

# SİGORTA SÖZLEŞMELERİNDE BİLGİLENDİRMEYE İLİŞKİN YÖNETMELİK

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### Amaç

**MADDE 1 –(1)** Bu Yönetmeliğin amacı, belli bir sigorta ilişkisine girmek isteyen kişilerin, gerek sözleşmenin kurulmasından önce 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, 13/1/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve özel sigortacılık mevzuatı kapsamında risk üstlenen tüm kurum ve kuruluşlar ile acenteleri kapsar.

#### Dayanak

**MADDE 3 –(1)** Bu Yönetmelik, 13/1/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ile 3/6/2007 tarihli ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 11 inci maddesinin üçüncü fıkrasına dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

**MADDE 4 – (1)** Bu Yönetmelikte yer alan;

- Bakanlık: Hazine ve Maliye Bakanlığını,
- Bilgilendirme Metni: Sözleşme kurulmadan makul bir süre 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 metni,
- Kalıcı veri saklayıcısı: Sigorta ettirenin, sigortalının ve sigortadan faydalanacak kişilerin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi üzerinden veya E-Devlet üzerinden kurulacak yapı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,
- 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,
- Sigorta acentesi: 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,
- 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 sözlü ve yazılı şekilde yerine getirilir. Bilgilendirmenin yazılı olarak yapılması esastır. Bilgilendirme yükümlülüğü, sigorta sözleşmesinin kurulmasından önce başlar ve sözleşmenin geçerli olduğu süre içinde devam eder.

(2) Tarafların, fiziki olarak karşı karşıya gelmesinin söz konusu olmadığı hallerde veya işin mahiyetinin gerektirdiği durumlarda kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile bilgilendirme yapılabilir.

(3) Sigortacının çağrı merkezi veya telefon aracılığıyla yapacağı bilgilendirme, görüşmenin manyetik veya dijital ortamda kayıt altına alınmış olması şartıyla sözlü olarak yapılabilir.

(4) Sigortacı, dürüstlük ilkeleri çerçevesinde; 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 sağlamak ve sigorta ettireni yanıltıcı her türlü hâl ve davranıştan kaçınmak zorundadır.

(5) Bilgilendirme yapıldığının ispatı sigortacıya aittir.

#### Bilgilendirme ile yükümlü olanlar

**MADDE 6 –(1)** Sigorta sözleşmesinin kurulması ve devamı sırasında, 12 nci ve 13 üncü madde hükümleri hariç olmak üzere, sigortacı için bu Yönetmelikte öngörülen yükümlülükler sigorta acenteleri için de geçerlidir. Ancak, sigorta şirketinin kurmuş olduğu kayıtlı veri saklayıcısı ile acentenin düzenlediği sigorta sözleşmeleri için de bu Yönetmeliğin öngördüğü biçimde bilgilendirme yapılıyor ise acentenin bilgilendirme yükümlülüğü ortadan kalkar.

#### Bilgilendirme yükümlülüğünün gereği gibi yerine getirilmemesi

**MADDE 7 –(1)** Sigorta sözleşmesinin kurulması ve devamı sırasında; bilgilendirme yükümlülüğü gereği gibi yerine getirilmemiş veya sigortacı hakkında yanıltıcı bilgi verilmiş veya Bilgilendirme Metninde 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 Kurulmasından Önce ve Kurulması Sırasındaki Bilgilendirme Yükümlülüğü

#### Bilgilendirme Metninin içeriği

**MADDE 8 – (1)** Bilgilendirme Metninin aşağıdaki hususları içermesi zorunludur:

- Sigortacı ile acenteye ilişkin unvan ve iletişim bilgilerini,
- Akdedilecek sözleşmeye ilişkin genel uyarıları,
- Sözleşme ile verilen teminatları,
- 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,
- Tazminata ilişkin genel bilgiler ile tazminat ödeme kurallarını,
- Şikayet ve bilgi talepleri ile tahkim üyeliğine ilişkin bilgileri,
- Bakanlıkça talep edilecek diğer bilgi ve belgeleri.

(2) Sigortacının bilgilendirme yükümlülüğünü mevzuata ve usulüne göre ifa etmiş sayılabilmesi için Bilgilendirme Metnindeki bilgilerin eksik, yanlış veya yanıltıcı olmaması gerekir.

(3) Bakanlık, Bilgilendirme Metninin kapsam ve içeriğini belirlemeye yetkilidir.

#### **Bilgilendirme Metninin saklanması**

**MADDE 9** –(1) Bilgilendirmenin yazılı yapılması halinde Bilgilendirme Metni en az iki yazılı nüsha olarak düzenlenir ve sözleşmenin kurulmasından önce kaşelenip imzalandıktan sonra, sözleşmeye taraf olmak isteyen kişiye imza karşılığı verilir. Sigortacı metnin bir nüshasını saklamak zorundadır.

(2) Bilgilendirmenin kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yapılması halinde sigortacı, Bilgilendirme Metnini kaydetmekle yükümlüdür.

(3) Bilgilendirmenin çağrı merkezi veya telefon aracılığıyla yapılması halinde sigortacı, görüşmeyi manyetik veya dijital ortamda kayıt altına almak zorundadır.

### **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Sözleşme Kurulduktan Sonra Sigortacının Yükümlülükleri ve Sigorta Ettirenin Bilgilendirilmesi**

##### **Bilgilendirme yükümlülüğü ve süresi**

**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.

##### **Basın ve yayın kuruluşları vasıtasıyla bilgilendirme**

**MADDE 11** –(1) 10 uncu madde kapsamındaki bilgilendirme, Bakanlıkça uygun görülmesi halinde basın ve yayın kuruluşları vasıtasıyla yerine getirilebilir.

##### **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, Bakanlıkça tespit edilecek usul ve esaslara uygun olarak, Bakanlığa 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 altyapısını çalışmalarını yapmak ve bu çerçevede Bakanlıkça 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) İstatistik veriler ve diğer bilgiler.

(4) Üçüncü fıkrada yazılı yükümlülüklerle 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, iştirâ, ikraz ve tenzil değerlerine, ikraz ve tenzildeki sözleşmelerin durumuna,

c) Bakanlıkça 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) 28/10/2007 tarihli ve 26684 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

##### **Yürürlük**

**MADDE 15** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

##### **Yürütme**

**MADDE 16** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Hazine ve Maliye Bakanı yürütür.