**Resmi Gazete Dışından Kaynak**

**Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumundan 30.05.2022**

## SİGORTACILIK VE ÖZEL EMEKLİLİK SEKTÖRLERİNDE İÇ SİSTEMLERE DAİR YÖNETMELİĞİN BAZI MADDELERİNİN UYGULANMASI HAKKINDA GENELGE (2022/16)

25/11/2021 tarihli ve 31670 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan Sigortacılık ve Özel Emeklilik Sektörlerinde İç Sistemlere Dair Yönetmeliğin (Yönetmelik) bazı maddelerinin uygulanmasında aşağıdaki hususlar dikkate alınır.

**İç Sistemlerin Kapsamı**

**MADDE 1–** (1) Yönetmeliğin “Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde belirtilen sigorta grubu ve finansal grup tanımları, Türkiye’de faaliyet gösteren sigorta, reasürans ve emeklilik şirketleri ile Türkiye’de faaliyet gösteren finansal kuruluşları kapsamaktadır.

(2) İşletmelerin kendi risklerinin yanı sıra kontrol gücünü elinde bulundurduğu konsolidasyona tabi ortaklıklardan kaynaklı risklerin de şirket üzerindeki etkisi nedeniyle, konsolidasyona tabi ortaklığın yurtiçinde veya yurtdışında kurulmuş olmasına bakılmaksızın şirket iç sistemlerinin tüm konsolidasyona tabi ortaklıkları kapsayacak şekilde kurulması gerekmektedir.

**Birim Yapılanması**

**MADDE 2 –** (1) Yönetmeliğin “İç Sistemlerin Kurulması” başlıklı 4 üncü maddesi kapsamında; iç kontrol, risk yönetimi, aktüerya ve iç denetim birimlerinin birbirinden ayrı olarak münhasır birimler şeklinde kurulması esastır. Bununla birlikte, bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen kriterlerden en az birini sağlayan şirketlerin Yönetmelikte tanımlanan risk yönetim birimi ile aktüerya birimini birlikte yapılandırmaları mümkündür. Aynı şekilde, Doğal Afet Sigortaları Kurumu ve Özel Riskler Yönetim Merkezi hariç olmak üzere diğer özellikli kuruluşların, iç denetim birimi hariç diğer iç sistem birimlerini birlikte yapılandırmaları mümkündür. Ancak bu birimlerin birlikte yapılandırılması halinde, birim içerisinde yürütülecek her bir iç sistem fonksiyonu ayrı ayrı tanımlanır. Yönetmeliğin 53 üncü maddesi çerçevesinde Doğal Afet Sigortaları Kurumu ve Özel Riskler Yönetim Merkezi, işlevsel görev ayrımını tesis etmek kaydıyla iç kontrol, risk yönetimi ve aktüerya fonksiyonunu, ayrı bir birim kurmaksızın işleticisi şirket bünyesinde kuracakları birimler eliyle yürütebilir.

(2) Risk yönetim birimi ile aktüerya birimi aşağıdaki kriterleri sağlayan şirketler tarafından birlikte yapılandırılabilir: **(Değişik: 07.09.2023-2023/25 s. G. Md1)** (a) bendi kapsamında son üç yıllık prim üretim ortalamalarına göre belirlenen kriterin şirketler tarafından yıllık periyotlarla takip edilerek belirlenen ölçeğin üzerinde üretim yapan şirketlerin, üretim eşiğinin aşıldığı yılsonunu takip eden üç ay içinde risk yönetim ve aktüerya birimlerini ayrı birimler olarak yapılandırması gerekir.

a)Yılsonu finansal tablolarına göre,

1) Son üç yıllık prim üretim ortalaması, hayat dışı şirketlerin toplam prim üretimlerinin son üç yıllık ortalamasının %0,75’inin altında olan hayat dışı sigorta şirketleri (üç yıllık prim üretimi olmayan şirketler için prim üretimi olan dönem esas alınacaktır),

2) Sağlık ve ferdi kaza branşlarında prim üretimi olmayan hayat ve emeklilik şirketleri için hayat matematik karşılıkları ile bireysel emeklilik fonları toplamı 1 Milyar TL’nin altında kalan şirketler,

3) Sağlık ve ferdi kaza branşlarında prim üretimi olan hayat ve emeklilik şirketlerinden hayat matematik karşılıkları ile bireysel emeklilik fonları toplamı 500 Milyon TL’nin altında kalan ve sağlık ve ferdi kaza branşlarında son üç yıllık toplam prim üretim ortalaması bu branşlarda sektörün toplam prim üretimlerinin son üç yıllık ortalamasının %0,75’inin altında olan hayat ve emeklilik şirketleri (üç yıllık prim üretimi olmayan şirketler için prim üretimi olan dönem esas alınacaktır).

b) Münhasıran kredi ve kefalet sigortası branşlarında faaliyet gösteren sigorta şirketleri

**(Ek: 07.09.2023-2023/25 s. G. Md1)** c) Şube şeklinde faaliyet gösteren sigorta ve reasürans şirketleri

(3) **(Değişik: 07.09.2023-2023/25 s. G. Md1)** Münhasıran kredi ve kefalet sigortası branşlarında faaliyet gösteren sigorta şirketleri ile şube şeklinde faaliyet gösteren sigorta ve reasürans şirketleri hariç olmak üzere, risk yönetimi ve aktüerya biriminin aktüerya birimi çatısı altında birleştirilmesi gerekir. Bu çerçevede birim yöneticisi ve personelinin aktüerya birimi yöneticisi ve personelinin niteliklerini haiz olması gerekir.

(4) Münhasıran emeklilik alanında faaliyet gösteren emeklilik şirketleri aktüerya birimi kurmak zorunda değildir. Bu şirketlerin varsa aktüerya birimine ilişkin fonksiyonları risk yönetimi birimi tarafından yerine getirilir.

(5) Yeni kurulan şirketlerin ilk ruhsat başvurularının değerlendirilmesinde, denetim komitesinin atanması, iç sistem birimi yöneticisi ve personeli henüz istihdam edilmiş olmasa da iç sistemlere ilişkin birimlerin oluşturulması ve Yönetmelikte tanımlı iç sistemlere ilişkin birim yönetmeliklerinin oluşturulması hususları dikkate alınır. Yeni kurulan şirketlerin ruhsat alımını takip eden üç ay içinde iç denetim birim yöneticisini, altı ay içinde ise diğer iç sistem birim yöneticilerini ve personelini ataması gerekir. Bu maddenin ikinci fıkrasının yeni kurulan şirketler açısından uygulanmasında, iş planında yer alan gelecek 3 yıla ilişkin belirtilen hedef prim üretimleri esas alınır.

(6) Sigorta grubu içerisinde yer alan sigorta, reasürans ve emeklilik şirketlerinde, şirketlerden herhangi birinde kurulmuş olan denetim komitesi, iç kontrol, risk yönetimi, aktüerya ve iç denetim birimlerinin diğer şirketlerde ayrıca bir birim kurulmasına gerek olmaksızın birlikte kullanılması mümkündür. Diğer taraftan sigorta grubu tanımı kapsamında birimlerin birlikte kullanılması durumu saklı kalmak üzere, finansal grupta yer alan sigorta, reasürans ve emeklilik şirketlerinde, iç sistem birimlerinin kurulması, iç sistem personelinin istihdam edilmesi ve iç sistem faaliyetlerinin sigorta, reasürans ve emeklilik şirketi tarafından yürütülmesi gerekmekte olup; yalnızca birimlerin yetersiz kaldığı konularda iç sistem faaliyetlerinin yürütülmesinde finansal grupta yer alan diğer finansal kuruluşlardan hizmet alımı yoluyla faydalanması mümkündür.

(7) Bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen istisnalar hariç olmak üzere Yönetmelikte ayrı birimler olarak kurulması öngörülen iç kontrol, risk yönetimi, aktüerya ve iç denetim birimlerinin her birinin kendi birim yöneticilerine bağlı olarak kurulması gerekmektedir. İç kontrol, risk yönetimi ve aktüerya birimleri denetim komitesinde görev alan ve yönetim kurulu üyesi olmayan, imza yetkisi ve kuruluştaki sorumlulukları açısından asgari genel müdür yardımcısına denk pozisyondaki yönetici haricinde kendi birim yöneticileri dışındaki bir yöneticiye bağlı olarak teşkilatlanamaz ve faaliyet yürütemezler.

(8) Yönetmelik kapsamında kurulması zorunlu olan iç sistem birimlerinin icrai görevlerinin olmaması ve iç kontrol, risk yönetimi ve aktüerya birimlerinin denetim komitesine; iç denetim biriminin ise yönetim kuruluna bağlı olarak teşkilatlanması gerekmektedir. Bununla birlikte, denetim komitesine bağlı kurulan iç kontrol, risk yönetimi ve aktüerya birimlerine ek olarak, icrai görevleri bulunan yöneticilere bağlı iç kontrol, risk yönetimi ve aktüerya birimlerinin kurulmasında bir sakınca bulunmamaktadır. Bu durumda, denetim komitesine bağlı birimler ile icrai birimlere bağlı olarak kurulan birimler arasındaki görev ayrımının net olarak belirlenmesi, denetim komitesine bağlı birimlerin icrai birimlere bağlı birimler bünyesinde hiçbir surette faaliyet göstermemesi gerekmektedir. Ancak her koşulda yönetmelikte tanımlanan iç sistem fonksiyonlarının yürütülmesinde sorumluluk denetim komitesine bağlı olarak kurulan iç sistem birimlerindedir.

(9) Katılım esasları çerçevesinde faaliyette bulunacak şirketlerdeki katılım uyum biriminin ilgili mevzuat kapsamında icrai görevler de yürütmesi gerekmektedir. Bu itibarla katılım uyum biriminin iç sistem birimleriyle birlikte yapılandırılması mümkün değildir.

(10) İç sistem birimlerinin yöneticilerine, denetim komitesine veya denetim komitesinde görevli genel müdürle hiyerarşik bağı bulunmayan asgari olarak genel müdür yardımcısına denk pozisyonda bulunan üst düzey yöneticiye, kuruluşta icrai görevler yürüten birimler hiçbir surette bağlanamaz.

(11) İç kontrol, risk yönetimi, aktüerya ve iç denetim birimlerinde görevli personel ve birim yöneticisinin geçici olarak diğer iş birimlerinde görevlendirilmeleri mümkün değildir. İç sistem birimlerinde görevli personelin bu birimlerdeki görevi sonra erdirilerek kuruluşun diğer birimlerinde görevlendirilmesi mümkündür. Ancak, iç denetim birimi personelinin kuruluşun diğer birimlerinde çalıştıktan sonra tekrar iç denetim biriminde görevlendirilmesi mümkün değildir. Bununla birlikte iç kontrol, risk yönetimi ve aktüerya birimlerinde istihdam edilen personelin, kendi birimlerinde imza atma yetkilerinin olmaması kaydıyla işe alımdan sonraki bir yıllık sürede yetiştirilmek üzere diğer birimlerde geçici olarak görevlendirilmeleri mümkündür.

**Denetim Komitesi**

**MADDE 3 –** (1) Yönetmeliğin “Denetim Komitesi Üyelerinin Nitelikleri” başlıklı 6 ncı maddesi gereğince ilgili maddede sayılan diğer hususlar saklı kalmak kaydıyla, denetim komitesi üyeleri kuruluşla çıkar çatışması olmayan ticari kuruluşlarda ve kuruluşta pay sahibi olan ortakların kontrol ettikleri yurt içinde ve yurtdışında kurulu kredi ve finansal kuruluşlarda görev alabilir. Ancak bu durum, denetim komitesinin tarafsızlığını sağlamak üzere ilgili maddenin birinci fıkrasında getirilen kısıtlayıcı hükümler ile bir arada değerlendirilir. Bu çerçevede, bahsi geçen ticari kuruluşlar tarafından, kuruluşa veya kuruluşun konsolidasyona tabi ortaklıklarına bağımsız denetim, derecelendirme veya değerleme hizmeti sunulması durumunda denetim komitesi üyeleri bu ticari kuruluşlara ortak olamaz, bu ticari kuruluşa hizmet veren birimde görev alamaz veya bağımsız denetim, derecelendirme ve değerleme süreçlerinde yer alamaz.

(2) Yönetmeliğin 6 ncı maddesinin birinci fıkrasının (f) bendi gereği denetim komitesi üyelerinin kuruluşla çıkar çatışması olan ticari kuruluşlarda görev almasının yasaklanmış olması nedeniyle; bağımsız denetim, derecelendirme veya değerleme alanlarının yanı sıra dışarıdan hizmet alınması halinde veya banka ile acentelik ilişkisinin bulunması durumunda, hizmet alınan kuruluş ve banka ile şirketin çıkar çatışması bulunacağından denetim komitesi üyeleri hizmet alınan ticari kuruluşlarda icrai görev alamaz. Aynı maddenin (c) bendi çerçevesinde bu kurumların icrai olmayan yönetim kurulu üyelerinin denetim komitesi üyesi olmasında bir sakınca bulunmamaktadır.

(3) Yukarıda belirtilen hususlarda gerekli niteliklerin sağlanması kaydıyla, denetim komitesi üyelerinin kuruluşun sermayedarı olan ticari kuruluşta, holding bünyesindeki ticari kuruluşlarda veya ticari olmayan kuruluşlarda görev almasında herhangi bir sakınca bulunmamaktadır.

(4) Denetim komitesi üyelerinden birinin Türkiye’de yerleşik olma koşulu 31/12/1960 tarihli ve 193 sayılı Gelir Vergisi Kanununa göre belirlenir. Yurt dışında kurulu şirketlerin şubelerinde denetim komitesinin görevleri tek bir müdürler kurulu üyesi tarafından yerine getirileceğinden, denetim komitesi üyesinin Türkiye’de yerleşik olma zorunluluğu bulunmamaktadır.

(5) Yönetmeliğin 13 üncü maddesinin üçüncü fıkrası kapsamında, icradan bağımsız olarak konumlandırılmış ve denetim komitesi üyelerinin niteliklerini haiz üyelerden müteşekkil komitelerin bulunduğu şirketlerde, denetim komitesinin görevleri mevcut komiteler aracılığıyla yürütülebilecektir. Bu kapsamda, Sermaye Piyasası Kurulunun II-17.1 numaralı Kurumsal Yönetim Tebliği gereği hâlihazırda “denetimden sorumlu komite” ile “riskin erken saptanması komitelerinin” bulunduğu halka açık şirketlerde, Yönetmelikten kaynaklı yükümlülükleri yerine getirmek üzere ilave bir denetim komitesi yapısının oluşturulmasına gerek yoktur. Bu durumda denetim komitesinin iç kontrol, risk yönetimi ve aktüeryaya ilişkin görevlerinin ilgili Tebliğe göre kurulmuş riskin erken saptanması komitesinin bahsi geçen Tebliğ’de nitelikleri belirlenen bağımsız üyeler tarafından, iç denetim fonksiyonuna ilişkin görevlerin ise “denetimden sorumlu komite” tarafından yerine getirilmesi mümkündür. Bu şirketlerde daha fazla fonksiyonun veya tüm fonksiyonların denetimden sorumlu komiteye bağlanması da mümkündür.

(6) Denetim komitesi üyelerine yapılacak ödemelerin genel kurur kararıyla yapılması esastır. Bu kapsamda tutarı esas sözleşmeyle veya genel kurul kararıyla belirlenmiş olmak şartıyla, komite üyelerine huzur hakkı ödemesi yapılması ve yapılacak ilk genel kurul toplantısında yönetim kurulu tarafından belirlenen ücret için onay alınması şartıyla iş sözleşmesi kapsamında bu kişilere sabit ücret ödenmesi mümkündür. Elde edilen kardan genel kurul kararıyla tüm çalışanlara yapılan temettü ödemesinin, herhangi bir imtiyaz tanınmaksızın komite üyelerine de yapılması mümkündür. Belirtilen ödemelerin haricinde denetim komitesi üyelerine başka bir ad altında ödeme yapılması mümkün değildir.

(7) Yönetmelikle denetim komitesine verilen görevlerin dışında olmak şartıyla, komitenin raportörlüğünü yapmak, komite kararlarını muhafaza etmek ve benzeri tali görevleri yerine getirmek üzere denetim komitesine bağlı sekreterya biriminin oluşturulması mümkündür.

(8) İç sistem birimleri tarafından denetim komitesine gönderilen raporlar, gerek görülmesi halinde şirketin hakim ortağının iç sistem birimleriyle paylaşılabilir.

**Denetim Komitesinin Görevleri**

**MADDE 4 –** (1) Yönetmelik veya işbu Genelge’de özel olarak kurala bağlanmayan konularda, Yönetmelikte belirtilen önemlilik kriterleri doğrultusunda yönetim kurulu veya denetim komitesi tarafından değerlendirmelerde bulunularak karar verilir.

(2) Yönetmeliğin 11 inci maddesinin birinci fıkrası kapsamında, denetim komitesi üyelerinin iç denetim birimiyle yapacağı görüşmeler denetim komitesi ve her bir iç denetçi ile ayrı ayrı yapılır. Denetim komitesi tarafından uygun görülmesi halinde görüşmelerin sonuçları rapora bağlanabilir. Diğer taraftan, denetim komitesi tarafından ihtiyaç duyulması veya uygun görülmesi halinde iç kontrol, risk yönetimi ve aktüerya birimi için de benzer görüşmelerin yapılması mümkündür.

(3) Denetim komitesi üyelerinin hiçbir surette kuruluşta icrai görevi bulunamaz. Ayrıca, komite üyelerinin, denetim komitesine üye olmalarından kaynaklı olarak elde ettikleri ücretler haricinde herhangi bir ek ücret alarak kuruluşa veya konsolidasyona tabi ortaklıklarına danışmanlık yapması da mümkün değildir. Ancak, komite üyelerinin görevleriyle ilgili konularda ek ücret almaksızın danışmanlık yapmasında veya yönlendirici nitelikte fikir beyan etmesinde bir sakınca bulunmamaktadır. Yapılan danışmanlık görüş beyan edilen hususlara onay verildiği anlamına gelmez.

**İcrai Birim ve İcrai Görevin Tanımı**

**MADDE 5 –** (1) Yönetmeliğin “Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde icrai birim “Doğrudan gelir getirici, harcama yapıcı veya operasyonel faaliyetlerin icra edildiği birim” olarak tanımlanmıştır. Bu çerçevede genel uygulamada hukuk birimlerinde tazminat ödemelerine onay verilmesi, dava süreçlerinin takip edilmesi ve benzeri operasyonel faaliyetlerin icra edilmesi nedeniyle, hukuk birimi icrai birimdir. Ancak, ilgili hukuk biriminin yalnızca mevzuata uyum noktasında hukuki danışmanlık faaliyetinde bulunması veya görev tanımlarının net bir şekilde belirlenmiş olması şartıyla hukuk biriminde danışmanlık hizmeti sunan ve dava süreçlerini yöneten ayrı şubelerin kurulması durumunda, danışmanlık hizmeti sunan şubede gerçekleştirilen faaliyetler icrai görev kapsamında değildir.

(2) İcrai birimler denetim komitesine veya iç sistem birimlerine bağlanamaz yahut şirket teşkilatlanmasında bu birimler ve denetim komitesi ile ilişkilendirilemez.

(3) İcrai fonksiyonların yürütülmemesi kaydıyla uyum, kurumsal hukuk (yalnızca mütalaa veren), sekretarya ve benzeri icrai görevi bulunmayan birimlerin denetim komitesine veya iç sistem birimlerine bağlı olarak faaliyet göstermesinde bir sakınca bulunmamaktadır.

**İç Kontrol Birimi**

**Madde 6–** (1)Yönetmeliğin 24 üncü maddesinin birinci fıkrası kapsamında, birincil defans seviyesi bağlamında kontrol faaliyetlerinin her bir iş birimi ve personel tarafından yerine getirilmesi gerekir. Bu kapsamda, iş süreçleri iç kontrol fonksiyonunun tüm şirket birimleri ve tüm personel tarafından gerçekleştirilmesini sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır. Birincil defans seviyesinde gerçekleştirilen kontrol işlemlerinin takip edilmesi ve test edilmesi ile bu seviyede yaşanan aksaklıkların takip edilmesi ise ikinci defans seviyesi olarak konusuna göre iç kontrol, risk yönetimi ve aktüerya birimi tarafından gerçekleştirilir. Bu kapsamda kuruluş iş ve işlemlerinin mevzuata ve şirket politikalarına uygunluğu konusunda danışmanlık faaliyetlerini ve mevzuat ile kuruluş politikalarındaki değişikliklerin personele bildirilmesini içeren uyum fonksiyonunun uyum birimi, hukuk birimi veya diğer icrai birimler tarafından yerine getirilmesinde bir sakınca bulunmamaktadır. Ancak bu birimler tarafından gerçekleştirilen uyum fonksiyonuna ilişkin faaliyetler, uyumun kesintisiz kontrolü kapsamında iç kontrol birimi tarafından kontrol edilir.

(2) İç kontrol fonksiyonunun etkin bir şekilde yürütülebilmesi için iş süreçlerinin ve görev tanımlarının görevler ayrılığı ilkesine uygun şekilde yapılması gerekir.

(3) Yönetmeliğin 24 üncü maddesinin on ikinci fıkrası kapsamında iç kontrol birimi tarafından denetim komitesine ve genel müdüre yapılacak raporlama faaliyeti üç ayda bir gerçekleştirilir. Bu çerçevede Yönetmeliğin 22 inci maddesinin üçüncü fıkrası gereğince uyum fonksiyonuna ilişkin yapılacak raporlama faaliyetinin, iç kontrol birimi tarafından denetim komitesine ve genel müdüre yapılacak raporlamanın bir parçası olarak üç ayda bir gerçekleştirilmesi gerekir.

**Risk Yönetim Fonksiyonu**

**Madde 7–** (1) Yönetmeliğin 29 uncu maddesinin ikinci fıkrasında risk yönetim fonksiyonu kapsamında teşvik edici yapılar ile ödül düzenlemelerinden kaynaklı risklerin takip edilmesi gerektiği belirtilmektedir. Söz konusu uygulamaya örnek olarak performansa dayalı ücret sisteminde bonus, ikramiye ve benzeri uygulamaların yaratabileceği risklerin risk yönetim fonksiyonu kapsamında değerlendirilmesi gerekmektedir.

**Aktüerya Birimi**

**Madde 8–** (1) Sorumlu aktüerin kuruluşta istihdam edilmemesi durumunda, aynı aktüerin birden fazla şirkete hizmet sunmasında herhangi bir sakınca bulunmamaktadır. Ancak, dış hizmet alımı yoluyla görev yapan sorumlu aktüerin birden fazla şirkete hizmet vermesi halinde, şirketin faaliyetleri ve ölçeği göz önünde bulundurularak aktüerya biriminde aktüerya fonksiyonunu yürütebilecek nitelikte ve sayıda personelin şirkette istihdam edilmesi gerekir.

 (2) Sigorta grubunda aktüerya biriminin ortak kullanılması halinde, aktüerya biriminde münhasıran hayat ve münhasıran hayatdışı aktüeryadan sorumlu ayrı personel bulunur. Ortak kullanıma konu olan aktüerya biriminde hayat ve hayatdışı aktüerya alanlarında birim yöneticisinin aynı kişi olması mümkündür.

(3) Sorumlu aktüer Yönetmeliğin 36 ncı maddesinde belirtildiği üzere denetim komitesine bağlı aktüerya biriminin bir parçası olup, Yönetmelikte tanımlanan aktüerya fonksiyonunun icrasından sorumludur. Bu kapsamda sorumlu aktüerin, icrai aktüerya biriminde istihdam edilmesi mümkün değildir. Bununla birlikte, sorumlu aktüerin görevine ilişkin konularda veya mevzuatın gerekli kıldığı durumlarda icrai aktüerya birimine teknik destek sağlaması, ihtiyaç duyulması halinde aktüeryal hesaplamalar yapması ve danışmanlık yapması mümkündür. Ancak bu durumda, icrai birim yönetici ve personeli sorumlu aktüere talimat veremez, yönlendirmede bulunamaz.

(4) Dışarıdan hizmet alınan aktüerlerden yahut şirkette istihdam edilen aktüerlerden birinin sorumlu aktüer olarak belirlenmesi ve aktüerya biriminin bir parçası olarak denetim komitesi bağlı şekilde çalışması gerekmektedir. Ancak şirkete dışarıdan hizmet veren sorumlu aktüer, aktüerya birim yöneticisi olamaz.

**İç Denetim Birimi ve Faaliyetleri**

**MADDE 9–** (1) Yönetmeliğin 45 inci maddesinin birinci fıkrası gereğince belirli bir alana ilişkin iki denetim dönemi arasındaki süre 3 yılı geçememektedir. Belirtilen fıkrada geçen “alan” ifadesi kuruluşun birimlerini veya kuruluşta yürütülen faaliyetleri ifade etmekte olup, alan tanımının hangi durumda kuruluş faaliyetlerini hangi durumlarda birimi kapsayacağı iç denetim birimi yönetmeliğinde kuruluş tarafından belirlenir.

 (2) Yönetmeliğin 45 inci maddesinin ikinci fıkrasında, Kurum tarafından mevzuat gereği yıllık olarak denetimi yapılan alanların, kuruluş iç denetçileri tarafından da yıllık olarak denetlenmesi gerektiği belirtilmektedir. Örneğin bireysel emeklilik sisteminde devlet katkısının hesaplanması, tahsil edilmesi ve fonlara aktarılmasının ilgili mevzuat gereği Kurum tarafından yılda en az bir kez denetlenmesi gerekmekte olup, bu nedenle belirtilen faaliyetlerin şirketin iç denetim birimi tarafından da en az yılda bir kez denetlenmesi gerekmektedir.

(3) Denetim raporlarının denetim komitesi tarafından incelenmesi akabinde 10 iş günü içinde yönetim kuruluna iletilmesi gerekir. Raporların yönetim kurulunda acil olarak görüşülmesi gerektiği durumlar hariç olmak üzere, denetim raporlarını görüşmek üzere yönetim kurulunun özel olarak toplanmasına gerek bulunmamaktadır. Denetim raporlarının güncelliğini koruması ve rapora bağlı olarak alınabilecek aksiyonların gecikmesine mahal verilmemesi kaydıyla, gerçekleştirilen ilk yönetim kurulu toplantısında denetim raporlarının yönetim kurulu tarafından değerlendirilmesi mümkündür. Raporların yönetim kurulunda acil olarak görüşülmesine gerek bulunup bulunmadığı hususlarına denetim komitesinin mütaalasında yer verilir. Acil görüşülmesi gereken konular için ivedi olarak yönetim kurulu toplantıya çağrılır.

(4) Katılım esasları çerçevesinde faaliyette bulunacak şirketlerde düzenlenecek katılım iç denetim raporunun danışma komitesiyle birlikte denetim komitesine de sunulması gerekir. Her iki komite tabi oldukları mevzuat çerçevesinde denetim süreçlerini koordinasyon içinde ancak bağımsız olarak yürütür.

(5) Bilgi sistemleri ve aktüerya fonksiyonuna ilişkin denetimlerde, iç denetçinin denetim yapılan alanlara ilişkin gerekli nitelikleri haiz olup olmadıkları, bu kişilerin bilgi sistemleri, bilgi teknolojileri ve aktüeryal alandaki mesleki tecrübeleri, sahip oldukları sertifikalar ve aldıkları eğitimler doğrultusunda iç denetim birimi yöneticisi tarafından belirlenir. Şube şeklinde faaliyet gösteren şirketlerin yurtdışındaki ana şirketlerinin veya Türkiye’de kurulu şirketlerin yurtdışındaki sermayedarının bilgi sistemleri ve aktüerya konusunda uzmanlaşmış denetim birimlerinin Türkiye’deki iştirak ya da şubesinde yapacağı denetimler dışarıdan hizmet alımı olarak değerlendirilir.

(6) Yönetmeliğin 39 uncu maddesinin birinci fıkrası kapsamında, hile ve usulsüz işlemlerin tespit edilmesi noktasında özel inceleme ve soruşturma yapma yetkisi iç denetçilere aittir. Bu faaliyetler iç denetim kapsamında dış hizmet alımı yoluyla da yapabilir. Bu faaliyetlerin nasıl yürütüleceği hususu iç denetim birimi yönetmeliğinde açıkça belirtilir.

(7) Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarih itibarıyla eşleri, ikinci dereceye kadar (bu derece dâhil) kan veya sıhri hısımları son iki yılda kuruluşta veya konsolidasyona tabi iştiraklerinde çalışan iç denetim birimi yöneticisi ve personeli açısından Yönetmeliğin 41 inci maddesinin ikinci fıkrasında tanımlanan çalışma yasağı şirketler ve özellikli kuruluşlar için üç yıl boyunca uygulanmaz. Ancak, iç denetim birimi personeli ve yöneticisi bu süre boyunca yakınlarının görev yaptıkları birimlerin denetim faaliyetlerine katılamaz. Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren üç yıl içinde, durum Yönetmeliğe uyumlu hale getirilir.

(8) Dijital ortamlarda hazırlanan çalışma kâğıtlarının kim tarafından hazırlandığının, onaylandığının ve işlemi gerçekleştirenin takip edilebilmesini sağlayan iz kayıtları, bu kayıtların değiştirilemez olması kaydıyla, dijital imza olarak değerlendirilebilir.

**Acenteler ve Hizmet Alınan Kuruluşlara İlişkin Gereklilikler**

**Madde 10–** (1)Acenteler ile hizmet alınan kuruluşların, kuruluşa sunacağı hizmetlerde aksama yaşanmamasını teminen, yalnızca kuruluşa sunulan hizmetle sınırlı olmak üzere acenteler ve hizmet alınan diğer kuruluşlar nezdinde Yönetmeliğin “İş sürekliliği ve yönetimi” başlıklı 18 inci maddesinde tanımlanan iş sürekliliği planlarının oluşturulması, “Bilgi sistemleri ve iş süreçlerinin tesisi” başlıklı 16 ncı maddesinin üçüncü fıkrasının (e) bendi hariç olmak üzere bilgi sistemlerinin ilgili fıkrada belirtilen fıkrada niteliklere sahip olması ve karşılaşılabilecek risklerin ölçümü, risklerin izlenmesi, kontrolü ve raporlanması faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi gerekir.

(2) Bu süreçlerin tesisini ve faaliyetlerin yürütülmesini teminen, hali hazırda aralarında sözleşme bulunan acenteler ve hizmet alınan kuruluşlarla 2022 yılı sonuna kadar sözleşmeler bu kapsamda yenilenir. Yeni acentelik tesisi ile yeni hizmet alım işlemlerinde ise sözleşme imzalanması öncesinde söz konusu faaliyetlerin gerçekleştirilebilir olması sağlanır.

(3) İlgili acentenin şirket tarafından denetlenme yetkisini içeren yürürlükteki acentelik sözleşmelerinin yönetmelikte şart koşulan hususları karşılaması halinde yenilenmesine gerek bulunmamaktadır.

(4) Kuruluşun acenteleri ve dış hizmet alımı yoluyla temin edilen hizmetlerin gözetim sürecinde ve iç denetim birimi tarafından uzaktan veya yerinden yapılacak denetimlerde, üçüncü taraf güvence raporlarından yararlanılması mümkündür. Ancak acente ve hizmet alınan kuruluşların üçüncü taraf raporlarını düzenleyen kuruluşlarla, güvence raporlamasının temini haricinde başkaca bir iş ilişkisinin bulunmaması gerekir.

(5) Bankaların bilgi sistemleri, iş sürekliliği ve risk yönetimine ilişkin gereklilikler bankacılık mevzuatı uyarınca sağlandığından, kaynakların etkin kullanımını sağlamak üzere bankaların kendi iç sistemlerine ilişkin yönetmeliklerinde acentelik faaliyeti kapsamında gerekli tanımlamaların yapılması durumunda Yönetmelikte tanımlanan bilgi sistemleri, iş süreçlerinin tesisi, iş sürekliliği ile risk yönetimine ilişkin gerekliliklerin sağlandığı kabul edilir. Şirketler acenteleri olan bankaların bu süreçleri iç sistemlerinde tanımlamalarını sağlamaktan sorumludur.

**Bokerlerin Yükümlülükleri**

**Madde 11–** (1) Yönetmeliğin 50 nci ve Geçici Madde 1 maddeleri kapsamında Yönetmeliğin yayımını takip eden 5 yıllık süre içinde sigorta ve reasürans brokerlerinin iç kontrol ve risk yönetim birimi kurmaksızın veya ayrıca bir personel istihdam etmeksizin Yönetmeliğin iş sürekliliği yönetimi ve planı başlıklı 18 inci maddesinde belirtilen gereklilikleri sağlaması; risk yönetimine ilişkin Yönetmeliğin 27 ve 28 inci maddelerinde belirtilen risk yönetim politikalarını ve risk limitlerini belirlemesi, Yönetmeliğin 29 uncu maddesinde risk yönetim fonksiyonu kapsamında tanımlanan işlemlerden brokerlik faaliyetiyle uyumlu olanların yerine getirilmesi ve iç denetim fonksiyonunu yürütmesi gerekir.

(2) Reasürans brokerliği ruhsatı bulunan brokerlerin, reasürans brokerliğinin gereklilikleri çerçevesinde aktüeryal danışmanlık vermesi gerekiyorsa, Yönetmelikte belirtilen aktüerya fonksiyonunun ilgili hükümlerini gözeterek faaliyet yürütmesi beklenir.

(3) Yeni brokerlik ruhsatı başvurularının değerlendirilmesinde, birinci fıkrada belirtilen sistemlerin kurulmuş olması ve yönetmeliklerin hazırlanmış olması hususları dikkate alınır.

**Atama ve Görevden Alma Durumunda Kuruma Bildirim**

**Madde 12–** (1) Genel müdürle hiyerarşik bağı bulunmayan ve yetki bakımından asgari genel müdür yardımcısına denk bulunan üst düzey yönetici dâhil olmak üzere, denetim komitesi üyeleri seçilmelerinden itibaren veya herhangi bir nedenle üyeliğin boşalması hâlinde görevlendirilmelerini izleyen on iş günü içinde Kuruma yazılı olarak bildirilir. Diğer taraftan iç sistem birim yöneticileri, iç denetim personeli ve sorumlu aktüer atamalarının Sigortacılık Gözetim Sistemi portalı üzerinden Kuruma bildirilmesi gerekmektedir. Yönetmeliğin ilgili hükümleri kapsamında birim yöneticilerinin, iç denetim birimi personelinin ve sorumlu aktüerin görevden ayrılmaları halinde ayrılma gerekçeleriyle birlikte durumun Kuruma bildirilmesi gerekmektedir. Belirtilen kişiler haricinde diğer iç sistem birim personelinin atanma veya görevden alınmalarının Kuruma bildirilmesine gerek bulunmamaktadır.

**Raporlama Faaliyetlerine İlişkin Açıklamalar**

**Madde 13–** (1) **(Değişik: 07.09.2023-2023/25 s. G. Md2)** Yönetmeliğin yayımı tarihinden önce halihazırda Kuruma yapılan raporlamalar hariç olmak üzere, Yönetmeliğin 54 üncü maddesinin birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü fıkraları kapsamında yapılacak raporlamaların başlangıç tarihi 31.05.2023’tür. Takip eden yıllarda belirtilen raporların her yılın Nisan ayı sonu itibarıyla Kuruma iletilmesi ve bir önceki takvim yılında gerçekleştirilen faaliyetleri içermesi gerekmektedir.

(2) Yönetmeliğin 54 üncü maddesinin beşinci fıkrası kapsamında yönetim kurulu tarafından EK-1’de belirtilen formatta yapılacak raporlama her yılın Mayıs ayı sonu itibarıyla yapılır.

(3) Yönetmeliğin 55 inci maddesinin birinci fıkrası kapsamında yıllık faaliyet raporunda iş sürekliliği yönetimi, iç sistem birimlerinin faaliyetleri ve dış hizmet alımlarına ilişkin bilgilere ilk olarak 2022 yılına ilişkin faaliyet raporlarında yer verilir. Yönetmeliğin aynı maddesinin ikinci fıkrası kapsamında şirketlerin internet sitelerinde yayımlanacak istatistikler ise 2023 yılının Ocak-Mart dönemi itibarıyla yayımlanır.

(Ek: 07.09.2023-2023/25 s. G. Md2) (4) Yönetmeliğin 55 inci maddesinin ikinci fıkrası kapsamında şirketler ve bazı özellikli kuruluşlar tarafından internet siteleri üzerinden kamuoyuna yapılacak raporlamalarda yer alan poliçe iptal oranları verisine ilişkin dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

a) Cari yılın Ocak-Mart, Nisan-Haziran, Temmuz-Eylül, Ekim-Aralık dönemlerinde aşağıda belirtilen branşlar itibarıyla yapılacak raporlamalarda, mebdeinden iptaller ve kısmi iptaller dâhil olmak üzere, cari dönemde (Örneğin 1 Ocak-31 Mart arası dönem) iptale konu olan poliçe adedinin cari dönem başında yürürlükte bulunan poliçeler ile cari dönemde yazılan poliçe adedi toplamına oranı kullanılır.

b) Poliçenin bütünüyle iptal edilmeyip poliçedeki belli teminatların iptali (kısmi iptal) durumunda, iptal edilen poliçe adedinin hesaplanmasında iptal edilen prim tutarı/toplam prim tutarı formülü esas alınır.

c) Paket poliçelerde verilen teminatlar, ilgili olduğu branşın yürürlükteki poliçe adedinin hesaplanmasında bir adet olarak hesaplamaya dâhil edilir.

ç) Bu fıkra kapsamında yapılacak hesaplamada aşağıdaki örnek hesaplama yöntemi dikkate alınır.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Teminatlar** | **Yürürlük Durumu** | **Prim Tutarı** | **Toplam Poliçe Primi** |
| 1. Poliçe | Kara Araçları | İptal | 100 | 500 |
| İhtiyari Mali Mesuliyet | İptal | 200 |
| Zorunlu Trafik | Yürürlükte | 200 |
| 2. Poliçe | Kara Araçları | Yürürlükte | 100 | 100 |
| 3.Poliçe | Kara Araçları | Yürürlükte | 100 | 100 |
| 4.Poliçe | İhtiyari Mali Mesuliyet | Yürürlükte | 300 | 300 |

1-Kara araçları branşında poliçe iptal oranının hesaplanması

Birinci poliçedeki kara araçları teminatının iptali durumunda, iptal edilen poliçe adedi 100/500=0,2; bu branştaki iptal oranı ise 0,2/(1+1+1)=0,067 olarak hesaplanır.

2-İhtiyari mali mesuliyet branşında poliçe iptal oranının hesaplanması

Birinci poliçedeki ihtiyari mali mesuliyet teminatının iptali durumunda, iptal edilen poliçe adedi 200/500=0,4; bu branştaki iptal oranı ise 0,4/(1+1)=0,2 olarak hesaplanır.

d) Grup bazında düzenlenen sigortalarda, iptal edilen poliçe adedi hesaplamasında iptal edilen sertifika adedi/yürürlükteki sertifika adedi dikkate alınır. İlgili branştaki iptal oranının hesaplanmasında bireysel ve grup poliçeleri göz önünde bulundurularak aşağıdaki şekilde hesaplama yapılır.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Poliçe Adedi** | **Poliçe Türü** | **Sertifika Adedi** | **İptal Durumu**  |
|  1 | Grup A | 100 | 10 Adet Sertifika |
| 1 | Grup B | 20 |  5 Adet Sertifika |
| 50 | Bireysel | - | 10 Adet Poliçe |

Örnek hesaplama:

Poliçe iptal oranı = [(10/100)+(5/20)+10] / [1+1+50]

e) Sözleşmenin süresinin bitmesi nedeniyle sona ermesi ile rizikonun gerçeklemesine bağlı olarak sona eren sözleşmeler poliçe iptali olarak değerlendirilmez.

f) İlgili raporlamalar zorunlu trafik, ihtiyari mali mesuliyet, kara araçları, ferdi kaza, hayat, sağlık, sivil yangın ile emeklilik branşlarındaki bireysel poliçeler kapsamında gerçekleştirilir. Hayat ana branşı altında yapılacak raporlama birikim, karma, hayat ve irat detayında ve bunların kredi bağlantısı olup olmadığı belirtilerek gerçekleştirilir. Zorunlu trafik branşında yeşil kart hariç hesaplama yapılır. Emeklilik branşında bireysel emeklilik sözleşmesi, gruba bağlı bireysel emeklilik sözleşmesi, işveren grup emeklilik sözleşmesi ve otomatik katılım sistemi kapsamında raporlama yapılır.

g) Poliçe iptal oranına ilişkin raporlamada yeknesaklığın sağlanmasını teminen aşağıda belirtilen format kullanılır.

**(Değişik: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poliçe İptal Oranı Gerekçesi** | Sigorta Şirketi Tarafından İptal Edilen Poliçeler | Sigorta Ettiren Tarafından İptal Edilen Poliçeler |
| Prim Tahsilatının Yapılamaması | Sigorta Ettirenin Yanıltıcı Bilgi Vermesi  | Sözleşmenin Koşullarına İlişkin Eksik Bilgi Verilmesi | Sigortalının Bilgisi Dışında Poliçe Kesilmesi | Satış/İşleten Sıfatının Kaybedilmesi  | Cayma Hakkı Kapsamında İptal Talebi  | İştira | Kredinin Erken Kapanması | EmeklilikSistemindenErkenAyrılma | Diğer |
| **Branş ismi** |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |

ğ) Reasürans şirketleri ile Türkiye Motorlu Taşıt Bürosu ve Doğal Afet Sigortaları Kurumu haricindeki özellikli kuruluşların bu fıkra kapsamında raporlama yükümlülüğü bulunmamaktadır.

(5) Yönetmeliğin 55 inci maddesi kapsamında şirketler ve özellikli kuruluşlar tarafından internet siteleri üzerinden kamuoyuna yapılacak raporlamalarda branşlar itibarıyla hasar ihbarından başlanarak tazminat ödemesine kadar geçen sürelere ilişkin dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

a) Cari yılın Ocak-Mart, Nisan-Haziran, Temmuz-Eylül, Ekim-Aralık dönemlerinde aşağıda belirtilen branşlar itibarıyla yapılacak raporlamalarda, ihbar tarihinden bağımsız olarak, cari dönemde tamamlanan evraklar için ihbar tarihi ile evrakların tamamlanma tarihi arasında geçen gün sayısı, cari dönemde ödeme yapılan dosyalar için evrakların tamamlanmasından ilk tazminatın ödenmesine kadar geçen gün sayısı ve kısmi ödeme yapılan dosyalarda ilk tazminat ödemesinin gerçekleştiği gün ile tazminatın tamamının ödenerek dosyanın kapandığı gün arasında geçen sürenin raporlanması gerekir.

b) Belirtilen sürelerin hesaplanmasında aritmetik ortalama ile bulunacak ortalama gün sayısı, ihbar tarihi olarak ise hak sahibinin talepte bulunduğu tarih esas alınır.

c) Bu raporlama talep esaslı olarak takip edilir. Kapanan dosyalara ilişkin ilave tazminat talebinin oluşması durumunda, bu dosyaya ilişkin sonradan gelen tazminat talebi ayrı bir talep olarak değerlendirilmelidir. Dosya kapandıktan sonra gelen ilk talep tarihi ihbar tarihi olarak kabul edilerek (a) bendi kapsamında sürecin işletilmesi gerekir.

ç) Ürünün genel ve özel şartlarında evrakların tamamlanma tarihinden sonra tazminatın ödenebilir hale gelmesi için bekleme süresinin öngörüldüğü sigorta branşlarında genel şartlarla belirlenen veya genel şartlarda özel şartlarla belirlenebileceği ifade edilen bekleme süresi, hesaplanan gün sayısından düşülerek raporlama yapılır.

d) İlgili raporlamalar zorunlu trafik, ihtiyari mali mesuliyet, kara araçları, ferdi kaza, hayat, sağlık, sivil yangın ile emeklilik branşlarındaki bireysel poliçeler kapsamında gerçekleştirilir. **(Değişik: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)** 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. Sağlık branşı altındaki raporlamalar anlaşmalı kuruluşlar haricindeki tazminat taleplerine ilişkin yapılır. Zorunlu trafik branşında yeşil kart hariç hesaplama yapılır.

e) **(Değişik: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)** Bu fıkra kapsamında tazminat ödeme sürelerine ilişkin yapılacak raporlamaların yalnızca sigortalı, mağdur lehdar veya dain-i mürtehine yapılan tazminat ödemelerini kapsaması gerekmektedir. Sadece eksper, dava ve yargılama gideri gibi masraf ödemelerine konu olmuş dosyalar ile dava, tahkim ve icra aşamasındaki dosyalar hesaplamada dikkate alınmayacaktır.

f) Tazminat ödemesine kadar geçen sürenin hesaplanmasına ilişkin raporlamada yeknesaklığın sağlanmasını teminen aşağıda belirtilen format kullanılır. **(Ek cümle: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)** 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dosya Tekemmül Süreci** | Hasar Bildirimi/ Tazminat Ödeme Talebinin Şirkete Bildiriminden Evrakların Tamamlanmasına Kadar Geçen Ortalama Gün Sayısı | Evrakların Tamamlanmasından İlk Tazminat Ödemesine Kadar Geçen Ortalama Gün Sayısı | Tazminatın Bölümler Halinde Ödenmesi Halinde İlk Tazminat Ödemesinden Tazminatın Tamamının Ödenmesine Dek Geçen Ortalama Gün Sayısı |
| **Branş ismi** |   |   |   |

**(Ek Tablo: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |
|  |  |  |  |  |  |  |

g) Reasürans şirketleri ile Güvence Hesabı, Doğal Afet Sigortaları Kurumu ve Türkiye Motorlu Taşıt Bürosu haricindeki özellikli kuruluşların bu fıkra kapsamında raporlama yükümlülüğü bulunmamaktadır.

(6) Yönetmeliğin 55 inci maddesi kapsamında şirketler ve özellikli kuruluşlar tarafından internet siteleri üzerinden kamuoyuna yapılacak raporlamalarda, şirketlerin dosya sonuçlandırma politikalarının değerlendirilmesi kapsamında hasar memnuniyet oranlarına ilişkin dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

a) Cari yılın Ocak-Mart, Nisan-Haziran, Temmuz-Eylül, Ekim-Aralık dönemlerinde aşağıda belirtilen branşlar itibarıyla yapılacak raporlamalarda; reddedilen hasar dosyalarının yeniden açılma oranına, tazminat ödemesi yapılarak kapanan hasar dosyalarının yeniden açılma oranına ve yeniden açılan dosyalarda tazminat ödeme oranına yer verilir.

b) Reddedilen hasar dosyalarının yeniden açılma oranının hesaplanmasında; ilgili branşta hangi dönemde reddedildiğine bakılmaksızın daha önce şirkete başvurulması akabinde reddedilen talebe ilişkin içinde bulunulan çeyreklik dönemde yeniden açılan dosya adedinin aynı branşta ilgili dönemde reddedilen toplam dosya adedine oranı esas alınır.

c) Kapanan hasar dosyalarının yeniden açılma oranının hesaplanmasında; ilgili branşta dosyanın hangi dönemde kapandığına bakılmaksızın daha önce şirkete başvurulması akabinde tazminat ödemesi yapılarak sonuçlandırılan hasar dosyalarından içinde bulunulan çeyreklik dönemde yeniden açılan dosya adedinin aynı branşta ilgili dönemde tazminat ödemesi yapılarak kapatılan dosya adedine oranı esas alınır.

d) Yeniden açılan dosyalarda tazminat ödeme oranının hesaplanmasında; daha önce reddedilen/kapatılan hasar dosyalarından yeniden açılanlara ilişkin içinde bulunulan çeyreklik dönemde tazminat ödemesi yapılan dosya adedinin aynı branşta ilgili dönemde yeniden açılan (hangi dönemde reddedildiğine/ödenerek kapatıldığına bakılmaksızın) dosya adedine oranı esas alınır.

e) Yanlışlıkla açılan veya şirkete ihbardan sonra sigortalı tarafından vazgeçilen taleplere ilişkin açılmış olan hasar dosyaları gibi gerçek tazminat talebine ilişkin olmadan kapatılan dosyalar ile zamanaşımı nedeniyle kapatılan dosyalar reddedilen dosya adedinin hesaplanmasında dikkate alınmayacaktır.

f) Ödeme yapılarak kapatılan dosya adedinin hesaplanmasında, tazminat ödemesi yapılıp tazminat muallağı sıfırlanan ancak masraflara ilişkin muallak tutarı henüz sıfırlanmamış dosyalar da dikkate alınır.

g) İlgili raporlamalar zorunlu trafik, ihtiyari mali mesuliyet, kara araçları, ferdi kaza, hayat, sağlık, sivil yangın ile emeklilik branşlarındaki bireysel poliçeler kapsamında gerçekleştirilir. Hayat ana branşı altında yapılacak raporlama birikim, karma, hayat ve irat detayında ve bunların kredi bağlantısı olup olmadığı belirtilerek gerçekleştirilir. Sağlık branşı altındaki raporlamalar anlaşmalı ve anlaşmasız kuruluş detayında yapılır. Zorunlu trafik branşında yeşil kart hariç hesaplama yapılır. Emeklilik branşında bireysel emeklilik sözleşmesi, gruba bağlı bireysel emeklilik sözleşmesi, işveren grup emeklilik sözleşmesi ve otomatik katılım sistemi kapsamında raporlama yapılır.

ğ) Hasar taleplerine ilişkin memnuniyet oranlarının raporlanmasında yeknesaklığın sağlanmasını teminen aşağıda belirtilen formatlar kullanılır.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Reddedilen Dosyalarda Yeniden Açılma Oranı | Ödenerek Kapanan Dosyalarda Yeniden Açılma Oranı | Yeniden Açılan Dosyalarda Ödeme Oranı |
| Reddedilen Dosyalarda | Ödenerek Kapanan Dosyalarda |
| Branş ismi |   |   |   |   |

**(Değişik: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)** h) Güvence Hesabı, Doğal Afet Sigortaları Kurumu ve Türkiye Motorlu Taşıt Bürosu haricindeki özellikli kuruluşların ve reasürans şirketlerinin bu fıkra kapsamında raporlama yükümlülüğü bulunmamaktadır.

(7)Yönetmeliğin 55 inci maddesi kapsamında şirketler ve özellikli kuruluşlar tarafından internet siteleri üzerinden kamuoyuna yapılacak raporlamalarda, sigortalılar ve poliçe kapsamında hak sahipleri tarafından şirkete intikal eden şikâyetlerin poliçe sayısına oranına, şikâyetlerin çözümlenme süresi ve oranına ilişkin dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

**(Değişik: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)** a) Cari yılın Ocak-Mart, Nisan-Haziran, Temmuz-Eylül, Ekim-Aralık dönemlerinde yapılacak raporlamalarda içinde bulunulan çeyreklik dönemde kuruluşa 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 şikâyet istatistiklerinin bu fıkranın (ç) bendinde belirtilen şikâyet konuları itibarıyla raporlanması gerekmektedir. Kuruluşa iletilen şikâyet sayısının yürürlükteki poliçe sayısına oranının hesaplanmasında, anılan kanallar vasıtasıyla ilgili çeyreklik dönemde kuruluşa iletilen şikâyet sayısının, cari dönem başında yürürlükte bulunan ve cari dönemde yazılan poliçe adedi toplamına oranı kullanılır. Uzlaşma sağlanan şikâyet oranının hesaplanmasında, şikâyet sahibi ile kuruluşun uzlaşması neticesinde ilgili çeyreklik dönemde kapatılan şikâyet sayısının aynı çeyreklik dönemde kuruluşa ulaşan tüm şikâyet sayısına oranı kullanılır. Bu kapsamda, şikâyetin kuruluşa ulaşma tarihinden itibaren sırasıyla 0-3 iş günü, 4-7 iş günü, 8-15 iş günü arasında ve 15 iş gününden fazla sürede uzlaşma sağlanarak çözümlenen şikâyet sayılarının belirtilen dönemde çözülen toplam şikâyet sayısına oranı da raporlanır. Ayrıca ilgili dönemde değerlendirme süreci devam eden şikâyet sayısının belirtilen dönemde kuruluşa ulaşan şikâyet sayısına oranının raporlanması gerekmektedir.

b) Uzlaşma sağlanan şikâyet oranının hesaplanmasında, şikâyet sahibinin şikâyete konu sorunun çözümlendiğine ilişkin kabulünün kuruluş tarafından ispat edilebilir olması gerekir. **(Ek cümle: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)** Sigortalı/sigorta ettirenlerin tamamen lehine sonuçlanan şikâyetler uzlaşma sağlanan şikâyet olarak kabul edilir.

**(Mülga: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)** **(Ek ifade: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)** ç) İlgili raporlamada tazminatın ödenmemesi, tazminatın eksik ödenmesi, tazminatın geç ödenmesi, sözleşme öncesi veya sonrası şirketin yeterli bilgi vermemesi, destek hizmetlerinin sağlanmaması, birikimlerin yanlış hesaplanması, kesintilerin yanlış hesaplanması, sigorta ettirenin bilgisi olmaksızın sözleşme yapılması, zorunlu sigortalarda poliçe teklifi verilmemesi, zorunlu sigortalarda poliçenin düzenlenmemesi, poliçenin iptal edilmemesi, sigorta şirketini seçme hakkının sınırlandırılması, ayrılma işlemlerinin gerçekleştirilmemesi, aktarım işlemlerinin gerçekleştirilmemesi, şirkete ulaşamama, poliçenin hatalı düzenlenmesi, prim iadesinin geç veya eksik yapılması, hatalı tahsilat yapılması, ekspertize ilişkin problemler ve diğer başlıklar altında şikâyet nedenlerinin raporlanması gerekmektedir.

d) Aynı veya farklı platformlardan aynı poliçe kapsamında aynı konuya ilişkin olarak alınan mükerrer şikâyetlerin tek bir şikâyet olarak değerlendirilmesi gerekir.

e) İlgili raporlamalar zorunlu trafik, ihtiyari mali mesuliyet, kara araçları, ferdi kaza, hayat, sağlık, sivil yangın ile emeklilik branşlarındaki bireysel poliçeler kapsamında gerçekleştirilir. Hayat ana branşı altında yapılacak raporlama birikim, karma, hayat ve irat detayında ve bunların kredi bağlantısı olup olmadığı belirtilerek gerçekleştirilir. Sağlık branşı altındaki raporlamalar anlaşmalı ve anlaşmasız kuruluş detayında yapılır. Zorunlu trafik branşında yeşil kart hariç hesaplama yapılır. Emeklilik branşında bireysel emeklilik sözleşmesi, gruba bağlı bireysel emeklilik sözleşmesi, işveren grup emeklilik sözleşmesi ve otomatik katılım sistemi kapsamında raporlama yapılır.

f) Sigortalılar ve poliçe kapsamında hak sahipleri tarafından şirkete intikal eden şikâyet istatistiklerinin raporlanmasında yeknesaklığın sağlanmasını teminen aşağıda belirtilen format kullanılır.

**(Değişik: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Şikâyet Sayılarına İlişkin Oranlar** | Şirkete İletilen Şikâyet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı | Uzlaşı Sağlanan Şikâyet Sayısının Tüm Şikâyetlere Oranı | 0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikâyetlerin Oranı | 4-7 iş Günü Arasında Çözümlenen Şikâyetlerin Oranı | 8-15 iş Günü Arasında Çözümlenen Şikâyetlerin Oranı | 15 iş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikâyetlerin Oranı | Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikâyetlerin Oranı |
| **Şikâyet Konusu** |   |   |   |   |   |   |   |

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

g) Kuruluşun sorumluğunda olmayan poliçeler kapsamındaki (muhatap şirketin yanlış seçilmesi gibi nedenlerle) şikâyetler “hatalı şikâyet” başlığı altında ayrıca raporlanır. Bu başlık altında hatalı şikâyetlerin toplam şikâyetler içindeki payı belirtilir.

ğ) Sigorta Tahkim Komisyonunun bu fıkra kapsamında raporlama yükümlülüğü bulunmamaktadır.

**(Değişik: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)** h) Güvence Hesabı tarafından yapılacak raporlamada (a) fıkrasında belirtilen şikâyet sayısının yürürlükteki poliçe sayısı oranı yerine şikâyet sayısının cari dönemde açık olan hasar dosya adedi oranı kullanılır.

ı) Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ile Emeklilik Gözetim Merkezi tarafından bu fıkra kapsamında yapılacak raporlama, bu kuruluşlara gelen şikayet konuları ve şikayet kanalları detayında yapılır. Bu kuruluşlar yapacakları raporlamada “şirkete iletilen şikayet sayısının yürürlükteki poliçe sayısına oranı” verisi yerine şikayet adedi verisine yer verir.

(8) Yönetmeliğin 55 inci maddesi kapsamında şirketler ve özellikli kuruluşlar tarafından internet siteleri üzerinden kamuoyuna yapılacak raporlamalarda, iş sürekliliğinde yaşanan kesintiler, kesintinin süresi ile türü ve kesintinin giderilmesi için yapılan işlemlere ilişkin dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

a) İçinde bulunulan çeyreklik dönemde planlı kesintiler hariç olmak üzere üretim, hasar, muhasebe ve raporlama sistemlerinde gün içinde toplam bir saati aşan kesintilerin, kesinti yaşanan sistemin ve kesinti adetlerinin bildirilmesi suretiyle raporlanması gerekmektedir.

b) İş sürekliliği kesinti adetlerine ilişkin çeyreklik dönemler itibarıyla yapılacak raporlamada yeknesaklığın sağlanmasını teminen aşağıda belirtilen format kullanılır.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kesinti Yaşanan Sistem | Bir ile Üç Saat Arası Yaşanan Kesinti Adedi | Üç Saat ile Bir Gün Arası Yaşanan Kesinti Adedi | Bir Gün ile Üç Gün Arası Yaşanan Kesinti Adedi | Üç Gün ile Yedi Gün Arası Yaşanan Kesinti Adedi | Yedi Günden Uzun Süren Kesinti Adedi |
|   |   |   |   |   |   |

c) Kuruluşların söz konusu kesinti durumlarında internet sitelerinde ayrıca, kesintinin yaşanmasıyla birlikte olaya ilişkin genel bir bilgilendirme; kesintinin çözümlenmesi sonrasında da çözümü takip eden 7 gün boyunca kesintinin kapsamı, sonuçları ve alınan tedbirleri içeren bir bilgilendirmenin yapılması gerekmektedir.

ç) Tüm şirketler ve özellikli kuruluşların bu fıkra kapsamında raporlama yükümlülüğü bulunmaktadır.

(9) Kuruluşların performanslarını değerlendirebilmek amacıyla bu madde kapsamında kamuoyuna yapılacak raporlamaların, kuruluşun kurumsal internet sitesinin ana sayfanın üst menüsünde yer verilecek olan “Raporlar/Yatırımcı İlişkileri” başlığı altında “Performans Raporları” alt başlığı oluşturularak bu başlık altında yer alması gerekir.

(10) Bu maddenin dört, beş, altı ve yedinci fıkraları kapsamında belirtilen raporlar Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (Birlik) tarafından toplulaştırılarak “Karşılaştırılabilir Performans Raporları” başlığı altında Birlik sitesinde yayımlanır.

**(Değişik: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)** (11) 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

**(Ek Fıkra: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)** (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.

**(Ek Fıkra: 15.03.2024-2024/11 s. G. Md1)** (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 |
|  |  |  |

**Geçiş Hükümlerine İlişkin Açıklama**

**Madde 14–** (1)Yönetmeliğin “Geçiş Hükümleri” başlıklı maddesinde belirtildiği üzere mevcut durumda, Yönetmelikte belirtilen nitelikleri haiz birim yöneticileri bulunan kuruluşlarda atama yapılmış kabul edilir, bu nedenle bu birim yöneticilerinin yeniden atanmalarına gerek bulunmamaktadır. Ancak, bu şirketler Yönetmeliğin geçiş hükümleri kapsamında belirtilen sürelerin uygulanması bakımından, birim yöneticilerinin atanmalarında kendilerine tanınan süreyi organizasyon yapısının oluşturulmasında ek süre olarak kullanabilirler.

(2) Yönetim kurulu tarafından yapılacak ilk raporlama başlangıç dönemine mahsus olmak üzere ve Kurul kararına istinaden 2022 yılı Haziran ayı sonuna kadar yapılır.

(3) Yönetmeliğin “Geçiş Hükümleri” başlıklı maddesinin üçüncü fıkrasında belirtilen iç sistem birimi yöneticilerinin atanmasına ilişkin şirketlere tanınan altı aylık süreye ilave olarak birim yöneticilerinin atanmasında Kurul kararına istinaden ilave üç aylık süre tanınmıştır. Bu itibarla şirketlerde iç sistem birimi yöneticilerinin 2022 yılı Ağustos ayı sonuna kadar atanması gerekmektedir.

(4) Birim yöneticilerinin atanmasında tanınan ek süre, iç sistem birimlerinin kurulması ve fonksiyonların işlerlik kazanmasında ilave süre olarak kullanılamaz.

(Ek: 07.09.2023-2023/25 s. G. Md3) (5) Yönetmeliğin 5 inci maddesinin üçüncü fıkrası kapsamında bağımsız denetime tabi kuruluşların yönetim kurulunun iç sistemler hakkında bağımsız denetçiye güvence veren yönetim beyanı sunma yükümlülüğü 31.12.2023 tarihli bağımsız denetim dönemi itibarıyla başlar ve ilgili dönemin bağımsız denetim raporunda bu beyana yer verilir.

**Yürürlük**

**MADDE 15 –** (1) Bu Genelge 25.11.2021 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

|  |
| --- |
| **Genelge’nin** |
| **Numarası** | **Kabul Tarihi** | **Yürürlüğe Giriş Tarihi** |
| 2022/16 | 30.05.2022 | 30.05.2022 |
| **Genelge’de Değişiklik Yapan Genelge’nin**  |
| **Numarası** | **Kabul Tarihi** | **Yürürlüğe Giriş Tarihi** |
| 2023/25 | 07.09.2023 | 07.09.2023 |
| 2024/11 | 15.03.2024 | 15.03.2024 |

**EK LİSTESİ:**

**Ek-1** : Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketlerinin Yönetim Kurulunun Raporlamaları

**EK-1**

**SİGORTA, REASÜRANS VE EMEKLİLİK ŞİRKETLERİ YÖNETİM KURULUNUN**

**RAPORLAMALARI**

1) …. yılı içerisinde iç kontrol, risk yönetimi, aktüerya ve iç denetim birimi tarafından gerçekleştirilen faaliyetler neticesinde tespit edilen ve yönetim kuruluna iletilen bulgular ile alınan tespitler aşağıda yer almaktadır.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Sorunu Tespit Eden İç Sistem Birimi** | **Tespit Edilen Aksaklık** | **Aksaklığın/Sorunun Gerekçesi** | **Alınan Önlem** | **Sorunun Giderilme Durumu** |
| **Olağan Tespitler** |  | (Her rapor için ayrı bir satır açılır ve her bir raporda tespit edilen aksaklıklar liste halinde özet olarak yazılır) | (Gerekçeler liste halinde özet olarak yazılır) | (Her tespite dair alınan önlemler liste halinde özet olarak yazılır) |   |
| **İvedilikle Yönetim Kuruluna İletilen Tespitler** |   |   |   |   |   |

2) Kuruluş iç sistemleri kapsamında hizmet alınan alanlar aşağıda yer almaktadır.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dış Hizmet Alımı Yapılan İç Sistem Birimi** | **Hizmet Alınan Alan** | **Hizmet Alınan Kuruluş** | **Hizmet Alımı Süresi** | **Hizmet Alınan Kuruluştan Başka Bir Alanda Hizmet Alınıp Alınmadığı ve Alınıyorsa Hangi Alanlarda Hizmet Alındığı** |
|   |   |   |   |   |

Yönetmeliğin 54’üncü maddesinin beşinci fıkrası kapsamında hazırlanan işbu raporumuz ile yönetim kurulu üyeleri ile iç denetçilerin ilgili beyanları ekte arz olunur.

 …. ….. …….

 İmza İmza İmza

Yönetim Kurulu Üyesi Yönetim Kurulu Üyesi Yönetim Kurulu Üyesi

**(Mülga: 07.09.2023-2023/25 s. G. Md2)**

(Mülga: 07.09.2023-2023/25 s. G. Md2)