

T.C.
BAŞBAKANLIK
Hazine Müsteşarlığı

SAYI : B.02.1.HZN.0.10.01.02/
KONU : 2008/28 Sayılı Genelge

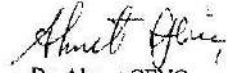
İVEDİ

23.09.08- 42795

TÜRKİYE SİGORTA VE REASÜRANS
ŞİRKETLERİ BİRLİĞİNE
Büyükdere Cad. Büyükdere Plaza
No: 195 Kat:1-2 Levent/İSTANBUL

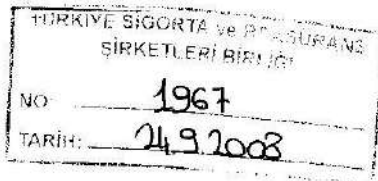
"Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik" in 12 nci maddesi çerçevesinde, sigorta şirketleri nezdinde oluşturulan şikayet birimlerince, bilgi talepleri ve şikayetlerin cevaplandırılması amacıyla düzenlenecek raporların usul ve esaslarını belirlemek için Müsteşarlığımızca hazırlanan "Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin 12 nci Maddesi Kapsamında Hazırlanacak Raporlara İlişkin 2008/28 Sayılı Genelge" yazımız ekinde gönderilmektedir.

Bahse konu düzenlemenin üyeniz sigorta şirketlerine iletilmesi hususunda gereğini rica ederim.


Dr. Ahmet GENÇ
Müsteşar a
Genel Müdür

EKLER:

EK 1 - 2008/28 sayılı Genelge (1 Sayfa)



**SİGORTA SÖZLEŞMELERİNDE BİLGİLENDİRMEYE İLİŞKİN
YÖNETMELİĞİN 12 NCİ MADDESİ KAPSAMINDA HAZIRLANACAK
RAPORLARA İLİŞKİN GENELGE**

(2008/28)

28.10.2007 tarih ve 26684 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan ve 01.03.2008 tarihinde yürürlüğe giren "Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik" in 12 nci maddesi kapsamında, bilgi talepleri ve şikayetlerin cevaplandırılması amacıyla sigorta şirketlerinin; sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayanlar tarafından yazılı veya elektronik iletişim araçlarıyla kendilerine yöneltilen sigortaya ilişkin şikayetlerle, sözleşmeye bağlı olarak yapılacak ödemeler de dahil olmak üzere sözleşmeye ilişkin her türlü bilgi taleplerini, başvurunun kendilerine ulaşmasından itibaren onbeş iş günü içinde cevaplandırması gerektiği ve bu yükümlülükleri yerine getirebilmek amacıyla şikayet ve bilgi taleplerini değerlendirip sonuçlandırmakla görevli asgari iki kişiden oluşan bir şikayet birimi kurmaları hüküm altına alınmıştır. Ayrıca, oluşturulacak şikayet biriminin, Müsteşarlığımızca belirlenecek usul ve esaslara uygun olarak, üçer aylık dönemler itibarıyla, şirkete ulaşan tüm şikayetlere ilişkin kayıt ve istatistikleri içeren bir raporu Müsteşarlığa göndermesi gerektiği de ifade edilmiştir.

Bu çerçevede hazırlanan, sigorta şirketlerinin kendilerine iletilen şikayetlere ilişkin düzenleyecekleri rapor formatı ekte yer almaktadır. Söz konusu raporun hazırlanmasında her rapor döneminde; *Tablo I*, ilgili şirkete, şirketin şikayet biriminden sorumlu kişilere ve o rapor döneminde şirkete intikal eden toplam şikayet sayısına ilişkin bilgileri içerecek şekilde; *Tablo II* ise şikayetlere ilişkin genel bilgi ve açıklamaları brans bazında belirtecek biçimde şirketin faaliyet gösterdiği her bir brans için ayrı ayrı hazırlanacaktır.

Diğer taraftan, ekte yer alan tabloya uygun olarak hazırlanacak raporlar, her üç ayda bir-yılda dört dönem halinde - (*Birinci Dönem:* 1 Ocak-31 Mart / *İkinci Dönem:* 1 Nisan-30 Haziran / *Üçüncü Dönem:* 1 Temmuz-30 Eylül / *Dördüncü Dönem:* 1 Ekim-31 Aralık) dönem sonunu takip eden on gün içinde; mezkur yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarih olan 1 Mart 2008'den, 1 Ekim 2008 tarihine kadar olan dönemde şikayet birimine ulaşan şikayetlere ilişkin toplanmış rapor ise, bir sefere mahsus olmak üzere, 10 Ekim 2008 tarihi mesai bitimine kadar Müsteşarlığa gönderilecektir.

EKLER:

EK 1 - Tablo (1 Sayfa)

SİGORTA SÖZLEŞMELERİNDE BİLGİLENDİRMEYE İLİŞKİN YÖNETMELİĞİN 12 NCI MADDESİ KAPSAMINDA, ŞİRKETLERE İTİKAL EDEN ŞİKAYETLERE İLİŞKİN RAPOR⁽¹⁾

Tablo I

Şirket Adı :	Rapor Dönemi :	Toplam Şikayet Sayısı ⁽²⁾ :
Şikayet Biriminden Sorumlu Kişiler	Telefon	Elektronik Posta
1.		
2.		
3.		
4.		

Tablo II

Şikayetlere İlişkin Bilgiler			
Branş Bazında Toplam Şikayet Sayısı ⁽³⁾			
Branş Bazında Şikayetlerin Konularına Göre Dağılımı ⁽⁴⁾	Sonuçta Ulaştırılan Şikayet Sayısı	Sonuçta Ulaştırılmayan Şikayet Sayısı	Açıklama ⁽⁵⁾
1. Tazminatın ödenmemesi			
2. Tazminatın eksik ödenmesi			
3. Tazminatın geç ödenmesi			
4. Değer anlaşmazlığı			
5. Sözleşme öncesi veya sonrası yeterli bilgi verilmemesi			
6. Destek hizmetlerinin verilmemesi			
7. Birikimlerin yanlış hesaplanması			
8. Kesimlerin yanlış hesaplanması			
9. İştirak ve ikraz ödemeleri			
10. Diğer			

⁽¹⁾ Bu rapor, Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin 12 nci maddesinin ikinci fıkrasının istinaden Hazine Müsteşarlığına çıkarılan 19.09.2008 tarih ve 2008/28 sayılı Genelgenini ektidir. Bu rapor, bahse konu Genelge'de belirtilen sürelerde, elektronik ortamda seyfi.dom@hazine.gov.tr ve ozlem.osmancaayusoglu@hazine.gov.tr e-posta adreslerine gönderilecektir.

⁽²⁾ Bu bölümde ilgili rapor döneminde şirkete ulaşan tüm şikayetlerin toplamı yer alacaktır.

⁽³⁾ Bu bölümde ilgili rapor döneminde şirkete ulaşan tüm şikayetlerin bahse konu branş bazındaki toplam sayısı yer alacaktır.

⁽⁴⁾ Tablo II'de ilgili rapor döneminde şirkete ulaşan şikayetler, belirlenen şikayet konularına göre, şirketin faaliyet gösterdiği her branş için tek tek belirtilecektir. (Örneğin bu bölüm, kaza branşı için ayrı, yangın ve doğal afetler branşı için ayrı olarak hazırlanacaktır). Tanımlanmış şikayet konularına girmeyen başvurular, "Diğer" başlıklı 9 nolu satırda yer alacaktır. İlgili rapor döneminde, söz konusu branşta şikayet konusuna ilişkin herhangi bir başvuru olmaması ya da şirketin faaliyet konusunun öngörülen şikayet başlıkları ile ilişkisi bulunmaması halinde ilgili satır boş bırakılacaktır. (Örneğin hayat dışı alanda faaliyette bulunan şirketlerin 7, 8, 9 nolu satırlara ilişkin şikayetlere konu olmaları mümkün değildir).

⁽⁵⁾ Bu bölümde rapor döneminde şirkete itikale etmesinde rağmen sonuçta ulaştırılmayan (konunun yargıya intikal etmiş olması, sürecin sürüyor olması vb sebeplerle) şikayetlere ilişkin açıklamalar – çözülmemiş şikayetlerin sayılarını içerecek şekilde – yer alacaktır. Bu bölümde ayrıca, ikinci ve üçüncü sırada belirlenen şikayetlerin ne oranda doğrudan, ne oranda da Müsteşarlığımız aracılığıyla şirkete itikale edildiği hususu da belirtilecektir.