığı ve seyahatle ilişkili diğer bilgiler gibi seyahat riski yönetim planlarını iyileştirmeye yardımcı olabilecek önemli bilgiler toplama konusunda kaçırılmış bir fırsat.

İş seyahatlerine ilişkin süreçleri iyileştirmek için, liderler ve yöneticilere yönelik çalışma ve eğitimlerin düzenlenmesi de yararlı olacaktır. Onay sürecinin kim tarafından ve nasıl yürütüldüğü buna örnek verilebilir. Seyahat rezervasyonları yaparken genellikle birincil husus fiyat; ancak, risk temelli bir yaklaşım benimsediğiniz anda bu durum, birim yöneticileri arasında başka endişelere yol açabilir ve bu da rezervasyon sürecini yavaşlatabilir. Şirketler, süreci yavaşlatmayan ve ilgili riske uygun olan bir iş seyahati organize etmek, katmanlı ve risk bazlı bir yaklaşım benimsemek için ISO 31030 standardını referans olarak kullanmalı.

Giriş

ISO 31030'un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

ISO 31030 standardının kullanımı

Sigortanın rolü





## Şirket kültürü



Şirketlerin iş seyahati konusunda doğru şirket kültürünü uygulaması önemli. Chubb'dan Blizzard'a göre bu esasen üst yönetimin sorumluluk alanına giren bir konu. "Kültür, kurumun en üst seviyesindeki kişiler tarafından belirlenir. Dolayısıyla, seyahat riski yönetim planı için yönetim kurulu seviyesinde bir girdi olması ve üst yönetimin, planı diğer çalışanlara aktarabilmesi çok mühim."

Uluslararası bir sağlık ve güvenlik riski yönetim firması International SOS'te Kuzey Avrupa Bölgesel Güvenlik Direktörü olarak görev yapan James Wood'a göre çalışanların yurt dışındayken ne tür yardım alabileceklerini bilmeleri de önemli fakat bu her zaman mümkün olmayabilir.

Örneğin, Wood'un belirttiğine göre International SOS bazı durumlar tespit etmiştir; bu durumlarda, çalışanlar seyahat halindeyken ayakta bakım talebinde bulunmamış fakat seyahat sonrasında hastalık sebebiyle işe gelmeme oranlarında ani bir artış görülmüştür. Bu veriler, çalışanların yurt dışındayken tıbbi yardım almadığını ve ülkelerine dönene kadar sessiz bir şekilde sabrettiklerini göstermektedir.

Wood bu konuda şöyle diyor: "Bu durum hem tıbbi hizmetlere erişim konusundaki bilgi eksikliğinden hem de yurt dışındayken bu tür sorunları bildirmeye dair bir isteksizlikten kaynaklanmaktadır. Bu, sürecin kendisiyle olduğu kadar kültürel tutumlarla da ilgili. Bu standart insanların bu sorunun üstesinden gelmesine yardımcı olacak. Çalışanlar, özellikle de medikal altyapıyı bilmedikleri bir ülkedeyken tıbbi yardım alma konusunda kendilerini daha rahat hissedecektir."

## Devam eden gelişmeler



Her yeni standartta olduğu gibi bu standartta da iyileştirilmesi gereken noktalar var ve gelecekte birtakım düzenlemeler yapılması olası; ancak bunların toptan bir değişimden ziyade eklemeler ve değişiklikler şeklinde olması öngörülmüyor.

Üzerinde daha fazla çalışılması gereken alanlardan birisi istisnalar süreci. Bu standartta, en iyi seyahat politikalarının bile olası tüm durumları kapsayamayacağı net bir şekilde görülmektedir. Bazı seyahatlerin, politika kapsamı dışında ayarlanması gerekebilir. Bu standart, çerçevenin dar parametrelerle çizilmek yerine, bütüncül bir yaklaşım sergilenmesi gerektiğini göz önüne seriyor. Söz konusu standart, kendisi bir süreç olmaktan ziyade ortada bir süreç olması gerektiğine dair bir beyan niteliğinde.

Halihazırdaki bir diğer gelişme de standardın sertifikalandırılmasıyla ilgili durum. ISO'da iki tür standart söz konusu: Birincisi, üçüncü taraflardan resmi doğrulamalara imkan tanıyan sertifikalandırılabilir standartlar, ikincisi ise en iyi uygulamalarınızı iyileştirmenize imkan sağlayan fakat sertifikalandırılmayan çerçeveler.

Bazı firmalar, seyahat riski yönetimine bağlılıklarını gösterebilmek için ISO 31030 standardını kullanmak istiyor. Bu firmalar nihayetinde bu bağlılıklarını sertifikasyon işlemiyle herkese açık şekilde tasdik etmek de isteyecektir. ISO 31030 gelecekte sertifikalandırılabilir bir standart haline gelirse sertifikasyon sonrasında bu standardın uygulanması daha az iş anlamına gelecektir. Bunun olumsuz tarafı ise standardın sadece bir formaliteye indirgenmesi. Söz konusu standart sırf uyum sağlamak için uygulanan bir şey değil, bütüncül bir çerçeve olmalı.

Giriş

ISO 31030'un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

ISO 31030 standardının kullanımı

Sigortanın rolü



## Bölüm 4

# Sigortanın rolü

ISO 31030 standardı, seyahat riskini azaltmak için sigortaya daha büyük bir rol biçiyor. Seyahat sigortası poliçeleri daha kapsamlı hale geldi ve tıpkı seyahat riski yönetim planlarında olduğu gibi seyahat sigortası satın almak da artık herkes için tek tip bir süreç değil. Chubb'dan Florit şunları kaydediyor: "Poliçeler, seyahatlerin lokasyonuna ve süresine, şirketin büyüklüğüne ve çalışan sayısına bağlıdır."

Ayrıca sigorta, şirketler için yalnızca finansal bir güvenlik ağı değil, çalışanlar için alınacak birçok önlemden biri. International SOS'te çalışan James Wood'a göre seyahat sigortası bu sebeple bir personel yönetmeliği olarak değil, çalışanlar için bir yan hak olarak düzenlenmeli.

Wood aynı zamanda, sigorta şirketlerinin sadece değişiklikler konusunda bilgilendirilen bir üçüncü taraf olmaması gerektiğini; şirket seyahat riski planını oluştururken veya güncellerken de süreçte yer alması gerektiğini de belirtiyor. Wood: "Gerçekten iyi bir seyahat riski yönetim planı ilgili tüm paydaşları ve bu bağlamda bir rolü olan tüm tarafları sürece dahil eder. Biz de bu noktada sigortacıların çok büyük bir rol oynadığını biliyoruz."

Chubb'da çalışan Burton, iş seyahatleri konusunda sigortacılar tarafındaki en büyük değişikliğin reaktif olmaktan proaktif olmaya geçiş olduğunu vurguluyor. "Normalde bir hasar başvurusu geldiğinde sigortacılar bu talebe yanıt verme becerileri üzerinden rekabet ederlerdi. Şimdiki mesele ise poliçede yer alan hizmetlerin kapsamı ve erişilebilirliği."

Örneğin bu hizmetler, seyahat sonrası psikolojik danışmanlık hizmeti ve seyahat eden çalışanların hem seyahat öncesinde hem de seyahat sonrasında kullanabileceği bir dizi uygulamayı içerebilir.



Giriş

ISO 31030'un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

ISO 31030 standardının kullanımı

Sigortanın rolü



## Proaktif bir ortak

Sigortacılar, online kurslarla seyahat eğitimi verebilir, seyahat öncesi raporlar hazırlayabilir, seyahat ve vize bilgilerinin olduğu online portallara erişim imkanı sağlayabilir. Sigortacılar aynı zamanda, yüksek riskli yerlere seyahat eden kişilerin, uzman destek şirketlerine, GPS izleme ve interaktif pano özelliği olan uygulamalara erişimlerini sağlayabilir.

Bu inovasyonlar, müşterilerin, işveren yükümlülüğü görevini yerine getirdiklerine dair somut kanıtlara erişimlerine imkan veriyor. Burton'a göre entegre hizmetlerin gelişimi, seyahat eden kişilerin, gidecekleri yerlere ilişkin uyarılara ve yerel kurumlara dair bilgilere erişmesine imkan verirken aynı zamanda işverenlere de kendi güvenlik ve izleme prosedürlerini uygulayabilecekleri kolay kullanımlı bir araç sunuyor.

Tek dokunuşla destek hizmetlerine ulaşılabilmesi sayesinde sigorta şirketinin yanıtına erişim kolaylaştı. Seyahatle ilgili hasar taleplerinin yaklaşık %70'i artık, Chubb Hasar Portalı gibi çevrim içi uygulamalar üzerinden yapılıyor.

Blizzard, seyahat sonrası geri bildirimlerin de önemli olduğunun altını çiziyor. "Şirketler büyük bir olay yaşanmamış olsa da seyahat eden kişilere sorular sormalı, bu sayede rehberlerini geliştirmek adına değerli geri bildirimler toplamalı."

Brokerlerin rolü de değişti. Sigorta şirketlerinin kapsam düzeyleri benzer olduğundan bu hizmetlerin nasıl yürütüleceğini anlamak brokerlere düşüyor. Seyahat sigortası sözleşmeler artık yalnızca fiyata odaklanmıyor; hüküm ve koşullar,

**"Gerçekten iyi bir seyahat riski yönetim planı ilgili tüm paydaşları ve bu bağlamda bir rolü olan tüm tarafları sürece dahil eder. Biz de bu noktada sigortacıların çok büyük bir rol oynadığını biliyoruz."**

**James Wood, International SOS**

kapsam dışı konular ve hak hasar verilerine ilişkin sorular gibi pek çok başka talepler de içeriyor.

Buradaki zorluk, seyahat eden kişinin ihtiyaçlarını anlamak: Bu kişinin seyahat etme sebebinin, çalıştığı sektörün ve gideceği yerin özellikleri bilinmeli. Florit: "Seyahat öncesi ve sonrasında bilgilendirilmeyi ve seyahat boyunca sürekli destek almayı bekliyorlar. Olay bildirme süreci net olmalı. Doğaçlama şekilde yapılamaz."

Pandemiden bize kalan şeylerden biri de iş seyahatleri de dahil olmak üzere hayatın her alanında riske dikkat etmek ve bu konuda farkındalık sahibi olmak oldu. Çalışanlar da işverenlerinden bunu bekliyor. Kapsamlı bir seyahat riski yönetim programı geliştirip test etmek için ISO 31030 standardının etkin kullanımı bu beklentiyi karşılama konusunda kritik bir araç.

Giriş

ISO 31030'un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

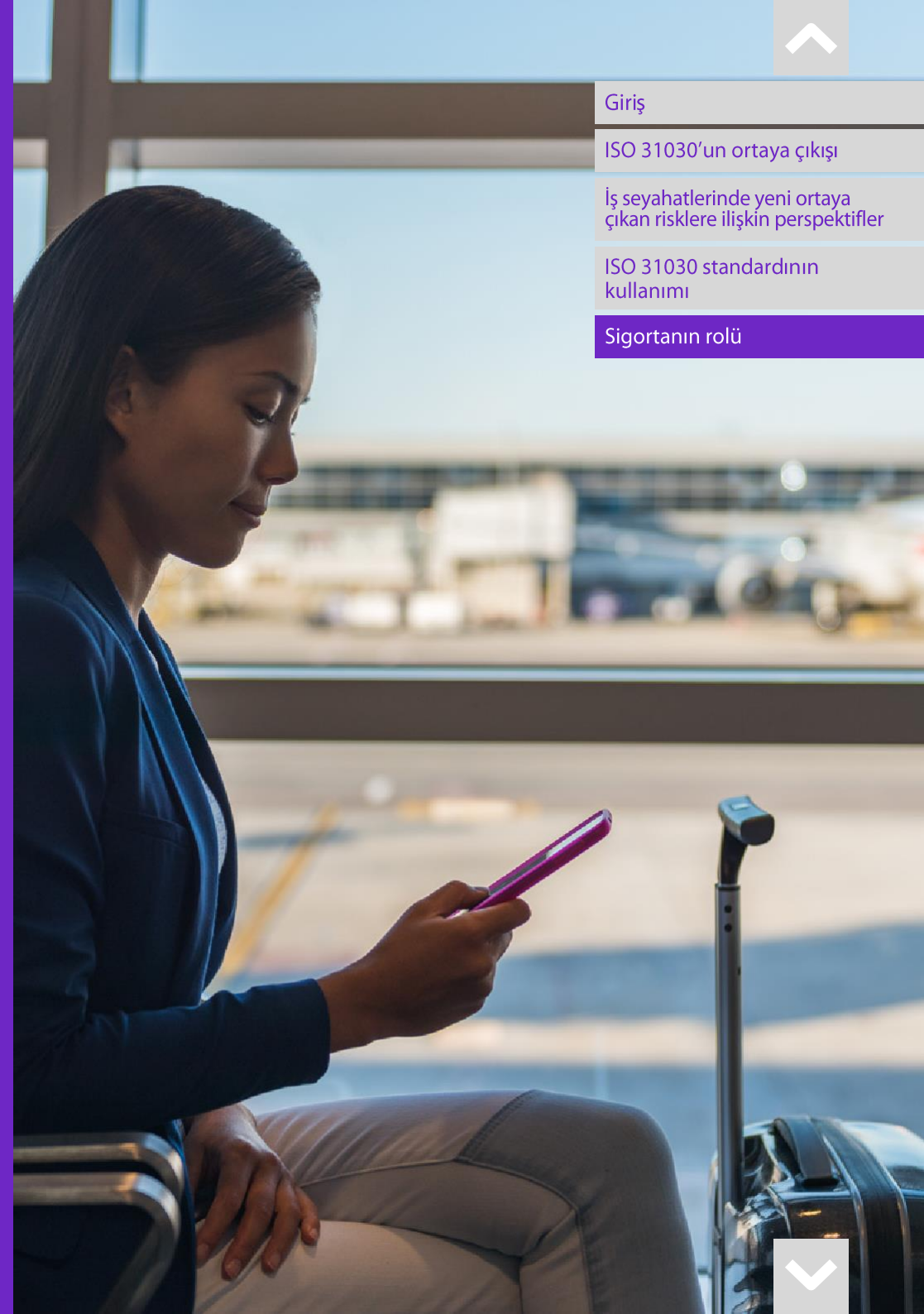
ISO 31030 standardının kullanımı

Sigortanın rolü



# Temel çıkarımlar

- ISO 31030, şirketlerin etkili bir seyahat riski yönetim çerçevesi belirlemeleri, oluşturmaları, uygulamaları ve gözden geçirmeleri için bir ölçüt.
- ISO 31030 standardı, işveren yükümlülüğünün, daha kurumsal rollerin sürece dahil edilmesinin, şirketin iş seyahati süreçlerinin test ve eğitimlerinin, çalışanların farkındalığının ve şirketin seyahat riski yönetim prosedürlerinin sürece dahil edilmesinin önemini artırmaktadır.
- Şirketler, seyahat riski yönetim planlarının geliştirilmesi sürecine, İK, IT ve birim yöneticileri dahil olmak üzere çeşitli paydaşları dahil etmeli. Herkes, riskleri ve şirketin işveren yükümlülüğü üzerindeki etkilerini iyi anlamalı.
- Şirketler, risk yönetimi çerçevesinde iş seyahatlerinden doğan riskleri saptamaya ve değerlendirmeye karşı daha adli bir yaklaşım benimsemeli.
- Risk yönetimi fonksiyonu, üst yönetimden girdi alma ve seyahat riski yönetim planının sorumluluğunu üstlenme konusunda kritik bir role sahip.
- Seyahat riski yönetim planlarının iyileştirilmesi için seyahat sonrası analizler, testler ve eğitimler önem arz etmektedir.
- Çalışanların prosedürleri tamamen anlaması ve bunların farkında olması, ayrıca yurt dışındayken ne tür yardımlar alabileceklerine dair bilgi sahibi olması için üst yönetim tarafından, seyahatle ilişkili risklerin ciddiye alındığı bir şirket kültürü oluşturulmalı.
- Sigortacılar, reaktif olmaktan çıkıp proaktif bir role geçiş yaptı. Şirketin ihtiyaçlarını karşılayacak, kapsamlı bir seyahat riski yönetim planını destekleyecek bir poliçe düzenlenmesinde rol oynayabilirler.



Giriş

ISO 31030'un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

ISO 31030 standardının kullanımı

Sigortanın rolü





# Chubb nasıl yardımcı olabilir?

Chubb, iş seyahatindeki çalışanlarınıza karşı sorumluluğunuzu yerine getirmenize yardımcı olmak amacıyla Chubb Business Class'ı geliştirdi. Chubb Business Class, iş nedeniyle seyahat eden çalışanlara yönelik, geniş bir kapsamlı, 7/24 destek ve inovatif dijital çözümler içeren bir iş seyahati sigortası çözüümü.

Business Class, her ölçekten işletmelerdeki risk yöneticilerine, İK yöneticilerine ve iş seyahati sigortası alıcılarına özen yükümlülükleri konusunda destek olmak amacıyla hazırlandı. Çalışanlar için üst düzey hizmet ve güvence sunarak güvenle seyahat etmelerini sağlayabiliriz.

**Chubb'ın seyahat riski yönetimi uzmanlığı ile iş seyahati hizmet ve ürünlerimiz hakkında bilgi almak için [buraya](#) tıklayın.**

## ISO standartlarına uyum

Chubb poliçesi, protokollerinizin ISO standardındaki bazı temel gerekliliklere uygun olmasını sağlar:

ISO standardı	Chubb'ın yanıtı
Yeterlilik (7.4.2)	E-öğrenme modülleriyle seyahat öncesi risk eğitimi
Bilgi, tavsiye ve güncellemeler (7.4.3)	Seyahat eden kişi ve risk yöneticisi için, gerçek zamanlı uyarılar da dahil olmak üzere, seyahat öncesinde ve sırasında, gidilen yerdeki sağlık, kültür ve güvenliğe ilişkin bilgiler
İletişim Platformları (7.4.4)	Seyahat eden kişilerle uygulamamız üzerinden bireysel olarak veya toplu şekilde iletişim kurma imkanı
Yolculuk Yönetimi (7.4.8)	Yüksek ve aşırı riskli yerler için detaylı rota ve lokasyon değerlendirmesi
Tıbbi Tedavi (7.4.9.3); Tıp ve Güvenlik Destek Hizmetleri (7.4.10); Olay ve Acil Durum Temas Noktaları (7.4.12)	Profesyonel tıp ve güvenlik tavsiyelerine 7/24 erişim
Seyahat Eden Kişiyi İzleme (7.4.13)	Chubb Travel Smart Uygulaması ile seyahat eden kişinin gerçek zamanlı izlenmesi ve risk takibi

Giriş

ISO 31030'un ortaya çıkışı

İş seyahatlerinde yeni ortaya çıkan risklere ilişkin perspektifler

ISO 31030 standardının kullanımı

Sigortanın rolü



Bu belgede yer alan tüm içerik, yalnızca genel bilgi verme amaçlıdır. Herhangi bir ürün veya hizmetle ilgili olarak herhangi bir kişi veya kuruluşa verilen özel bir tavsiye veya öneri niteliğinde değildir. Tüm teminat hükümleri ve koşulları için düzenlenen poliçe belgelerini inceleyin.

Chubb European Group SE (CEG).

Birleşik Krallık'ta 100 Leadenhall Street, Londra EC3A 3BP adresindeki bir şubeden faaliyet göstermektedir.

Avrupa Ekonomik Alanı dahilindeki rizikolar, Fransız sigorta yasası hükümlerine tabi olan CEG tarafından sigortalanmaktadır.

Şirket sicil numarası: 450 327 374 RCS Nanterre.

Kayıtlı merkez: La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Fransa.

Şirketin ödenmiş sermayesi 896.176.662 Euro tutarındadır.

Hazırlayan

# Commercial Risk<sup>CR</sup> (Ticari Risk)

*Sigorta ve Risk Yönetimi Haberleri*

İş Birliği Yapan

**CHUBB**<sup>®</sup>

UK8541-CRE 06/23

