15/03//2024

Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumundan:

**2022/16 SAYILI SİGORTACILIK VE ÖZEL EMEKLİLİK SEKTÖRLERİNDE İÇ SİSTEMLERE DAİR YÖNETMELİĞİN BAZI MADDELERİNİN UYGULANMASI HAKKINDA GENELGEDE DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA İLİŞKİN GENELGE**

**(2024/11)**

**MADDE 1–** (1) Genelgenin 13 üncü maddesinin dördüncü fıkrası (g) bendine göre poliçe iptal oranlarının raporlanmasında poliçe iptal oranı gerekçelerine "Emeklilik Sisteminden Erken Ayrılma", "Kredinin Erken Kapanması” ve "Diğer” başlıkları eklenmiş olup yeknesaklığın sağlanmasını teminen kullanılan tablo formatı aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Poliçe İptal****Oranı****Gerekçesi** | Sigorta Şirketi Tarafından İptalEdilen Poliçeler |  |  | Sigorta Ettiren Tarafından İptal Edilen Poliçeler |  |  |
| PrimTahsilatınınYapılamaması | SigortaEttireninYanıltıcı BilgiVermesi | Diğer | Sözleşmenin Koşullarına ilişkin Eksik Bilgi Verilmesi | Sigortalının Bilgisi Dışında Poliçe Kesilmesi | Satış/İşleten Sıfatının Kaybedilmesi | Cayma Hakkı Kapsamında İptal Talebi | İştira  | Kredini Erken Kapanması | EmeklilikSistemindenErkenAyrılma | Diğer |
| **Branş ismi** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

(2) Genelgenin 13 üncü maddesinin beşinci fıkrasının (d) bendinin ikinci cümlesi "Hayat, kara araçları, ferdi kaza ve sivil yangın branşlarında yapılacak raporlama kredi bağlantısı olup olmadığı belirtilerek, hayat ana branşı altında yapılacak raporlama ayrıca birikim, karma, hayat ve irat detayında gerçekleştirilir.” şeklinde değiştirilmiştir.

(3) Genelgenin 13 üncü maddesinin beşinci fıkrasının (e) bendinin ilk cümlesinde yer alan "sigortalı, mağdur veya lehdara” ifadesi "sigortalı, mağdur, lehdar veya dain-i mürtehine” olarak değiştirilmiştir.

(4) Genelgenin 13 üncü maddesinin beşinci fıkrasının (f) bendinin birinci cümlesinden sonra gelmek üzere aşağıdaki cümle eklenmiştir.

"Tazminat ödemesinin dain-i mürtehine yapıldığı hallerde 'Evrakların Tamamlanmasından İlk Tazminat Ödemesine Kadar Geçen Ortalama Gün Sayısı' başlıklı sütunda evrakların tamamlanmasından dain-i mürtehine ödeme yapılmasına kadar geçen ortalama gün sayısının, 'Tazminatın Bölümler Halinde Ödenmesi Halinde İlk Tazminat Ödemesinden Tazminatın Tamamının Ödenmesine Dek Geçen Ortalama Gün Sayısı' başlıklı sütunda ise dain-i mürtehine ödeme yapılmasından sigortalı/varise ödeme yapılmasına kadar geçen ortalama gün sayısının dikkate alınması gerekmektedir.”

(5) Emeklilik branşında faaliyet gösteren şirketlerin dosya tekemmül süreci ayrı bir tabloda raporlanacak olup emeklilik branşında bu kapsamda yapılacak raporlama bireysel, gruba bağlı bireysel, işveren ve otomatik katılım detayında gerçekleştirilir. Emeklilik branşında yeknesaklığın sağlanması adına Genelgenin 13 üncü maddesinin beşinci fıkrasının (f) bendine aşağıdaki tablo formatı eklenmiştir.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Emeklilik Şirketleri için BES****Dosya****Tekemmül****Süreci** | l. Cayma Talebiİçin BildiriminŞirkete UlaştığıTarihten İtibarenTalebinGerçekleştirilmesine Kadar GeçenOrtalama Gün Sayısı | 2. Sistemden ÇıkışTalebi İçin Bilgi veBelgelerinŞirkete UlaştığıTarihten itibarenTalebinGerçekleştirilmesine Kadar GeçenOrtalama Gün Sayısı | 3. Emeklilik Talebi İçin Bilgi veBelgelerinŞirkete UlaştığıTarihten İtibarenTalebinGerçekleştirilmesine Kadar GeçenOrtalama Gün Sayısı | 4. Vefat NedeniyleÇıkış Talebi İçinBilgi ve BelgelerinŞirkete UlaştığıTarihten İtibarenTalebinGerçekleştirilmesine Kadar GeçenOrtalama Gün Sayısı | 5. MaluliyetNedeniyle ÇıkışTalebi İçin Bilgi veBelgelerinŞirkete UlaştığıTarihten İtibarenTalebinGerçekleştirilmesine Kadar GeçenOrtalama Gün Sayısı | 6. BirikiminAktarımı Talebi İçinBilgi ve BelgelerinŞirkete UlaştığıTarihten İtibarenTalebinGerçekleştirilmesine Kadar GeçenOrtalama Gün Sayısı |
|  |  |  |  |  |  |  |

(6) Genelgenin 13 üncü maddesinin altıncı fıkrasının (h) bendi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir:

"Güvence Hesabı, Doğal Afet Sigortaları Kurumu ve Türkiye Motorlu Taşıt Bürosu haricindeki özellikli kuruluşların ve reasürans şirketlerinin bu fıkra kapsamında raporlama yükümlülüğü bulunmamaktadır.”

(7) Genelgenin 13 üncü maddesinin yedinci fıkrasının (a) bendinin ilk cümlesinde yer alan "e-devlet, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) vasıtasıyla iletilen şikayet” ifadesi "Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve e-devlet kanalıyla gelen şikayetlere ek olarak kuruluşların kendi şikayet sistemleri, aracılar üzerinden gelen şikayetler, şikayet portalları, sosyal medya kanallarından gelen şikayetler ve diğer tüm kanallardan gelen şikayet” şeklinde değiştirilmiş olup (c) bendi yürürlükten kaldırılmıştır.

(8) Genelgenin 13 üncü maddesinin yedinci fıkrasının (b) bendinin ilk cümlesinden sonra gelmek üzere aşağıdaki cümle eklenmiştir:

"Sigortalı/sigorta ettirenlerin tamamen lehine sonuçlanan şikâyetler uzlaşma sağlanan şikâyet olarak kabul edilir.”

(9) Genelgenin 13 üncü maddesinin yedinci fıkrasının (ç) bendinin ilk cümlesinde yer alan "hatalı tahsilat yapılması” ifadesinden sonra gelmek üzere "ekspertize ilişkin problemler” ifadesi eklenmiştir.

(10) Genelgenin 13 üncü maddesinin yedinci fıkrasının (f) bendinde yer alan tablo aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ŞikâyetSayılarınaİlişkinOranlar\* | Şirkete İletilenŞikâyetSayısınınYürürlüktekiPoliçeSayısınaOranı | UzlaşıSağlananŞikâyetSayısınınTümŞikâyetlereOranı | 0-3 İş GünüArasındaÇözümlenenŞikâyetlerinOranı | 4-7 iş GünüArasındaÇözümlenenŞikâyetlerinOranı | 8-15 iş GünüArasındaÇözümlenenŞikâyetlerinOram | 15 işGününden Uzun SüredeÇözümlenenŞikâyetlerinOranı | DeğerlendirmeSüreci DevamEdenŞikâyetlerinOranı |
| Şikâyet Konusu |  |  |  |  |  |  |  |

\*İlgili branştaki şikayet sayısı ile ilgili branştaki poliçe sayısı kullanılacaktır.

(11) Genelgenin 13 üncü maddesinin yedinci fıkrasının (h) bendindeki "Reasürans şirketleri ile” ifadesi madde metninden çıkartılmıştır.

(12) Genelgenin 13 üncü maddesinin 11 inci fıkrası aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir:

"Bu madde kapsamında belirtilen raporlar 2023 yılı Temmuz- Eylül ve Ekim- Aralık dönemleri ve 2024 yılı Ocak-Mart dönemi için kuruluşların internet sitesinde yayımlanmaksızın kuruluşlar tarafından Birliğe gönderilerek Birlik nezdinde test edildikten sonra Kuruma raporlanır. Söz konusu raporların kuruluşların internet sitesinde yayımlanması bir dönem ertelenmiş olup 2024 yılı Nisan-Haziran dönemi için Temmuz ayı İtibarıyla başlayacaktır. Faaliyet ruhsatını alan şirketler prim üretimine başlamalarını takip eden çeyrek sonu itibarıyla raporlama yapar.”

(13) Genelgenin 13 üncü maddesine aşağıdaki fıkralar eklenmiştir:

"(12) Yönetmeliğin 55 inci maddesi kapsamında şirketler ve özellikli kuruluşlar tarafından internet siteleri üzerinden kamuoyuna yapılacak raporlamalarda, dış hizmet alımına ilişkin bilgilerin raporlanmasında dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

a) Dış hizmet alımı kapsamında kuruluşun hasar yönetim sistemi, hasar bilgi işlem sistemi, yedek parça tedariki, anlaşmalı tamir, mobil onarım hizmeti, cam tedariki, medikal danışmanlık konularında hizmet alımı yapılan kişi veya kuruluşların isimleri ile hizmet alımının süresinin raporlanması gerekmektedir.

b) Raporlamanın yapıldığı dönemde iş ilişkisinin devam etmediği hizmet alımları raporlamanın kapsamına dâhil değildir.

c) Yıllık imzalanmakla birlikte taraflarca aksi belirtilmediği sürece otomatik yenilenen sözleşmelerin hizmet alım süresi "süresiz” olarak belirtilir.

ç) Yapılacak raporlamalarda yeknesaklığın sağlanmasını teminen dış hizmet alımına ilişkin bilgilerin raporlanmasında aşağıda belirtilen format kullanılır.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dışarıdan Hizmet AlımıYapılan Kişi veya Kuruluşun İsmi | Dışarıdan Hizmet Alımı Yapılan Alan | Hizmet Alımının Kapsadığı Süre |
|  |  |  |

d) (a) bendinde belirtilen hizmet alanlarında dışarıdan hizmet alım yöntemini benimseyen reasürans şirketleri dışındaki tüm şirketler bu fıkra kapsamında raporlama yapmakla yükümlüdür.

(13) Yönetmeliğin 55 inci maddesi kapsamında şirketler tarafından internet siteleri üzerinden kamuoyuna yapılacak raporlamalarda, ilgili kamu otoritesi tarafından kuruluşa verilen idari para cezalarının raporlanmasında dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

(a) Bu fıkra çerçevesinde yapılacak raporlamanın kapsamım raporlamaya çeyreklik dönemde, Kanunlarda belirtilen cezanın gizliliğine ilişkin hükümler saklı kaydıyla, kuruluşa Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu ile (trafik cezaları hariç) diğer kamu kurumları tarafından verilerek kesinleşen tüm idari para cezaları, söz konusu cezanın verilme gerekçesi ve ceza tutarları oluşturur.

b) Yapılacak raporlamalarda yeknesaklığın sağlanmasını teminen idari para cezalarına ilişkin bilgilerin raporlanmasında aşağıda belirtilen format kullanılır.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| İdari Para Cezasını Veren Kurum | İdari Para CezasınınVerilme Sebebi | İdari Para CezasınınTutarı |
|  |  |  |

**MADDE 2 –** Bu Genelge yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

**MADDE 3 –** Bu Genelge hükümlerini Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanı yürütür.