

**Yetkisiz Sigorta Satışı ve Pazarlamasının Önlenmesine İlişkin Sektör Duyurusu  
(2019/10)**

Bilindiği üzere, özellikle tüketicinin korunması ve haksız rekabetin önlenmesi amacıyla, sigorta satışı ve pazarlaması, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu ve onun tamamlayıcısı olan ikincil mevzuat ile belli kurallara bağlanmış ve bu kurallara aykırı davranışlar için müeyyideler öngörölmüştür. Yapılan düzenlemeler ile durum değerlendirmesi ve alınması gereken tedbirler aşağıda başlıklar halinde verilmiştir.

**A. YASAL DÜZENLEMELER**

İlgili mevzuat düzenlemelerine aşağıda yer verilmiştir.

**1. Sigorta ve Reasürans Brokerleri ile İlgili Olarak:**

Anılan Kanununun 2'nci maddesinin birinci fıkrasının (d) bendi;

***“Broker: Sigorta veya reasürans sözleşmesi yaptırmak isteyenleri temsil ederek, bu sözleşmelerin yaptırılacağı şirketlerin seçiminde tamamen tarafsız ve bağımsız davranarak ve teminat almak isteyen kişilerin hak ve menfaatlerini gözeterek sözleşmelerin akdinden önceki hazırlık çalışmalarını yürütmeyi ve gerektiğinde sözleşmelerin uygulanmasında veya tazminatın tahsilinde yardımcı olmayı meslek edinen kişi”***

21'inci maddesinin ikinci fıkrası;

***“Brokerlik, Müsteşarlıktan alınan brokerlik ruhsatı ile yapılır.”***

Sigorta ve Reasürans Brokerleri Yönetmeliğinin 3'üncü maddesinin (ğ) fıkrası;

***“Teknik personel: Brokerlerde sigorta ürünlerine yönelik tanıtım ve bilgilendirme, sigorta risklerini değerlendirme, sigorta tekliflerini hazırlama ve sonuçlandırma işlemlerini yürüten personeli”***

15'inci maddesinin 2'inci fıkrası;

***“Yetki belgesinde, yetkinin kapsamı, sınırı ve süresi açıkça belirtilir. Brokerlik yetkisi, broker tarafından başka brokerlere veya kişilere devredilmez.”***

21'inci maddesinin birinci fıkrası;

***“Kanunun 32 nci maddesi hükümlerine uygun hareket etmediği, ilgili mevzuat hükümlerine aykırı davrandığı, mevzuatta aranılan şartlardan en az birini kaybettiği ve/veya 11 inci maddede öngörölen şartları sağlamadığı tespit edilen brokerler, Müsteşarlıkça uyarılır. Uyarının ardından ilgili brokerin durumu hakkında yapılan***



değerlendirme neticesinde, brokerin aracılık faaliyeti Müsteşarlıkça altı aya kadar geçici olarak durdurulabilir veya ruhsatları iptal edilebilir.”

## 2. Sigorta Acenteleri ile İlgili Olarak:

Anılan Kanunun 2’nci maddesinin birinci fıkrasının (m) bendi;

*“Sigorta acentesi: Ticarî mümessil, ticarî vekil, satış memuru veya müstahdem gibi tâbi bir sıfatı olmaksızın bir sözleşmeye dayanarak muayyen bir yer veya bölge içinde daimî bir surette sigorta şirketlerinin nam ve hesabına sigorta sözleşmelerine aracılık etmeyi veya bunları sigorta şirketleri adına yapmayı meslek edinen, sözleşmenin akdinden önce hazırlık çalışmalarını yürüten ve sözleşmenin uygulanması ile tazminatın ödenmesinde yardımcı olan kişiyi”*

23’üncü maddesinin birinci fıkrası;

*“Sigorta acenteliği gerçek veya tüzel kişilerce yapılır. Sigorta acenteliği yapmak isteyenlerin Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğince tutulan Levhaya yazılı olması gerekir.”*

Sigorta Acenteleri Yönetmeliği’nin 3’üncü maddesinin birinci fıkrasının (h) bendi;

*“Teknik personel: Acentelerde sigorta pazarlama, bilgilendirme ve satış işlemlerini yapan personeli”*

14’üncü maddesinin birinci fıkrası;

*“Acentelik yetkisi sigorta şirketlerince hususi bir vekâletnameyle verilir. Bu yetkiler acenteler tarafından başka acentelere veya kişilere devredilmez.”*

17’nci maddesinin 3’üncü fıkrası;

*“Sigorta şirketleri sigorta poliçelerine aracılık eden acentenin unvanı, Levha kayıt numarası veya 13 üncü maddedeki kurum ve kuruluşlar için kayıt numarasının poliçelerde yer alması için gerekli düzenlemeleri yapar. Sigorta şirketleri ve acenteler, teknik personel olmayan kişilerin tahsis edilen kullanıcı adı ve şifreleri kullanmamaları için gerekli tedbirleri alır.”*

24’üncü maddesinin birinci fıkrası;

*“Müsteşarlıkça yapılan izleme, inceleme veya denetim sonucunda, Kanunun 32 nci maddesi hükümlerine uygun hareket etmediği tespit edilen acentelerin faaliyetleri Müsteşarlıkça yapılacak uyarıya rağmen durumlarını düzeltmemeleri halinde altı*



*aya kadar geçici olarak durdurulabilir. Faaliyetleri geçici olarak durdurulanlar, durumları Levhaya kaydedilmek üzere Müsteşarlıkça TOBB'a, ayrıca çalıştıkları şirketlerce de bu acenteler aracılığıyla polişe düzenlenmesinin durdurulmasını teminen TSB'ye bildirilir."*

### **3. Mesafeli Satış Yapan Sigorta Şirketleri, Brokerler ve Acenteler ile İlgili Olarak**

Sigortacılık Kapsamında Değerlendirilecek Faaliyetlere, Tüketici Lehine Yapılan Sigorta Sözleşmeleri İle Mesafeli Akdedilen Sigorta Sözleşmelerine İlişkin Yönetmelik'in 4'üncü maddesinin birinci fıkrasının (f) bendi;

*"Mesafeli sözleşme: Sözleşme taraflarınca karşı karşıya gelinmeksizin yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak kurulan sözleşmeleri"*

9'uncu maddesi;

*"Mesafeli akdedilen sigorta sözleşmeleri*

*MADDE 9 – (1) Sigorta sözleşmeleri, ister doğrudan ister sigorta acentesi vasıtasıyla olsun, tarafların bir araya gelmeksizin uzlaşmalarına imkân sağlayan her türlü iletişim araçları kullanılarak akdedilebilir.*

*(2) Bu Yönetmelik kapsamında mesafeli sözleşme akdetmek isteyenlerin, işi yürütebilecek şekilde gerekli organizasyon ve teknik alt yapıya sahip olması gerekir.*

*(3) Mesafeli sigorta sözleşmesi akdedecek olanlar, uygulamaya başlamadan önce, gerekli organizasyon ve teknik alt yapılarına ilişkin Müsteşarlığa bilgi vermek zorundadır.*

*(4) 28/10/2007 tarihli ve 26684 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik hükümleri, mesafeli akdedilen sigorta sözleşmeleri hakkında da uygulanır. Elektronik ortamda yapılan sigorta sözleşmelerinde, bilgilendirmenin yapılmış sayılması, elektronik ortamda teyit edilmesine bağlıdır. Ancak, bilgilendirmeye esas hususların mesafeli sigorta sözleşmesi akdedecek olanların internet sitesinde yayımlanması ve sigorta sözleşmesinde yer almak isteyen kişilerin de bu bilgileri kendi hâkimiyet alanı içindeki herhangi bir elektronik ortama aktarma imkânının verilmesi durumlarında, bilgi verme yükümlülüğü yerine getirilmiş sayılır.*

*(5) Mesafeli akdedilen sözleşmelerde de Türk Ticaret Kanununun 1424 üncü maddesinde öngörülen polişe verme yükümlülüğü devam eder. Sigorta sözleşmesinin elektronik ortamda akdedildiği hâllerde, Türk Ticaret Kanununun*



*1425 inci maddesine uygun olmak kaydıyla, sigorta ettirenin kendi hâkimiyet alanı içindeki herhangi bir elektronik ortama aktarma ve çıktı almasına imkân sağlayacak surette elektronik ortamda da poliçe düzenlenebilir. Bu durumda sigorta genel şartları bağlantı adresi göstermek suretiyle de verilebilir.*

*(6) Poliçelerin elektronik ortamda düzenlendiği hâllerde, şirketin poliçeyi imzalama yükümlülüğü elektronik imza ile yerine getirilir.*

*(7) Reasürans sözleşmeleri de mesafeli olarak akdedilebilir. Bu durumda reasürans şirketi hakkında da gerekli organizasyon ve teknik alt yapı ile Müsteşarlığın bilgilendirilmesine ilişkin bu madde hükümleri uygulanır.”*

#### **4. 5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu’nda Yer Alan Müeyyideler**

Kanunun 32’nci maddesi;

##### **“İyiniyet**

*MADDE 32 – (1) Sigorta şirketleri ve aracılar, her çeşit broşür, izahname ve diğer belgeler ile ilan ve reklamlarını, taahhütleriyle sigortalıya sağlayacakları hak ve menfaatlerin sınır ve kapsamı dışında bir anlayışa neden olacak şekilde düzenleyemez ve kişi ve kuruluşlara gerçeğe aykırı, yanıltıcı, aldatıcı ve haksız rekabete yol açan beyanda bulunamaz. Bu hükme aykırılığın tespiti halinde durum, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca faaliyet gösteren Reklam Kuruluna bildirilir.*

*(2) Sigorta şirketleri, reasürans şirketleri, aracılar ve sigorta eksperleri sigortalıların hak ve menfaatlerini tehlikeye sokabilecek hareketlerden kaçınmak, mevzuat ve işletme planı esaslarına uygun faaliyette bulunmak, sigortacılığın icaplarına ve iyiniyet kurallarına uygun hareket etmek zorundadır.*

*(3) Sigorta şirketleri, iyiniyet kurallarına aykırı olarak sigorta tazminatının ödenmesini geciktiremez.*

*(4) Müsteşarlık, sigorta şirketleri, reasürans şirketleri, aracılar ve sigorta eksperlerinin yukarıda sayılan kurallara uymalarını sağlamak üzere gerekli her türlü tedbiri almaya yetkilidir.”*

Kanunun 34’üncü maddesinin 2’nci fıkrasının (i) bendi;

*“32 nci maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca alınan tedbirlere .....aykırı davranılması halinde yirmibin Türk Lirası”*

Kanunun 34’üncü maddesinin 2’nci fıkrasının (j) bendi;

*“Cumhurbaşkanı, Müsteşarlığın bağlı bulunduğu Bakanlık ve Müsteşarlık tarafından bu Kanuna göre alınan kararlara, çıkarılan yönetmelik ve tebliğlere ve yapılan diğer düzenlemelere uyulmaması halinde, bu Kanunda ayrıca öngörülmiş bir cezanın olmadığı hallerde bin Türk Lirasından onikibin Türk Lirasına kadar idarî para cezası uygulanır.”*



Kanunun 35'inci maddesinin 20, 21, 23, 25 ve 27'nci fıkraları:

**“(20) Bu Kanunun 23 üncü maddesinin onuncu fıkrasına aykırı olarak ticarî faaliyette bulunanlar yüz günden az olmamak üzere adli para cezası ile; onikinci fıkrasına aykırı davrananlar üçyüz günden az olmamak üzere adli para cezası ile; onüçüncü fıkrasına aykırı olarak sigorta acenteliği yetkilerini veya unvanlarını başka kişilere kullandıranlar ve söz konusu yetki ve unvanları kullananlar beşyüz günden az olmamak üzere adli para cezası ile; sigorta acenteliği yaptığı izlenimini uyandıranlar yüz günden az olmamak üzere adli para cezası ile; ondördüncü fıkrasına aykırı hareket edenler ile bu fıkra gereğince sigorta acenteliğiyle ilgili faaliyetlerde çalışmaması gerektiği halde çalışanlar ikiyüz günden az olmamak üzere adli para cezası ile cezalandırılır.**

**(21) Sigorta acenteliği yapamayacaklarla, sigorta acenteliği sözleşmesi yapan sigorta şirketlerinin bu işten sorumlu yöneticileri beşyüz günden az olmamak üzere adli para cezası ile; prim tahsil etme veya sözleşme yapma yetkisi verilemeyeceklere bu yetkileri veren sigorta şirketlerinin bu işten sorumlu yöneticileri üçyüz günden az olmamak üzere adli para cezası ile; bu yetkileri kabul eden kişiler ikiyüz günden az olmamak üzere adli para cezası ile cezalandırılır.**

**(23) Bu Kanuna aykırı olarak ruhsatı olmadan brokerlik ve sigorta eksperliği yapanlar; Müsteşarlıktan uygunluk belgesi olmadan sigorta acenteliği yapanlar ile Aktüerler Siciline kaydolmadan aktüerlik yapanlar bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası ve dörtyüz günden az olmamak üzere adli para cezası ile cezalandırılır.**

**(25) Aktüer ve broker yetki veya unvanlarını başka kişilere kullandıranlar ve söz konusu yetki ve unvanları kullananlar beşyüz günden az olmamak üzere, bu işleri yaptığı izlenimini uyandıranlar yüz günden az olmamak üzere adli para cezası ile cezalandırılır.**

**(27) Bu Kanunun 32 nci maddesinin ikinci fıkrasına aykırı davrananlar ile üçüncü fıkrasına aykırı olarak iyiniyet kurallarını ihlâl edici şekilde sigorta tazminatı ödemesini geciktirenler üçyüz günden az olmamak üzere adli para cezası ile cezalandırılır.”**

## **B. DURUM DEĞERLENDİRMESİ**

Son zamanlarda Bakanlığımıza ulaşan şikayet dilekçeleri, bilgi ve belgelerin değerlendirilmesi sonucu aşağıdaki sonuçlara varılmıştır.

1. Bazı sigorta aracılarının (broker ve acenteler) teknik personel olmayan kişilere kullanıcı adı tahsis ettiği ve şifre verdiği,
2. Bazı sigorta şirketlerinin, aracılarının kullanımına sundukları “web servislerin” yetkili olmayan üçüncü kişiler tarafından kullanıldığı,



3. Ruhsatlı sigorta brokeri veya levhaya kayıtlı sigorta acentesi olmayan birey ya da firmaların işyerlerinde kiosk veya benzeri sistemler oluşturularak yetkisiz sigorta satışı yaptırıldığı,
4. Ruhsatlı sigorta brokeri veya levhaya kayıtlı sigorta acentesi olmayan birey ya da firmaların internet sitelerine yerleştirilen linkler üzerinden sigorta satışı yapıldığı görülmüştür.

Görülen tüm bu uygulamaların; yetkisiz ve bilgisiz satıcılar veya yeterli bilgilendirme sağlamayan sistemler nedeniyle hem tüketiciyi mağdur ettiği, hem de bu yollara başvurmayan, düzenlemelere saygılı piyasa oyuncularına karşı haksız rekabete neden olduğu açıktır.

### C. ALINMASI GEREKEN TEDBİRLER

Yukarıda belirtilen hususlar göz önünde bulundurularak aşağıdaki tedbirlerin alınması gerekli görülmüştür.

#### 1. Sigorta şirketlerinin;

- a. Kendi personeline tahsis ettiği kullanıcı adı ve şifreleri kontrol ederek, şirketten ayrılmış veya yetkili olmayan kişilerin kullanıcı adı ve şifreleri kullanmasını **derhal önlemleri**, sistemi sürekli güncellemeleri, bu konudaki güncel kayıtlarını talep edildiği takdirde Bakanlığımıza sunmak üzere hazır bulundurmaları,
- b. Çalıştıkları acenteler ve brokerlere tahsis ettikleri kullanıcı adları ve şifreleri, TOBB nezdindeki levhaya kayıtlı acenteler ve teknik personeli listesi ile Sigorta ve Reasürans Brokerleri Derneği nezdindeki Broker Bilgi Sistemi üzerinden, **en geç bir ay içerisinde**, karşılaştırarak aracı ya da teknik personel olmayan kişilerin kullanıcı adı ve şifre kullanmalarını önlemleri, bu konudaki güncel kayıtlarını talep edildiği takdirde Bakanlığımıza sunmak üzere hazır bulundurmaları,
- c. Bankalar ve levha kaydı zorunluluğu bulunmayan, sigorta acenteliği yapan diğer kuruluşlar için teknik personel kontrolleri, TOBB nezdindeki kayıt numaraları üzerinden yapılacaktır.

#### 2. Sigorta Şirketleri, Sigorta Brokerleri ve Sigorta Acentelerinin;

- a. Yetkisiz birey ya da firmalara tahsis ettikleri veya kullandıkları kullanıcı adları ve şifrelerini, bu kişilerin kullanmalarını **derhal**



**önlemleri**, buna ilişkin güncel kayıtlarını, talep edildiği takdirde Bakanlığımıza sunmak üzere hazır bulundurmaları,

- b. Yetkisiz kişiler nezdinde oluşturdukları internet, web servis, kiosk vb. uygulamalarını kontrol ederek bu uygulamaları **bir hafta içerisinde** sonlandırmaları, hangi uygulamaları sonlandırdıklarına ilişkin güncel kayıtlarını, talep edildiği takdirde Bakanlığımıza sunmak üzere hazır bulundurmaları,

**3. Halen Mesafeli Satış Yapmakta Olan Sigorta Şirketleri, Sigorta Brokerleri ve Sigorta Acentelerinin;**

- a. Mesafeli Satış ile İlgili Yönetmelik'in 9'uncu maddesi çerçevesinde, daha önce Bakanlığa bildirim yapmış olsalar bile, bildirimlerini bu Sektör Duyurusunda yer alan hususlar çerçevesinde yetkisiz kullanıcılardan arındırarak ve güncelleyerek, **en geç iki ay içerisinde**, Bakanlığımıza başvuru yaparak onay almaları,
- b. Belirtilen sürede başvuru yaparak onay almayanların mesafeli satışa son vermeleri,

gerekli görülmüştür.

Belirtilen tedbirlerin alınmaması durumunda, sorumlular hakkında, mevzuata aykırılığın durumuna göre 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun ilgili maddeleri ile adı geçen Yönetmeliklerin ilgili hükümleri çerçevesinde işlem yapılacaktır.

Bu Sektör Duyurusu ile 2014/22 sayılı Sektör Duyurusu'nun ikinci maddesi yürürlükten kaldırılmıştır.

