

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 DEĞİKLİK 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 Oran Gereçesi	Sigorta Şirketi Tarafından İptal Edilen Poliçeler			Sigorta Ettiren Tarafından İptal Edilen Poliçeler							
	Prim Tahsilatının Yapılmaması	Sigorta Ettirenin Yanıtlı Bilgi Vermesi	Diğer	Sözleşmenin Koşullarına İlişkin Eksik Bilgi Verilmesi	Sigortalının Bilgisi Dışında Poliçe Kesilmesi	Satış / İşleten Sınıfının Kaybedilmesi	Cayma Hakkı Kapsamında İptal Talebi	İştiracı	Kredinin Erken Kapanması	Emeklilik Sisteminden Erken Ayrılma	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 mürtebine” olarak değiştirilmiştir.

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

“Tazminat ödemesinin dain-i mürtebine yapıldığı hallerde ‘Evrakların Tamamlanmasından İlk Tazminat Ödemesine Kadar Geçen Ortalama Gün Sayısı’ başlıklı sütunda evrakların tamamlanmasından dain-i mürtebine 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 mürtebine 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	1. Cayma Talebi İçin Bildirimin Şirkete Ulaştığı Tarihten İtibaren Talebin Gerçekleştirilmesine Kadar Geçen Ortalama Gün Sayısı	2. Sistemden Çıkış Talebi İçin Bilgi ve Belgelerin Şirkete Ulaştığı Tarihten İtibaren Talebin Gerçekleştirilmesine Kadar Geçen Ortalama Gün Sayısı	3. Emeklilik Talebi İçin Bilgi ve Belgelerin Şirkete Ulaştığı Tarihten İtibaren Talebin Gerçekleştirilmesine Kadar Geçen Ortalama Gün Sayısı	4. Vefat Nedeniyle Çıkış Talebi İçin Bilgi ve Belgelerin Şirkete Ulaştığı Tarihten İtibaren Talebin Gerçekleştirilmesine Kadar Geçen Ortalama Gün Sayısı	5. Maluliyet Nedeniyle Çıkış Talebi İçin Bilgi ve Belgelerin Şirkete Ulaştığı Tarihten İtibaren Talebin Gerçekleştirilmesine Kadar Geçen Ortalama Gün Sayısı	6. Birikimin Aktarımı Talebi İçin Bilgi ve Belgelerin Şirkete Ulaştığı Tarihten İtibaren Talebin Gerçekleştirilmesine Kadar Geçen Ortalama 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 şikâyet” ifadesi “Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve e-devlet kanalıyla gelen şikâyetlere ek olarak kuruluşların kendi şikâyet sistemleri, aracılar üzerinden gelen şikâyetler, şikâyet portalları, sosyal medya kanallarından gelen şikâyetler ve diğer tüm kanallardan gelen şikâyet” 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.

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

*İlgili branştaki şikâyet 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 itibarıyla 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 Alımı Yapılan 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 kapsamını raporlamaya konu çeyreklik dönemde, Kanunlarda belirtilen cezanın gizliliğine ilişkin hükümler saklı kalmak



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 Cezasının Verilme Sebebi	İdari Para Cezasının Tutarı

”

MADDE 2- Bu Genelge yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

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

