

BİRİNCİ BÖLÜM

AMAÇ, KAPSAM, DAYANAK VE TANIMLAR

AMAÇ

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı, belli bir sigorta ilişkisine girmek isteyen kişilerin, gerek sözleşmenin müzakeresi gerekse kurulması sırasında sözleşmenin konusu, teminatları ve diğer özellikleri hakkında oluşabilecek bilgi eksikliklerinin giderilmesi ile sözleşmenin devami sırasında ortaya çıkabilecek ve sözleşmenin işleyişi ile ilgili olarak sigorta ettireni, sigortalı veya lehdari etkileyebilecek nitelikteki değişiklik ve gelişmelerden haberdar edilebilmesini teminen sigortacı tarafından yerine getirilmesi gereken görev ve yükümlülükler dair usul ve esasları düzenlemektir.

KAPSAM

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, 29/6/1956 tarihli ve 6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve özel sigortacılık mevzuatı kapsamında risk üstlenen tüm kurum ve kuruluşlar ile acenteleri kapsar.

DAYANAK

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelik, 21/12/1959 tarihli ve 7397 sayılı Sigorta Murakabe Kanununun Ek 2 nci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

TANIMLAR

MADDE 4 – (1) Bu Yönetmelikte yer alan;

- A) ACENTE: Ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya müstahdem gibi tabii bir sıfatı olmaksızın bir sözleşmeye dayanarak muayyen bir yer veya bölge içinde daimi bir surette sigortacının nam ve hesabına sigorta sözleşmelerine aracılık etmeyi veya bunları sigortacı adına yapmayı meslek edinen kişileri,
- B) BİLGİLENDİRME FORMU: Sözleşme kurulmadan önce sözleşmeye taraf olmak isteyen ve talep edilmesi halinde sigortadan faydalanacak diğer kişilere sigortacı tarafından verilen ve sigortanın kapsamı, işleyişi ve tazminat ödeme kurallarına ilişkin özet bilgileri içeren belgeyi,
- C) LEHDAR: Can sigortalarında, sigorta sözleşmesine taraf olmamakla birlikte lehine sigorta sözleşmesi akdedilen ve rizikonun gerçekleşmesi halinde kural olarak sigorta tazminatını sigortacıdan isteme hakkına sahip olan kişiyi,
- Ç) MÜŞTƏŞARLIK: Hazine müştəşarlığını,
- D) SİGORTA ETTİREN: Sigortacı ile sigorta sözleşmesi akdederek sigortalının menfaatini sigortacı nezdinde prim ödemek suretiyle teminat altına alan kişiyi,
- E) SİGORTACI: Belli bir prim karşılığında sigorta sözleşmesi ile risk üstlenen kişiyi,
- F) SİGORTALI: Zarar sigortalarında menfaatini teminat altına alan, can sigortalarında ise üzerinde riziko gerçekleşme ihtimali olan kişiyi,
- İFADE EDER.

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜ

BİLGİLENDİRMEYE İLİŞKİN GENEL İLKELER

MADDE 5 – (1) Sigortacının bilgilendirme yükümlülüğü, sigortacı tarafından sigorta sözleşmesine taraf olmak isteyen kişilere ve sigorta ettirene karşı sözlü ve yazılı şekilde yerine getirilir.

(2) Bilgilendirme yükümlülüğü, sigorta sözleşmesinin kurulmasından önce başlar ve sözleşmenin geçerli olduğu süre içinde de devam eder.

(3) Sigortacı, dürüstlük ilkeleri çerçevesinde; sözleşmenin müzakeresi, kurulması ve devami sırasında sigorta ettirene, sigortayla ilgili teknik konularda yardımcı olmak, yapılacak veya yapılmış sigortacılık işleminin özellikleri ve sözleşmeye konu sigorta teminatı ile sigortanın işleyişi hakkında gerekli her türlü bilgiyi sözlü ve yazılı olarak sağlamak ve sigorta ettireni yanıltıcı her türlü hâl ve davranıştan kaçınmak zorundadır.

BİLGİLENDİRME İLE YÜKÜMLÜ OLANLAR VE BİLGİLENDİRMEYİ TALEP EDEBİLECEK DİĞER KİŞİLER

MADDE 6 – (1) Sözleşme kurulmadan önce veya sözleşmenin müzakeresi yahut devami sırasında, 12 nci ve 13 üncü madde hükümleri hariç olmak üzere, sigortacı için bu Yönetmelikte öngörülen yükümlülükler sigortacının acenteleri için de geçerlidir.

(2) Talep halinde sigortacı, sigorta ettirene karşı bilgilendirme konusundaki tüm yükümlülüklerini sigortadan faydalanacak kişilere karşı da yerine getirmek zorundadır.

BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜN GEREĞİ GİBİ YERİNE GETİRİLMEMESİ

MADDE 7 – (1) SİGORTA SÖZLEŞMESİNİN MÜZAKERESİ, KURULMASI VE DEVAMI SIRASINDA, BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜ GEREĞİ GİBİ YERİNE GETİRİLMEMİŞ VEYA SİGORTACI HAKKINDA YANILTICI BİLGİ VERİLMİŞ YA DA BU YÖNETMELİĞİN 8 İNCİ MADDESİNDE DÜZENLENEN BİLGİLENDİRME FORMU GEREĞİ GİBİ TESLİM EDİLMEMİŞ YAHUT BİLGİLENDİRME FORMUNDA YER ALAN BİLGİLER GERÇEĞE AYKIRI ŞEKİLDE DÜZENLENMİŞ VE BU HALLERDEN HERHANGİ BİRİ SİGORTA ETTİRENİN KARARINA ETKİLİ OLMUŞ İSE, SİGORTA ETTİREN SİGORTA SÖZLEŞMESİNİ FESHEDİLEBİLECEĞİ GİBİ, VARSA UĞRADIĞI ZARARIN TAZMİNİNİ DE TALEP EDEBİLİR.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SÖZLEŞMENİN MÜZAKERESİ VE KURULMASI SIRASINDAKİ BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜ BİLGİLENDİRME FORMU VE İÇERİĞİ

MADDE 8 – (1) SİGORTACI, SİGORTA SÖZLEŞMESİNİN KURULMASINDAN ÖNCEKİ MÜZAKERE SAFHASINDA SÖZLEŞMEYE TARAF OLMAK İSTEYEN KİŞİLERE BİLGİLENDİRME FORMUNUN BİR SURETİNİ VERİR.

(2) BİLGİLENDİRME FORMUNUN ŞEKİL VE İÇERİĞİ MÜSTEŞARLIKÇA TESPİT EDİLİR. ANCAK, BU YÖNETMELİĞİN YÜRÜRLÜĞE GİRMESİNİ MÜTEAKİP, BİLGİLENDİRME FORMU HALİHAZIRDA MEVCUT BULUNMAYAN SİGORTA TÜRLERİ İÇİN, SİGORTACI TARAFINDAN ASGARİ OLARAK;

- SİGORTACI İLE ACENTEME İLİŞKİN UNVAN VE İLETİŞİM BİLGİLERİNİ,
 - AKDEDİLECEK SÖZLEŞMEYE İLİŞKİN GENEL UYARILARI,
 - SÖZLEŞME İLE VERİLEN TEMİNATLARI,
 - SİGORTA TEMİNATININ İSTİSNALARI İLE HER BİR SİGORTA TÜRÜ İÇİN TEMİNAT KAPSAMI DIŞINDA OLUP DA, POLİÇEDE AYRICA BELİRTİLMESİ KAYDIYLA EK SÖZLEŞME İLE TEMİNAT KAPSAMINA ALINABİLECEK KIYMETLERİ, RİZİKOLARI VEYA SÖZLEŞMEYE EKLENEBİLECEK ÖZEL HÜKÜMLER VE KLOZLARA İLİŞKİN BİLGİLERİ,
 - TAZMİNATA İLİŞKİN GENEL BİLGİLER İLE TAZMİNAT ÖDEME KURALLARINI,
 - ŞİKAYET VE BİLGİ TALEPLERİNE İLİŞKİN BİLGİLERİ,
- İÇERECEK ŞEKİLDE HAZIRLANACAK GEÇİCİ BİLGİLENDİRME FORMLARI KULLANILIR. MÜSTEŞARLIK, BİLGİLENDİRME FORMLARININ KAPSAM VE İÇERİĞİNİ DEĞİŞTİRMEYE YETKİLİDİR.

BİLGİLENDİRME FORMU VE DİĞER BELGELERİN VERİLMESİ

MADDE 9 – (1) BİLGİLENDİRME FORMUNUN İLGİLİ BÖLÜMLERİ SİGORTACI TARAFINDAN GERÇEĞE VE MEVZUATA UYGUN ŞEKİLDE DOLDURULUR. SİGORTACI AYRICA, BİLGİLENDİRME FORMLARININ BASIMINI YAPMAK VE FORMLARI ACENTELERİNE ZAMANINDA VE YETERLİ SAYIDA TEVDİ ETMEK ZORUNDADIR. BİLGİLENDİRME FORMLARININ BASIM VE DAĞITIMINA İLİŞKİN TÜM GİDERLER SİGORTACIYA AİTTİR.

(2) EN AZ İKİ NÜSHA DÜZENLENECEK BİLGİLENDİRME FORMU, SÖZLEŞMENİN KURULMASINDAN ÖNCE SİGORTACI TARAFINDAN KAŞELENİP İMZALANDIKTAN SONRA, SÖZLEŞMEYE TARAF OLMAK İSTEYEN KİŞİYE İMZA KARŞILIĞI VERİLİR. SİGORTACI FORMUN BİR NÜSHASINI SAKLAMAK ZORUNDADIR. İMZA, SİGORTA ETTİRENİN, SİGORTA SÖZLEŞMESİNİN VE İŞLEYİŞİ HAKKINDA BİLGİ SAHİBİ OLDUĞU HUSUSUNDA AKSİ İSPAT EDİLEBİLİR KARİNE TEŞKİL EDER.

(3) SİGORTACININ BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜ MEVZUATA VE USULÜNE GÖRE İFA ETMİŞ SAYILABİLMESİ İÇİN SÖZLÜ VEYA YAZILI OLARAK SAĞLANAN BİLGİLERİN EKSİK, YANLIŞ VEYA YANILTICI OLMAMASI GEREKİR.

(4) SİGORTA POLİÇESİ VE BİLGİLENDİRME FORMUNUN YANI SIRA, SİGORTACI, SÖZLEŞMEYE KONU SİGORTAYA AİT SİGORTA GENEL ŞARTLARI İLE RİZİKONUN GERÇEKLEŞMESİ HÂLİNDE TAZMİNAT BAŞVURUSUNDA TALEP EDİLEBİLECEK BİLGİ VE BELGELERE İLİŞKİN LİSTİYİ SİGORTA ETTİRENE VEYA SÖZLEŞMENİN KURULMASI SIRASINDA SÖZLEŞMEYE TARAF OLMAK İSTEYEN KİŞİYE VERMEK ZORUNDADIR.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SÖZLEŞME KURULDUKTAN SONRA SİGORTACININ YÜKÜMLÜLÜKLERİ VE SİGORTA ETTİRENİN BİLGİLENDİRİLMESİ

SİGORTACININ GENEL BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜ

MADDE 10 – (1) SİGORTACI, SÖZLEŞMEYE KONU SİGORTAYA İLİŞKİN MEVZUATTA MEYDANA GELEN DEĞİŞİKLİKLER BAŞTA OLMAK ÜZERE; İFLÂS VEYA TASFİYESİNİ, İLGİLİ BRANŞLARDA YAPILAN RUHSAT İPTALLERİNİ, TÜM BRANŞLARDA SÖZLEŞME YAPMA YETKİSİNİN KALDIRILDIĞINI VE SİGORTA SÖZLEŞMESİNİN DEVAMI SIRASINDA ORTAYA ÇIKABİLECEK, SİGORTA ETTİREN İLE SİGORTA SÖZLEŞMESİNDEN YARARLANACAK KİMSELERİN HAK, BORÇ VE YÜKÜMLÜLÜKLERİNİ DOĞRUDAN ETKİLEYEBİLECEK NİTELİKTEKİ HER TÜRLÜ DEĞİŞİKLİK VE GELİŞMELERİ, SİGORTA ETTİRENE VEYA SÖZLEŞMEDEN MENFAAT SAĞLAYACAK KİŞİLERE, EN GEÇ ON İŞ GÜNÜ İÇİNDE BİLDİRİR.

BİLGİLENDİRME ŞEKLİ

MADDE 11 – (1) SİGORTACI, SÖZLEŞMENİN YÜRÜRLÜKTE OLDUĞU SÜRE İÇİNDEKİ BİLDİRİM YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜ TAAHHÜTLÜ MEKTUP, FAKS, TELGRAF, ELEKTRONİK POSTA VEYA GÜVENLİ ELEKTRONİK

İMZA İLE YERİNE GETİRİR.

(2) SİGORTACININ, ÇAĞRI MERKEZİ KANALIYLA VEYA TELEFON İLE YAPACAĞI BİLDİRİMLER, GÖRÜŞMENİN MANYETİK VEYA DİJİTAL ORTAMDA KAYIT ALTINA ALINMIŞ OLMASI VE BU DURUMUN DA SİGORTACI TARAFINDAN İSPAT EDİLMESİ HÂLİNDE GEREĞİ GİBİ YERİNE GETİRİLMİŞ SAYILIR.

(3) BİLDİRİM YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜN BU MADDEDE YAZILI ŞEKİLLERDE YERİNE GETİRİLEBİLMESİNİN MÜMKÜN BULUNMADIĞININ TESPİTİ HÂLİNDE, GEREKLİ BİLDİRİMLER, MÜSTEŞARLIĞIN UYGUN GÖRÜŞÜ ALINARAK VE MÜSTEŞARLIKÇA UYGUN GÖRÜLECEK USULDE BASIN VE YAYIN KURULUŞLARI YOLUYLA DA YAPILABİLİR.

BİLGİ TALEPLERİ VE ŞİKAYETLERİN CEVAPLANDIRILMASI

MADDE 12 – (1) SİGORTACI, SİGORTA ETTİREN VEYA SİGORTA SÖZLEŞMESİNDEN MENFAAT SAĞLAYANLAR TARAFINDAN YAZILI VEYA ELEKTRONİK İLETİŞİM ARAÇLARIYLA KENDİSİNE YÖNELTİLEN SİGORTAYA İLİŞKİN ŞİKAYETLERLE, SÖZLEŞMEYE BAĞLI OLARAK YAPILACAK ÖDEMELER DE DAHİL OLMAK ÜZERE SÖZLEŞMEYE İLİŞKİN HER TÜRLÜ BİLGİ TALEPLERİNİ, BAŞVURUNUN KENDİSİNE ULAŞMASINDAN İTİBAREN ON BEŞ İŞ GÜNÜ İÇİNDE CEVAPLANDIRMAK ZORUNDADIR.

(2) SİGORTACI, BİRİNCİ FIKRADAKİ GEREKLERİ YERİNE GETİREBİLMEK AMACIYLA ASGARI İKİ KİŞİDEN OLUŞAN, ŞİKAYET VE BİLGİ TALEPLERİNİ DEĞERLENDİRİP SONUÇLANDIRMAKLA GÖREVLİ BİR ŞİKAYET BİRİMİ KURAR. SÖZ KONUSU ŞİKAYET BİRİMİ, SİGORTACIYA ULAŞAN TÜM ŞİKAYETLERE İLİŞKİN KAYITLARI VE İSTATİSTİKLERİ TUTAR VE ÜÇER AYLIK DÖNEMLER İTİBARIYLA, MÜSTEŞARLIĞIN TESPİT EDECEĞİ USUL VE ESASLARA UYGUN OLARAK ŞİKAYETLERE İLİŞKİN KONULARDA MÜSTEŞARLIĞA RAPOR GÖNDERİR.

BEŞİNCİ BÖLÜM

KAMUOYUNUN BİLGİLENDİRİLMESİ

İNTERNET SİTESİ KURMA ZORUNLULUĞU

MADDE 13 – (1) SİGORTA ETTİREN, SİGORTALI VE LEHDARLARIN, SİGORTACILIĞA VE MEVZUATA İLİŞKİN GELİŞMELERDEN SÜREKLİ OLARAK BİLGİLENDİRİLMELERİNİ TEMİNEN SİGORTACI, GEREKLİ BİLGİ İŞLEM ALT YAPI ÇALIŞMALARINI YAPMAK VE BU ÇERÇEVEDE MÜSTEŞARLIKÇA BELİRLENECEK ŞARTLARI YERİNE GETİRMEK ÜZERE GEREKLİ İDARİ VE TEKNİK TEDBİRLERİ ALMAKLA YÜKÜMLÜDÜR.

(2) SİGORTACI, GENEL HÜKÜMLER İLE BU YÖNETMELİK HÜKÜMLERİ ÇERÇEVESİNDE BİLGİLENDİRME FAALİYETİNİ ETKİN OLARAK YÜRÜTEBİLMEK AMACIYLA KURUMSAL İNTERNET SİTESİ OLUŞTURUR. ANCAK, BU YÖNETMELİĞİN YAYIMI TARİHİ İTİBARIYLA HALİHAZIRDA İNTERNET SİTESİ BULUNANLAR MEVCUT SİTELERİNDE YER ALAN SAYFA, DOKÜMAN VE FORMLARIN ŞEKİL VE İÇERİKLERİNİ BU MADDE HÜKÜMLERİNE GÖRE GÜNCELLEYEREK YENİDEN DÜZENLER.

(3) SİGORTACI, BİLGİLENDİRME FAALİYETİNİN ETKİN OLARAK YÜRÜTÜLEBİLMESİ VE İLGİLİLERİN İHTİYAÇ DUYACAKLARI BİLGİYE EN KISA VE KOLAY YOLDAN ULAŞABİLMESİ AMACIYLA, AŞAĞIDAKİ BİLGİ VEYA BELGELERİN YER ALACAĞI SAYFA VE FORMLARI KOLAYLIKLA OKUNABİLİR BİR PUNTODA, AYRI AYRI VE ANA SAYFADAN DOĞRUDAN BAĞLANTI VERMEK SURETİYLE OLUŞTURARAK KURUMSAL İNTERNET SİTESİ ARACILIĞIYLA KAMUOYUNUN BİLGİSİNE SUNAR.

A) SİGORTACIYA İLİŞKİN GENEL BİLGİLER BAŞTA OLMAK ÜZERE SİGORTACININ ORTAKLIK YAPISI, İDARİ YAPISI VE SERMAYESİNE İLİŞKİN BİLGİLER,

B) FAALİYET GÖSTERİLEN BRANŞLAR İLE BU ÇERÇEVEDE SUNULAN SİGORTACILIK HİZMETLERİ VE ÜRÜNLER İLE İLGİLİ BİLGİLER,

C) SİGORTA ÜRÜNLERİ ÇERÇEVESİNDE TEMİNAT KAPSAMINDA OLMAMASINA RAĞMEN EK SÖZLEŞME İLE TEMİNAT KAPSAMINA ALINABİLECEK KIYMETLER, RİZİKOLAR VEYA SÖZLEŞMEYE KONULABİLECEK ÖZEL HÜKÜMLERE İLİŞKİN BİLGİLER,

Ç) SÖZLEŞMEYE KONU RİZİKONUN GERÇEKLEŞMESİ HÂLİNDE, SİGORTA ETTİRENİN, SİGORTALININ YA DA LEHDARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ İLE BUNLARIN İZLEMESİ GEREKEN PROSEDÜRE İLİŞKİN BİLGİLER,

D) VERGİ UYGULAMALARINA İLİŞKİN BİLGİLER,

E) GENEL MÜDÜRLÜK VE BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ BAŞTA OLMAK ÜZERE ADRES, ELEKTRONİK POSTA, TELEFON VE FAKS NUMARALARI,

F) ACENTELERE İLİŞKİN İRTİBAT ADRESLERİ, TELEFON VE FAKS NUMARALARI,

G) ŞİKAYET VE BAŞVURULARIN YAPILMA ŞEKLİ VE USULLERİ,

Ğ) SİGORTA ETTİRENLERİN, SİGORTALILARIN VEYA SİGORTADAN MENFAAT SAĞLAYAN KİŞİLERİN İNTERNET ÜZERİNDEN BİLGİ TALEP EDEBİLMESİNE VE UZAKTAN ERİŞİMLE ŞİKAYETTE BULUNABİLMESİNE OLANAK SAĞLAMAYA YÖNELİK OLUŞTURULACAK ELEKTRONİK FORMLAR,

H) İSTATİSTİKİ VERİLER VE DİĞER BİLGİLER.

(4) ÜÇÜNCÜ FIKRADA YAZILI YÜKÜMLÜLÜKLERE EK OLARAK SİGORTACI; SİGORTA ETTİRENLERİN, SİGORTALILARIN VEYA SİGORTADAN FAYDALANACAK DİĞER KİŞİLERİN,

A) POLİÇE BİLGİLERİ İLE TAZMİNAT ÖDEMELERİNE İLİŞKİN İŞLEMLERİN GÜNCEL HÂLINE,

B) (A) BENDİNE EK OLARAK HAYAT SİGORTASI SÖZLEŞMELERİNDE; TAHAKKUK EDEN VE TAHSİL EDİLEN PRİMLERE, VERİLEN TEMİNATLARA VE HER BİR TEMİNATA İLİŞKİN TUTARLARA, KESİNTİLERE (KOMİSYONLAR,

İDARİ VE TAHSİL MASRAFLARI İLE DİĞER GİDERLER), VARSA BİRİKİM VE KÂR PAYI TUTARINA, KÂR PAYI ORANLARINA, İŞTİRA, İKRAZ VE TENZİL DEĞERLERİNE, İKRAZ VE TENZİLDEKİ SÖZLEŞMELERİN DURUMUNA,

C) MÜSTEŞARLIKÇA UYGUN GÖRÜLECEK DİĞER KONULARA VE VERİLERE,

ON-LİNE ORTAMDA VE GÜNLÜK OLARAK UZAKTAN ERİŞİMİNİ SAĞLAMAK AMACIYLA GEREKLİ BİLGİ İŞLEM ALTYAPISINI KURAR. KURULACAK SİSTEME, POLİÇE NUMARASI VEYA HASAR DOSYA NUMARASI YA DA KİŞİSEL BİLGİLER İLE GİRİŞ YAPILABİLİR.