

**E-ŞİKAYET SİSTEMİNE İLİŞKİN SEKTÖR DUYURUSU
(2010/43)**

Bilindiği üzere vatandaşlarımızın sigortacılıkla ilgili şikayetlerinin elektronik ortamda alınıp değerlendirilmesini teminen Müsteşarlığımızca hazırlanan e-şikayet sistemi test aşamasına gelmiş olup konu hakkında 26.11.2010 tarihinde Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği toplantı salonunda söz konusu sistemin işleyişi ile sistemde şirketlerin rolü hakkında sektöre bilgilendirme yapılmıştır.

E-şikayet sistemi motorlu araçlar, yangın-konut ve hayat-sağlık sigortalarını içermekte olup sistemin uygulamaya geçişi 3 aşama olarak kurgulanmıştır. Bu çerçevede;

- İlk aşamada 01.12.2010 tarihinde başlamak üzere 2 hafta süreyle 5 adet hayat dışı sigorta grubunda faaliyette bulunan (Axa Sigorta A.Ş., Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi, Euroko Sigorta A.Ş., Groupama Sigorta A.Ş., Euro Sigorta A.Ş.) ve 2 adet hayat sigorta grubunda faaliyette bulunan (Yapı Kredi Emeklilik A.Ş., Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş.) sigorta şirketine vatandaşlardan alınan şikayetler Müsteşarlığımızca sistem üzerinden ve mevcut işleyişte olduğu gibi yazılı olarak iletilecek ve şirketler cevabı yine sistem üzerinden ve yazılı olarak Müsteşarlığımıza iletileceklerdir.

- İkinci aşamada 15.12.2010 tarihinde sistem Müsteşarlığımızın ilgili internet adresi üzerinden vatandaşların erişimine açılacak ve buradan alınacak gerçek şikayet başvuruları sistem üzerinden belirlenen 7 sigorta şirketine iletilecek ve şirketler cevabını münhasıran yine sistem üzerinden vereceklerdir.

- Son olarak sistem test sonuçları da dikkate alınarak 2011 yılından itibaren tüm sigorta şirketlerinin kullanımına açılacak ve vatandaşların şikayetleri sigorta şirketlerine elektronik ortamda iletilip değerlendirilecektir.

