

**Sigortacılık E-Başvuru Sistemine İlişkin Genelge
(2017/5)**

Bilindiği üzere, 28/10/2007 tarihli ve 26684 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin "Bilgi talepleri ve şikayetlerin cevaplandırılması" başlıklı 12'nci maddesi,

(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.

hükmünü amirdir.

Bu kapsamda, başvuru sahibi tarafından E-Devlet sistemi üzerinden Sigortacılık E-Başvuru Sistemi (sistem) aracılığıyla ilgili kuruluşlara (sigorta ve emeklilik şirketleri ile sigortacılık kapsamında faaliyette bulunan kapsama dâhil diğer kurumlar) iletilen başvurulara ilişkin aşağıda yer alan usul ve esasların uygulanmasına karar verilmiştir.

1. Başvuru, sistem üzerinden doğrudan ilgili kuruluşa iletilir. İlgili kuruluşun başvuru sahibine hitaben, imza yetkisine sahip kişi/kişilerin ad-soyad ve unvan bilgilerini içerir imzalı cevap yazısı onbeş gün içinde sisteme yüklenir. Bu cevap yazısı ayrıca Müsteşarlığa gönderilmez.
2. Söz konusu cevap yazısında, başvuru konusuna ilişkin ilgili mevzuat başta olmak üzere sigorta sözleşmesi ve varsa genel veya özel şart hükümlerine yer verilerek gerekçeli açıklamalar yapılır. Başvuruya verilen cevap kapsamında ilgili belgeler cevap yazısı ekinde sisteme yüklenir.
3. Sigortacılık E-başvuru sistemine yapılan başvurulara ilişkin olarak Yönetmeliğin 12'nci maddesinin ikinci fıkrası gereğince yapılacak raporlamaya esas olmak üzere, başvurunun konusu ilgili kuruluş tarafından sistemde yer alan "başvuru konuları listesi" üzerinden seçilir. Söz konusu listeye ilişkin güncelleme talepleri Müsteşarlığa iletilir.
4. 23/12/2011 tarihli ve 2011/22 sayılı Genelge, 25/12/2015 tarihli ve 2015/57 sayılı Genelge ve 25/02/2016 tarihli ve 2016/9 sayılı Genelge yürürlükten kaldırılmıştır.
5. Bu Genelge 24/07/2017 tarihinde yürürlüğe girer.

