

S GORTA SÖZLE MELER B LG LEND RME TÜZÜ Ü

(15.03.2013 – R.G.45 – EK III – A.E.148 Sayılı Tüzük)

S GORTA H ZMETLER (DÜZENLEME VE DENET M) YASASI

(60/2010 Sayılı Yasa)

Madde 29(3) Altında Tüzük

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Bakanlar Kurulu, Sigorta Hizmetleri (Düzenleme ve Denetim) Yasasının 29 (3) maddesinin kendisine verdiği yetkiye dayanarak aşağıdaki Tüzü ü yapar:

- Kısa sim 1. Bu Tüzük, Sigorta Sözle meleri Bilgilendirme Tüzü ü olarak isimlendirilir.
- Tefsir 2. Bu Tüzükte metin ba ka türlü gerektirmedikçe;
“**Aracı**”, sigorta acentesi ve brokeri anlatır.
“**Bakanlık**”, Daire’nin ba lı oldu u Bakanlı ı anlatır.
“**Daire**”, Para, Kambiyo ve nki af Sandı ı leri Dairesini anlatır.
“**Sigorta irketi**”, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde kurulmu sigorta irketleri ile yabancı ülkelerdeki sigorta irketlerinin Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetindeki ubelerini anlatır.
“**Sigorta Acentesi**”, sigorta irketi ile acente arasında akdedilen Acentelik Sözle mesi çerçevesinde, bir sigorta irketi adına veya hesabına, sigorta ürünlerini sigorta mü terilerine tanıtan, teklif eden, sigorta sözleşmesini hazırlayan, sonuçlandıran, prim tahsil eden, sigorta sözleşmesi süresince ve hasar meydana geldi inde sigortalıya gereken yardımı sa layan ve bu hizmetleri kar ılı nda sigorta irketlerinden komisyon alan gerçek veya tüzel ki ileri anlatır.
“**Bilgilendirme Formu**”, sözleşme taraflar arasında yapılmadan önce sözleşmeye taraf olmak isteyen ve talep edilmesi halinde sigortadan faydalanacak di er ki ilere sigorta irketi veya sigorta aracısı tarafından verilen, sigortanın kapsamı, i leyi i ve tazminat ödeme kurallarına ili kin özet bilgileri içeren belgeyi anlatır.
“**Broker**”, herhangi bir sigorta ve reasürans irketine ba lı olmaksızın, sigorta ve reasürans sözleşmesi yapmak isteyen mü terileri temsil etmek suretiyle, bunları sigorta ve reasürans irketiyle bir araya getiren, sigorta ve reasürans sözleşmelerinin sonuçlandırılmasına yönelik ko ulları hazırlayan, müzakere eden ve sözleşmelerin sonuçlandırılmasını sa layan ve özellikle hasar meydana geldi inde gerekli ise sigortalıya yardımcı olan ve bu hizmetler kar ılı nda sigorta ve reasürans irketinden komisyon alan gerçek veya tüzel ki iyi anlatır.

“**Lehdar**”, hayat sigortalarında, sigorta sözleşmesine taraf olmamakla birlikte lehine sigorta sözleşmesi akdedilen ve rizikonun gerçekleşmesi halinde kural olarak sigorta tazminatını sigorta şirketinden isteme hakkına sahip olan kişiye anlatır.

“**Sigorta ettiren**”, sigortacı ile sigorta sözleşmesi akdederek sigortalının menfaatini sigortacı nezdinde prim ödemek suretiyle teminat altına alan kişiye anlatır.

“**Sigortalı**”, zarar sigortalarında menfaati teminat altına alınan, hayat sigortalarında ise üzerinde riziko gerçekleşme ihtimali olan kişiye anlatır.

“**Sigorta Yöneticisi**”, Daire Müdürünü anlatır.

“**Teknik Personel**”, sigorta şirketi ve aracılar da sigortacılık işlemlerini yapan yetkilendirilmiş personeli anlatır.

“**Yasa**”, Sigorta Hizmetleri (Düzenleme ve Denetim) Yasasını anlatır.

60/2010

Amaç

3. Bu Tüzükün amacı, belli bir sigorta şirketine girmek isteyen gerçek veya tüzel kişilere, gerek sözleşmenin müzakeresi gerekse yapılması sırasında sözleşmenin konusu, teminatları ve diğer özellikleri hakkında bilgi sağlanması, sözleşmenin devamı sırasında ortaya çıkabilecek ve sözleşmenin işleyişi ile ilgili olarak sigorta ettireni, sigortalı veya lehdarı etkileyebilecek nitelikteki değişiklik ve gelişmelerden haberdar edilebilmesini temin etmek için sigorta şirketleri ve aracılar tarafından yerine getirilmesi gereken görev ve yükümlülükler hakkında usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

4. Bu Tüzük, Yasa kapsamında risk üstlenen sigorta şirketlerini ve aracıları kapsar.

Bilgilendirme ile Yükümlü Olanlar ve

5. (1) Belli bir sigorta şirketine girmek isteyen gerçek veya tüzel kişilerin bilgilendirme ile yükümlü olanlar, sigorta şirketleri ve aracılardır.

Uyulması Gereken Hükümler

- (2) Sözleşme yapılmadan önce veya sözleşmenin müzakeresi yahut devamı sırasında, bilgilendirme ile yükümlü olan sigorta şirketleri ve aracılar, bu Tüzükte öngörülen yükümlülükler uymak zorundadır.

Ancak bu Tüzükün 12’inci, 13’üncü ve 14’üncü maddeler aracılar için gereklilik değildir.

Bilgilendirmeye ilişkin Genel Kurallar

6. (1) Bilgilendirme yükümlülüğü, sigorta sözleşmesinin yapılmasından önce taraflar ve sözleşmenin geçerli olduğu süre içinde devam eder.
- (2) Bilgilendirme aşağıda yer alan usulde yapılır;
 - (A) Bilgilendirme, sigorta şirketleri ve aracılar tarafından sigorta ettirene ve sigorta sözleşmesine taraf olmak isteyen gerçek veya tüzel kişilere karılı sözlü ve yazılı şekilde yerine getirilir.

- (B) Bilgilendirme sigorta ettiren ve sigorta sözleşmesi taraf olmak isteyen gerçek veya tüzel kişilerin talebi esas alınarak yapılır.
- (C) Bilgilendirmenin yazılı olarak yapılması esastır.
- (Ç) Telefon, çağrı merkezi, internet ve benzeri iletişim araçları kullanılarak uzaktan pazarlama yöntemleriyle yapılan sigorta sözleşmelerinde olduğu gibi sözleşme taraflarının fiziki olarak karşı karşıya gelmediği ve iletişimi olarak yazılı bilgilendirme yapılmasının söz konusu olmadığı hallerde yazılı bilgilendirme aranmayabilir.
- Ancak sigorta şirketi ve aracı asgari bilgilendirmenin yapılmasını ispatla yükümlüdür. Sözleşme için, telefon görüşmelerinin kayda alınması, teyitli e-posta, faks, taahhütlü mektup, kurye taşımacılığı gibi yöntemler kullanılabilir.
- (3) Bilgilendirme, ürün ve sigorta ettiren dikkate alınarak yapılır.
- (A) Bir kişiye birden fazla aynı sigorta sınıfında ürün sunulması halinde tek bir bilgilendirme formu verilmesi yeterlidir.
- (B) Sözleşme medeni menfaat sağlayan kişi sayısı birden fazla olan grup sigortalarında, bu türden bir sigorta ürününde sigortadan menfaat sağlayan kişiler ayrıca talep etmedikçe sadece sigorta ettirenin bilgilendirilmesi yeterlidir. Ancak bilgilendirilen kişi grubu bilgilendirmek zorundadır.
- (C) Sigorta sözleşmeleri sigortalının talebi üzerine aynı şekilde uzatıldığı ve veya yenilendiği durumlarda, tarafların hak ve menfaatlerini etkileyecek şekilde sözleşmelerinde değişiklikli sözleşme konusu olmaması nedeniyle sigorta şirketi ve aracı yeni bir bilgilendirme formu vermek suretiyle bilgilendirme yükümlülüğüne tabi değildir. Sözleşmenin bazı maddelerinde değişiklik yapılarak sözleşmenin yeniden akdedilmesi halinde ise sigorta şirketi ve aracı değişen bu koşullara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmelidir.
- (4) Sigorta şirketi ve aracı, dürüstlük ilkeleri çerçevesinde; sözleşmenin müzakeresi, yapılması ve devamı sırasında sigorta ettirene, sigortayla ilgili teknik konularda yardımcı olmak, yapılacak veya yapılmış sigortacılık işleminin özellikleri ve sözleşmeye konu sigorta teminatı ile sigortalının ilgili hakkında gerekli her türlü bilgiyi sözlü ve yazılı olarak sağlamak ve sigorta ettireni yanıltıcı her türlü hal ve davranıştan kaçınmak zorundadır.
- (5) Sigorta şirketi ve aracı sigorta ettirene karşı bilgilendirme konusundaki tüm yükümlülüklerini, talep olması halinde, sigortadan faydalanacak kişilere karşı da yerine getirmek zorundadır.

- Bilgilendirme
Yükümlülüğünün
Gereği Gibi
Yerine
Getirilmemesi
7. Sigorta sözleşmesinin müzakeresi, yapılması ve devamı sırasında, bilgilendirme yükümlülüğü gereği gibi yerine getirilmemesi veya sigorta şirketi hakkında yanlış bilgi verilmesi ya da bu Tüzüğün 8'inci maddesinde düzenlenen Bilgilendirme Formu gereği gibi teslim edilmemesi yahut Bilgilendirme Formunda yer alan bilgiler gerçeğe aykırı şekilde düzenlenmesi ve bu hallerden herhangi biri sigorta ettirenin kararına etkili olması ise, sigorta ettiren sigorta sözleşmesini feshedebileceği gibi, varsa uğradığı zararın tazminini de talep edebilir.
- Bilgilendirme
Formu ve İçeriği
8. (1) Sigorta şirketi ve aracı, sigorta yapılmasından önceki müzakere safhasında sözleşmeye taraf olmak isteyen kişilere Hayat Dışı Grubu için **EK I'de**, Hayat Grubu için örneği **EK II'de** yer alan **Bilgilendirme Formunun** bir suretini verir.
- (2) Bilgilendirme Formlarında en az aşağıda yer alan bilgiler bulunur;
- (A) Sigorta şirketi ve aracılara ilişkin unvan/isim, tescil no, acente/broker kayıt no, teknik personel no, iş yeri adresi, tel no, faks no, e-mail,
- (B) Akdedilecek sözleşmeye ilişkin genel uyarılar,
- (C) Sözleşme ile verilen teminatlar,
- (Ç) Sigorta teminatının istisnaları ile her bir sigorta türü için teminat kapsamı dışında olup da, poliçede ayrıca belirtilmesi kaydıyla ek sözleşme ile teminat kapsamına alınabilecek kıymetleri, rizikoları veya sözleşmeye eklenebilecek özel hükümler ve klostlara ilişkin bilgiler,
- (D) Tazminata ilişkin genel bilgiler ile tazminat ödeme kuralları,
- (E) Şikâyet ve bilgi talepleri.
- (3) Sigorta Yöneticisi, Bilgilendirme Formlarının kapsam ve içeriğini denetlemeye yetkilidir.
- Bilgilendirme
Formu ve
Belgelerin
Verilmesi
9. (1) Bilgilendirme Formunun ilgili bölümleri sigorta şirketi ve aracı tarafından gerçeğe ve mevzuata uygun şekilde doldurulur.
- (2) Sigorta şirketleri, Bilgilendirme Formlarının basımını yapmak veya formları elektronik ortamda hazırlamak ve bulundurmaya zorundadır
- (A) Formların basılması durumunda basım ve dağıtımına ilişkin tüm giderler kendisine ait olan sigorta şirketleri, formları, şirketleri ile çalışan aracılara zamanında ve yeterli sayıda vermek zorundadır.
- (B) Formların elektronik ortamda bulundurulması halinde sigorta şirketleri, şirketleri ile çalışan aracılardan formlara tam ve kesintisiz erişiminin sağlanması için gerekli altyapıyı oluşturmak ve bu konuda her türlü tedbiri almakla yükümlüdür.

(C) Elektronik ortamda üretilen Bilgilendirme Formlarının bilgisayar yazıcısı veya benzeri cihazlarla basımının yapılması halinde, bu fıkrada belirtilen yükümlülük yerine getirilmi sayılır.

- (3) En az iki nüsha düzenlenecek Bilgilendirme Formu, sözleşmenin yapılmasından önce sigorta şirketi ve aracı tarafından mühürlenip imzalandıktan sonra, sözleşmeye taraf olmak isteyen kişiye imza karşılığında verilir. Sigorta şirketi ve aracı formun bir nüshasını saklamak zorundadır. İmza, sigorta ettirenin, sözleşme ve sözleşme hakkında bilgi sahibi olduğunun kanıtıdır.
- (4) Sigorta şirketi ve aracının bilgilendirme yükümlülüğünü mevzuata ve usulüne göre yerine getirmesi sayılabilmesi için sözlü ve yazılı olarak sağlanan bilgilerin eksik, yanlış veya yanıltıcı olmaması gerekir.
- (5) Sigorta şirketi ve aracı akdin müzakeresi sırasında Bilgilendirme Formunu sigorta sözleşmesine taraf olmak isteyen kişilere vermek zorundadır. Talebe bağlı olarak, gerek akdin müzakeresi gerekse devamı sırasında, sözleşmeye konu sigorta şirketine ait Sigorta Genel Artları ile rizikonun gerçekleşmesi halinde tazminat başvurusunda talep edilebilecek bilgi ve belgelere ilişkin liste sigorta şirketi ve aracı tarafından ilgililere verilir.

Sözleşme
Yapıldıktan
Sonra Genel
Bilgilendirme
Yükümlülüğü

10. Sigorta şirketi ve aracı, sözleşme yapıldıktan sonra ve sigorta sözleşmesinin devamı sırasında ortaya çıkabilecek alanda yer alan değişiklikleri ve gelişmeleri, sigorta ettirene veya sözleşme meden menfaat sağlayacak kişilere, en geç on iki gün içinde bildirir.
 - (1) Sözleşmeye konu sigortaya ilişkin mevzuatta meydana gelen değişiklikler,
 - (2) Sigorta şirketinin iflas veya tasfiyesi,
 - (3) Sigorta şirketinin ilgili sınıflarda yapılan ruhsat iptalleri,
 - (4) Sigorta şirketinin tüm sınıflarda sözleşme yapma yetkisinin kaldırılması,
 - (5) Sigorta ettiren ile sigorta sözleşmesinden yararlanacak kişilerin hak, borç ve yükümlülüklerini doğrudan etkileyebilecek nitelikteki her türlü değişiklik ve gelişme.

Sözleşme
Yapıldıktan
Sonra
Bilgilendirme
ekli

11. (1) Sigorta şirketi ve aracı, sözleşmenin yürürlükte olduğu süre içindeki bildirim yükümlülüğünü taahhütlü mektup, faks, telgraf, elektronik posta, güvenli elektronik imza veya Sigorta Yöneticisi tarafından uygun görülen benzeri araçlarla yerine getirir.
 - (2) Sigorta şirketi ve aracı, çağrı merkezi veya telefon aracılığıyla yapacağı bilgilendirme, görüşmenin manyetik veya dijital ortamda kayıt altına alınması ve bu durumun da sigorta şirketi ve aracı tarafından ispat edilmesi halinde gereği gibi yerine getirilmi sayılır.

- (3) Bildirim yükümlülüğünün bu maddede yazılı ekillerde yerine getirilebilmesinin mümkün bulunmadığının tespiti halinde, gerekli bildirimler, Sigorta Yöneticisinin uygun göreceği usulde basın ve yayın kuruluşları yoluyla da yapılabilir.
- Bilgi Talepleri, İkiyetlerin Cevaplandırılması
12. (1) Sigorta şirketi, sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayanlar tarafından yazılı veya elektronik iletişim araçlarıyla kendisine yöneltilen sigortaya ilişkin ikiyetlerle, sözleşmeye bağlı olarak yapılacak ödemelerde dahil olmak üzere sözleşmeye ilişkin her türlü bilgi taleplerini, başvurunun kendisine ulaşmasından itibaren on beş gün içinde cevaplandırmak zorundadır.
- (2) Sigorta şirketi, birinci fıkradaki yükümlülükleri yerine getirebilmek amacıyla asgari iki kişiden oluşan, ikiyet ve bilgi taleplerini değerlendirip sonuçlandırmakla görevli bir ikiyet birimi kurar. Söz konusu ikiyet birimi, sigorta şirketine ulaşan tüm ikiyetlere ilişkin kayıt ve istatistikleri tutar ve üçer aylık dönemler itibarıyla, **EK III'de** yer alan formata uygun olarak düzenlediği “**ikiyetlere ilişkin Raporu**” yazılı ve elektronik ortamda Sigorta Yöneticisine gönderir.
- İnternet Sitesi Kurma Zorunluluğu
13. (1) Sigorta şirketi, sigorta ettiren, sigortalı ve lehdarın, sigortacılık mevzuatına ilişkin gelişmelerden sürekli olarak bilgilendirilmelerini sağlamak amacıyla gerekli bilgi iletişim altyapısını çalışmalarını yapmak ve bu çerçevede Sigorta Yöneticisi tarafından belirlenecek artları yerine getirmek üzere idari ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdür.
- (2) Sigorta şirketi, genel artlar ile bu Tüzük hükümleri çerçevesinde bilgilendirme faaliyetini etkin olarak yürütebilmek amacıyla kurumsal internet sitesi oluşturur.
- İnternet Sitesinde Olması Gereken Bilgiler
14. (1) Sigorta şirketi, bilgilendirme faaliyetinin etkin olarak yürütülebilmesi ve ilgililerin ihtiyaç duyacakları bilgiye en kısa ve kolay yoldan ulaşabilmesi amacıyla, aşağıdaki bilgi veya belgelerin yer aldığı sayfa ve formları kolaylıkla okunabilir bir puntoda, ayrı ayrı ve ana sayfadan doğrudan bağlantı vermek suretiyle oluşturularak kurumsal internet sitesi aracılığıyla kamuoyunun bilgisine sunar.
- (A) Sigorta şirketine ilişkin genel bilgiler başta olmak üzere sigorta şirketinin ortaklık yapısı, idari yapısı ve sermayesine ilişkin bilgiler,
- (B) Faaliyet gösterilen sınıflar ile bu çerçevede sunulan sigortacılık hizmetleri ve ürünler ile ilgili bilgiler,
- (C) Sigorta ürünleri çerçevesinde teminat kapsamında olmamasına rağmen sözleşme ile teminat kapsamına alınabilecek kıymetler, rizikolar veya sözleşmeye konulabilecek özel hükümlere ilişkin

bilgiler,

- (Ç) Sözleşmeye konu rizikonun gerçekleşmesi halinde, sigorta ettirenin, sigortalının ya da lehlerine hak ve yükümlülükleri ile bunların izlenmesi gereken prosedüre ilişkin bilgiler,
 - (D) Vergi uygulamalarına ilişkin bilgiler,
 - (E) Genel Müdürlük, diğer müdürlükleri ve şubelerinin adres, elektronik posta, telefon ve faks numaraları,
 - (F) Sigorta şirketinin adresi olan sigorta şirketlerine ilişkin adres, telefon ve faks numaraları,
 - (G) Şikâyet ve başvuru yapılabilecekleri ve usulleri,
 - () Sigorta ettirenlerin, sigortalıların veya sigortadan menfaat sağlayan kişilerin internet üzerinden bilgi talep edebilmesi ve şikâyetinde bulunabilmesine olanak sağlanmasını amaçlayan şekilde oluşturulacak elektronik formlar,
- (2) (A) Birinci fıkrada yazılı yükümlülükler ek olarak hayat grubu sigorta şirketi; sigorta ettirenlerin, sigortalıların veya sigortadan faydalanacak diğer kişilerin aşağıda yer alan konulara internet aracılığıyla günlük olarak erişimini sağlamak amacıyla gerekli bilgi işlem altyapısını kurar.
- Bunlar;
- (a) Poliçe bilgileri ile tazminat ödemelerine ilişkin işlemlerin güncel hali,
 - (b) Hayat sigortası sözleşmelerinde, tahakkuk eden ve tahsil edilen primler, verilen teminatlar ve her bir teminata ilişkin tutarlar, kesintiler (komisyonlar, idari ve tahsil masrafları ile diğer giderler), varsa birikim ve kar payı tutarı, kar payı oranları, iştirak, ikraz ve tenzil defterleri, ikraz ve tenzildeki sözleşmelerin durumu,
 - (c) Sigorta Yöneticisi tarafından uygun görülecek diğer konular ve veriler.
- (B) Oluşturulacak sisteme, poliçe numarası, hasar dosya numarası veya sigorta şirketi tarafından sağlanacak kullanıcı adı, şifre ya da benzeri kişisel bilgiler ile giriş yapılabilir.

Yürütme Yetkisi 15. Bu Tüzük Daire'nin başlıca olduğu Bakanlık yürütür

Yürürlüğe Giriş 16. Bu Tüzük Resmi Gazete'de yayımlandığı tarihten itibaren yürürlüğe girer.