

**SİGORTA SÖZLEŞMELERİNDE BİLGİLENDİRMeye İLİŞKİN YÖNETMELİĞİN
UYGULANMASINA DAİR GENELGE (2022/14)**

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Genelgenin amacı 14.02.2020 tarihli ve 31039 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik (Yönetmelik) uyarınca; sözleşmenin kurulmasından önce ve 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 lehtarını etkileyebilecek nitelikteki değişiklik ve gelişmelerden ilgililerin haberdar edilebilmesini teminen sigortacı tarafından yerine getirilmesi gereken görev ve yükümlülüklere dair usul ve esasların düzenlenmesidir.

Bilgilendirmenin Şekli

MADDE 2 – (1) Sigorta sözleşmesi kurulmadan önce gerekli inceleme süresi de tanınmak şartıyla sözleşmeye taraf olmak isteyen ve talep edilmesi hâlinde sigortadan faydalanacak diğer kişilere sigortanın kapsamı, işleyişi ve tazminat ödeme kurallarına ilişkin özet bilgileri içeren bilgilendirme metninin verilmesi zorunludur.

(2) Tarafların, fiziki olarak karşı karşıya gelerek akdettiği sigorta sözleşmelerinde sigortacının sadece sözlü olarak bilgilendirme yapması mümkün değildir. Ancak sözleşmeye taraf olmak isteyen kişilere bilgilendirme metinde yer alan önemli hususlara ilişkin sözlü olarak da bilgilendirme yapılır. Sözlü bilgilendirme kapsamında sunulan bilgiler ile bilgilendirme metninde yer alan bilgilerin uyumlu olması gerekir. Sözlü bilgilendirme ile bilgilendirme metni arasında uyumsuzluk olduğu durumlarda, bilgilendirme metninde yer alan bilgiler geçerli sayılır. Sözlü bilgilendirmenin bilgilendirme metninden farklı yapıldığının iddia edilmesi durumunda ispata ilişkin genel hükümler uygulanır.

(3) Mesafeli sigorta sözleşmesi akdedildiği hallerde, zorunlu ve devlet destekli sigortalarda veya kişiler fiziki olarak karşı karşıya gelmiş olsa dahi bilgilendirmenin kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile yapılmasının taraflarca tercih edilmesi gibi işin mahiyetinin gerektirdiği durumlarda kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile de bilgilendirme yapılabilir.

(4) Kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yapılan bilgilendirmelerde, bilgilendirmenin usulüne uygun olarak yerine getirilebilmesi için bilgilendirme metninin sözleşmeye taraf olmak isteyen kişilerin her an ulaşabileceği, kaydedebileceği veya çıktı alabileceği şekilde bir kalıcı veri saklayıcısı ile iletilmesi zorunludur. Bu hallerde bilgilendirme metninin kişiye iletildiğini gösterir bilginin kayıt altına alınması zorunludur. Kişilerin fiziki olarak karşı karşıya geldikleri durumlarda, sigorta sözleşmesine taraf olmak isteyen kişiye bilgilendirmenin kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile yapılmasını tercih ettiğinin ispatı sigortacıya aittir.

(5) Çağrı merkezi veya telefon aracılığıyla yapılan bilgilendirmelerde, görüşmeler manyetik veya dijital ortamda kayıt altına alınır ve bu durum hakkında sigorta ettiren bilgilendirilir. Alınan ses kayıtlarının güvenilir delillerin elde edilmesini sağlayacak ve sorumluluk atayacak nitelikte ve kalitede olması esastır.

(6) Usulüne uygun bir şekilde bilgilendirme yapıldığının ispatı sigortacıya aittir.



Bilgilendirme metinlerinin içeriği

MADDE 3 – (1) Bilgilendirme metinleri bu Genelge ekinde yer alan formata uygun olarak düzenlenir. Asgari içerikten başka hususlarda bilgilendirme yapılmak istenmesi halinde, söz konusu bilgilendirmenin esas metinde yer alan hususlarla çelişkili olmaması gerekir.

(2) Bilgilendirme metinlerinin en az on iki punto büyüklüğünde, açık, sade, anlaşılabilir ve okunabilir bir şekilde yazılmış olması ve metnin 2 sayfaı geçmemesi gerekir. Metnin basılı olarak verilmesi halinde arkalı önlü basılabilir.

(3) Hangi risklerin teminat altına alındığı, teminat tutarı, muafiyet olup olmadığı, varsa oranı ile hangi hallerde muafiyet uygulanacağı, prim tutarı ve ödeme koşulları, tazminata ilişkin genel bilgiler ve tazminat ödeme kuralları, varsa yenileme koşulları bilgilendirme metninde açıkça belirtilir. Ayrıca, sigorta değerin belirlenmesine ilişkin olarak sigortanın kendine has niteliklerinden kaynaklanan özel hâller mevcut ise sigortacı bu özel durumları da açıklamakla yükümlüdür. Sigortacı, mahiyeti gereği özellik arz eden farklı sigorta türlerinde, Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumuna (Kurum) bildirimde bulunmak kaydıyla, bilgilendirme metinleri üzerinde içerik bakımından tasarrufta bulunabilme yetkisine sahiptir. Ancak, sigortacı bu yetkisini kullanırken bilgilendirme yükümlülüğünün temel esasları ile sigortacılık mevzuatına aykırı davranamaz. Bilgilendirme metninde Yönetmelik kapsamında sigorta ettirene aktarılması gereken asgari unsurlar bulunmak zorundadır. Yapılacak değişiklik sonucunda doğabilecek hukuki sorumluluk sigortacıya aittir.

(4) Sözleşmeye ilişkin kloz veya özel şart varsa, bu kloz veya özel şartların hangi durumlarda/hususlarda uygulanacağı bilgilendirme metninde belirtilir. Abonman sözleşmeleri bakımından ise temel sözleşmedeki bilgilendirme yeterlidir.

(5) 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında sigortacının veya sigorta acentesinin aydınlatma veya açık rıza alma yükümlülüklerinin bilgilendirme metninin içeriğine eklenen ifadeler ile yerine getirilmesi mümkün değildir.

(6) Sigorta ürünlerine ilişkin genel bilgilendirme metinlerine internet sayfasından kolayca erişilmesine imkan sağlanır.

Bilgilendirmenin yapılacağı kişiler

MADDE 4 – (1) Bilgilendirme yükümlülüğü gerçek ya da tüzel kişi ayrımı yapılmaksızın sözleşmeye taraf olmak isteyen kişilere karşı yerine getirilir. Sözleşmeye taraf olmak isteyen kişinin tacir sıfatını haiz tüzel kişi olması nedeniyle bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmekten kaçınılamaz. Sözleşmeye taraf olan kişiler dışında yer alan ve sözleşmeden menfaat sağlayacak olan diğer kişiler bakımından ise talep edilmesi hâlinde bu yükümlülük yerine getirilir.

(2) Broker aracılığı ile akdedilen sözleşmelerde; broker sigorta ettiren adına akit yapma yetkisine sahip ise, , Sigorta ve Reasürans Brokerleri Yönetmeliğinin 17 nci maddesinin dördüncü fıkrası saklı kalmak üzere brokerin Yönetmelik kapsamında usulüne uygun bir şekilde bilgilendirilmesi durumunda sigorta ettirenin ve sigortadan faydalanacak diğer kişilerin ayrıca bilgilendirilmesi sadece talepleri varsa zorunludur. Broker sigorta ettiren adına akit yapma yetkisine sahip değil ise, sigortacı ayrıca sigorta ettireni ve talep etmesi durumunda sigortadan menfaat sağlayacak olan diğer kişileri de bilgilendirir.

(3) Sözleşmenin akdedilmesinden sonra sigorta edilen menfaatin sahibinin değişmesi hâlinde daha önce eski sigorta ettirene usulüne uygun olarak yapılmış olan bilgilendirmelerin, yeni sigorta ettirene bir kez daha yapılması zorunlu değildir. Ancak, sigorta ettirenin değişmesinden sonraki döneme ilişkin sözleşmenin devamı sırasında yerine getirilmesi gereken yükümlülük yeni sigorta ettirene karşı yerine getirilir.



Bilgilendirme ile yükümlü kişiler

MADDE 5 – (1) Sigorta acentesi aracılığı ile akdedilecek sözleşmelerde bilgilendirme yükümlülüğü acente tarafından yerine getirilir. Ancak sigorta şirketinin kurmuş olduğu bir sistem ile acentenin düzenlediği sigorta sözleşmeleri için de usulüne uygun bir şekilde bilgilendirme yapıyor ise, acentenin bilgilendirme yükümlülüğü ortadan kalkar.

(2) 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunun 107 inci maddesine istinaden sigortacı adına sözleşme yapma yetkisine sahip olmayan bir acentenin aracılık ettiği sözleşmelerde, sigortacının Yönetmelik kapsamındaki bilgilendirme yükümlülüğü devam eder. Ancak, sigorta ettirenin, sigortalının ve sigortadan faydalanacak kişilerin genel hükümler çerçevesinde, sözleşmeye aracılık eden ve hukuka aykırı hareket eden yetkisiz acenteye ilişkin tazminat hakları saklıdır.

(3) Brokerin sigorta ettiren adına akit yapma yetkisine sahip olması durumunda; 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun 1423 üncü maddesi kapsamındaki bilgilendirme yükümlülüğü, şirket tarafından brokerin bilgilendirilmesi temsil edilen tarafın bilgilendirilmesi anlamına geldiğinden şirketin bilgilendirme yükümlülüğü sona erer ve bu yükümlülük broker tarafından yerine getirilir. Brokerin sigorta ettiren adına akit yapma yetkisine sahip olmadığı durumlarda ise, sigortacının Yönetmelik kapsamındaki bilgilendirme yükümlülüğü devam eder.

Poliçe ile bilgilendirme metni ilişkisi

MADDE 6 – (1) Bilgilendirme metninde ve sigorta poliçesinde yer alan bilgilerin uyumlu olması esastır. Bilgilendirme metninde yer alan bilgiler ile poliçede yer alan bilgiler arasında farklılık olması halinde poliçede yer alan bilgiler geçerli sayılır.

Bilgilendirmeye ilişkin özel durumlar

MADDE 7 – (1) Sözleşmenin kurulmasından önce ve kurulması sırasındaki bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirildikten sonra teklif aşamasında bir değişiklik olması nedeniyle sözleşmeye taraf olmak isteyen kişiye verilen bilgilerde de değişiklik olması halinde bilgilendirme yükümlülüğünün yeni teklife uygun bir şekilde yeniden yerine getirilmesi zorunludur. Bu durumda bilgilendirme taraflarca tercih edilmesi durumunda kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile yapılabilir.

(2) Usulüne uygun şekilde bilgilendirmenin yapılması ve sözleşmenin kurulmasını müteakip tarafların karşılıklı iradelerinin örtüşmesi neticesinde zeyilname düzenlenerek sözleşme şartlarında değişiklik yapılması durumunda düzenlenecek zeyilname için sigortacının ilave bir bilgilendirme metnini sigorta ettirene vermesi sadece sigorta ettirenin talebi varsa zorunludur. Bu durumda bilgilendirme taraflarca tercih edilmesi durumunda kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile yapılabilir.

(3) Sigorta sözleşmelerinin aynı şekilde uzatıldığı/yenilendiği sigorta ilişkilerinde; tarafların hak ve menfaatlerini etkileyecek şekilde sözleşmenin koşullarında değişiklik söz konusu olmadığından sigortacı yeni bir bilgilendirme metni vermek suretiyle bilgilendirme yükümlülüğüne tabi olmaz. Ancak; sözleşmenin bazı unsurlarında değişiklik yapılarak yeniden akdedilmesi halinde sigortacının değişen koşullara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmesi zorunludur. Yenilenen poliçelerde yalnızca prim ve sigorta bedellerinde artış olması durumunda bilgilendirme taraflarca tercih edilmesi durumunda kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile yapılabilir.

(4) Paket poliçelerde, her bir sözleşmeye özgü hususlar belirtildikten sonra, sözleşmelerin ortak özelliklerine ilişkin bütün sözleşmeleri kapsayan bir bilgilendirme de yapılabilir.

(5) Müşterek sigorta ilişkisinin söz konusu olduğu hâllerde her sigorta şirketinin sigorta ettirene yönelik bilgilendirme yükümlülüğünü ayrı ayrı yerine getirmesi zorunludur. Ancak, sigortacıların aralarında belirlediği bir ortak temsilci (jeran) var ise, bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilmesinden jeran sorumludur.



(6) Bir kişiye birden fazla aynı içerikte ürün sunulması halinde sigorta ettirene poliçeler ile bağlantısı kurulmak kaydıyla aradaki farkları açıklayacak şekilde tek bir bilgilendirme metninin verilmesi yeterlidir.

(7) Grup sigortalarında, bilgilendirme sigorta ettirene yapılır. Grupta yer alan kişilere bilgilendirme metni katılım sertifikası ile birlikte verilir.

Bilgilendirme metnlerinin geçerlilik süresi

MADDE 8 – (1) Bilgilendirme metinleri, yapılan bilgilendirmenin içeriğinin değişmemesi halinde hukuken herhangi bir süreye bağlı kalmaksızın geçerliliğini korur.

Başvuru ve şikâyetlerin raporlanması

MADDE 9 - (1) Yönetmeliğin 12 nci maddesine göre sigorta şirketleri nezdinde kurulacak şikâyet birimi; veri desenlerinin yeknesaklığının sağlanması ve gerçekleştirecekleri raporlamanın sağlıklı ve doğru şekilde yapılabilmesini sağlamak adına kendisine iletilen şikâyet ve taleplere ilişkin olarak her yılın Mart, Haziran, Eylül ve Aralık ayının son günleri esas alınarak üçer aylık dönemler itibarıyla hazırladığı “Başvuru ve Şikâyet Faaliyet Raporu”nu izleyen ayın 15’ine kadar Kuruma ve şirket yönetim kuruluna iletir.

(2) Raporda;

- a) Başvuruların türünü (şikâyet/bilgi talebi),
 - b) Başvuruların ürün bazında dağılımını,
 - c) Başvuruların branş bazında dağılımını,
 - ç) Başvuruların satış kanal bazında dağılımını (Aracı ya da doğrudan satış; mesafeli ya da yüz yüze veya mal ve hizmet bağlantılı satış şeklinde ayrımları içerecek şekilde),
 - d) Başvuranları (sigortalı, sigorta ettiren, lehdar vb.),
 - f) Başvuruların ortalama cevaplanma süresini, 15 günlük cevap süresinin aşılması halinde nedenleri,
 - g) Müşteri lehine ve aleyhine sonuçlanan ile varsa vazgeçilen/kapanan başvuru sayılarını,
 - h) Başvurulardaki talebin konusunu (Geç ödeme, eksik ödeme, kapsam dışı kalma vb.),
 - i) İç kontrol ve iç denetim birimlerinin sunulan ürün ve hizmetlerde aksayan yönlerle ilişkin olarak varsa raporlamalarına konu ettiği önemli ve kritik düzeydeki bulguları ile bunlar hakkında alınan önlemleri,
 - i) Poliçeye bağlı olmaksızın gelen şikâyetleri,
 - j) Kurum tarafından raporlanması istenen diğer hususları,
- içeren istatistiki veriler yer almak zorundadır. Ayrıca, müşteri şikâyetlerini çözme sürecine ilişkin uygulamalar ve varsa uygulama değişikliklerine bu raporda yer verilir.

(3) Şirketler bilgi sistemlerini bilgilerin kaydedilmesi, saklanması ve raporlanmasına imkân verecek şekilde geliştirmek zorundadır.

(4) Şirketler işlemi şikâyet edilen birim ile şikâyeti inceleyen birimin farklı olması için gerekli süreçleri tasarlar.

Yürürlükten kaldırılan mevzuat

MADDE 11 – (1) 2008/7 sayılı Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında Genelge, 2008/11 sayılı Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında 2008/7 sayılı Genelge Hakkında Sektör Duyurusu, 2008/12 sayılı Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında Genelge II, 2009/3 sayılı Hayat Sigortaları Bilgilendirme Formunda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Sektör Duyurusu, 2009/27 sayılı Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik



Uyarınca İnternet Sitesi Kurma Zorunluluęu Hakkında Sektör Duyurusu, 2012/8 sayılı Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğünün Kapsamına İlişkin 2007-18 Sayılı Genelgenin Yürürlükten Kaldırılmasına İlişkin Genelge, 2012/9 sayılı Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında Genelge III, 2015/10 sayılı Sağlık, Hastalık, Ferdi Kaza ve Hayat Sigortası Sözleşmelerinde Bilgilendirme Formu İçeriğine İlişkin Genelge yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 12 – (1) Bu Genelge 01/07/2022 tarihinde yürürlüęe girer.

EK:

EK 1 –Örnek Bilgilendirme Metni



Xxxxx SİGORTASI

Sigorta Sözleşmesi Bilgilendirme Metni

Şirket: <...> Sigorta Şirketi (Varsa aracı ayrıca yazılacaktır)

Ürün/Sigorta: <....> Sigortası

Bu belge sigortaya ilişkin önemli hususları içermektedir. Sözleşme akdedilemden önce daha detaylı bilgi için teklifnameye veya xxx Genel Şartlarına bakınız. Ayrıca www. Xxx. com.tr adresinden detaylı bilgiye ulaşabilirsiniz. Sözleşme akdedildikten sonra poliçenizi ve adı geçen tüm belgeleri okumanız önemlidir.

Sigortanın türü?

[Sigortanın Tanımı]



Verilen teminatlar/tutarları?

- ✓ Xx
- ✓ xx
- ✓ xx
- ✓ Xx
- ✓ xx
- ✓ xx
- ✓ Xx
- ✓ xx
- ✓ xx
- ✓ Xx
- ✓ xx
- ✓ Xx
- ✓ xx
- ✓ Xx



Kapsam dışı haller?

- ✗ Xxxxx
- ✗ x
- ✗ Xxxxx
- ✗ x
- ✗ Xxxxx



Muafiyet,müşterek sigorta, kısıtlamalar,kloz

- ! Xxxxx
- ! x
- ! Xxxxx
- ! x
- ! Xxxxx



Coğrafi Kapsam? (Gerekmesi halinde eklenecektir.)

- ✓ Xxxxxx



Sözleşme süresindeki yükümlülükler ve tazminata ilişkin genel bilgiler

- Xxxxxx
- Xxxxxx
- Xxxxxx



Prim tutarı, ödeme şekli ve zamanı?

Xxxxxx



Sigortanın süresi

Xxxxxx



Sigorta poliçesini nasıl feshedebilirim?

Xxxxxx



Sigortacı; ☐ Tahkim sistemine üye

☐ Tahkim sistemine üye değil

Sigortaya ilişkin her türlü bilgi talepleri ve şikayetler için aşağıda yazılı adres ve telefonlara başvuruda bulunulabilir.

Adres:.....

Telefon: Faks: E-mail:

Tarih, sigorta ettirenin

Tarih, sigortacı veya acentenin