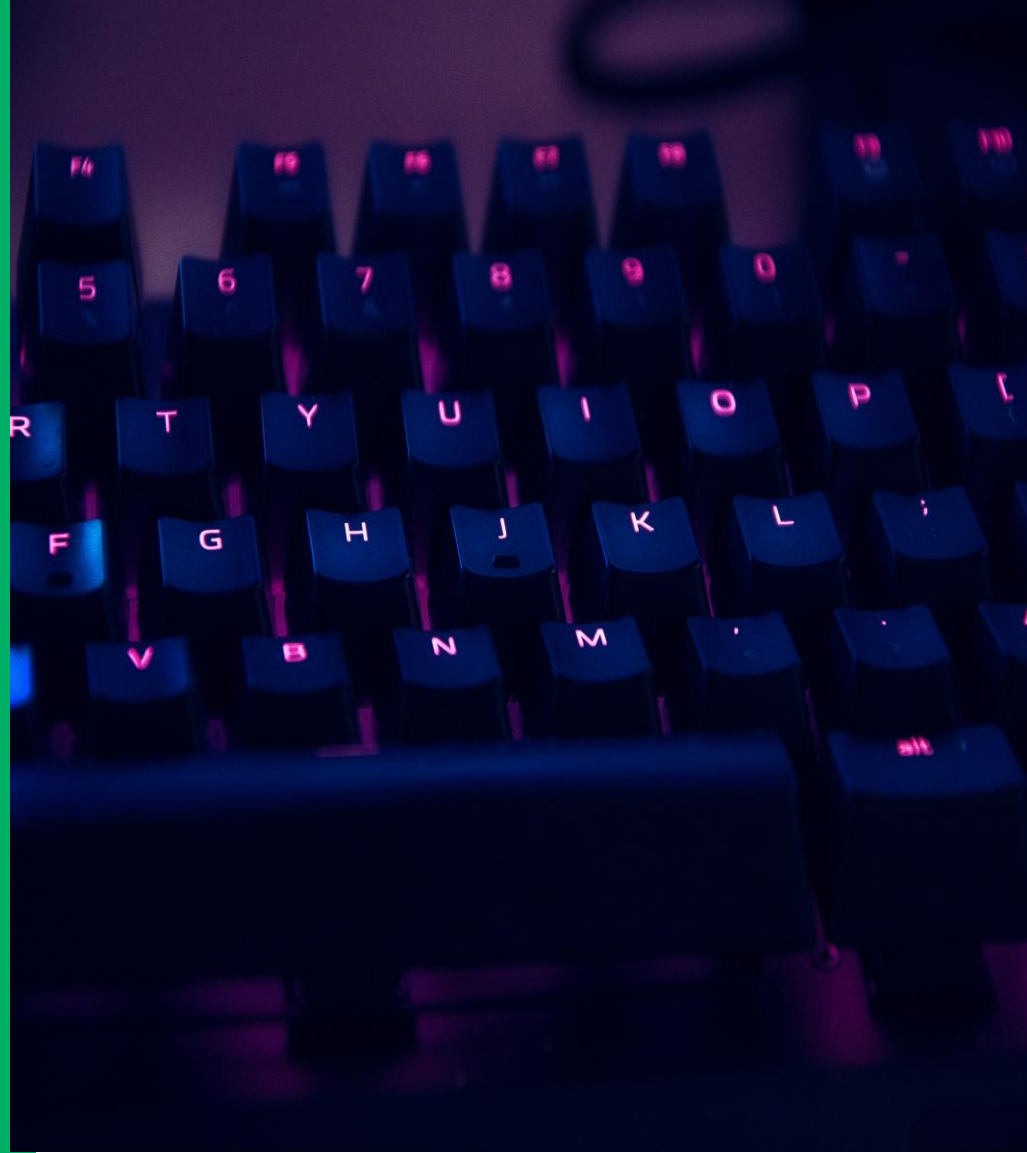


K A Ç A R

AVUKATLIK BÜROSU
ATTORNEYS AT LAW



Sigortacılıkta Şikayet ve Bilgi
Taleplerinde Yeni E-Başvuru
Sistemi

Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık
Genel Müdürlüğü

19/07/2017 tarihli -

2017/5 sayılı Genelge

Mevzuat

21/08/2017

Av. Çağlar Kaçar, caglar@kacar.av.tr

İÇİNDEKİLER

1	Giriş	1
2	Kimler Nasıl E-Başvuru Yapabilir?	1
3	Şikayetin veya Bilgi Talebinin Kapsamı	1
4	Başvurular Nasıl Değerlendirilecek?	2
5	Hangi konularda E-Başvuru yapılamaz?	2



1 Giriş

Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü, 19 Temmuz 2017 tarihli ve [2017/5 Sayılı Sigortacılık E-Başvuru Sistemine ilişkin Genelge](#) (“Genelge”) istihsal edilmiş ve 24 Temmuz 2017 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Genelge ile 28/10/2007 tarihli ve 26684 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Sigorta Sözleşmeleri’nde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin “Bilgi talepleri ve şikayetlerin cevaplandırılması başlıklı 12. Maddesi kapsamında yapılacak başvuru ve cevaplamalara ilişkin usul ve esaslar belirlenmiştir.

Sigortacılık E-Başvuru Sisteminin kurulmasının amacı, sigorta şirketleri veya emeklilik şirketleri ile sigorta veya bireysel emeklilik sözleşmeleri kapsamında yaşanan ihtilaflara ilişkin başvuruların ilgili kuruluşa intikal ettirilerek hızlı ve kolay bir şekilde cevap alınabilmesini temin edilmesidir. Ancak Sigortacılık E-Başvuru sisteminin birlikişi, hakem ya da mahkeme gibi çözüm getirme yetkisi bulunmayıp başvuruların özel hukuk yollarına veya Sigorta Tahkim Komisyonuna ayrıca başvuru yapması gerekmektedir.

2 Kimler Nasıl E-Başvuru Yapabilir?

Sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişiler, şikayet ve bilgi talebi konularını açıklayarak başvurularını E-Devlet kapısı turkiye.gov.tr üzerinden yapacaklardır.

Başvurularda, başvuru konusunun, ilgili kurum ünvanının, ilgili poliçe veya sözleşme numarasının, başvuru konusuna ilişkin ilgili mevzuat başta olmak üzere sigorta sözleşmesi ve varsa genel veya özel şart hükümlerine yer verilerek detaylı ve gerekçeli açıklamanın ve ilgili konuda yargı sürecinin başlatılıp başlatılmadığının belirtilmesi gerekmektedir.

Başvuru için aşağıdaki bağlantıyı kullanabilirsiniz:

[Sigortacılık E-Başvuru](#)

3 Şikayetin veya Bilgi Talebinin Kapsamı

Sigorta ve Emeklilik Şirketleri hakkında aşağıdaki konularda ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişiler e-başvuruda bulunabilir:

- Tazminatın ödenmemesi
- Tazminatın eksik ödenmesi Değişiklik



- Tazminatın geç ödenmesi
- Değer anlaşmazlığı
- Sözleşme öncesi veya sonrası yeterli bilgi verilmemesi
- Destek hizmetlerinin verilmemesi
- Birikimlerin yanlış hesaplanması
- Kesintilerin yanlış hesaplanması

Sigorta acenteleri ve sigorta brokerleri hakkında yapılacak sözleşme öncesi veya sonrası yeterli bilgi verilmemesi, tarifeye aykırı işlem yapılması ve mevzuata aykırılıklar ile benzeri sebeplerle yapılacak şikayet ve bilgi talebi başvurular için de Sigortacılık E-Başvuru sistemi kullanılabilir.

Bununla birlikte sigorta eksperleri, DASK, Güvence Hesabı, SEGEM, Tarsim, TOBB Sigortacılık Müdürlüğü, Türkiye Motorlu Taşıtlar Bürosu gibi kişi ve kurumlar nezdinde de Sigortacılık E- Başvuru Sistemi üzerinden şikayet veya bilgi talebi başvurusu yapılabilecektir.

4 Başvurular Nasıl Değerlendirilecek?

Yapılan başvurular, sistem üzerinden ilgili kurum veya kişiye iletilecek olup, başvuruyu alan kurum veya kişi, başvuru sahibine hitaben 15 gün içinde imzalı cevap yazısını ilgili belgeleri de ekinde sunulmak üzere sisteme yükleyecektir.

5 Hangi konularda E-Başvuru yapılamaz?

E-Başvuru sisteminin bilirkişi, hakem ya da mahkeme gibi çözüm getirme yetkisi bulunmadığından dolayı başvuru sahiplerinin özel hukuk yollarına veya Sigorta Tahkim Komisyonuna ayrıca başvuru yapması gerekmektedir.

Ayrıca, ihbar ve suç duyurusu niteliği taşıyan, inceleme ve müeyyide talebi içeren başvurular için Hazine Müsteşarlığına dilekçe yoluyla başvuru yapılması gerekmektedir.

Bu doküman, bilgilendirme amaçlı olup herhangi bir hukuki tavsiye veya görüş bildirme amacı taşımamaktadır.

© Kaçar Avukatlık Bürosu ("Kaçar") 2017. Tüm hakları saklıdır. Bu dokümanın izinsiz çoğaltılması ve üçüncü taraflarla paylaşılması Kaçar'ın haklarını ihlal etmektedir.

Av. Çağlar Kaçar

caglar@kacar.av.tr

Cumhuriyet Meydanı | No:10 | B-Blok Anıt Apt. K:2 D:3 | 35220 Alsancak | İzmir Türkiye

T: +90 (232) 464 72 30

F: +90 (232) 464 19 00

www.kacar.av.tr