

**Sigortacılık Kapsamında Değerlendirilecek Faaliyetler ve Mesafeli Akdedilen  
Sigorta Sözleşmeleri Hakkında Genelge  
(2021/14)**

**Amaç ve kapsam**

**Madde 1 –** (1) Bu genelgenin amacı 16/06/2021 tarihli ve 31513 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Sigortacılık Kapsamında Değerlendirilecek Faaliyetler ve Mesafeli Akdedilen Sigorta Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik (Yönetmelik) uyarınca, tarafların karşı karşıya gelmeden akdettikleri sigorta sözleşmeleri ile mal ve hizmet satışı ile bağlantılı olarak sunulan sigortalar hakkındaki usul ve esasları düzenlemektir.

**İnternet sitesi veya mobil uygulamalar üzerinden akdedilecek sigorta sözleşmeleri**

**Madde 2-** (1) Yetkili kuruluşların internet sayfası veya mobil uygulamaları aracılığı ile akdedilecek sigorta sözleşmelerinde aşağıda yer alan asgari şartlar yerine getirilir:

a) Hizmetin sunulduğu her türlü yazılım ya da mobil uygulamanın kaynağının, ilgili yetkili kuruluş olduğunun doğrulanabiliyor olması sağlanır. Yetkili kuruluşlar yazılım ya da mobil uygulamaların, müşteri güvenliğini tehlikeye sokacak herhangi bir kod içermemesini sağlamakla, güvenlik açıklarını giderecek gerekli yamaları ve güncellemeleri müşteri kullanımına sunmakla yükümlüdür.

b) Yetkili kuruluşların internet sitesi veya mobil uygulamaları üzerinden gerçekleştirilen işlemlerde hem yetkili kuruluş hem de müşteri için inkâr edilemezliği ve sorumluluk atamayı mümkün kılacak teknikler kullanılır. Kullanılan teknolojinin oluşturduğu iz kayıtlarının güvenilir delillerin elde edilmesini sağlayacak ve sorumluluk atayacak nitelikte olması sağlanır.

c) Yetkili kuruluşlar tarafından mesafeli sigorta sözleşmesi akdedilmesi için sunulan hizmetlerden yararlanacaklar; hizmetlere ilişkin şartlar, riskler ve istisnaî durumlarla ilgili olarak açık bir şekilde bilgilendirilir. Bu kapsamda belirtilen bilgilendirmeye yönelik her türlü bilgi ve açıklamanın açık ve anlaşılır olması sağlanır ve bunlar yetkili kuruluşun internet sitesinde erişime daima açık tutulur.

ç) Sigorta ettirenden, risk profili/ risk değerlendirmesi ve sigortaya ilişkin ihtiyaçlarının tespiti ile sınırlı olmak üzere bilgi talep edilir.

d) Bilgilendirme metni ve poliçeye kalıcı veri saklayıcısı ile ulaşabilmesine, bunların kaydedilmesine veya çıktı alınmasına imkan sağlanır.

e) Poliçe, bilgilendirme metninin okunup onaylanmasından sonra düzenlenir.

(2) Yönetmeliğin 10 uncu maddesinde sayılan haller hariç olmak üzere, yetkili kuruluşların kendi internet siteleri ve mobil uygulamaları haricindeki elektronik ticaret ortamlarında sigorta satışı yapılamaz.

(3) Sigorta şirketleri, acentelerinin bu maddeye uyumlu hareket etmesi için gerekli önlemleri alır ve bu şekilde sözleşme akdedecek acentelerini TOBB'a bildirir.

**Çağrı merkezi üzerinden akdedilecek sigorta sözleşmeleri**

**Madde 3-** (1) Yetkili kuruluşlar kurumsal veya dış kaynaklı çağrı merkezi aracılığı ile akdedilecek sigorta sözleşmelerinde aşağıda yer alan asgari şartları yerine getirir:

a) Yetkili kuruluşların reklamlarında, internet sayfası veya mobil uygulamalarında görülebilecek şekilde çağrı merkezi numaraları belirtilir.



b) Yapılan 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.

c) Çağrı merkezi aracılığıyla yapılacak işlemlerde asgari olarak;

- Hangi yetkili kuruluş adına arandığına ve aracı kurum adına işlem yapan çağrı merkezi ise teminatın hangi sigorta veya emeklilik şirketi tarafından verildiğine,
- Teklif edilen sigorta ürününe ilişkin teminat, prim, sigorta süresi, varsa bekleme süresi, muafiyet, süre sonunda otomatik yenilemeye tabi olup olmadığı gibi sözleşmenin temel niteliklerine,
- Cayma hakkı ve bu hakkın ne şekilde hangi sürede kullanılabileceğine,
- Sunulan sigortaya ait ilave bilgilere nereden ulaşılabileceğine,

ilişkin bilgiler ile ilgili mevzuatta yer alan diğer hususlarda gerekli bilgilendirme yapılır.

ç) Bilgilendirmenin teknik personel tarafından yapılması esastır. Yalnızca özel standart konuşma metinlerinin olması bundan istisnadır. Standart konuşma metinleri (c) bendinde sayılan asgari içeriğe sahip olacak şekilde hazırlanır. Standart metinlerin hazırlanmasından, uygulanmasından ve denetiminden yetkili kuruluş sorumludur.

d) Yukarıda belirtilen hükümlere uygun olarak bilgilendirmenin yapılmasının ardından sigorta ettirenin açık onay vermesi halinde poliçe düzenlenir.

e) 2 nci maddenin (ç) ve (d) bendi çağrı merkezi üzerinden kurulacak sigorta sözleşmeleri için de uygulanır.

(2) Yetkili kuruluşlar, çağrı merkezi hizmet kalitesini sağlamak adına gerekli tedbirleri alır.

(3) Dış kaynaklı çağrı merkezi kullanılması halinde yetkili kuruluşların üst yönetimi, dış hizmet olarak alınacak hizmetlerin doğuracağı risklerin yeterli düzeyde değerlendirilmesi, yönetilmesi ve dış hizmet sağlayıcısı ile ilişkilerin etkin bir şekilde yürütülebilmesine olanak sağlayan yeterli bir gözetim mekanizmasını tesis eder.

(4) Sigorta şirketleri, acentelerinin bu maddeye uyumlu hareket etmesi için gerekli önlemleri alır ve bu şekilde sözleşme akdedecek acentelerini TOBB'a bildirir.

#### **Herkese açık öneri**

**Madde 4-** (1) Ürün teşhiri gibi yöntemlerle herkese açık öneride bulunmak suretiyle sigorta sözleşmeleri akdedilebilir. Ancak, bu halde sigortanın konusu, kapsamı ve 17/11/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun 8 inci maddesi gereği prim miktarı açık ve net olarak gösterilir.

(2) Ürün teşhirinin yapıldığı yerlerde, teknik personel dışındaki kişilerce, ürün tanıtımı yapılamaz, satışa ve prim tahsiline yönelik faaliyetlerde bulunulamaz.

#### **Mal ve hizmet satışı ile bağlantılı olarak sunulan sigortalar**

**Madde 5-** (1) Yolcu taşımacılığı faaliyetini bizzat gerçekleştirenlerin kendi internet sayfası ya da mobil uygulaması üzerinden seyahat ile ilgili risklere ilişkin sigorta sunulabilir.

(2) Yetkili kuruluşlar Yönetmeliğin 10 uncu maddesine uygun olarak sunulan sigortaların prim tahsilatında, 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununa, 20/6/2013 tarihli ve 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanuna ve bu kanunların ikincil düzenlemelerine uygun hareket edilmesini sağlamak için gerekli önlemleri alır.

(3) Kuruma;



- a) Sigorta teminatı veren sigorta/emeklilik şirketinin ve varsa aracılık eden sigorta aracısının unvan ve iletişim bilgileri,
- b) Sigorta aracıları dışında işbirliği yapılan kişilerin unvan ve iletişim bilgileri,
- c) Sunulan sigorta ürünleri,
- ç) Sunulan sigorta ürünlerinin bağlantılı olduğu mal ve hizmetler,
- d) İşlemlere ilişkin yürütülen iş akış şeması,
- e) Sigortanın mağazada sunulması halinde mağazada müşteri tarafından görülebilecek yerlere konulacak görseller,
- f) Sigortanın internet ortamında sunulması halinde ekran görselleri,
- g) Prim tahsilat yöntem ve süreçleri ile alınan güvenlik tedbirleri hakkında bilgi verilir.

(4) Kurum, idari yaptırım kararı saklı kalmak kaydıyla gerekli gördüğü hallerde uygulamada değişiklik talep edebilir.

#### **Kişisel verilerin korunması**

**MADDE 6 – (1)** Yetkili kuruluşlar, Yönetmelik çerçevesinde yapmış oldukları işlemler ve sundukları hizmetler nedeniyle elde ettiği verilerin, ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla muhafazasından ve hukuka aykırı olarak bunlara erişilmesini ve işlenmesini önlemek amacıyla gerekli tedbirlerin alınmasından sorumludur.

#### **Elektronik ortamda yapılacak reklamlar**

**MADDE 7 – (1)** Yetkili kuruluşlar tarafından sigortalıya sağlanan hak ve menfaatlerin sınır ve kapsamı dışında bir anlayışa neden olunmaması ve kişi ve kuruluşlara gerçeğe aykırı, yanıltıcı, aldatıcı ve haksız rekabete yol açan beyanda bulunulmaması kaydıyla elektronik ticaret ortamlarında reklam yapılabilir.

#### **Sigortacılık kapsamında değerlendirilecek faaliyetler**

**MADDE 8 – (1)** Malın ayıbından kaynaklanan haller hariç olmak üzere 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 56 ncı maddesine istinaden düzenlenen garanti belgesi ve bu belgenin kapsamını genişleten taahhütlerle sigortalanabilir risklere karşı malın onarımı, bedel iadesi, değişimi gibi teminatların her ne ad altında olursa olsun verilmesi sigortacılık faaliyetidir. Ancak garanti belgesinin süresinin uzatılması, bakım, montaj, danışmanlık hizmeti gibi destek hizmetleri sigortacılık faaliyeti olarak değerlendirilmez.

#### **Komisyon**

**MADDE 9 – (1)** Banka ya da özel kanunla kurulmuş ve kendisine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınan kuruluş, sigorta ettiren sıfatıyla tüketici lehine yaptığı sözleşmede aynı zamanda acente sıfatıyla hareket ediyorsa; Türk Ticaret Kanunu gereği acentelik sıfatına bağlı olarak komisyon elde edebilir.

#### **Yürürlükten kaldırılan mevzuat**

**Madde 10-** (1) 2014/10 sayılı Elektronik Ortam ya da Çağrı Merkezi Kanalıyla Sigorta Sözleşmelerinin Akdedilmesi İçin Gerekli Teknik Altyapı Hakkında Genelge, 2014/22 sayılı Sektör Duyurusu, 2019/10 sayılı Sektör Duyurusunun mesafeli satışa ilişkin hükümleri, 2020/3 sayılı Sektör Duyurusu, 2020/9 sayılı Sektör Duyurusu yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Yürürlük**

**Madde 11-** (1) Bu Genelge onay tarihinde yürürlüğe girer.

