

Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

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 devamı sırasında ortaya çıkabilecek ve sözleşmenin işleyişi ile ilgili olarak sigorta ettireni, sigortalı veya lehdarı etkileyebilecek nitelikteki değişiklik ve gelişmelerden ilgililerin 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, 3/6/2007 tarihli ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 11 inci maddesinin üçüncü fıkrasına dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4

(1) Bu Yönetmelikte yer alan;

- Acente: Ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya müstahdem gibi tabi 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,
- Bilgilendirme Formu: Sözleşme kurulmadan önce sözleşmeye taraf olmak isteyen ve talep edilmesi hâlinde sigortadan faydalanacak diğer kişilere sigortacı tarafından verilen ve sigortanın kapsamı, işleyişi ve tazminat ödeme kurallarına ilişkin özet bilgileri içeren belgeyi,
- Lehdar: Can sigortalarında, sigorta sözleşmesine taraf olmamakla birlikte lehine sigorta sözleşmesi akdedilen ve rizikonun gerçekleşmesi hâlinde kural olarak sigorta tazminatını sigortacıdan isteme hakkına sahip olan kişiyi,
- Müşteşarlık: Hazine Müsteşarlığını,
- Sigorta ettiren: Sigortacı ile sigorta sözleşmesi akdederek sigortalının menfaatini sigortacı nezdinde prim ödemek suretiyle teminat altına alan kişiyi,
- Sigortacı: Belli bir prim karşılığında sigorta sözleşmesi ile risk üstlenen kişiyi,
- Sigortalı: Zarar sigortalarında menfaati teminat altına alınan, can sigortalarında ise üzerinde riziko gerçekleşme ihtimali olan kişiyi, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Bilgilendirme Yükümlülüğü

Bilgilendirmeye ilişkin genel ilkeler

MADDE 5

(1) Sigortacının bilgilendirme yükümlülüğü, sigortacı tarafından sigorta ettirene ve sigorta sözleşmesine taraf olmak isteyen kişilere karşı sözlü ve yazılı şekilde yerine getirilir. Bilgilendirmenin yazılı olarak yapılması esastır. Ancak, telefon, çağrı merkezi, internet ve benzeri iletişim araçları kullanılarak uzaktan pazarlama yöntemleriyle yapılan sigorta sözleşmelerinde olduğu gibi sözleşme taraflarının fizikî olarak karşı karşıya gelmesinin ve işin gereği olarak yazılı bilgilendirme yapılmasının söz konusu olmadığı hâllerde yazılı bilgilendirme şartı aranmayabilir. Ancak, sigortacı asgari bilgilendirmenin yapıldığını ispatla yükümlüdür. Bu kapsamda yer alan işlemlerin niteliği ile yapılacak bilgilendirmenin şekline ilişkin usul ve esaslar Müsteşarlıkça belirlenir.

(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 devamı 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.

Bilgilendirme ile yükümlü olanlar ve bilgilendirmeyi talep edebilecek diğer kişiler

MADDE 6

(1) Sözleşme kurulmadan önce veya sözleşmenin müzakeresi yahut devamı sırasında, 12 nci ve 13 üncü madde hükümleri hariç olmak üzere, sigortacı için bu Yönetmelikte öngörülen yükümlülükler sigortacının acenteleri için

de geçerlidir.

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

Bilgilendirme yükümlülüğünün gereği gibi yerine getirilmemesi

MADDE 7

(1) Sigorta sözleşmesinin müzakeresi, kurulması ve devamı sırasında, bilgilendirme yükümlülüğü gereği gibi yerine getirilmemiş veya sigortacı hakkında yanıltıcı bilgi verilmiş ya da bu Yönetmeliğin 8 inci maddesinde düzenlenen Bilgilendirme Formu gereği gibi teslim edilmemiş yahut Bilgilendirme Formunda yer alan bilgiler gerçeğe aykırı şekilde düzenlenmiş ve bu hâllerden herhangi biri sigorta ettirenin kararına etkili olmuş ise, sigorta ettiren sigorta sözleşmesini feshedebileceği gibi, varsa uğradığı zararın tazminini de talep edebilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Sözleşmenin Müzakeresi ve Kurulması Sırasındaki Bilgilendirme Yükümlülüğü

Bilgilendirme Formu ve içeriği

MADDE 8

(1) Sigortacı, sigorta sözleşmesinin kurulmasından önceki müzakere safhasında sözleşmeye taraf olmak isteyen kişilere Bilgilendirme Formunun bir suretini verir.

(2) Bilgilendirme Formunun şekil ve içeriği Müsteşarlıkça tespit edilir. Ancak, bu Yönetmeliğin yürürlüğe girmesini müteakip, Bilgilendirme Formu halihazırda mevcut bulunmayan sigorta türleri için, sigortacı tarafından asgari olarak;

a) Sigortacı ile acenteye ilişkin unvan ve iletişim bilgilerini,

b) Akdedilecek sözleşmeye ilişkin genel uyarıları,

c) Sözleşme ile verilen teminatları,

ç) Sigorta teminatının istisnaları ile her bir sigorta türü için teminat kapsamı dışında olup da, poliçede ayrıca belirtilmesi kaydıyla ek sözleşme ile teminat kapsamına alınabilecek kıymetleri, rizikoları veya sözleşmeye eklenebilecek özel hükümler ve klozlarla ilişkin bilgileri,

d) Tazminata ilişkin genel bilgiler ile tazminat ödeme kurallarını,

e) Şikayet ve bilgi talepleri ile tahkim üyeliğine ilişkin bilgileri,

içercek şekilde hazırlanacak geçici Bilgilendirme Formları kullanılır. Müsteşarlık, Bilgilendirme Formlarının kapsam ve içeriğini değiştirmeye yetkilidir.

Bilgilendirme Formu ve diğer belgelerin verilmesi

MADDE 9

(1) Bilgilendirme Formunun ilgili bölümleri sigortacı tarafından gerçeğe ve mevzuata uygun şekilde doldurulur. Sigortacı, Bilgilendirme Formlarının basımını yapmak veya formları elektronik ortamda hazırlamak ve bulundurmaya zorundadır. Formların basılması durumunda basım ve dağıtımına ilişkin tüm giderler kendisine ait olan sigortacı, formları acentelerine zamanında ve yeterli sayıda tevdi etmek zorundadır. Formların elektronik ortamda bulundurulması hâlinde sigortacı, acentelerinin formlara tam ve kesintisiz erişiminin sağlanması için gerekli altyapıyı oluşturmak ve bu konuda her türlü tedbiri almakla yükümlüdür. Elektronik ortamda üretilen Bilgilendirme Formlarının bilgisayar yazıcısı veya benzeri cihazlarla basımının yapılması hâlinde, bu fıkrada belirtilen yükümlülük yerine getirilmiş sayılır.

(2) En az iki nüsha düzenlenecek Bilgilendirme Formu, sözleşmenin kurulmasından önce sigortacı tarafından kaşelenip imzalandıktan sonra, sözleşmeye taraf olmak isteyen kişiye imza karşılığı verilir. Sigortacı formun bir nüshasını saklamak zorundadır. İmza, sigorta ettirenin, sigorta sözleşmesi ve işleyişi hakkında bilgi sahibi olduğu hususunda aksi ispat edilebilir karine teşkil eder.

(3) Sigortacının bilgilendirme yükümlülüğünü mevzuata ve usulüne göre ifa etmiş sayılabilmesi için sözlü veya yazılı olarak sağlanan bilgilerin eksik, yanlış veya yanıltıcı olmaması gerekir.

(4) Sigortacı, akdin müzakeresi sırasında Bilgilendirme Formunu sigorta sözleşmesine taraf olmak isteyen kişilere vermek zorundadır. Talebe bağlı olarak, gerek akdin müzakeresi gerekse devamı sırasında, sözleşmeye konu sigortaya ait Sigorta Genel Şartları ile rizikonun gerçekleşmesi hâlinde tazminat başvurusunda talep edilebilecek bilgi ve belgelere ilişkin liste sigortacı tarafından ilgililere verilir.

(5) Müsteşarlık, bazı sigorta branşlarını veya riziko türlerini ya da sigorta sözleşmelerini bilgilendirme yükümlülüğü kapsamı dışında tutmaya yetkilidir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Sözleşme Kurulduktan Sonra Sigortacının Yükümlülükleri ve Sigorta Ettirenin Bilgilendirilmesi

Sigortacının genel bilgilendirme yükümlülüğü

MADDE 10

(1) Sigortacı, sözleşmeye konu sigortaya ilişkin mevzuatta meydana gelen değişiklikler başta olmak üzere; iflâs veya tasfiyesini, ilgili branşlarda yapılan ruhsat iptallerini, tüm branşlarda sözleşme yapma yetkisinin kaldırıldığını ve sigorta sözleşmesinin devamı sırasında ortaya çıkabilecek, sigorta ettiren ile sigorta sözleşmesinden yararlanacak kimselerin hak, borç ve yükümlülüklerini doğrudan etkileyebilecek nitelikteki her türlü değişiklik ve gelişmeyi, sigorta ettirene veya sözleşmeden menfaat sağlayacak kişilere, en geç on iş günü içinde bildirir.

Bilgilendirmenin şekli

MADDE 11

- (1) Sigortacı, sözleşmenin yürürlükte olduğu süre içindeki bildirim yükümlülüğünü taahhütlü mektup, faks, telgraf, elektronik posta, güvenli elektronik imza veya Müsteşarlıkça uygun görülen benzeri araçlarla yerine getirir.
- (2) Sigortacının, çağrı merkezi veya telefon aracılığıyla yapacağı bilgilendirme, görüşmenin manyetik veya dijital ortamda kayıt altına alınmış olması ve bu durumun da sigortacı tarafından ispat edilmesi hâlinde gereği gibi yerine getirilmiş sayılır.
- (3) Bildirim yükümlülüğünün bu maddede yazılı şekillerde yerine getirilebilmesinin mümkün bulunmadığının tespiti hâlinde, gerekli bildirimler, Müsteşarlığın uygun görüşü alınarak ve Müsteşarlıkça uygun görülecek usulde basın ve yayın kuruluşları yoluyla da yapılabilir.

Bilgi talepleri ve şikayetlerin cevaplandırılması

MADDE 12

- (1) Sigortacı, sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayanlar tarafından yazılı veya elektronik iletişim araçlarıyla kendisine yöneltilen sigortaya ilişkin şikayetlerle, sözleşmeye bağlı olarak yapılacak ödemeler de dahil olmak üzere sözleşmeye ilişkin her türlü bilgi taleplerini, başvurunun kendisine ulaşmasından itibaren onbeş iş günü içinde cevaplandırmak zorundadır.
- (2) Sigortacı, birinci fıkradaki yükümlülükleri yerine getirebilmek amacıyla asgari iki kişiden oluşan, şikayet ve bilgi taleplerini değerlendirip sonuçlandırmakla görevli bir şikayet birimi kurar. Söz konusu şikayet birimi, sigortacıya ulaşan tüm şikayetlere ilişkin kayıt ve istatistikleri tutar ve üçer aylık dönemler itibarıyla, Müsteşarlıkça tespit edilecek usul ve esaslara uygun olarak, Müsteşarlığa rapor gönderir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Kamuoyunun Bilgilendirilmesi

İnternet sitesi kurma zorunluluğu

MADDE 13

- (1) Sigorta ettiren, sigortalı ve lehdarların, sigortacılığa ve mevzuata ilişkin gelişmelerden sürekli olarak bilgilendirilmelerini teminen sigortacı, gerekli bilgi işlem altyapısı çalışmalarını yapmak ve bu çerçevede Müsteşarlıkça belirlenecek şartları yerine getirmek üzere idari ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdür.
- (2) Sigortacı, genel hükümler ile bu Yönetmelik hükümleri çerçevesinde bilgilendirme faaliyetini etkin olarak yürütebilmek amacıyla kurumsal internet sitesi oluşturur.
- (3) Sigortacı, bilgilendirme faaliyetinin etkin olarak yürütülebilmesi ve ilgililerin ihtiyaç duyacakları bilgiye en kısa ve kolay yoldan ulaşabilmesi amacıyla, aşağıdaki bilgi veya belgelerin yer alacağı sayfa ve formları kolaylıkla okunabilir bir puntoda, ayrı ayrı ve ana sayfadan doğrudan bağlantı vermek suretiyle oluşturarak kurumsal internet sitesi aracılığıyla kamuoyunun bilgisine sunar.
 - a) Sigortacıya ilişkin genel bilgiler başta olmak üzere sigortacının ortaklık yapısı, idari yapısı ve sermayesine ilişkin bilgiler,
 - b) Faaliyet gösterilen branşlar ile bu çerçevede sunulan sigortacılık hizmetleri ve ürünler ile ilgili bilgiler,
 - c) Sigorta ürünleri çerçevesinde teminat kapsamında olmamasına rağmen ek sözleşme ile teminat kapsamına alınabilecek kıymetler, rizikolar veya sözleşmeye konulabilecek özel hükümlere ilişkin bilgiler,
 - ç) Sözleşmeye konu rizikonun gerçekleşmesi hâlinde, sigorta ettirenin, sigortalının ya da lehdarın hak ve yükümlülükleri ile bunların izlemesi gereken prosedüre ilişkin bilgiler,
 - d) Vergi uygulamalarına ilişkin bilgiler,
 - e) Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlükleri başta olmak üzere adres, elektronik posta, telefon ve faks numaraları,
 - f) Acentelere ilişkin irtibat adresleri, telefon ve faks numaraları,
 - g) Şikayet ve başvuruların yapılma şekli ve usulleri,
 - ğ) Sigorta ettirenlerin, sigortalıların veya sigortadan menfaat sağlayan kişilerin internet üzerinden bilgi talep edebilmesi ve şikayette bulunabilmesine olanak sağlanmasını teminen oluşturulacak elektronik formlar,
 - h) İstatistiki veriler ve diğer bilgiler.
- (4) Üçüncü fıkrada yazılı yükümlülüklere ek olarak sigortacı; sigorta ettirenlerin, sigortalıların veya sigortadan faydalanacak diğer kişilerin;
 - a) Poliçe bilgileri ile tazminat ödemelerine ilişkin işlemlerin güncel hâline,
 - b) (a) bendine ek olarak hayat sigortası sözleşmelerinde; tahakkuk eden ve tahsil edilen primlere, verilen teminatlara ve her bir teminata ilişkin tutarlara, kesintilere (komisyonlar, idari ve tahsil masrafları ile diğer giderler), varsa birikim ve kâr payı tutarına, kâr payı oranlarına, iştirah, ikraz ve tenzil değerlerine, ikraz ve tenzildeki sözleşmelerin durumuna,
 - c) Müsteşarlıkça uygun görülecek diğer konulara ve verilere,internet aracılığıyla günlük olarak erişimini sağlamak amacıyla gerekli bilgi işlem altyapısını kurar. Oluşturulacak sisteme, poliçe numarası, hasar dosya numarası veya sigortacı tarafından sağlanacak kullanıcı adı, şifre ya da benzeri kişisel bilgiler ile giriş yapılabilir.

ALTINCI BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

MADDE 14

(1) 28/11/2006 tarihli ve 26360 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 15

(1) Bu Yönetmeliğin 14 üncü maddesi yayımı tarihinde diğer maddeleri ise 1/3/2008 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 16

Bu Yönetmelik hükümlerini Hazine Müsteşarlığının bağlı olduğu Bakan yürütür.

Yayımlandığı Resmî Gazete: 28.10.2007 – 26684

Yayımlayan Kurum: Başbakanlık (Hazine Müsteşarlığı)