

Elektronik Ortam ya da Çağrı Merkezi Kanalıyla Sigorta Sözleşmelerinin Akdedilmesi İçin Gerekli Teknik Altyapı Hakkında Genelge (2014/10)

Sigortacılık Kapsamında Değerlendirilecek Faaliyetlere, Tüketici Lehine Yapılan Sigorta Sözleşmeleri İle Mesafeli Akdedilen Sigorta Sözleşmelerine İlişkin Yönetmeliğin 9/3. maddesi gereği, mesafeli sigorta sözleşmesi akdedecekler, uygulamaya başlamadan önce gerekli organizasyon ve teknik altyapıları hakkında Hazine Müsteşarlığına bilgi vermek zorundadır. Bu çerçevede, sigorta sözleşmelerini elektronik ortam ya da çağrı merkezi kanalıyla yapacakların teknik altyapılarının uygunluğunun Müsteşarlıkça değerlendirilmesinde aşağıda belirtilen asgari şartlar aranır.

I. Elektronik Ortamda Akdedilecek Sigorta Sözleşmeleri

- İnternet üzerinden akdedilecek sigorta sözleşmelerinde bütün safhalar şifrelenmiş sayfalarda gerçekleştirilmelidir.
- İlgiliden istenecek bilgiler sigortacının risk kabul esasıyla ve fiyatlanmasıyla doğrudan ilişkili olmalı, gereksiz bilgiler talep edilmemelidir.
- İlgilinin, “gizlilik politikası ve kullanıcı sözleşmesi” ni okuduğuna ilişkin onayı alınmalıdır.
- Bir sigortaya ilişkin farklı ürünler söz konusuysa ilgiliye karşılaştırma imkanı sağlanmalıdır.
- Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik hükümlerinin uygulanması sağlanmalı ve ilgili bilgilendirme formunu okuyup onaylamadan işlemlere devam edilememelidir.
- Sözleşme kurulmadan önce sözleşmeye ilişkin önemli bilgiler ilgiliye gösterilmelidir.
- İlgilinin onayından sonra sözleşme poliçelendirilmelidir.
- İnternet üzerinden yapılan işlemlerde; ilgiliye bilgilendirme formunun, sigorta ettirene de poliçesinin çıktısını alabilme imkanı sağlanmalıdır.
- Elektronik ortamda gerçekleşen işlemler kayıt altına alınmalıdır.

II. Çağrı Merkezi Üzerinden Akdedilecek Sigorta Sözleşmeleri

- Çağrı merkezi; kurumsal çağrı merkezi veya dış kaynaklı çağrı merkezi olabilir. Dış kaynaklı çağrı merkezlerindeki her türlü müşteri bilgisi gizli bilgi olarak değerlendirilir. Aksi durumda sorumluluk sigorta şirketinin üzerindedir. Çağrı merkezlerinin dış kaynaklı olması durumunda, çalışılan çağrı merkezi ile sisteme ilişkin bilgiler raporlanarak şubat ayı sonuna kadar Müsteşarlığımıza gönderilir.
- Yapılan tüm görüşmeler kayıt altına alınmalı ve bu görüşme öncesinde karşı tarafa bildirilmelidir.
- Kurumsal çağrı merkezi özel servis hattı üzerinden hizmet vermelidir.
- Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik hükümlerinin uygulanması sağlanmalı ve bilgilendirme formları ilgililere elektronik yolla ulaştırılmalıdır.
- Çağrı merkezi ile yapılacak sözleşmelerde bilgilendirmenin teknik personel ile yapılması esastır. Yalnızca özel standart konuşma metinlerinin söz konusu olma hali bundan istisnadır.