



**T.C.
BAŞBAKANLIK
HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI
Sigorta Denetleme Kurulu**

SİGORTA ACENTELERİ VE ACENTELİK FAALİYETİ DENETİM REHBERİ TASLAĞI

ARALIK 2013

ACIKLAMA

Bu Rehberde, Hazine Müsteşarlığı tarafından yapılacak gerçek ve tüzel kişi sigorta acentelerinin denetiminde denetim elemanlarına yol göstermek ve denetimler ile denetim ürünlerinde standart sağlamak üzere hazırlanmış olan Sigorta Acenteleri ve Acentelik Faaliyeti Denetim Rehberinin sadece üçüncü kişilere açıklanması mümkün olan kısımlarına yer verilmiştir. Bu Rehber yapılan denetimler ile denetimlerde talep edilecek bilgi ve belgelerin nihai kapsam ve sınırını ya da denetim sonucunda yapılacak işlemleri belirlememektedir.

Güncelleme tarihi: 31 Aralık 2013

Versiyon: RHB/ACN/1.1

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM 1	1
AMAÇ VE İLGİLİ MEVZUAT	1
BÖLÜM 2	2
TALEP EDİLECEK BİLGİ VE BELGELER	2
BÖLÜM 3	4
KURULUŞ VE FAALİYET ŞARTLARININ İNCELENMESİ	4
3.1. Acentelerin Uygunluk Şartlarının İncelenmesi.....	5
3.2. Bankalar ile Özel Kanunlarla Kurulan Diğer Kurumların Uygunluk Şartlarının İncelenmesi .	7
3.3. Bireysel Emeklilik Aracılığı Yapan Acentelerin Şartlarının İncelenmesi	8
3.4. Teknik Personel İstihdamının İncelenmesi.....	9
3.5. Mesleki Sorumluluk Sigortasının İncelenmesi	11
3.6. Asgari Sermaye veya Malvarlığı Tutarının İncelenmesi	12
3.7. Acentelik Teminatlarının İncelenmesi.....	14
3.8. Fiziki Mekan ve Teknik Altyapı Yeterliliğinin İncelenmesi	14
3.9. Acentelik Sözleşmesi ile Vekaletnamenin Tescil ve İlan İşlemlerinin İncelenmesi	15
3.10. Şube İşlem ve Faaliyetlerinin İncelenmesi	17
BÖLÜM 4	19
ARACILIK FAALİYETİNİN DENETİMİ	19
4.1. Bilgilendirme Faaliyet ve Yükümlülüğünün Denetimi	19
4.2. Poliçe Düzenleme Faaliyetinin Denetimi	25
4.3. Prim Tahsilat İşlemlerinin Denetimi	28
4.4. Kayıtların ve Hesap Mutabakatlarının İncelenmesi.....	31
4.5. Tazminat İşlemlerine Aracılık Faaliyetinin Denetimi	33
4.6. Komisyon Oran ve İşlemlerinin İncelenmesi	34
BÖLÜM 5	34
SİGORTA ACENTELERİNİN DİĞER FAALİYETLERİNİN İNCELENMESİ	34
5.1. Değişiklikleri Bildirme Yükümlülüğünün İncelenmesi.....	34
5.2. Unvan, İlan, Reklam, Afiş ve Panoların İncelenmesi.....	35
5.3. Sır Saklama ve Diğer Yükümlülüklerin İncelenmesi	35
5.4. Teknik Personel Kimliğinin İncelenmesi	36
5.5. Teknik Personelin Hizmetiçi Eğitim Durumunun İncelenmesi	36
5.6. Başka Faaliyet Yasağının İncelenmesi	37
5.7. Yetkilerin Kullanılması ve Acenteler Arası İş Paylaşımının İncelenmesi.....	37
5.8. Yasaklıların Acentelik Faaliyetinde Bulunup Bulunmadığının İncelenmesi.....	39
5.9. Disiplin Cezası Gerektiren Eylemlerinin İncelenmesi.....	40
5.10. Türk Ticaret Kanunu Hükümlerinin Uygulanmasının İncelenmesi.....	41
5.11. Acentelik Yetkilerinin Kaldırılması İşlemlerinin İncelenmesi	42

DENETİMİN ADI

Sigorta Acenteleri ve Acentelik Faaliyeti Denetimi

DENETİM KONUSU

Gerçek ve Tüzel Kişi Sigorta Acenteleri

DENETİMİN AMACI

Sigorta acentelerinin faaliyetlerinin sigortacılık mevzuatına uygunluğunun ve acentelik şartlarının mevcudiyetinin incelenmesi ve analizi

DENETİME ESAS DÖNEM

Denetim tarihi itibariyle mevcut durum ya da denetim dönemi kapsamında bir önceki yılbaşından denetim tarihine kadar olan dönem

DENETİMİN DAYANAĞI

5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 28'inci maddesi

BÖLÜM 1

AMAÇ VE İLGİLİ MEVZUAT

Bu Rehber, Sigorta Denetleme Kurulu tarafından sigorta acenteleri nezdinde yapılacak olan denetimlerin kapsamı, incelemenin şekli ve denetim sonunda düzenlenecek raporların içeriği ile şablonunun belirlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Sigorta acentelerinin faaliyetinin denetlenmesinden amaç, acentelerin sigorta acentesi olabilmek için gerekli şartları taşımaya devam edip etmedikleri, faaliyetlerini mevzuata uygun olarak yürütmekte olup olmadıkları ve uymaları gereken kurallar ile yasaklamalara riayet edip etmedikleri gibi temelde mevzuata dayalı hususların incelenmesi ve değerlendirilmesidir.

Sigorta acenteliği faaliyetinde bulunan bankalar ile diğer kredi kuruluşlarının krediye bağlı olarak gerçekleştirdikleri sigorta aracılığı faaliyeti ile bireysel emeklilik aracılık faaliyetinin denetimi bu rehber kapsamında değildir.

Yapılan denetimlerde, uygulamada karşılaşılan sorunları da tespit etmek suretiyle mevzuatın uygulanmasında yardımcı ve yönlendirici olunması gerekir. Ancak, bu yaklaşım, mevzuata aykırı hususlarda yaptırım uygulanmayacağı ya da yaptırım talep edilmeyeceği anlamına gelmemektedir. Sadece, mevzuatın tam olarak uygulanmasına yardımcı olmayı ve uygulamadan kaynaklanan sorunları tespit etmeye önem verilmesine işaret etmektedir.

Sigorta Acenteleri ve Acentelik Faaliyeti Denetiminde temel olarak aşağıda yer alan mevzuat esas alınmaktadır.

- 1.1. 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu (Kısaca “Kanun” olarak ifade edilecektir),
- 1.2. 14/4/2008 tarihli ve 26847 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Sigorta Acenteleri Yönetmeliği (Kısaca “Yönetmelik” olarak ifade edilecektir),
- 1.3. 10/8/2008 tarihli ve 26993 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Sigorta Acenteleri Sektör Meclisi ile Sigorta Acenteleri İcra Komitesinin Kuruluş ve Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik,
- 1.4. 28/10/2007 tarih ve 26684 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik,
- 1.5. 9/8/2008 tarihli ve 26972 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi Yönetmeliği,
- 1.6. Genelgeler
 - 1.6.1. 2007/18 sayılı Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğünün Kapsamına İlişkin Genelge,
 - 1.6.2. 2008/7 sayılı Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında Genelge
 - 1.6.3. 2008/12 sayılı Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında Genelge II
 - 1.6.4. 2012/8 sayılı Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğünün Kapsamına İlişkin 2007/18 sayılı Genelgenin Yürürlükten Kaldırılmasına İlişkin Genelge
 - 1.6.5. 2012/9 sayılı Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında Genelge III
- 1.7. Sektör Duyuruları
 - 1.7.1. 2008/11 sayılı Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında 2008/7 Sayılı Genelge Hakkında Sektör Duyurusu

- 1.7.2. 2008/38 sayılı Sigorta Acenteleri Yönetmeliğinin Uygulanmasına İlişkin Sektör Duyurusu
- 1.7.3. 2009/25 sayılı TOBB – AEKS Sisteminde Teknik Personel Olarak Kayıtlı Olmayan Kişiler İçin Sigorta Şirketlerince Kullanıcı Adı ve Şifre Tahsis Edilmemesine ve Levhaya Kayıtlı Olmayan Acentelere İlişkin Sektör Duyurusu
- 1.7.4. 2009/30 sayılı Tüzel Kişi Acentelerde Acente Müdürü Yerine Tedviren Müdür Ataması uygulamasına İlişkin Sektör Duyurusu
- 1.7.5. 2010/31 sayılı Sigorta Acenteleri Arasında İş Paylaşımına İlişkin Sektör Duyurusu
- 1.7.6. 2010/34 sayılı Sigorta Acenteleri Arasında İş Paylaşımına İlişkin 2010/31 Sayılı Sektör Duyurusuna Ek Sektör Duyurusu
- 1.7.7. 2010/35 sayılı Sigorta Acenteleri Arasındaki İşlemlere İlişkin Sektör Duyurusu
- 1.7.8. 2010/36 sayılı Sigorta Acenteleri Arasındaki İşlemlere İlişkin 2010/35 Sayılı Sektör Duyurusuna Ek Sektör Duyurusu
- 1.7.9. 2011/4 sayılı Rejistro ve Tahsilat defterine İlişkin Sektör Duyurusu
- 1.7.10. 2013/3 sayılı Sigorta Acenteleri Faaliyetlerinde Tereddüt Edilen Bazı Hususlara İlişkin Sektör Duyurusu
- 1.8. Sigorta Acenteleri İcra Komitesi Kararları
 - 1.8.1. Sigorta Acenteleri İcra Komitesinin 27/3/2011 tarihli Kararı
- 1.9. Tebliğler
 - 1.9.1. Ulusal Meslek Standartlarına Dair Tebliğ ekinde yer alan Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı.

BÖLÜM 2

TALEP EDİLECEK BİLGİ VE BELGELER

Sigorta Acenteleri ve Acentelik Faaliyeti Denetiminde, sigorta acentelerinden temel olarak aşağıda yer alan bilgi ve belgeler talep edilmektedir. Ancak, denetimin kapsamına ya da denetim süreci içinde yapılan tespitlere göre ihtiyaç duyulması halinde denetim elemanı tarafından her zaman için ilave bilgi ve belge talep edilebilir.

Sigorta Acenteleri ve Acentelik Faaliyeti Denetimi, yapılan görevlendirmenin kapsamına bağlı olarak Rehberde yer alan konuların sadece bir kısmında gerçekleştirilebilir. Bu durumda, aşağıdaki listede yer alan bilgi ve belgelerden denetimin kapsamına göre incelenecek olanlar denetim elemanı tarafından tespit edilir.

Denetim elemanları (sigorta denetleme uzman ve aktüerleri ile bunların yardımcıları), denetime başlayacakları tarihi ve talep ettikleri bilgi ve belgeleri denetime başlamadan uygun bir süre önce ilgili sigorta acentesine bildirir ve hazırlanmasını talep ederler. Ancak gizlilik gerektiren ya da soruşturma amaçlı denetim yapılan durumlarda bildirim yapılmaksızın denetim yapılabileceği gibi bilgi ve belgeler de denetimin başlamasından sonra talep edilebilir ve gerektiğinde denetim elemanı tarafından acentede mevcut belgelere tutanak düzenlenmek suretiyle el konulabilir.

Sigorta acentelerinin, denetim elemanları tarafından talep edilen bilgi ve belgeleri kendilerine bildirilen ya da mümkün olan en kısa süre içinde ve istenilen şekilde hazırlamaları ve denetim elemanlarına ibraz etmeleri gerekmektedir.

Denetim elemanları tarafından sigorta acentelerinden talep edilen bilgi ve belgelerden uygun olanlar elektronik ortamda (cd (yığın disk), flash drive (usb bellek), e-posta vs.) sunulabilir. Talep edilen bilgi ve belgeler, “görüntüleme”, “kopyalama” ve “yazdırma” yetkileri tanınmak suretiyle denetim elemanına acentenin bilgi işlem sistemine erişim hakkı tanımak suretiyle de ibraz edilebilir.

Denetim elemanları, acentelerin hesap ve kayıtlarını incelemek veya ibraz edilen bilgi ve belgelerin gerçek kayıtlara uygunluğunu araştırmak amacıyla yukarıda belirtilen yetkilerle sınırlı olmak üzere acentenin bilgi işlem sistemine her zaman için erişim hakkına sahiptirler. Sigorta acentelerinin, denetim elemanlarının açıklanan konulardaki taleplerini gecikmeksizin yerine getirmeleri ve denetime ilişkin gerekli her türlü yardım ve kolaylığı sağlamaları zorunludur.

Denetim elemanları, denetime konu sigorta acentesinin aracılık faaliyetiyle ilgili olarak, acentenin çalıştığı sigorta ve emeklilik şirketlerinden bilgi veya belge talep edebileceği gibi, ilgili sigorta ve emeklilik şirketleri nezdinde de ayrıca inceleme yapabilir.

- 2.1. Acentelik levha kayıt bilgileri,
- 2.2. Tüzel kişi sigorta acentelerinin ortaklık yapısı bilgileri,
- 2.3. Tüzel kişi sigorta acentelerinin organizasyon yapısı ve yöneticilerine ilişkin bilgi,
- 2.4. Tüzel kişi sigorta acentelerinin ana sözleşmeleri,
- 2.5. Acentede çalışan teknik personel listesi ve kimlik kartları,
- 2.6. Sözleşme imzalanan sigorta ve emeklilik şirketleri ile sözleşme suretleri,
- 2.7. Denetim tarihi itibarıyla, bir önceki yılın başından denetim tarihine kadar olan dönemde branş ve şirket bazında gerçekleştirilen aylık prim üretimleri (branş ve şirket bazında aylık brüt ve iptallerden sonra net tutarlar),
- 2.8. Denetim tarihi itibarıyla bir önceki yılın başından denetim tarihine kadar olan dönemde hak edilen aylık her türlü acentelik komisyon tutarları (şirket ve branş bazında ve aylık),
- 2.9. Denetim tarihi itibarıyla bir önceki yılın başından denetim tarihine kadar olan dönemde tanzim edilen poliçe suretleri,
- 2.10. Denetim tarihi itibarıyla bir önceki yılın başından denetim tarihine kadar olan dönemde tanzim edilen poliçelere ilişkin bilgilendirme formları veya suretleri,
- 2.11. Denetim tarihi itibarıyla bir önceki yılın başından denetim tarihine kadar olan dönemde tanzim edilen poliçeler nedeniyle tahsil edilen prim listesi,
- 2.12. Denetim tarihi itibarıyla bir önceki yılın başından denetim tarihine kadar olan dönemde, acentesi olunan sigorta ve emeklilik şirketleri ile yapılan hesap mutabakatları,
- 2.13. Gerçek kişi acentelerin malvarlığı beyanı,
- 2.14. Tüzel kişi sigorta acentelerinin denetimin gerçekleştirildiği tarih itibarıyla bir önceki yılsonu bilançosu,
- 2.15. Tüzel kişi sigorta acentelerinde denetimin gerçekleştirildiği tarih itibarıyla bir önceki yıla ait gelir tablosu,
- 2.16. Tüzel kişi sigorta acentelerinde denetimin gerçekleştirildiği tarih itibarıyla yayımlanmış son üç aylık bilanço ile yılbaşından bilanço tarihine kadar olan döneme ilişkin gelir tablosu,
- 2.17. Acenteliği yapılan sigorta ve emeklilik şirketlerinden poliçe, iptal, zeyil ve tahsilat makbuzu vs. basımında kullanılmak üzere teslim alınan antetli kağıtların seri numarası listeleri,
- 2.18. Son beş yıl içinde denetim yapılmış olması halinde denetime ilişkin yazışmalar,
- 2.19. Müsteşarlık ve TOBB ile acente arasında yapılan yazışmalar (şikayetler dahil).

BÖLÜM 3

KURULUŞ VE FAALİYET ŞARTLARININ İNCELENMESİ

5684 sayılı Kanununun 2'nci maddesinin birinci fıkrasının (I) bendinde 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 kişi”* olarak tanımlanmıştır.

Kanun ve Yönetmeliğe göre sadece Müsteşarlıktan uygunluk belgesi alan ve Levhaya kayıtlı olan kişiler sigorta acenteliği faaliyetinde bulunabilirler. Ancak, Bankalar ile özel kanunlarla kurulan ve kendilerine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınan kurumlar için Müsteşarlıktan uygunluk belgesi alma ve Levhaya kayıt zorunluluğu bulunmamaktadır.

Sigorta acenteliği yapmak isteyen gerçek ve tüzel kişiler, öncelikle Müsteşarlıktan gerekli nitelikleri taşıdıklarına dair uygunluk belgesi almak için TOBB tarafından görevlendirilen il veya ilçe ticaret odalarına başvururlar.

Belgelerini tamamlayan gerçek ve tüzel kişilerin başvuruları TOBB tarafından Müsteşarlığa intikal ettirilir. Müsteşarlıkça yapılan değerlendirmede gerekli nitelikleri taşıdıkları tespit edilenler Levhaya kaydedilmek üzere TOBB'a bildirilir.

Müsteşarlık tarafından, başvuruda bulunan kişilerin durumunun uygun olduğunun TOBB'a bildirilmesi Uygunluk belgesi niteliğindedir.

Uygunluk belgesi alan gerçek ve tüzel kişiler TOBB internet sitesinde liste halinde duyurulur. Bu kişilerin, ilan tarihinden itibaren altı ay içinde Levhaya kayıt olmak için TOBB'a başvuruda bulunmaları gerekmektedir.

Gerekli tüm işlemleri tamamlayarak Levhaya kaydolan acenteler TOBB internet sitesinde ilan edilir.

Kanun ve Yönetmelik hükümlerine göre sigorta acenteliği faaliyetinde bulunma yetkisi alanlar dışında hiçbir gerçek veya tüzel kişi sigorta acenteliği faaliyetinde bulunamayacağı gibi, ticaret unvanlarında veya herhangi bir belgede sigorta acenteliği iş ve işlemleriyle uğraştığı izlenimini yaratacak kelime ve işaretler kullanamazlar.

Sigorta acenteleri, sadece kendilerine acentelik yetkisi (vekaletname) veren sigorta ve emeklilik şirketleri adına sigorta sözleşmelerine aracılık faaliyetinde bulunabilirler. Acenteler, kendilerine vekaletname vermeyen sigorta ve emeklilik şirketleri adına aracılık faaliyetinde bulunamazlar. Bu nedenle, herhangi bir sigorta veya emeklilik şirketi tarafından vekaletname verilmeyen gerçek ve tüzel kişiler, diğer tüm şartlara sahip olsalar bile sigorta acenteliği faaliyetinde bulunamazlar.

Sigorta acentelerinin unvanlarında “sigorta” ibaresi ile birlikte “acentelik” veya “aracılık” ifadelerinden birinin yer alması zorunludur. (Yönetmelik–Madde 15/1)

Poliçe düzenleme ve prim tahsil etme yetkilerinden en az birine sahip olan acentelerin unvanlarında sigortacılıkla bağdaşmayan başka bir işle iştigal ettikleri izlenimi yaratacak ifade veya kelimeler bulundurmaları yasaktır. 18/4/2013 tarihi itibariyle Levhaya kayıt yaptırmış olan hayat ve sadece zorunlu sigortalarla sınırlı yetkili olan sigorta acentelerinin de 18/4/2015 tarihine kadar sigortacılıkla bağdaşmayan faaliyetlerine son vermeleri ve başka bir işle iştigal ettikleri izlenimi yaratan ifadeleri unvanlarından kaldırmaları gerekmektedir. 18/4/2015 tarihinden itibaren sigorta acenteliğinin münhasıran bir meslek olarak yapılması zorunludur. (6456 sayılı Kanun-Madde 50)

Sigorta acenteleri gerekli şartları yerine getirerek şube açabilmektedirler. Ancak, şubelerin acente ile aynı unvanı taşıması gerekmektedir. (Yönetmelik–Madde 15/3)

5684 sayılı Kanunda hüküm bulunmayan konularda, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun acentelere ilişkin hükümleri sigorta acenteleri hakkında da uygulanmaktadır. Sigorta acentelerinin, 6102 sayılı Kanunun 5684 sayılı Kanuna aykırı olmayan hükümlerine uygun hareket etmeleri gerekmektedir.

3.1. Acentelerin Uygunluk Şartlarının İncelenmesi

Sigorta acenteliği, gerçek veya tüzel kişi olarak yapılabilmektedir. Sigorta acenteliği faaliyetinde bulunacak gerçek ve tüzel kişiler için gerekli şartlar Kanunun 23'üncü maddesi ile Yönetmelikte düzenlenmiştir.

Bankalar ve özel kanunlarla kurulmuş ve kendilerine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınan kurumlar hariç, kuruluş işlemleri ve gerekli şartlar açısından sigorta acenteleri arasında herhangi bir fark gözetilmemiştir. Bu nedenle, istisnalar dışında tüm sigorta acenteleri kuruluş için aynı şartlara tabidirler.

Gerçek ve tüzel kişi sigorta acenteleri ile acentelerin müdür ve teknik personelinin ve tüzel kişi sigorta acentelerinin ortak ve yöneticilerinin sahip olması gereken şartlar aşağıda belirtilmiştir.

a) Sigorta acenteliği faaliyetinde bulunacak gerçek kişilerin aşağıdaki şartları taşıması gerekmektedir;

- Türkiye'de yerleşik olması,
- Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip olması,
- Adli sicil kaydının bulunmaması¹,
- İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,
- Teknik personel vasfını taşıması,
- Asgari malvarlığı şartını yerine getirmiş olması,
- Fiziksel, teknik ve idari altyapı ile insan kaynakları bakımından acentelik faaliyeti için yeterli olması.

b) Sigorta acenteliği faaliyetinde bulunacak tüzel kişilerin aşağıdaki şartları taşıması gerekmektedir;

- Merkezinin Türkiye'de bulunması,
- İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,
- Asgari sermaye şartını yerine getirmiş olması,
- Fiziksel, teknik ve idari altyapı ile insan kaynakları bakımından acentelik faaliyeti için yeterli olması,

- Yetkilileri ile gerçek kişi ortaklarının ve tüzel kişi ortaklarının yetkililerinin;
 - Adli sicil kaydının bulunmaması¹,
 - İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,
- Tüzel kişi ortaklarının iflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,
- Sigorta işlemleri bakımından temsil ve ilzama yetkili olan yöneticilerinin;
 - Türkiye’de yerleşik olması,
 - Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip olması,
 - Adli sicil kaydının bulunmaması¹,
 - İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,
 - Teknik personel vasıflarını taşıması.

c) Sözleşme yapma ve/veya prim tahsil etme yetkilerine sahip gerçek kişi acenteler ile tüzel kişi acentelerin müdürünün ve müdür unvanı taşımasa bile müdürlük görevini yürüten kişilerin aşağıdaki niteliklere sahip olması gerekmektedir.

- Türkiye’de yerleşik olması,
- Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip olması,
- Adli sicil kaydının bulunmaması¹,
- İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,
- En az dört yıllık yükseköğretim kurumlarından veya en az iki yıllık aktüerya, pazarlama, risk yönetimi ve sigortacılık ile ilgili yüksekokullardan mezun olması,
- En az iki yıllık mesleki deneyime sahip olması.

d) Sigorta acentelerinde çalışacak teknik personelin aşağıdaki şartlara sahip olması gerekmektedir. Ancak, hayat sigortalarında görev yapacak teknik personel hakkında, mevcut olması halinde öncelikle ilgili mevzuat hükümleri uygulanır. (Yönetmelik–Madde 18/7).

- Türkiye’de yerleşik olması,
- Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip olması,
- Adli sicil kaydının bulunmaması¹,
- İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,
- En az lise veya dengi okul mezunu olması,
- Sigortacılıkla ilgili kurum veya kuruluşların meslekle ilgili bölümlerinde en az iki yıl mesleki deneyim kazanmış olması (en az 2 yıllık aktüerya, pazarlama, risk yönetimi ve sigortacılık ile ilgili yüksekokullardan veya dört yıllık yükseköğretim kurumlarından mezun olanlarda bu şart aranmaz).

Diğer yandan, Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihte (14/4/2008) faal olarak sigorta acenteliği yapan;

- gerçek kişiler ile tüzel kişi acentelerin yönetici ve poliçe düzenlemekle görevli personeline lise veya dengi okulu mezunu olma,
- sözleşme yapma ve/veya prim tahsil etmeye yetkili gerçek kişi acenteler ile tüzel kişi acentelerin yöneticilerinde ise en az iki yıllık aktüerya, pazarlama, risk

¹ Taksirli suçlar hariç olmak üzere affa uğramış olsalar dahi süreli hapis veya sigortacılık mevzuatına aykırı hareketlerinden dolayı hapis veya birden fazla adli para cezasına mahkûm edilmemiş yahut cezası olursa olsun basit ve nitelikli zimmet, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, görevi kötüye kullanma gibi yüz kızartıcı suçlar ile kaçakçılık suçları, resmî ihale ve alım satımlara fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama, terörün finansmanı, Devlet sırlarını açığa vurma veya vergi kaçakçılığı suçlarından dolayı hüküm giymemiş olması.

yönetimi ve sigortacılık ile ilgili yüksekokullardan veya dört yıllık yükseköğretim kurumlarından mezun olma şartları aranmamaktadır.

Sigorta acenteleri için mevzuatta öngörülen şartların bir kısmının (eğitim düzeyi gibi) uygunluk belgesi alınması anında mevcut olması yeterli iken, önemli bir kısmının sigorta acenteliği faaliyeti süresince sağlanması gerekmektedir. Bu nedenle, acentelerin kuruluş işlemleri ile ilgili denetimde esas itibariyle mevzuatta öngörülen ve yukarıda açıklanan şartların (sonradan değişebilenler) denetim tarihi itibariyle mevcudiyeti araştırılır. Bu kapsamda, gerçek kişi acentelerin kendilerinin ve teknik personelinin, tüzel kişi acentelerin ise ortakları ve yöneticileri ile teknik personelinin gerekli niteliklere uygunluğu araştırılır ve incelenir.

Kontrol Listesi

3.1.1. Gerçek kişi sigorta acentesi mevzuatta öngörülen şartları taşımaya devam etmekte midir? (E)

3.1.2. Tüzel kişi sigorta acentesi mevzuatta öngörülen şartları taşımaya devam etmekte midir? (E)

3.1.3. Tüzel kişi sigorta acentesinin ortakları mevzuatta öngörülen nitelikleri taşımakta mıdır? (E)

3.1.4. Tüzel kişi acenteyi sigorta işlemleri bakımından temsil ve ilzama yetkili olan yöneticileri mevzuatta öngörülen nitelikleri taşımaya devam etmekte midir? (E)

3.1.5. Sözleşme yapma ve/veya prim tahsil etme yetkilerine sahip gerçek kişi acente mevzuatta öngörülen nitelikleri taşımakta mıdır? (E)

3.1.6. Sözleşme yapma ve/veya prim tahsil etme yetkilerine sahip tüzel kişi acentenin müdürü ile müdür unvanı taşımasa bile müdürlük görevini yürüten kişi mevzuatta öngörülen nitelikleri taşımakta mıdır? (E)

3.1.7. Sigorta acentesinde çalışan teknik personel mevzuatta öngörülen nitelikleri taşımakta mıdır? (E)

3.2. Bankalar ile Özel Kanunlarla Kurulan Diğer Kurumların Uygunluk Şartlarının İncelenmesi

Bankalar ile özel kanunla kurulmuş ve kendilerine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınan kurumların sigorta acenteliği faaliyetinde bulunması mümkündür. Buna karşılık, 5684 sayılı Kanun ile Yönetmelik hükümlerine göre bankalar ile finansman, leasing ve finansal kiralama şirketleri, Posta ve Telgraf Teşkilatı AŞ (PTT), Tarım Kredi Kooperatifleri, Türkiye Ziraat Odaları Birliği (TZOB), Ordu Yardımlaşma Kurumu (OYAK) gibi özel kanunla kurulmuş kurumlar için Levha kayıt şartı bulunmamaktadır. Ancak, özel kanunla kurulmuş ve kendilerine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınan kurumların, sigorta acenteliği yapılan bölümü ve sigorta işlemlerinden sorumlu bir teknik personel belirlemeleri, ayrıca yeteri sayıda teknik personel çalıştırmaları gerekmektedir. (Yönetmelik-Madde 6/1)

Diğer yandan, bankalar, genel merkezlerinde sigortacılık işlemlerinden sorumlu bir personel belirleyerek TOBB'a bildirmek, ayrıca sigorta acenteliği yapan tüm şubelerinde teknik personel niteliklerini haiz en az bir personel istihdam etmek zorundadırlar. (Yönetmelik-Madde 6/2)

Yapılan denetimde, denetime konu özel kanunla kurulan ve kendisine sigorta acenteliği faaliyetinde bulunma yetkisi verilen kurumlarda sigorta acenteliği yapılan bölüm ile

sigorta işlemlerinden sorumlu bir teknik personelin belirlenmiş olup olmadığı ve yeteri sayıda teknik personel çalıştırılıp çalıştırılmadığı, denetime konu bankanın ise genel merkezinde sigortacılık işlemlerinden sorumlu bir personel belirleyerek TOBB'a bildirmiş olup olmadığı ve sigorta acenteliği yapan tüm şubelerinde teknik personel niteliklerini haiz en az bir personel istihdam edip etmediği araştırılır ve incelenir.

Kontrol Listesi

3.2.1. Acente, özel kanunla kurulmuş ve kendisine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınmış bir kurum ise sigorta acenteliği yapılan bölümü ile sigorta işlemlerinden sorumlu bir teknik personel belirlemiş ve yeteri sayıda teknik personel çalıştırmakta mıdır? (E)

3.2.2. Sigorta acenteliği yapan banka, genel merkezinde sigortacılık işlemlerinden sorumlu bir personel belirlemiş ve TOBB'a bildirmiş midir? (E) Bankanın sigortacılık işlemlerinden sorumlu personel geçen sürede değişmiş ise yapılan değişiklikler TOBB'a bildirilmiş midir? (E)

3.2.3. Banka, sigorta acenteliği yapan tüm şubelerinde teknik personel niteliklerini haiz en az bir personel istihdam etmekte midir? (E)

3.3. Bireysel Emeklilik Aracılığı Yapan Acentelerin Şartlarının İncelenmesi

Sigorta aracılık faaliyeti ile birlikte emeklilik şirketleri tarafından katılımcılara sunulan emeklilik sözleşmelerine aracılık etmek veya bunları emeklilik şirketi adına yapmak isteyen sigorta acentelerinin, 4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu ve ilgili mevzuata göre Bireysel Emeklilik Aracısı lisansına sahip personel istihdam etmesi ve bireysel emeklilik ürünleri ile ilgili işlemlerin bireysel emeklilik aracısı tarafından gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Bireysel emeklilik aracı lisansı gerçek kişilere verilir.

Bireysel emeklilik aracısı olacaklarda aranılan nitelik ve gerekli şartlar şunlardır:

- Aşağıda belirtilen şartlardan en az birine sahip olmak,
 - En az dört yıllık yükseköğretim kurumlarından birinden mezun olmak,
 - İki yıllık bankacılık, sigortacılık, borsa ve finans, finans, işletme, maliye, menkul kıymetler ve sermaye piyasası, muhasebe, para ve sermaye yönetimi, pazarlama ve satış yönetimi ön lisans programlarından veya Müsteşarlıkça uygun görülen benzer eğitim içeriğine sahip programlardan mezun olmak,
 - Lise veya dengi okul mezunu olmak ve emeklilik şirketlerinde, sigorta şirketlerinde, sigorta acentelerinde, sigorta brokerlerinde, bankalarda, sermaye piyasası aracı kurumlarında veya Müsteşarlıkça uygun görülen benzeri malî kuruluşlarda şirket personeli olarak sınav başvuru tarihi itibarıyla son üç yıl içinde toplam en az bir yıl süreyle çalışmış olmak ya da Müsteşarlıkça uygun görülen kamu istihdam programları kapsamında bireysel emeklilik aracılığına ilişkin kurs ve stajı başarıyla tamamlamış olmak.
- Müflis veya konkordato ilan etmiş olmamak,
- Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile; kasten işlenen bir suçtan dolayı beş yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına ya da devletin güvenliğine karşı suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, milli savunmaya karşı suçlar, devlet sırlarına karşı suçlar ve casusluk, zimmet, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma,

bilişim sistemini engelleme, bozma, verileri yok etme veya değiştirme, banka veya kredi kartlarının kötüye kullanılması, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama, terörün finansmanı, kaçakçılık, vergi kaçakçılığı veya haksız mal edinme suçlarından mahkûm olmamak.

- Meslek şeref ve haysiyetine aykırı davranışlarda bulunmamış olmak.
- Sınavda başarı göstermiş olmak.

Bireysel emeklilik aracısı olmak isteyenler, meslekî yeterlilik ile bilgi ve becerilerinin ölçülmesi amacıyla Emeklilik Gözetim Merkezi (EGM) tarafından düzenlenen sınava girerler. Gerekli şartları taşıyan ve sınavda başarılı olanlara EGM tarafından Lisans belgesi verilir.

EGM'den lisans alan kişilerin, bireysel emeklilik aracısı olarak çalışmaya başlayabilmek için adına aracılık yapacağı emeklilik şirketinin emeklilik ürünlerine ilişkin gerekli eğitimleri başarıyla tamamlaması gerekmektedir. Bu eğitimleri tamamlayanlara, EGM tarafından emeklilik şirketi adına bireysel emeklilik aracılığı yapmaya yetkili olduğunu gösteren bir tanıtım kartı verilir.

Lisans ve tanıtım kartı olmadan emeklilik sözleşmesi satışı yapılamaz. Bireysel emeklilik aracısı, bir sigorta acentesi bünyesinde faaliyet gösterse bile katılımcılarla emeklilik şirketi adına yaptığı her türlü işlemde ve Müsteşarlık tarafından gerekli görülen her türlü bilgi ve belgede tanıtım kartını ve sicil numarasını kullanır.

Sigorta acentesinde, emeklilik sözleşmelerine ilişkin olarak emeklilik şirketi adına katılımcılara sunulan pazarlama ve satış faaliyetleri çağrı merkezi, müşteri ilişkileri ve benzer isimler altında yapması halinde de anılan işlemleri gerçekleştiren personelinin bireysel emeklilik araçlarında aranan nitelik ve şartları haiz olması gerekmektedir.

Sigorta acentelerinin denetiminde, sigorta acenteliği ile birlikte emeklilik sözleşmelerine de aracılık yapılması durumunda, 4632 sayılı Kanuna göre bireysel emeklilik aracısı lisansına sahip personel istihdam etmekte olup olmadığı ve istihdam edilen bireysel emeklilik aracısının gerekli niteliklere uygunluğu araştırılır ve incelenir.

Kontrol Listesi

3.3.1. Acente, sigorta aracılık faaliyeti ile birlikte emeklilik şirketleri tarafından katılımcılara sunulan emeklilik sözleşmelerine aracılık etmekte veya bunları emeklilik şirketi adına yapmakta ise 4632 sayılı Kanuna göre bireysel emeklilik aracısı lisansına sahip personel istihdam etmekte ve bireysel emeklilik ürünleri ile ilgili tüm işlemler bireysel emeklilik aracısı tarafından gerçekleştirilmekte midir? (E)

3.4. Teknik Personel İstihdamının İncelenmesi

Sigorta acentelerinde sigorta ürünlerinin pazarlanması, bilgilendirme ve satış işlemleri yalnızca acentelerin teknik personeli tarafından yapılabilir. (Yönetmelik-Madde 18/1) Sadece hayat sigortaları ya da zorunlu sigortalarla sınırlı olmak üzere sözleşme yapma ve prim tahsil etme yetkisi verilen sigorta acentelerinin de teknik personel istihdam etmesi ve açıklanan işlemleri teknik personel aracılığıyla gerçekleştirmesi zorunludur. (Sektör Duyurusu-Sayı 2008/38).

Teknik personelin ve varsa yardımcı teknik personelin fiilen ve hukuken sigorta acentesinde çalışması, acentenin bordrolu personeli olması ve bu durumun sosyal güvenlik kayıtları ve diğer belgelerle ortaya konulabilmesi gerekmektedir.

Teknik personel ile yardımcı teknik personelin ikamet adreslerinin acentenin merkez veya şubelerinde çalışmalarına göre çalıştıkları il sınırları içinde bulunması gerekmektedir.

Sigorta acentesi, teknik personeline ilişkin bilgileri, kaydedilmek ve bu personelin kayıt numarası ve kimliklerini almak üzere elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu odaya bildirmek zorundadır. (Yönetmelik–Madde 18/3)

Lise veya dengi okul mezunu olup, teknik personel olmak için diğer gerekli nitelikleri taşıyan, ancak deneyim şartı bulunmayanlar yardımcı teknik personel unvanı ile acentede çalıştırılabilirler. Yardımcı teknik personele en az altı ay çalışması ve temel sigortacılık bilgileri sınavını kazanması kaydı ile sigorta işlemleri yapma yetkisi verilebilir. (Yönetmelik–Madde 18/8)

Yardımcı teknik personel iki yıllık çalışma süresini doldurduğu takdirde teknik personel unvanını kazanır. Sigorta acenteleri, yardımcı teknik personelin iki yıllık çalışma sürelerinin dolmasını takiben en geç yirmi gün içinde kaydedilmek, kayıt numarası ve kimlik almak üzere elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu odaya bildirirler. (Yönetmelik–Madde 18/8)

Gerçek kişi acente ile tüzel kişi acentenin yöneticileri ve müdürünün veya müdür unvanını taşımasa bile fiilen müdürlük görevini yerine getiren kişinin teknik personel unvanını taşıması zorunludur. (Yönetmelik–Madde 18/4) Diğer yandan, teknik personelde aranılan eğitim ve mesleki deneyim şartlarına sahip olan ortakların acentede teknik personel olarak çalışması mümkündür. Buna karşılık, sigorta acentesine yalnızca sermaye koyan, ancak, teknik personelde aranılan eğitim ve mesleki deneyimi bulunmayan ortakların acente nezdinde teknik personel olarak çalışması mümkün değildir. (Sektör Duyurusu-Sayı 2008/38)

Kontrol Listesi

3.4.1. Gerçek kişi acente veya tüzel kişi acentede yeteri kadar teknik personel istihdam edilmekte midir? (E)

3.4.2. Teknik personel ile varsa yardımcı teknik personel fiilen ve hukuken sigorta acentesinde çalışmakta mıdır? (E) Teknik personel ile varsa yardımcı teknik personel, acentenin bordrolu personeli ve sosyal güvenlik sistemine kayıtlı mıdır? (E)

3.4.3. Teknik personel ile yardımcı teknik personel, çalışma yerlerine göre acentenin merkez veya ilgili şubesinin bulunduğu il sınırları içinde ikamet etmekte midir? (E)

3.4.4. Acentede sigorta sözleşmelerinin pazarlaması, bilgilendirme ve sözleşme yapma ile prim tahsili işlemleri sadece teknik personel veya gerekli şartlara sahip yardımcı teknik personel tarafından gerçekleştirilmekte midir? (E)

3.4.5. Sigorta acentesi, teknik personeline ilişkin bilgileri, kaydedilmek ve kayıt numarası ve kimlik almak üzere elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu odaya bildirmiş midir? (E)

3.4.6. Acentede yardımcı teknik personel istihdam edilmekte ise en az altı ay çalışma süresini tamamlamadan ve temel sigortacılık bilgileri sınavını kazanmadan yardımcı teknik personele sigorta işlemleri yapma yetkisi verilmiş midir? (H)

3.4.7. Acentede çalışan yardımcı teknik personel iki yıllık çalışma süresini doldurduğunda, yirmi gün içinde kaydedilmek ile kayıt numarası ve kimlik almak üzere

teknik personeli elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu odaya bildirmekte midir? (E)

3.5. Mesleki Sorumluluk Sigortasının İncelenmesi

Sigorta acenteleri, mesleki faaliyetlerinden dolayı sigortalılara verebilecekleri zararlara karşı mesleki sorumluluk sigortası yaptırmak zorundadırlar. (Yönetmelik–Madde 7/1) Mesleki sorumluluk sigortası olmaksızın acentelik faaliyetinde bulunulamaz. (Yönetmelik–Madde 7/3)

Mesleki sorumluluk sigortasının teminatının her bir tazminat talebi için en az 10.000 TL ve bir yıl boyunca tüm tazminat talepleri için asgari 100.000 TL tutarında olacak şekilde yapılması (Yönetmelik–Madde 7/2) ve poliçede muafiyet uygulamasının bulunmaması gerekmektedir.

Mesleki sorumluluk sigortasının asgari miktarı her yıl Türkiye İstatistik Kurumu tarafından açıklanan Tüketici Fiyatları Endeksi yıllık artış oranını aşmamak kaydıyla Müsteşarlıkça arttırılabilir. (Yönetmelik–Madde 7/4) Mesleki sorumluluk sigortasının asgari miktarının Müsteşarlıkça artırılması halinde artırılan tutarlar dikkate alınarak sigorta yapılması gerekmektedir.

Yetkili veya sınırlı yetkili tüm acentelerin mesleki sorumluluk sigortası yaptırması zorunludur. Sadece zorunlu sigortalar ve hayat sigortaları ile sınırlı olmak üzere yetki verilen acenteler için mesleki sorumluluk sigortası açısından herhangi bir muafiyet söz konusu değildir. Aynı şekilde, bankalar ile özel kanunla kurulmuş ve kendilerine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınan kurumlar için de mesleki sorumluluk sigortası açısından farklı bir durum söz konusu değildir. Bu nedenle, sigorta acenteliği faaliyetinde bulunan tüm gerçek ve tüzel kişilerin mesleki sorumluluk sigortası yaptırması gerekmektedir.

Sigorta acentesi, sigorta veya emeklilik şirketleri ile acentelik sözleşmesi imzalamasını takiben en geç bir ay içinde mesleki sorumluluk sigortasını yaptırarak, yaptırdığı sigortayı elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu odaya bildirmek zorundadır. (Yönetmelik–Madde 7/3) Acentenin, birden fazla sigorta veya emeklilik şirketi ile acentelik sözleşmesi akdetmesi halinde mesleki sorumluluk sigortası yaptırma yükümlülüğü, ilk sözleşmenin imzalanmasından sonra başlar. Mesleki sorumluluk sigortasının, her yıl yenilenecek elektronik ortamda TOBB'a bildirilmesi gerekir.

Acente tarafından yaptırılan mesleki sorumluluk sigortasının acentenin tüm şirketlerle olan aracılık faaliyetini kapsamaması gerekmektedir. Sadece bir ya da belirli şirketlerle olan aracılık faaliyetini kapsayan sigorta yaptırılması halinde aracılık yapılan diğer şirketlerle olan faaliyeti kapsayan ilave mesleki sorumluluk sigortası yaptırılması gerekmektedir.

Acenteler tarafından yaptırılan mesleki sorumluluk sigortasının bir yıl boyunca tüm tazminat talepleri için geçerli olan toplam limitinin de şirket ayırımı yapılmaksızın sağlanması gerekmektedir. Bu kapsamda, birden fazla sigorta yaptırılan durumlarda her bir sigorta teminatının bir yıllık süre için en az 100.000 TL veya Müsteşarlıkça artırılması halinde artırılan tutar kadar olması gerekmektedir.

Yapılacak incelemede, sigorta acentesinin mesleki sorumluluk sigorta poliçesinin ve teminat tutarlarının Yönetmelikte veya Müsteşarlıkça belirlenen nitelik ve tutarlarda olup olmadığı ve mesleki sorumluluk sigortasının TOBB'a bildirilmiş olup olmadığı incelenir.

Kontrol Listesi

3.5.1. Sigorta acentesi, mesleki faaliyetlerinden dolayı sigortalılara verebileceği zararlara karşı Yönetmelikte ve Müsteşarlıkça belirtilen niteliklere sahip mesleki sorumluluk sigortası yaptırmış mıdır? (E)

3.5.2. Mesleki sorumluluk sigortası ya da sigortaları, acentenin tüm aracılık faaliyetini kapsamakta mıdır? (E)

3.5.3. Acentenin yaptırdığı mesleki sorumluluk sigortasında muafiyet bulunmakta mıdır? (H)

3.5.4. Sigorta acentesi, süresi sona eren mesleki sorumluluk sigortalarının yerine gerekli niteliklere sahip yeni sigorta yaptırmakta mıdır? (E)

3.5.5. Sigorta acentesi, denetime esas dönemde faaliyete başlamış ise bir sigorta veya emeklilik şirketi ile ilk acentelik sözleşmesini imzalamasını takiben en geç bir ay içinde mesleki sorumluluk sigortasını yaptırmış ve elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu odaya bildirimde bulunmuş mudur? (E)

3.5.6. Bankalar, sigorta aracılık faaliyetine başlamalarını takiben en geç bir ay içinde belirtilen niteliklere uygun olarak mesleki sorumluluk sigortası yaptırmış mıdır? (E)

3.6. Asgari Sermaye veya Malvarlığı Tutarının İncelenmesi

Tüzel kişi sigorta acentesi, Yönetmeliğe göre belirlenen oran veya miktarda sermayeye, gerçek kişi sigorta acentesi ise aynı miktarda mal varlığına sahip olmak zorundadır. Yalnızca zorunlu sigortalar ve hayat sigortaları ile sınırlı olmak üzere yetkili olan acenteler de aynı tutarda asgari sermaye veya mal varlığı şartına tabidir. (Sektör Duyurusu-Sayı 2008/38)

Tüzel kişi acenteler için asgari sermaye miktarı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca şirket türüne göre belirlenen tutardan az olmamak kaydıyla en az 25.000 TL'dir. Gerçek kişi acentelerin beyan edeceği mal varlığı değerinin de 25.000 TL'den az olmaması gerekmektedir. (Yönetmelik-Madde 8/1) Bu nedenle, acentelerin kuruluşunda en az 25.000 TL sermayeye sahip olmaları ve sermayelerinin hiçbir dönemde 25.000 TL'nin altına inmemesi/düşürülmemesi gerekmektedir. Gerçek kişilerin gösterecekleri mal varlığının da hiçbir dönemde 25.000 TL'nin altına düşmemesi gerekmektedir.

Diğer yandan, sigorta acentelerinin asgari sermaye tutarları, faaliyete başlamalarından itibaren aracılık ettikleri sigorta primi de dikkate alınarak belirlenir. Sigorta acentelerinin asgari ödenmiş sermayeleri, aracılık ettikleri yıllık prim tutarının % 4'ünden aşağı olamaz. (Yönetmelik-Madde 8/1) Acenteler tarafından aracılık edilen yıllık prim tutarı, yılsonları itibarıyla hesaplanır. Acenteler aracılık ettikleri yıllık prim tutarlarını en geç takip eden yılın Şubat ayı sonuna kadar elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda buldukları ticaret odalarına bildirirler. (Yönetmelik-Madde 8/2)

Sigorta acentelerinin asgari sermaye tutarlarının belirlenmesinde merkez ve şubelerin tamamında gerçekleştirilen prim üretimi dikkate alınır.

Mevcut sermaye tutarları bir önceki yıl prim üretiminin % 4'ünden az olan acenteler, eksik sermaye miktarını en geç yılsonuna kadar tamamlamak zorundadırlar. Aynı şekilde,

gerçek kişi acentelerin gösterdikleri mal varlığının bir önceki yıl prim üretiminin % 4'ünden az olması halinde eksik kalan mal varlığını yılsonuna kadar tamamlaması gerekmektedir.

Sermaye açığını veya mal varlığı eksikliğini yılsonuna kadar tamamlamayan/kapatmayan sigorta acentesi, yılsonu itibariyle faaliyetini durdurmak zorundadır ve sermaye açığını kapatana kadar acentelik faaliyetinde bulunamaz. (Yönetmelik-Madde 8/2)

Sermaye açığı veya mal varlığı eksikliği nedeniyle faaliyeti duran bir sigorta acentesi, sermaye veya mal varlığı eksikliğini tamamladıktan ve bu durumu TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu ticaret odasına belgeleri ile birlikte bildirdikten sonra faaliyetine tekrar başlayabilir.

Sigorta acentelerinin gerekli asgari sermaye veya mal varlığına sahip olup olmadıkları TOBB SAİK tarafından izlenir.

Yapılan incelemede, tüzel kişi acentenin sermayesinin, gerçek kişi sigorta acentesinin ise mal varlığının 25.000 TL'nin altına düşmüş veya düşürülmüş olup olmadığı, asgari ödenmiş sermaye veya mal varlığının bir önceki yılda aracılık edilen prim tutarının % 4'ünden aşağı olup olmadığı, % 4'ten aşağı ise sermaye veya malvarlığı eksikliğinin cari yılsonuna kadar anılan tutara yükseltilmesi için gerekli işlemlere başlayıp başlamadığı, asgari sermaye veya mal varlığının cari yıldan önceki yıllık prim üretiminin % 4'ünden aşağı olması ve yılsonuna kadar anılan tutara yükseltilmemesi halinde yılsonu itibariyle acentelik faaliyetinin durdurulup durdurulmadığı, yıllık dönemler itibariyle aracılık edilen prim tutarlarının takip eden yılın Şubat ayı sonuna kadar elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunulan ticaret odasına bildirilip bildirilmediği, eksik kalan sermaye veya malvarlığının tamamlanamaması nedeniyle faaliyetin durdurulması halinde sermaye veya mal varlığı eksikliğini tamamladıktan ve bu durumu TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu ticaret odasına belgeleri ile birlikte bildirdikten sonra faaliyetine tekrar başlayıp başlamadığı araştırılır ve incelenir.

Kontrol Listesi

3.6.1. Tüzel kişi sigorta acentesi, Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca şirket türüne göre belirlenen tutardan az olmamak kaydıyla en az 25.000 TL sermayeye sahip midir? (E)

3.6.2. Tüzel kişi sigorta acentesinin ödenmiş sermayesi, merkez ve varsa şubeleri ile birlikte tüm sigorta ve emeklilik şirketleri adına bir önceki yılda aracılık etmiş olduğu prim üretiminin % 4'ünden aşağıda mıdır? (E/H) Aşağıda ise sermayenin yılsonuna kadar tamamlanması için gerekli işlemler yapılmakta mıdır? (E)

3.6.3. Gerçek kişi sigorta acentesi, en az 25.000 TL malvarlığına sahip ve acentelik faaliyeti için en az 25.000 TL mal varlığı göstermiş midir? (E)

3.6.4. Gerçek kişi sigorta acentesinin göstermiş olduğu mal varlığı, merkez ve varsa şubeleri ile birlikte tüm sigorta ve emeklilik şirketleri adına bir önceki yılda aracılık etmiş olduğu prim üretiminin % 4'ünden aşağıda mıdır? (E/H) Aşağıda ise mal varlığının yılsonuna kadar tamamlanması için gerekli işlemler yapılmakta mıdır? (E)

3.6.5. Sigorta acentesi, denetim tarihinden önceki yıllarda aracılık ettiği yıllık prim tutarını en geç takip eden yılın Şubat ayı sonuna kadar elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu ticaret odasına bildirmiş midir? (E)

3.6.6. Tüzel kişi sigorta acentesi yılsonu itibariyle sermayesinin, gerçek kişi sigorta acentesi ise yılsonu itibariyle göstermiş olduğu mal varlığının, bir önceki yıl aracılık ettiği

toplam primin % 4'ünden daha düşük olduğu durumda anılan tarih itibariyle faaliyetini durdurmuş mudur? (E)

3.6.7. Sigorta acentesi, sermaye veya mal varlığı eksikliği nedeniyle faaliyetini durdurmuş ise sermaye veya malvarlığı eksikliğini tamamladıktan ve bu durumu TOBB'a ya da uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu ticaret odasına belgeleri ile birlikte bildirdikten sonra faaliyete başlamış mıdır? (E)

3.7. Acentelik Teminatlarının İncelenmesi

Sigorta ve emeklilik şirketleri, sigorta acenteliği faaliyetleri nedeniyle acentelerden teminat talep edebilirler.

Acentelerden teminat talep edilmesine ilişkin bir zorunluluk bulunmamakla birlikte, sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından prim tahsiline yetkili olan sigorta acentelerinden olan alacakların teminat altına alınması için tavsiye edilmektedir.

Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından talep edilebilecek teminatın tutarı ve koşullarının acente ile sigorta veya emeklilik şirketleri arasında serbestçe belirlenmesi beklenir.

Kontrol Listesi

3.7.1. Sigorta ve emeklilik şirketleri acenteden teminat talep etmekte ise teminatların tutarı ve niteliği ile tesis edilme ve serbest bırakılmasına ilişkin hususlar acentelik sözleşmesinde veya ayrı bir sözleşme olarak yazılı şekilde düzenlenmiş midir? (E)

3.8. Fiziki Mekan ve Teknik Altyapı Yeterliliğinin İncelenmesi

Sigorta acentelerinin TOBB Sigorta Acenteleri İcra Komitesi (SAİK) tarafından belirlenen asgari fiziki ve teknik şartlara sahip olmaları gerekmektedir.

SAİK tarafından alınan Karar uyarınca, bir sigorta acentesinin merkez ve şubesinin;

- Müstakil bir bina veya iş merkezi içerisinde; fiziki olarak ayrılmış, müstakil bir girişe sahip, başlı başına kullanılmaya elverişli bağımsız bir mekân olması ve bu mekânda münhasıran sigorta acenteliği faaliyeti yürütülüyor olması,
 - Kullandığı elektrik, telefon, su, doğalgaz veya internet bağlantı hizmetine ilişkin faturalarından en az ikisinin sigorta acentesi adına kayıtlı bulunması,
 - En az birer adet bilgisayar, yazıcı ve faks cihazının bulunuyor olması,
 - İnternet bağlantısı bulunması ve sigortacılık işlemleri için Statik IP kullanılması,
 - Yeterli arşivleme sisteminin mevcut olması,
 - Elektronik posta adresinin mevcut olması,
 - Müşteri oturma grubunun mevcut olması
- zorunludur.

SAİK tarafından alınan 27/3/2012 tarihli karar gereği, kendi bölümleri, personeli ve bilgi işlem altyapısı ayrı olmak koşuluyla en fazla 3 sigorta acentesinin aynı mekanda faaliyet gösterebilmesi mümkündür. Ayrıca, en az %51 hissesi aynı şahsa veya aynı şahsın birinci derecede akrabalarına ait olan acenteliklerin de aynı mekanda faaliyet göstermesinde yasal bir sakınca bulunmamaktadır.

Sigorta acentelerinin, acentelik yaptıkları fiziki mekanda statik IP'li internet erişim imkanına sahip olmaları gerekmektedir. Buna karşılık, anılan şart saklı kalmak kaydıyla, acentelerin teknik personeli vasıtasıyla, acentelik faaliyetinin yürütüldüğü fiziki mekanın dışında, taşınabilir bilgisayarlarla yapılan işlemlerde, statik IP kullanarak aracılık faaliyetinde bulunmaları mümkündür.

Sigorta acentelerinin teknik personeli tarafından yapılacak işlemlerin acentelerin levhada kayıtlı bulunan statik IP numaralarıyla eşleştirilmek suretiyle, bu numaralar üzerinden gerçekleştirilmesi zorunludur. Ayrıca, düzenlenen sigorta poliçelerinde acentenin unvanı ve levha numarası ile poliçeyi düzenleyen teknik personelin adı, soyadı ve sicil numarasının yazılı olması gerekmektedir. (Sektör Duyurusu-Sayı 20013/3)

Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından acentelerin sadece levhaya kayıtlı olan teknik personeline kullanıcı adı ve şifre tahsis edilmesi gerekir. Bu kapsamda, aynı şirket tarafından bir teknik personele birden fazla kullanıcı adı ve şifre tahsis edilmemesi gerekmektedir.

Yapılan incelemede, acentelerin TOBB SAİK tarafından belirlenen asgari fiziki ve teknik şartlar ile statik IP'ye sahip olup olmadığı ve sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından acentenin sadece Levhaya kayıtlı teknik personeli için kullanıcı adı ve şifre tahsis edilmiş olup olmadığı araştırılır ve incelenir.

Kontrol Listesi

3.8.1. Sigorta acentesinin merkez ve varsa şubesi, TOBB SAİK tarafından belirlenen asgari fiziki ve teknik şartlara sahip midir? (E)

3.8.2. Acente, aracılık faaliyetini gerçekleştirmede sigorta ve emeklilik şirketleri ile bağlantısını statik IP üzerinden sağlamakta mıdır? (E)

3.8.3. Acentenin aracılık yaptığı sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından acentenin sadece Levhaya kayıtlı teknik personeli için kullanıcı adı ve şifre tanımlanmış mıdır? (E) Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından acentenin Levhaya kayıtlı olmayan personeli için kullanıcı adı ve şifre tanımlanmış mıdır? (H) Acentenin teknik personeline aracılık yaptığı aynı şirket tarafından birden fazla kullanıcı adı ve şifre tahsil edilmiş midir? (H)

3.9. Acentelik Sözleşmesi ile Vekaletnamenin Tescil ve İlan İşlemlerinin İncelenmesi

Sigorta acentesi olabilmek için Müsteşarlıktan uygunluk belgesi almak ve uygunluk belgesini Levhaya kaydetmek gerekmektedir. Buna karşılık, bir sigorta acentesinin sigorta sözleşmelerine aracılık etmeye başlayabilmesi için sigorta ve emeklilik şirketlerinin en az bir adedi ile acentelik sözleşmesi imzalamış olması ve kendine aracılık yetkisi (vekaletname) verilmiş olması gerekmektedir.

Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından acentelere verilen yetkilerin kapsam ve sınırı acentelik sözleşmesi ile vekaletnamede açıkça belirtilir. Acentelere verilen vekaletname ilgili sigorta ve emeklilik şirketi tarafından usulü dairesinde tescil ve ilan ettirilir. Acentelere verilen yetkiler, şirketler tarafından ilanı takiben onbeş iş günü içinde Levhaya işlenmek üzere TOBB'a bildirilir. (Yönetmelik-Madde 10/1) Acenteler, bir sigorta veya emeklilik şirketi tarafından verilen vekaletnamenin tescil ve ilanından sonra ilgili şirket adına aracılık faaliyetine başlayabilirler. Tescil ve ilan işlemlerinin tamamlanmasından önce acenteler faaliyette bulunamazlar. Şirketler tarafından da bu konuda gerekli tedbirlerin alınması zorunludur.

Sigorta acenteleri, sigorta veya emeklilik şirketlerinden doğrudan alacakları yetki çerçevesinde acentelik faaliyetinde bulunabilirler. Aracılık sözleşmesinin doğrudan sigorta acentesi ile sigorta veya emeklilik şirketi arasında akdedilmesi gerekmektedir.

Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından bir sigorta acentesine, ruhsat sahibi oldukları sigorta branşlarının tamamında veya bir kısmında ya da yalnızca zorunlu sigortalar veya hayat sigortalarında aracılık yetkisi verilebilir.

Diğer yandan, sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından acenteye sözleşme yapma ve prim tahsil etme yetkilerinin her ikisi birlikte ya da sadece biri verilmiş veya sadece belirli sigorta türleri veya branşlarda anılan yetkilerin biri veya her ikisi birlikte verilebilir.

Birden fazla sigorta veya emeklilik şirketi ile aracılık sözleşmesi imzalayan bir sigorta acentesine verilen yetkiler, şirket bazında farklılık gösterebilir. Diğer yandan, acentelere belirli bir mekan ve bölgede aracılık yetkisi verilmektedir.

Yukarıda açıklanan nedenle, bir sigorta acentesi, hangi sigorta veya emeklilik şirketleri adına aracılık yapma yetkisi var ise sadece o şirketler adına ve her bir şirket için acentelik sözleşmesinde belirtilmiş olan yetki ve sınırlar dâhilinde ve belirtilen mekan veya bölgede aracılık faaliyetinde bulunabilir.

Mahkeme kararıyla kesinleşmiş prim borcu nedeniyle acentelik yetkileri kaldırılanlara, prim borçlarını ödemedikleri sürece diğer sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından prim tahsil etme yetkisi verilemez. (Yönetmelik-Madde 11/3)

Sigorta acenteleri şube şeklinde örgütlenmeye gidebilirler. Acenteler tarafından usulü dairesinde şube açılması halinde şirketler tarafından acenteye verilmiş olan aracılık yetkileri şubelere de verilmiş kabul edilir.

Sigorta ve emeklilik şirketleri ile sigorta acenteleri arasında düzenlenen aracılık sözleşmelerinin noter tasdikli olarak yapılması zorunluluğu bulunmamaktadır. Ancak, sonradan ortaya çıkabilecek anlaşmazlıkların çözülebilmesi için aracılık sözleşmesinin acente ile aracılık yetkisi veren şirket adına kimler tarafından imzalanmış olduğunun sözleşmede açıkça belirtilmesi ve sözleşmeyi imzalayan kişilerin bu konuda yetkili olduklarına dair imza sirkülerinin de sözleşmelerin ekine konulması gerekmektedir.

Sigorta ve emeklilik şirketleri ile sigorta acenteleri arasında imzalanan sözleşmelerin en az iki nüsha olarak düzenlenmesi ve bir nüshasının acente nezdinde muhafaza edilmesi gerekmektedir.

Yapılan denetimde, sigorta acentesinin sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından verilen vekaletnamenin usulü dairesinde tescil ve ilanından sonra aracılık faaliyetine başlayıp başlamadığı, vekaletnamede acenteye verilen yetkilerin kapsam ve sınırının açık bir şekilde belirtilmiş olup olmadığı, acentenin her bir şirket bazında acentelik sözleşmesinde yer alan yetki ve sınırlar dahilinde aracılık faaliyetinde bulunup bulunmadığı, yetkisi olmayan konularda sigortalılarla/sigorta ettirenlerle herhangi bir işlem gerçekleştirip gerçekleştirmediği ve sadece kendisine doğrudan aracılık yetkisi veren sigorta ve emeklilik şirketleri adına aracılık faaliyetinde bulunup bulunmadığı gibi hususlar araştırılır ve incelenir.

Kontrol Listesi

3.9.1. Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından acenteye verilen vekaletnameler ilgili sigorta veya emeklilik şirketleri tarafından usulü dairesinde tescil ve ilan edilmiş midir? (E)

3.9.2. Şirketler tarafından acentelere verilen yetkiler, ilanı takiben onbeş iş günü içinde Levhaya işlenmek üzere TOBB'a bildirilmiş midir? (E)

3.9.3. Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından acenteye verilen yetkilerin kapsam ve sınırı acentelik vekaletnamesinde açıkça belirtilmiş midir? (E)

3.9.4. Acente, vekaletname veren sigorta ve emeklilik şirketleri adına vekaletnamenin ilanından sonra acentelik faaliyetine başlamış mıdır? (E) Acente, vekaletnamenin ilanından önce ilgili şirket adına aracılık faaliyetinde bulunmuş mudur? (H)

3.9.5. Acente, aracılık sözleşmesi imzaladığı sigorta veya emeklilik şirketleri adına ve her bir şirket için acentelik vekaletnamesinde belirtilen yetki ve sınırlar dâhilinde ve yetki verilen mekan veya bölgede aracılık faaliyetinde bulunmakta mıdır? (E)

3.9.6. Acente, şirket bazında, yetkisi olmayan konularda aracılık faaliyetinde bulunmakta ya da sigortalılarla/sigorta ettirenlerle herhangi bir işlem gerçekleştirmekte midir? (H)

3.9.7. Acentenin aracılık sözleşmelerinin, acente ile aracılık yetkisi veren şirketler adına kimler tarafından imzalanmış olduğu sözleşmede açıkça yer almakta ve sözleşmeyi imzalayan kişilerin şirket veya acente adına yetkili olduklarına dair imza sirküleri sözleşme ekine konulmuş mudur? (E)

3.9.8. Sigorta veya emeklilik şirketleri ile acente arasında imzalanan sözleşmeler en az iki nüsha olarak düzenlenmiş ve bir nüshası acente tarafından muhafaza edilmekte midir? (E)

3.10. Şube İşlem ve Faaliyetlerinin İncelenmesi

Sigorta acenteleri, mevzuatta öngörülen şartları yerine getirerek şube açabilirler. Buna karşılık, acentelerin şube açma dışındaki her türlü örgütlenmeleri mevzuata aykırılık teşkil etmektedir.

Acentelerin şube şeklinde örgütlenmeye gitmesi halinde şubelerin, şube olduğu belirtilmek suretiyle acente ile aynı unvanı taşıması zorunludur. (Yönetmelik-Madde 15/3)

Acentelerin şubelerinde şube olduklarının açıkça belirtilmesi ve kullandıkları antet, afiş, reklam ve tabelalarında acente unvanına yer verilmesi (Yönetmelik-Madde 15/3) ve acentelerin şubelerinin, başka veya farklı bir acente gibi algılanmaya neden olabilecek işaret, tabela, belge vs. kullanmamaları gerekmektedir.

Şubeler, merkez acentenin mülkü olan ya da onun kiraladığı ve fiziki şartlara uygun mekanlarda faaliyet göstermek zorundadırlar. Şubenin faaliyet gösterdiği fiziki mekanda aynı anda başka bir acente faaliyet gösteremez. (Sektör Duyurusu-Sayı 2013/3) Şubelerin faaliyet gösterdiği mekanlara ilişkin her türlü belge ve bilginin acentenin merkezinde tutulması ve muhasebe hesaplarında şubelere ilişkin kira vs. harcamaların kaydedilmesi zorunludur.

Sigorta acentelerinin şubelerinde teknik personel istihdam edilmesi zorunludur. Şubelerde çalışan teknik personelin sosyal güvenlik sistemine tabi olarak acentenin kadrosunda yer alması ve daimi personeli olması gerekmektedir. Ayrıca, şubelerde istihdam edilecek teknik personelin ikametgah adresinin ilgili şubenin bulunduğu il sınırları içinde olması gerekmektedir. (Sektör Duyurusu-Sayı 2013/3) Acentelerin teknik personel olmayan bir şube açmaları mümkün olmadığı gibi, teknik personeli ayrılan (hiç teknik personel

kalmayan) şubelerinin faaliyetini derhal durdurup, ya yeni bir teknik personel istihdam ederek ondan sonra faaliyete başlatmaları ya da anılan şubelerini kapatmaları gerekmektedir.

Acentelerin şubelerinde çalışan teknik personele ilişkin her türlü bilgi ve belgenin acentenin merkezinde mevcut olması ve teknik personelde yaşanan değişikliklerin kayıtlar üzerinden takip edilebiliyor/izlenebiliyor olması gerekmektedir.

Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından sigorta acentelerine verilen yetkiler, aksi belirtilmedikçe şubelere de verilmiş kabul edilir. Diğer bir ifade ile şubenin aracılık faaliyeti, merkezin yetkisi (sigorta ve emeklilik şirketi, yer, zaman, sigorta dalları ve sözleşme yapma ile prim tahsil etme yetkileri vs.) ile sınırlıdır. (Sektör Duyurusu-Sayı 2013/3)

Sigorta acenteleri, açmış oldukları şubeleri şube tesis tarihinden itibaren 15 iş günü içinde Levha bilgilerine ilave ettirmek zorundadırlar. (Yönetmelik-Madde 15/3) Acentelerin, şubelerini Levhaya kaydettirmek için TOBB'a ya da uygunluk başvurusunda buldukları ticaret odasına başvurmaları gerekmektedir.

Levhaya kayıtlı bir acentenin, başka bir acentenin şubesi olması mümkün değildir. Ancak acente olarak faaliyetini sona erdiren gerçek kişiler, levhadan ve ticaret sicilinden kayıtlarını sildirdikten sonra, şubesi olmaya karar verdikleri acentenin personeli olarak şubede görev alabilir. (Sektör Duyurusu-Sayı 2013/3)

Yapılan incelemede, acentenin şube açma dışında bir örgütlenmeye başvurup başvurmadığı, şube açması halinde şubelerin şube oldukları da belirtilmek suretiyle merkez ile aynı unvanı kullanıp kullanmadığı, şubelerin, antet, afiş, reklam ve tabelalarında acente unvanına yer verip vermediği, şubelerin acenteye ait ya da acente tarafından kiralanmış bir mekanda faaliyet gösterip göstermediği, şubelerin bulunduğu mekanlarda aynı anda başka acentelerin faaliyet gösterip göstermediği, şubelerde merkezin sahip olduğu yetkilerin dışında bir faaliyet yürütülüp yürütülmediği, şubelerde teknik personel istihdam edilip edilmediği, istihdam edilen teknik personelin acentenin kadrolu personeli olarak çalışıp çalışmadığı ve şubenin bulunduğu ilde ikamet edip etmediği, açılan şubelerin on beş iş günü içinde Levhaya işlenmiş olup olmadığı, teknik personel bulunmayan şubelerinin olup olmadığı ve şubelerde teknik personel olmadan aracılık faaliyetinde bulunup bulunulmadığı, gerçekte şube olmadığı halde şube izlenimi verecek yapılanmalara gidilip gidilmediği gibi hususlar araştırılır ve incelenir.

Kontrol Listesi

3.10.1. Acente, şube şeklinde örgütlenmeye gitmiş ise merkez dışındaki şubeler, şube olduğu belirtilmek suretiyle acente ile aynı unvanı taşımakta mıdır? (E)

3.10.2. Acente, merkezden farklı bir mekan ve yerde faaliyet gösterebilmek için şube açma dışında bir örgütlenme yapısı kurmuş mudur? (H)

3.10.3. Acentenin şubelerinde şube oldukları açıkça belirtilmekte ve kullandıkları antet, afiş, reklam ve tabelalarında acente unvanına yer verilmekte midir? (E) Şubenin farklı veya ayrı bir acente olduğu algısına neden olabilecek belgeler kullanılmakta ya da izlenim yaratılmakta mıdır? (H)

3.10.4. Acentenin şubeleri, merkez acentenin mülkü ya da kiraladığı ve fiziki şartlara uygun mekanlarda faaliyet göstermekte midir? (E) Şubelerin faaliyet gösterdiği mekanlara ilişkin her türlü bilgi ve belge merkezde bulunmakta ve şubelerle ilgili giderler merkezde tutulmakta mıdır? (E)

3.10.5. Acentenin şubelerinin faaliyet gösterdiği fiziki mekanlarda başka acenteler faaliyet göstermekte midir? (H)

3.10.6. Acentenin şubelerinde, acenteye verilen yetkilerin dışında başka bir işle iştigal edilmekte midir? (H)

3.10.6. Acente, şubelerinde teknik personel istihdam etmekte midir? (E) Tüm teknik personeli ayrılan şubelerin faaliyeti derhal durdurulmakta mıdır? (E) Teknik personel olmadan şubelerde aracılık faaliyeti icra edilmekte midir? (H)

3.10.7. Acentenin şubelerinde çalışan teknik personel sosyal güvenlik sistemine tabi olarak acentenin kadrosunda yer almakta ve fiili olarak şubede faaliyet göstermekte midir? (E)

3.10.8. Acentenin şubelerinde istihdam edilen teknik personel ilgili şubenin bulunduğu il sınırları içinde ikamet etmekte midir? (E)

3.10.9. Acente, açmış oldukları şubeleri şube tesis tarihinden itibaren 15 iş günü içinde Levha bilgilerine ilave ettirmiş midir? (E)

BÖLÜM 4

ARACILIK FAALİYETİNİN DENETİMİ

Sigorta acentelerinde sigorta ürünlerinin pazarlanması, bilgilendirme ve satış işlemleri yalnızca acentelerin teknik personeli tarafından yapılabilir. Bu nedenle, acentelerin teknik personel istihdam etmeleri, gerçek kişi acentelerin ise teknik personel niteliğini haiz olmaları zorunludur.

4.1. Bilgilendirme Faaliyet ve Yükümlülüğünün Denetimi

Sigorta acenteleri tarafından, gerek sözleşmenin kurulması gerek sözleşmenin devamı sırasında sigorta ettiren, lehtar ve sigortalının bilgilendirilmesi zorunludur.

Sigorta acentelerinin bilgilendirme/aydınlatma yükümlülüğüne ilişkin esaslar, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve 5684 sayılı Kanun ile Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelikte düzenlenmiştir.

Sigorta acentesinin bilgilendirme yükümlülüğü, sigorta sözleşmesinin kurulmasından önce başlar ve sözleşmenin geçerli olduğu süre boyunca devam eder.

Sigorta acenteleri, dürüstlük ilkeleri çerçevesinde sözleşmenin müzakeresi, kurulması ve devamı sırasında;

- Sigortayla ilgili teknik konularda sigorta ettirene yardımcı olmak, riske en uygun sigorta türünü veya ürünü teklif etmek, sigorta yaptırılacak risklere ilişkin tüm bilgileri aktarmak,
 - Sigortacılık işleminin özellikleri ve sigorta teminatı ile sigortanın işleyişi hakkında gerekli her türlü bilgiyi sözlü ve yazılı olarak sağlamak,
 - Sigorta ettireni yanıltıcı her türlü hâl ve davranıştan kaçınmak
 - Sözleşme süresi içinde sigorta ilişkisi bakımından önemli sayılabilecek olayları ve gelişmeleri sigortalıya yazılı olarak açıklamak
- zorundadırlar. (Bilgilendirme Yönetmeliği-Madde 5/3)

Sigorta acentesi, sigorta sözleşmesinin kurulmasından önce, gerekli inceleme süresi de tanımak şartıyla kurulacak sigorta sözleşmesine ilişkin tüm bilgileri, sigortalının haklarını,

sigortalının özel olarak dikkat etmesi gereken hususları ve gelişmelere bağlı bildirim yükümlülüklerini sigorta ettirene yazılı olarak bildirir. (6102 sayılı TTK-Madde 1423/1).

Acenteler, sigorta ve emeklilik şirketlerine ve sözleşme yaptırmak isteyenlere yanıtıcı bilgi ve belge veremezler. (Yönetmelik-Madde 15/1)

Tüketiciyi aydınlatma açıklamasının/bilgilendirme formunun şekli ve içeriği Müsteşarlık tarafından belirlenmektedir. Müsteşarlık, sigorta yaptırmak isteyenlerin sözleşme öncesi bilgilendirilmesinde kullanılacak formları 2008/7 sayılı Genelge ile belirlemiştir.

Bilgilendirme formları motorlu kara taşıtları kasko sigortası, hayat sigortası ve diğer sigortalar için olmak üzere üç farklı şekilde düzenlenmiştir. Ancak, bilgilendirme yükümlülüğünün temel esaslarına ve sigortacılık mevzuatına aykırılık teşkil etmemek, sigorta ettirene aktarılması gereken asgari unsurları ihtiva etmek ve yapılacak değişiklik sonucunda doğabilecek hukuki sorumlulukları üstlenmek kaydıyla, sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından bilgilendirme formları üzerinde değişiklik yapılabilmesi mümkündür. Ayrıca, Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik hükümleri saklı kalmak kaydıyla, sigorta ve emeklilik şirketleri, analitik düşünce metoduyla inisiyatif olarak, kırtasiyeciliğin önlenmesi ve daha pratik bilgilendirmeyi sağlamak gibi amaçlarla da bilgilendirme formları üzerinde ilave ve değişiklik yapabilirler. (Sektör Duyurusu-Sayı 2008/11)

Sigorta ve emeklilik şirketleri, Bilgilendirme Formlarının basımını yapmak veya formları elektronik ortamda hazırlamak ve hazır bulundurmak zorundadırlar. Formların basılması durumunda basım ve dağıtımına ilişkin tüm giderler ilgili sigorta ve emeklilik şirketi tarafından karşılanır. Sigorta ve emeklilik şirketleri, bilgilendirme formlarını sigorta acentelerine zamanında ve yeterli sayıda tevdi etmek zorundadırlar. (Bilgilendirme Yönetmeliği-Madde 9/1)

Bilgilendirme formlarının elektronik ortamda bulundurulması hâlinde sigorta ve emeklilik şirketleri, sigorta acentelerinin formlara tam ve kesintisiz erişiminin sağlanması için gerekli altyapıyı oluşturmak ve bu konuda her türlü tedbiri almakla yükümlüdürler. Elektronik ortamda üretilen Bilgilendirme Formlarının bilgisayar yazıcısı veya benzeri cihazlarla basımının yapılabilmesi halinde gerekli tedbirlerin alınmış olduğu kabul edilir. (Bilgilendirme Yönetmeliği-Madde 9/1)

Bilgilendirmenin yazılı olarak yapılması esastır. Ancak, telefon, çağrı merkezi, internet ve benzeri iletişim araçları kullanılarak uzaktan pazarlama yöntemleriyle yapılan sigorta sözleşmelerinde olduğu gibi sözleşme taraflarının fizikî olarak karşı karşıya gelmesinin ve işin gereği olarak yazılı bilgilendirme yapılmasının söz konusu olmadığı hâllerde yazılı bilgilendirme şartı aranmamaktadır. Ancak, sigorta acentesi asgari bilgilendirmenin yapıldığını ispat etmekle yükümlüdür. (Bilgilendirme Yönetmeliği-Madde 5/1) Bu gibi durumlarda, sözlü bilgilendirme yapılması ve görüşmelerin kayda alınması, teyitli e-posta, faks, taahhütlü mektup gönderilmesi, kurye taşımacılığı yapılması vb. yöntemlerin kullanılması mümkündür. Yine benzer şekilde, internet yoluyla yapılan satışlarda bilgilendirme formunun internet ortamında görüntülenmesi ve müşteriden elektronik ortamda onay alınması gibi yöntemler kullanılabilir. (Genelge-Sayı 2008/12)

Yazılı bilgilendirme yapılması gereken durumlarda, Bilgilendirme Formunun ilgili bölümleri acente tarafından mevzuata uygun olarak ve doğru şekilde doldurulur.

Bilgilendirme formu en az iki nüsha olarak düzenlenir ve sözleşmenin kurulmasından önce sigorta acentesi tarafından kaşelenip imzalandıktan sonra sözleşmeye taraf olmak isteyen kişiye imza karşılığı verilir. Sigorta acentesi, formun sigorta ettiren tarafından imzalanmış bir nüshasını geri almak ve saklamak zorundadır. (Bilgilendirme Yönetmeliği-Madde 9/2)

Paket poliçeler kapsamında yer alan sigortalar için bilgilendirme yükümlülüğü sigorta sözleşmesi bazında ayrı ayrı yerine getirilmeli ve her bir sözleşme için ayrı bilgilendirme formu verilmelidir. Bu kapsamda, kasko, ferdi kaza veya sorumluluk sigortalarında olduğu gibi mahiyetleri ve içerikleri birbirinden çok farklı olan, diğer bir ifadeyle sigortacılık tekniği açısından ortak özellik arz etmeyen farklı sözleşmeleri ihtiva eden paket poliçelerde, genel ilkeye bağlı kalarak, her bir sigorta sözleşmesi için ayrı bir bilgilendirme formu verilmesi gerekmektedir. Buna karşılık, mahiyetleri itibarıyla benzer özellik gösteren sigorta türlerine ilişkin paket poliçe uygulamalarında, ilgili bilgilendirme formlarında yer alan bütün unsurların, paket poliçe kapsamında yer alan her bir farklı sözleşme için ayrıca yapılmasına gerek bulunmamaktadır. Anılan nitelikteki bir paket poliçede, her bir sözleşmenin şahsına münhasır hususlar belirtildikten sonra, sözleşmelerin ortak özelliklerine ilişkin noktaların bütün sözleşmeleri kapsayacak şekilde, tek bir seferde bilgilendirme konusu yapılması mümkündür. Sigorta acentelerinin, uygulamada, açıklanan hususu kendi belirleyecekleri esaslar çerçevesinde, ortak nitelikler haricinde kalan noktaları sadece bir sayfalık ya da bir kaç paragraflık bir bilgilendirme ilavesiyle gerçekleştirebilmeleri mümkündür. (Sektör Duyurusu-Sayı 2008/11)

Sözleşme öncesinde sözleşmeye taraf olan kişilere yapılan bilgilendirme ve verilen bilgilerde teklif aşamasında herhangi bir değişiklik olmuş ise bilgilendirme formlarının yenilenmesi gerekmektedir. (Genelge-Sayı 2008/12)

Bilgilendirme formunun teklifname ile birleştirilerek müşteriye verilmesi mümkün değildir. Ancak, bilgilendirmenin sözlü olarak yapılmış olması kaydıyla, bilgilendirme formunun, daha önce verilen bilgilerin teyidi şeklinde teklifname veya poliçe ile birlikte verilmesi mümkündür. (Genelge-Sayı 2008/12)

Sözleşme öncesinde verilen bilgilendirme formundaki şartlar müzakere sonucunda değiştirilerek sözleşme kurulabilir. Bu nedenlerle, bilgilendirme formlarının geçerlilik açısından poliçelerin önüne geçmesi hukuken mümkün değildir. (Genelge-Sayı 2008/12)

Bilgilendirme formları, yapılan bilgilendirmenin içeriğinin değişmemesi kaydıyla, hukuken herhangi bir süreye bağlı kalmaksızın geçerliliğini korur. (Genelge-Sayı 2008/12)

Bilgilendirme yükümlülüğünün ürün ve sigorta ettiren bazında yerine getirilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda, bir kişiye birden fazla aynı içerikte ürün sunulması halinde tek bir bilgilendirme formu verilmesi mümkündür. Örneğin, birden fazla motorlu aracını aynı kapsamlı ürünle sigortalayan bir şirket veya kişinin ya da yıl içinde aynı içerikte birden fazla seyahat sigortası satın alan bir seyahat acentesinin sadece bir kez bilgilendirilmesi yeterlidir. (Genelge-Sayı 2008/12)

Benzer bir durum, sözleşmeden menfaat sağlayan kişi sayısı birden fazla olsa da sigorta ettireni tek bir kişi olan grup sigortaları için geçerlidir. Bu türden bir sigorta ürününde sigortadan menfaat sağlayan kişiler ayrıca talep etmedikçe sadece sigorta ettirenin bilgilendirilmesi yeterlidir. (Genelge-Sayı 2008/12) Buna karşılık, poliçede sigorta ettiren

olarak yer alan kişinin gerçekte sigorta primini ödeyen kişi olmaması, sigorta ettirenin aynı zamanda poliçeyi düzenleyen sigorta acentesi (bankalar dahil) olması ya da sigorta ettiren ile sigortalının farklı kişiler olması durumunda bilgilendirmenin sigortalıya yapılması gerekmektedir.

Benzer şekilde, sigortalıya ait önemli bilgilerin temin edilmesi gereken durumlarda (sağlık beyanı gibi), sigorta ettiren olarak yer alan kişinin gerçekte sigorta primini ödeyen kişi olmaması, sigorta ettirenin aynı zamanda poliçeyi düzenleyen sigorta acentesi (bankalar dahil) olması ya da sigorta ettiren ile sigortalının farklı kişiler olması durumunda bilginin doğrudan sigortalıdan temin edilmesi ve sağlık beyan formu gibi belgelerin diğer belgelerden ayrı olarak ve bizzat sigortalı tarafından ya da sigortalının cevapları alınarak doldurulması ve sigortalı tarafından imzalanması gerekmektedir. Bu konuda mevzuatta sigorta acenteleri arasında (banka veya özel sigorta acentesi olması vs.) herhangi bir fark bulunmamaktadır.

Zeyilname, sigorta sözleşmesinin yapılmasından sonra sözleşmede ortaya çıkan değişiklikleri gösteren ve poliçeye ek olarak düzenlenen yazılı bir belgedir. Başka bir ifadeyle, zeyilname, daha önce akdedilmiş sözleşmedeki bazı şartları değiştiren ek bir sözleşmedir. Dolayısıyla, zeyil ancak sözleşme taraflarının anlaşarak yapılması ile söz konusu olabilir. Bir sigorta poliçesi ile ilgili zeyilname yapılması halinde bilgilendirme, zeyil konusuna ilişkin olarak sigorta ettirenin bilgi eksikliği olup olmadığı dikkate alınarak değerlendirilmelidir. Örneğin, sözleşmenin yapılması sırasında verilen bir bilgilendirme formunda ek sözleşme ile teminat altına alınabilecek olduğu belirtilen bir riziko, sözleşme yapıldıktan sonra ek sözleşme ile teminat kapsamına alınmak istenirse, buna ilişkin düzenlenecek zeyil için ilave bir bilgilendirmeye gerek bulunmamaktadır. (Genelge-Sayı 2008/12) Buna karşılık, zeyil ile yapılan işlem daha önce sigorta ettirene bilgilendirme yapılmamış bir konuda ise sigorta acentesinin zeyil konusunda sigorta ettireni ayrıca bilgilendirmesi gerekmektedir.

Sigorta sözleşmelerinin aynı şekilde uzatıldığı/yenilendiği sigorta ilişkilerinde, tarafların hak ve menfaatlerini etkileyecek şekilde sözleşmenin koşullarında değişiklik söz konusu olmadığından, sigorta acentesinin yeni bir bilgilendirme formu vermek suretiyle bilgilendirmede bulunması zorunlu değildir. Örneğin, mevcut kasko sigorta süresinin sona ermesi nedeniyle aynı şartlarla yeni poliçe tanzim edilmesi halinde acente tarafından yeni bir bilgilendirme yapılmasına gerek bulunmamaktadır. Buna karşılık, sözleşmenin bazı unsurlarında değişiklik yapılarak yeniden akdedilmesi halinde sigorta acentesinin değişen koşullara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmesi gerekmektedir. (Genelge-Sayı 2008/12)

Yenilenen sözleşmelerde önceki poliçeye göre teminat miktarları dışında kalan unsurlarda bir değişiklik söz konusu ise sadece değişen unsurlarla sınırlı bir bilgilendirme yapılması yeterlidir. Örneğin, bir kasko poliçesinin ek teminatlarında bir değişiklik yapılarak yeniden akdedilmesi halinde, her ne kadar bu durum yenileme kapsamına girmiyorsa da, sadece değişiklik ile ilgili bilgilendirme yapılması yeterlidir. (Genelge-Sayı 2008/12)

Kloz veya özel şart uygulamasına gidilmesi halinde, sigorta acentesinin tüketiciye hangi hususlarda kloz veya özel şart uygulayabileceğini kısaca belirtmesi yönetmeliğe uyum açısından yeterli olmaktadır. Abonman sözleşmeler bakımından ise temel sözleşmedeki bilgilendirme yeterli kabul edilmektedir. (Genelge-Sayı 2008/12)

Bilgilendirme formunun verilmesi sözleşme öncesi döneme ilişkin olduğu için, sigorta sözleşmesi kurulduktan sonra sigorta ettirenin değişmesi sigorta acentesine yeni bir bilgilendirme yükümlülüğü getirmemektedir. Örneğin nakliyat sigortalarında sözleşmenin devamı sırasında sigorta ettirende herhangi bir değişiklik meydana geldiği zaman sigorta acentesi yeni sigorta ettirene bir bilgilendirme formu düzenlemeyecektir. (Genelge-Sayı 2008/12)

Sigorta acentesi, sigorta sözleşmesinin kurulmasından önceki müzakere safhasında sözleşmeye taraf olmak isteyen kişilere, sigortanın kapsamı, işleyişi ve tazminat ödeme kurallarına ilişkin özet bilgileri içeren Bilgilendirme Formunun bir suretini vermek zorundadır. Talebe bağlı olarak, gerek sözleşmenin müzakeresi gerek devamı sırasında, sözleşmeye konu sigortaya ait sigorta genel şartları ile rizikonun gerçekleşmesi hâlinde tazminat başvurusunda talep edilebilecek bilgi ve belgelere ilişkin liste de sigorta acentesi tarafından ilgililere verilir. (Bilgilendirme Yönetmeliği-Madde 9/4)

Talep hâlinde sigorta acentesi, sigorta ettirene karşı bilgilendirme konusundaki tüm yükümlülüklerini sigortadan faydalanan kişilere karşı da yerine getirmek zorundadır.

Sigorta acentelerinin, özellikle ilk defa sigorta yaptırılması, başka bir sigorta veya emeklilik şirketi ya da sigorta acentesi tarafından tanzim edilmiş sigorta poliçesinin süresinin sona ermesi nedeniyle yeni poliçenin kendisi tarafından düzenlenmesi ya da daha önce düzenlenen poliçeler nedeniyle belirli hakları (hasarsızlık, ömür boyu yenileme vs.) kazanmış sigortalıların yeni poliçelerinin kendisi tarafından tanzim edilmesi gibi durumlarda sigorta teminatının kapsamı ve önceki poliçe teminatı ile yeni düzenlenecek poliçe ile sağlanacak teminat arasında varsa farklılıklar konusunda sigorta ettireni tam olarak bilgilendirmeye özel önem göstermesi gerekmektedir.

Sigorta acentelerinin, önceki poliçe kendisi tarafından tanzim edilmiş olsa bile, süresi sona eren bir sigorta poliçesinin yerine yeni bir poliçe düzenlenmesi ve yeni poliçe ile sağlanan teminatlarla süresi sona eren poliçe ile sağlanan teminatlar arasında herhangi bir değişiklik olması (özellikle teminat kapsamının daralması ya da içeriğinin değişmesi) durumunda sigorta ettireni değişiklik konusunda tam olarak bilgilendirmeye ve değişikliğe ilişkin sigorta ettirenin onayını almaya özen göstermesi gerekmektedir.

Sigorta acentesinin bilgilendirme yükümlülüğünü mevzuata ve usulüne göre ifa etmiş sayılabilmesi için, sözlü veya yazılı olarak sağlanan bilgilerin eksik, yanlış veya yanıltıcı olmaması ve bilgilendirmenin yapıldığının ispatlanabilmesi gerekmektedir. (Bilgilendirme Yönetmeliği-Madde 9/3) Sigorta ettiren veya sigortalı ile sigorta veya emeklilik şirketi ya da sigorta acenteleri arasında bilgilendirmeden kaynaklanan bir ihtilaf ortaya çıktığı ya da yapılan denetimde talep edilen durumlarda, bilgilendirmenin usulüne uygun şekilde ve tam olarak yapıldığının ispat edilememesi halinde ilgili sigorta acentesinin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmediği kabul edilir.

Yapılan denetimde, sigorta acentesinin bilgilendirme yükümlülüğünü yukarıda yer alan açıklamalar kapsamında yerine getirmekte olup olmadığı araştırılır ve incelenir.

Kontrol Listesi

4.1.1. Sigorta acentesi, sigorta sözleşmesinin kurulmasından önce, gerekli inceleme süresi de tanımak suretiyle, kurulacak sigorta sözleşmesine ilişkin tüm bilgileri, sigortalının

haklarını, sigortalının özel olarak dikkat etmesi gereken hususları ve gelişmelere bağlı bildirim yükümlülüklerini sigorta ettirene bildirmekte midir? (E)

4.1.2. Acente, dürüstlük ilkeleri çerçevesinde sözleşmenin müzakeresi, kurulması ve devamı sırasında, sigortayla ilgili teknik konularda sigorta ettirene yardımcı olmakta, riske en uygun sigorta türünü veya ürünü teklif etmekte, sigorta yaptırılacak risklere ilişkin tüm bilgileri aktarmakta, sigortacılık işleminin özellikleri ve sigorta teminatı ile sigortalının işleyişi hakkında gerekli her türlü bilgiyi sözlü ve yazılı olarak sağlamakta ve sigorta ettireni yanıltıcı her türlü hâl ve davranıştan kaçınmakta mıdır? (E)

4.1.3. Acente, sigorta yaptırmak isteyenleri bilgilendirmek için, yazılı bilgilendirme yapılması gereken durumlarda Müsteşarlık tarafından belirlenen bilgilendirme formlarını kullanmakta mıdır? (E)

4.1.4. Acente veya aracılık yaptığı sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından bilgilendirme formları üzerinde değişiklik yapıldığında, yapılan değişiklikler bilgilendirme yükümlülüğünün temel esaslarına ve sigortacılık mevzuatına aykırılık teşkil etmekte midir (H) Kullanılan bilgilendirme formları sigorta ettirene aktarılması gereken asgari unsurları ihtiva etmekte midir? (E) Şirket ve acente, bilgilendirme formlarında yapılan değişiklik sonucunda doğabilecek hukuki sorumlulukları üstlenmekte midir? (E)

4.1.5. Acente, yazılı bilgilendirme yapılması gereken durumlarda, Bilgilendirme Formunun ilgili bölümlerini mevzuata uygun olarak ve doğru şekilde doldurmakta mıdır? (E)

4.1.6. Acente, bilgilendirme formunu en az iki nüsha olarak düzenlemekte, sözleşmeye taraf olmak isteyen kişiye imza karşılığı vermekte ve sigorta ettiren tarafından imzalanmış bir nüshasını saklamakta mıdır? (E)

4.1.7. Acente, telefon, çağrı merkezi, internet ve benzeri iletişim araçları kullanarak uzaktan pazarlama yöntemleriyle gerçekleştirdiği sigorta sözleşmelerinde olduğu gibi sigorta yaptırmak isteyenlerle fizikî olarak karşı karşıya gelmesinin ve işin gereği olarak yazılı bilgilendirme yapmasının söz konusu olmadığı hâllerde sözlü bilgilendirme yapmakta mıdır? (E)

4.1.8. Acente, internet yoluyla yaptığı satışlarda bilgilendirme formunun internet ortamında görüntülenmesi ve müşteriden elektronik ortamda onay alınması gibi yöntemler kullanmakta mıdır? (E)

4.1.9. Acente, bilgilendirme yükümlülüğünü ürün ve sigorta ettiren bazında yerine getirmekte midir? (E)

4.1.10. Acente, kasko, ferdi kaza veya sorumluluk sigortaları gibi mahiyetleri ve içerikleri birbirinden farklı olan teminatları ve sigortacılık tekniği açısından ortak özellik arz etmeyen sözleşmeleri ihtiva eden paket poliçelerde, genel ilkeye bağlı kalarak, her bir sigorta sözleşmesi için ayrı bir bilgilendirme formu vermekte midir? (E)

4.1.11. Acente, sözleşme öncesinde sözleşmeye taraf olmak isteyen kişilere yaptığı bilgilendirme ve verdiği bilgilerde teklif aşamasında herhangi bir değişiklik olmuş ise bilgilendirme formlarını yenilemekte midir? (E)

4.1.12. Acente, bilgilendirme formunu teklifname ile birleştirerek müşteriye sunmakta mıdır? (H)

4.1.13. Acente, aynı kişiye birden fazla aynı içerikte ürün sunması halinde tek bir bilgilendirme formu vermekte midir? (E/H)

4.1.14. Acente, poliçede sigorta ettiren olarak yer alan kişinin gerçekte sigorta primini ödeyen kişi olmadığı ya da sigorta ettirenin kendisi olduğu durumlarda bilgilendirmeyi sigortalıya yapmakta ve gerekli beyanları doğrudan sigortalıdan almakta mıdır? (E)

4.1.15. Acente, talep edilmesi halinde, sigorta ettirene karşı olan bilgilendirme yükümlülüğünü sigortadan faydalanan diğer kişilere karşı da yerine getirmekte midir? (E)

4.1.16. Acente, bir sigorta poliçesi ile ilgili zeyilname yapılması halinde, zeyil konusuna ilişkin olarak sigorta ettirenin bilgi eksikliği olup olmadığını değerlendirerek gerektiğinde değişikliğe ilişkin bilgilendirme yapmakta mıdır? (E)

4.1.17. Acente, kendisi tarafından tanzim edilmiş olsa bile, süresi sona eren sözleşmenin yerine teminat ve sözleşme şartları gibi bazı unsurlarda (özellikle teminat kapsamının daralması ya da içeriğinin değişmesi) değişiklik yapılarak yeni bir sigorta sözleşmesi akdedilmesi halinde değişen koşullara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmekte midir? (E)

4.1.18. Acente, özellikle ilk defa sigorta yaptırılması, başka bir sigorta veya emeklilik şirketi ya da sigorta acentesi tarafından tanzim edilmiş ve süresi sona eren sigorta poliçesi yerine kendisi tarafından yeni bir poliçe düzenlenmesi ya da belirli hakları (hasarsızlık, ömür boyu yenileme vs.) kazanmış sigortalıların süresi sona eren poliçelerinin kendisi tarafından yenilenmesi gibi durumlarda sigorta teminatının kapsamı ve önceki poliçe teminatı ile yeni düzenlenen poliçe ile sağlanacak teminat arasındaki farklılıklar konusunda sigorta ettireni tam olarak bilgilendirmeye özel önem göstermekte midir? (E)

4.1.18. Acente, süresi sona ermekte olan bir sigorta poliçesinin yerine değişik şartlarla yeni bir sözleşme akdedildiği durumlarda, sigorta ettireni değişikliğe ilişkin olarak bilgilendirmekte ve değişikliğe ilişkin onayını almakta mıdır? (E)

4.1.19. Acente tarafından, sigorta yaptırmak isteyenlere sözlü veya yazılı olarak sağlanan bilgilerde eksik, yanlış veya yanıltıcı durumlar bulunmakta mıdır? (H)

4.1.20. Acente, talep edilmesi halinde, gerek sözleşmenin müzakeresi gerek devamı sırasında, sözleşmeye konu sigortaya ait sigorta genel şartları ile rizikonun gerçekleşmesi hâlinde tazminat başvurusunda talep edilebilecek bilgi ve belgelere ilişkin listeyi ilgililere vermekte midir? (E)

4.1.21. Acente, asgari bilgilendirmenin yapıldığını ispat edebilmekte midir? (E)

4.2. Poliçe Düzenleme Faaliyetinin Denetimi

Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından sigorta acentelerine poliçe tanzim etme yetkisi verilebilir. Acentelerin sigorta poliçesi tanzim edebilmesi için sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından verilen vekaletnamede poliçe tanzim etme yetkisine sahip olduklarının açıkça belirtilmesi gerekir.

Bir sigorta acentesi, aracılık yaptığı tüm sigorta ve emeklilik şirketlerinin muvafakat vermesi halinde aynı anda ve aynı bölgede birden fazla sigorta ve emeklilik şirketinin sigortacılık faaliyetine aracılık edebilir. Ancak, bir sigorta acentesine aracılığını yaptığı sigorta ve emeklilik şirketlerinin her biri tarafından farklı kapsamlarda yetki verilebilmektedir.

Sigorta poliçelerinin düzenlenmesine ilişkin usul ve esaslar sigorta ve emeklilik şirketi ile sigorta acentesi arasında akdedilen acentelik sözleşmesinde açıkça belirtilir. (Yönetmelik-Madde 12/4)

Birden fazla sigorta ve emeklilik şirketine aracılık yapan bir sigorta acentesine şirketlerin bir kısmı tarafından poliçe tanzimi ve prim tahsil etme yetkilerinin tamamı, bir kısmı veya sadece belirli sigortalar için verilebilirken, bazıları tarafından her iki yetki de verilmemiş olabilir.

Sigorta acenteleri, kendilerine poliçe tanzim etme yetkisi veren sigorta ve emeklilik şirketleri adına sigorta poliçesi tanzim edebilirler. Bu nedenle, sigorta acentelerinin

faaliyetlerinin incelenmesinde, aracılık yaptıkları sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından verilen vekaletnamenin kapsamı dikkate alınarak her bir sigorta ve emeklilik şirketi için aracılık faaliyeti ayrı ayrı değerlendirilir.

Police tanzimine yetkili olmayan sigorta acentesi, sigortaya konu menfaate ilişkin tüm bilgileri sigorta yaptırmak isteyenlerden temin ederek ilgili sigorta veya emeklilik şirketine iletirler. Sigorta acentesi tarafından iletilen bilgilere göre sigorta veya emeklilik şirketi tarafından tanzim edilen sigorta poliçelerinin ilgili sigorta acentesine gönderilmesi ve acente tarafından sigorta ettirenlere verilmesi police düzenleme faaliyeti olarak değerlendirilmez.

Sigorta acentelerinde sigorta poliçelerinin düzenlenmesi sadece teknik personel tarafından gerçekleştirilebilir. Buna karşılık, lise ve dengi okul mezunu olup, teknik personel olmak için diğer gerekli nitelikleri taşıyan ancak deneyim şartı bulunmayanlardan yardımcı teknik personel unvanı ile işe başlatılanlara da, en az altı ay çalışması ve temel sigortacılık bilgileri sınavını kazanması kaydı ile sigorta işlemleri yapma yetkisi verilebilir.

Sigorta acenteleri tarafından düzenlenen sigorta poliçelerinde, acentenin unvanı ve Levha numarası ile işlemi yapan teknik personelin adı, soyadı, kayıt numarası ve imzasının açıkça yer alması zorunludur. (Yönetmelik-Madde 12/1) Acentelerin şubeleri tarafından tanzim edilen poliçelerde de acentenin unvanı ve Levha numarası ile birlikte işlemi yapan şubede görevli teknik personelin adı, soyadı, kayıt numarası ve imzası yer almalıdır.

Sigorta acenteleri kendileri tarafından düzenlenen sigorta sözleşmelerinde, sözleşmenin yapılmasından itibaren yirmi dört saat içinde, yetkililerce (teknik personel) imzalanmış bir poliçeyi sigorta ettirene vermekle yükümlüdürler. Sigorta poliçesinin geç verilmesinden doğan zararlardan, tanzim ettikleri poliçeler için şirketlerle birlikte acenteler de sorumludurlar. (6102 sayılı TTK-Madde 1424/1)

Sigorta acenteleri sigortalıların hak ve menfaatlerini tehlikeye sokabilecek hareketlerden kaçınmak, mevzuat ve işletme planı esaslarına uygun faaliyette bulunmak, sigortacılığın icaplarına ve iyiniyet kurallarına uygun hareket etmek zorundadırlar. (Kanun-Madde 32/2)

Sigorta acenteleri, sigorta yaptırılacak riske en uygun sigorta türünü veya ürününü sigorta ettirene teklif etmek ve poliçeyi de buna göre düzenlemek zorundadırlar.

Sigorta acenteleri, sigorta ettirenlerin açık onayı olmaksızın sigorta poliçesi tanzim edemezler. Primin nihai olarak sigortalı tarafından ödendiği durumlarda sigorta poliçesi tanzim edilebilmesi için sigortalının bu konuda talebinin ya da açık rızasının bulunması zorunludur.

Sigorta acenteleri, düzenledikleri sigorta poliçelerinde sigorta ettiren ve sigortalı ile sigorta konusu riske ilişkin tüm bilgilere tam ve doğru olarak yer vermek zorundadırlar. Sigorta acenteleri, her ne sebeple olursa olsun, sigortalı, sigorta ettiren ve varsa lehtara ait iletişim bilgilerini poliçeye eksik veya yanlış giremezler. Özellikle sözleşmenin devamı süresince geçerli olan bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilebilmesi, ayrıca riskin gerçekleşmesi vs. durumunda sigortalı ile iletişim kurulmasında poliçede yer alan iletişim bilgilerinin doğruluğu son derece önemlidir.

Sigorta konusu riske ilişkin bilgilerin eksik ya da yanlış girilmesi ya da riske uygun olmayan tarife üzerinden poliçe tanzim edilmesi, risk gerçekleştiğinde sigortalının tazminatını eksik almasına ya da alamamasına neden olabileceğinden, sigortalıların hak ve menfaatlerini tehlikeye sokabilecek hareket olarak değerlendirilir.

Sigorta acenteleri, sigorta ve emeklilik şirketleri adına sigorta sözleşmelerine aracılık yaptıklarından, bir sigorta acentesinin, sigorta ettiren adına hareket eden bir sigorta brokeri üzerinden müşterileri için sigorta teminatı sağlaması ya da poliçe düzenlettirmesi de mevzuata aykırılık teşkil etmektedir.

Uygulamada karşılaşılan önemli sorunlardan biri, büyük tutarlı ve özellikli bazı sigortalarda, teminat altına alınan risklerden birinin gerçekleşmesinden sonra yapılan incelemede, sigorta konusu menfaatin değerinin, miktarının veya özelliklerinin poliçede belirtilenden farklı olması ve bu nedenle sigorta ettiren ile sigorta veya emeklilik şirketi arasında, ortaya çıkan kayıp veya hasar tutarı konusunda anlaşmazlık yaşanmasıdır.

Sigorta acenteleri, sigorta ve emeklilik şirketleri adına sigortacılık faaliyetine aracılık yaptıklarından ve sigortaya konu menfaatin nitelik, tutar veya miktar gibi özelliklerinin sigorta ettiren tarafından belirtilen şekilde olup olmadığını en iyi şekilde tespit ve teyit edebilecek imkana sahip olduklarından, başta büyük tutarlı ve özellikli sigorta teklifleri (ticari ve sınai işletmeler için yangın, hırsızlık, montaj ve elektronik cihaz gibi sigortalar) olmak üzere sigorta sözleşmesinin kurulmasından önce sigortaya konu menfaati yerinde incelemeleri ve tüm özelliklerine ilişkin olarak mutabakat sağladıktan sonra poliçe tanzim etmeleri ve/veya sigorta veya emeklilik şirketi tarafından teminat verilmesini sağlamaları önem arz etmektedir.

Yapılan denetimde, sigorta acentelerinin poliçe tanzim etme faaliyetinin şirket bazında verilen yetkinin kapsam ve sınırına göre yürütülüp yürütülmediği, poliçelerde yer alan bilgilerin tam ve doğru olup olmadığı ve poliçeyi tanzim eden acente (merkez veya şube) ile teknik personele ilişkin tüm bilgilerin poliçede tam ve doğru olarak yer alıp almadığı incelenir.

Kontrol Listesi

4.2.1. Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından acenteye poliçe tanzim etme yetkisi verilmiş ise bu durum vekaletnamede açıkça belirtilmiş midir? (E)

4.2.2. Acente, sadece kendisine poliçe düzenleme yetkisi veren sigorta ve emeklilik şirketleri adına sigorta poliçesi tanzim etmekte midir? (E)

4.2.3. Acente, aracısı olduğu ancak poliçe tanzimine yetkili olmadığı sigorta ve emeklilik şirketleri adına sadece, sigortaya konu menfaate ilişkin tüm bilgileri sigorta yaptırmak isteyenlerden temin ederek ilgili sigorta veya emeklilik şirketine iletmek suretiyle aracılık faaliyetinde bulunmakta mıdır? (E)

4.2.4. Acentede sigorta poliçesi tanzimi sadece teknik personel tarafından gerçekleştirilmekte midir? (E)

4.2.5. Acente, lise ve dengi okul mezunu olup, teknik personel olmak için diğer gerekli nitelikleri taşıyan, ancak deneyim şartı bulunmayanlardan yardımcı teknik personel unvanı ile işe başlatılanlara, en az altı ay çalışması ve temel sigortacılık bilgileri sınavını kazanmasından sonra sigorta işlemleri yapma yetkisi vermekte midir? (E)

4.2.6. Acente tarafından düzenlenen sigorta poliçelerinde, acentenin unvanı ve Levha numarası ile işlemi yapan teknik personelin adı, soyadı, kayıt numarası ve imzası yer almakta mıdır? (E)

4.2.7. Acentenin şubeleri tarafından tanzim edilen poliçelerde acentenin unvanı ve Levha numarası ile birlikte işlemi yapan şubede görevli teknik personelin adı, soyadı, kayıt numarası ve imzası yer almakta mıdır? (E)

4.2.8. Sigorta poliçelerinin düzenlenmesine ilişkin usul ve esaslar acentelik sözleşmesinde açıkça belirtilmiş midir? (E)

4.2.9. Acente, kendisi tarafından düzenlenen sigorta sözleşmesine ilişkin poliçeyi, sözleşmenin yapılmasından itibaren yirmi dört saat içinde, yetkililer (teknik personel) tarafından imzalanmış olarak sigorta ettirene vermekte midir? (E)

4.2.10. Acente, sigortalıların hak ve menfaatlerini tehlikeye sokabilecek hareketlerden kaçınmakta, mevzuat ve işletme planı esaslarına uygun faaliyette bulunmakta ve sigortacılığın icaplarına ve iyiniyet kurallarına uygun hareket etmekte midir? (E)

4.2.11. Acente, sigorta yaptırılmak istenilen menfaate ve maruz kalabileceği risklere en uygun sigorta türünü veya ürününü sigorta ettirene teklif etmekte ve poliçeyi de buna göre düzenlemekte midir? (E)

4.2.12. Acente, sigorta ettirenlerin açık onayı olmaksızın sigorta poliçesi tanzim etmekte midir? (H) Acente, primin nihai olarak sigortalı tarafından ödendiği durumlarda sigorta poliçesi tanzimi için sigortalının bu konuda açık talebini ya da açık rızasını almakta mıdır? (H)

4.2.13. Acente, sigortalının haberi olmaksızın sigortalı adına poliçe tanzim etmekte midir? (H)

4.2.14. Acente, düzenlediği sigorta poliçelerinde sigorta ettiren ve sigortalı ile sigorta konusu riske ilişkin tüm bilgilere tam ve doğru olarak yer vermekte midir? (E)

4.2.15. Acente, sigortalı, sigorta ettiren ve varsa lehtara ait iletişim bilgilerini poliçeye tam ve doğru olarak girmekte midir? (E)

4.2.16. Acente, başta özellikli sigorta türleri olmak üzere teminat talep edilen menfaatlara ilişkin olarak gerektiğinde riziko adresinde ve menfaat üzerinde inceleme yaparak, menfaatin nitelik, tutar ve miktar gibi özelliklerine ilişkin mutabakat sağladıktan sonra poliçe tanzim etmekte ya da sigorta veya emeklilik şirketinin teminat vermesini sağlamakta mıdır? (E)

4.3. Prim Tahsilat İşlemlerinin Denetimi

Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından acentelere prim tahsil etme yetkisi devredilebilir. Sigorta acentelerinin sigorta primi tahsil edebilmesi için sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından verilen vekaletnamede prim tahsil etme yetkisinin verildiğinin açıkça belirtilmesi gerekmektedir. Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından bu konuda yetki verilmemiş acenteler sigorta ettirenlerden prim tahsilatı yapamazlar. (Yönetmelik-Madde 12/2)

Birden fazla sigorta ve emeklilik şirketi için aracılık yapan sigorta acentelerine, aracılığını yaptığı şirketler tarafından birbirinden farklı yetkiler verilmiş olabilir. Şirketlerin bir kısmı prim tahsil etme yetkisi verdiği halde bazıları vermemiş ya da sadece belirli sigortalılarla sınırlı olarak vermiş olabilirler. Bu nedenle, sigorta acenteleri, sadece kendilerine prim tahsil etme yetkisi vermiş olan sigorta ve emeklilik şirketleri adına ve yetki verilen sigortalılarla ilgili olarak sigorta ettirenlerden/sigortalılardan prim tahsil edebilirler. Sigorta ve emeklilik şirketlerince yetkilendirilmemiş acenteler prim tahsilatı yapamazlar. Ayrıca, prim tahsiline belirli sigortalılarla sınırlı olarak yetki verilen acenteler ilgili sigorta veya emeklilik şirketi adına sadece yetkili oldukları sigorta türlerinde prim tahsil edebilir ve diğer sigorta türlerinde prim tahsil edemezler.

Sigorta ettirenler tarafından prim tahsil etmeye yetkili bir sigorta acentesine yapılan ödeme ilgili sigorta veya emeklilik şirketine yapılmış sayılır. Buna karşılık, sigorta ve emeklilik şirketlerince acente üzerinden/aracılığıyla yapılan ödeme, hak sahibi tarafından tahsil edilmedikçe gerçekleşmiş sayılmaz. (Yönetmelik-Madde 12/3)

Prim tahsil yetkisi bulunmayan sigorta acentesinin, düzenlediği poliçelerde sigorta priminin şirket tarafından tahsil edilebilmesini teminen sigorta ettirenin bilgilerini (örneğin kredi kartı) ilgili sigorta ve emeklilik şirketinin bilgi işlem sistemine girmesi veya sigorta ve emeklilik şirketi tarafından temin edilen ve şirket adına kayıtlı (prim ödemelerinin doğrudan sigorta veya emeklilik şirketinin hesabına geçtiği) bir POS makinesi üzerinden ödeme onayı alması ya da sigorta ettirenlerden imzalı “mail order” formu veya kambiyo senedi alarak ilgili sigorta veya emeklilik şirketine intikal ettirmesi, prim tahsilatı olarak değerlendirilmez.

Buna karşılık, sigorta acentelerinin ilgili sigorta veya emeklilik şirketine ait olmayan bir POS cihazı kullanarak sigorta ettirenlerin kredi kartı hesabından ön onay (provizyon) almaları ya da para çekmeleri veya sigorta ettirenlerin “mail order” formu doldurarak kredi kartı veya diğer hesaplarından yapacakları ödemelerin ilgili sigorta veya emeklilik şirketi dışındaki kişilerin (acentenin kendisi dahil) hesaplarına geçmelerini sağlamaları, sigorta ettirenlerden aldıkları kambiyo senetlerini kendi hesapları üzerinden tahsil için bankaya tevdi etmeleri veya kambiyo senetlerini acentelik sözleşmesinde belirtilen süre içinde ilgili sigorta veya emeklilik şirketine intikal ettirmemeleri ya da şirketler dışındaki kişilere teslim etmeleri veya sigorta acentelerinin sigorta ettirenlerden nakit (TL veya döviz vs.) tahsilat yapmaları prim tahsil etme faaliyeti olarak değerlendirilir.

Prim tahsil etme yetkisi verilen sigorta acentelerinin tahsil ettikleri primler karşılığında ilgili sigorta veya emeklilik şirketine ait tahsilat makbuzlarını düzenlemeleri ve sigorta ettirene tevdi etmeleri gerekmektedir. Sigorta acentelerinin prim tahsilinde kendilerine ait (acente tarafından bastırılmış) tahsilat makbuzlarını kullanmamaları gerekir.

Prim tahsil etme yetkisi bulunmayan sigorta acenteleri, düzenlenmesine aracılık ettikleri ya da bizzat tanzim ettikleri sigorta sözleşmeleri nedeniyle hak kazandıkları komisyon tutarında ya da hak edilen komisyona karşılık gelecek tutarda da olsa, acentelik sözleşmesinde bu konuda hüküm bulunmadığı sürece sigorta ettirenlerden prim tahsil edemezler.

Poliçenin iptali, süresinin kısaltılması, teminat tutarının düşürülmesi ya da tarifinin düzeltilmesi gibi hallerde sigorta ettirene yapılması gereken prim iadelerinin doğrudan ilgili sigorta veya emeklilik şirketi tarafından ya da anılan sigorta türünde prim tahsil etme yetkisine sahip olan sigorta acentesi tarafından yapılması gerekmektedir. Prim tahsiline yetkili olmayan sigorta acenteleri, açıklanan durumlar nedeniyle sigorta ettirenlere prim iadesi yapamazlar.

Sigorta acenteleri, belirli sigortalarla sınırlı olmak üzere prim tahsil etme yetkisine sahip oldukları durumlarda, sadece yetki verilen sigorta branşlarında yapılan sözleşmeler için prim tahsil edebilirler ve sadece prim tahsil etme yetkisi bulunan poliçelerle ilgili olarak sigorta ettirenlere prim iadesinde bulunabilirler.

Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından sigorta acentelerine prim tahsil etme yetkisi verilmekle birlikte poliçe iptallerinde prim iade yetkisi verilmeyebilir ya da anılan yetki

kısıtlanabilir. Bu gibi durumlarda, sigorta acenteleri sigorta ettirenlere prim iadesinde bulunamazlar.

Acentelerin prim tahsil etme yetkisi ile prim tahsil etme ve iade işlemlerine ilişkin inceleme yukarıda açıklanan hususlar ile sınırlı olmayıp, her bir sigorta acentesinde, yapılan işlemin mahiyetine göre ve acentelik sözleşmesinde yer alan düzenlemeler dikkate alınarak incelemenin kapsamına karar verilir.

Sigorta acentelerinin sigorta ettirenlerden tahsil ettikleri sigorta primlerini (nakit, çek vs.) sigorta ettiren ve poliçe bazında ayrı takip etmeleri ve acentelik sözleşmesinde belirtilen şekil ve sürede ve poliçe bazında sigorta veya emeklilik şirketine intikal ettirmeleri gerekmektedir. Sigorta ettiren tarafından primin ödenip ödenmediğinin, dolayısıyla ilgili sigorta veya emeklilik şirketinin sorumluluğunun başlayıp başlamadığının ya da sorumluluğunun devam edip etmediğinin tespiti için sigorta ettirenlerden yapılan tahsilatın poliçe bazında takip edilmesi ve ilgili sigorta ve emeklilik şirketine poliçe bazında bildirilmesi ve intikal ettirilmesi gerekmektedir.

Sigorta acentelerinin sigorta ettirenlerden yaptıkları nakit ve benzeri prim tahsilatından hak ettikleri komisyonları düşerek kalan kısmını ilgili sigorta veya emeklilik şirketine intikal ettirebilmeleri ya da sigorta ettiren tarafından verilen çek ve diğer kambiyo senetlerinden hak ettikleri komisyona karşılık gelecek tutarı tahsil edebilmeleri için acentelik sözleşmesinde bu konuda açıkça yetki verilmiş olması gerekmektedir.

Sigorta acentelerinin, prim ödemelerine ilişkin poliçe bazında hazırlanacak bir listeyi, aracılığını yaptıkları sigorta ve emeklilik şirketlerine intikal ettirmeleri ya da poliçe bazında yapılan tahsilatın ilgili sigorta ve emeklilik şirketi tarafından takip edilebilmesini sağlayacak şekilde bu bilgileri şirketin bilgi işlem sistemine girmeleri gerekmektedir.

Sigorta acentelerinin aracılığını yaptıkları sigorta ve emeklilik şirketleri ile gerçekleştirecekleri hesap mutabakatlarının poliçe bazında yapılması ya da borç ve alacak durumunun hangi poliçelerden kaynaklandığının açıkça izlenebilmesi gerekmektedir.

Sigorta acentelerinin, prim tahsil etmeye yetkili olmadıkları halde sigorta ettirenlerden prim tahsil etmeleri, prim tahsilatı karşılığında kendilerine ait tahsilat makbuzlarını kullanmaları, prim tahsilatını şirket ve poliçe bazında takip etmemeleri, prim tahsilatlarını ilgili sigorta veya emeklilik şirketine poliçe bazında intikal ettirmemeleri, prim tahsil ettikleri sigorta ettirenlere başka bir sigorta veya emeklilik şirketine ya da kendilerine ait tahsilat makbuzunu vermeleri ya da içeriği gerçek veya doğru olmayan tahsilat makbuzları düzenlemeleri veya prim tahsil edilmesine rağmen sigorta ettirenlere tahsilat makbuzu vermemeleri 5684 sayılı Kanunun 32'nci maddesi kapsamında sigortalıların hak ve menfaatlerini tehlikeye düşürebilen hareket olarak değerlendirilir.

Yapılan denetimde, acentenin prim tahsil etme ve prim iadesi işlemlerinin yukarıda açıklanan esaslar dahilinde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği araştırılır ve incelenir.

Kontrol Listesi

4.3.1. Acente sigorta ettirenlerden prim tahsil etmekte ise aracısı olduğu ve adına prim tahsil ettiği sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından vekaletnamede prim tahsil etme yetkisi verildiği açıkça belirtilmiş midir? (E)

4.3.2. Acente, prim tahsil etme yetkisi vermeyen sigorta ve emeklilik şirketleri adına sigorta ettirenlerden prim tahsil etmekte midir? (H)

4.3.3. Acente, prim tahsil etme yetkisini sadece belirli branşlar için veren sigorta ve emeklilik şirketleri adına sigorta ettirenlerden yetkili olmadığı branşlarda prim tahsil etmekte midir? (H)

4.3.4. Acente, prim tahsil etme yetkisi vermemiş olan sigorta ve emeklilik şirketleri adına prim tahsilatı olarak değerlendirilen işlemlerde bulunmakta mıdır? (H)

4.3.5. Acente, tahsil ettiği primler karşılığında sigorta ettirene ilgili sigorta veya emeklilik şirketine ait tahsilat makbuzunu vermekte midir? (E)

4.3.6. Acente, tahsil ettiği primler karşılığında sigorta ettirenlere kendine ait (kendi tarafından bastırılmış) tahsilat makbuzu vermekte midir? (H)

4.3.7. Acente, prim tahsil etme yetkisi bulunmadığı aracılık faaliyetleri nedeniyle, düzenlenmesine aracılık ettiği ya da tanzim ettiği sigorta sözleşmeleri nedeniyle hak kazandığı komisyona karşılık gelecek tutarda da olsa sigorta ettirenlerden prim tahsil etmekte midir? (H)

4.3.8. Acente, prim tahsiline yetkili olmadığı bir poliçe ile ilgili olarak prim iadesi gereken durumlarda sigorta ettirenlere prim iadesi yapmakta mıdır? (H)

4.3.9. Acente, belirli sigortalılarla sınırlı olmak üzere prim tahsil etme yetkisine sahip olduğu durumlarda, sadece prim tahsil etme yetkisi bulunan branşlarda gerektiğinde sigorta ettirenlere prim iadesinde bulunmakta mıdır? (E)

4.3.10. Acente, sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından prim tahsil etme yetkisi verilmekle birlikte sigorta ettirenlere prim iade yetkisi verilmediği durumlarda poliçe iptallerinde prim iadesinde bulunmakta mıdır? (H)

4.3.11. Acente, sigorta ettirenlerden tahsil ettiği sigorta primlerini (nakit, çek vs.) sigorta ettiren ve poliçe bazında ayrı takip etmekte midir? (E)

4.3.12. Acente, sigorta ettirenlerden tahsil ettiği primleri acentelik sözleşmesinde belirtilen şekil ve sürede, poliçe bazında ve tutarı ile ödeme şeklini (nakit, çek vs.) değiştirmeden ilgili sigorta veya emeklilik şirketine intikal ettirmekte midir? (E)

4.3.13. Acentenin, sigorta ettirenlerden yaptığı nakit ve benzeri prim tahsilatından hak ettiği komisyonları düşerek kalan kısmını ilgili sigorta veya emeklilik şirketine intikal ettirdiği ya da sigorta ettiren tarafından verilen çek veya diğer kambiyo senetlerinden hak ettiği komisyona karşılık gelecek tutarda olan kısmın bedelini tahsil ettiği durumlarda acentelik sözleşmesinde bu konuda açıkça yetki verilmiş midir? (E)

4.3.14. Acente, prim ödemelerine ilişkin poliçe bazında hazırlayacağı listeyi, aracılığını yaptığı sigorta ve emeklilik şirketlerine intikal ettirmekte ya da poliçe bazında yaptığı prim tahsilatının ilgili sigorta ve emeklilik şirketi tarafından takip edilebilmesini sağlayacak şekilde bu bilgileri şirketin bilgi işlem sistemine girmekte midir? (E)

4.3.15. Acente, aracılığını yaptığı sigorta ve emeklilik şirketleri ile gerçekleştirecekleri hesap mutabakatlarını poliçe bazında yapmakta ya da borç ve alacak durumunun hangi poliçelerden kaynaklandığı açıkça izlenebilecek şekilde mutabakat yapmakta mıdır? (E)

4.4. Kayıtların ve Hesap Mutabakatlarının İncelenmesi

Sigorta acentelerinin aynı anda birden fazla sigorta ve emeklilik şirketinin acenteliğini yapabilmeleri ve birden fazla branşta faaliyet gösterebilmeleri mümkündür. Bu nedenle sigorta acenteleri tarafından yapılan poliçe tanzimi, prim üretimi, poliçe iptali, prim tahsilatı, prim iadesi ve primlerin şirketlere intikal ettirilmesi gibi işlemlerin tamamının, işlemi gerçekleştiren personel, ilk işlem tarih ve zamanı, düzeltme/değiştirme/silme gibi işlemlerin tarih ve zamanı da görülebilecek şekilde ilgili sigorta veya emeklilik şirketlerinin ya da acentenin bilgi işlem sistemi üzerinden takip edilebiliyor/denetlenebiliyor olması

gerekmektedir. Sigorta acentelerinin, açıklanan hususların takip edilebileceği şekilde elektronik kayıt tutmaları durumunda ayrıca rejestro defteri (üretim takip defteri) ve tahsilat defteri tutmalarına gerek bulunmamaktadır.

Sigorta acentelerinin, acenteliklerini yaptıkları sigorta ve emeklilik şirketleri ile üçer aylık dönemler itibariyle hesap mutabakatı sağlayacak şekilde hesap ve kayıt düzeni oluşturmaları gerekmektedir. Bu kapsamda, sigorta acenteleri ile sigorta ve emeklilik şirketleri, kendi aralarındaki ilgili hesaplarda, üçer aylık dönemler itibariyle yazılı olarak veya elektronik ortamda hesap mutabakatlarını sağlamak zorundadırlar. (Yönetmelik-Madde 14)

Sigorta acenteleri ile sigorta ve emeklilik şirketleri arasındaki hesap mutabakatının poliçe bazında prim borç tutarlarını listelemek suretiyle toplam tutar üzerinden yapılması mümkündür.

Sigorta acentelerinin hesap mutabakatı yapabilmeleri için sigorta ettirenlerden prim tahsilatını poliçe ve sigorta ettiren bazında ayrı takip etmeleri gerekmektedir.

Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından yazılı olarak veya elektronik ortamda gönderilen hesap mutabakatlarının bir nüshasının acente tarafından saklanması ve bir nüshasının da imzalanarak ilgili sigorta veya emeklilik şirketine intikal ettirmeleri ya da elektronik ortamda yapılan hesap mutabakatlarının denetime elverişli ve ispat edilebilir şekilde kayıt altına alınması gerekmektedir.

Yapılan denetimde, sigorta acentesinin kayıt düzeninin yukarıda açıklanan şekilde mevcut olup olmadığı, prim tahsilatını poliçe bazında takip edip etmediği ve acenteliğini yaptığı sigorta ve emeklilik şirketleri ile üçer aylık dönemler itibariyle hesap mutabakatı yapıp yapmadığı araştırılır ve incelenir.

Kontrol Listesi

4.4.1. Acente tarafından yapılan poliçe tanzimi, prim üretimi, poliçe ve prim iptali, prim tahsilatı ve prim iadesi, sigorta veya emeklilik şirketine prim ödemesi gibi işlemlerin tamamı, işlemi gerçekleştiren personel, ilk işlem tarih ve zamanı, düzeltme/değiştirme/silme işlemlerinin tarih ve zamanı da olacak şekilde ilgili sigorta veya emeklilik şirketleri ya da acentenin bilgi işlem sistemleri üzerinden takip edilebilmekte ve denetlenebilmekte midir? (E)

4.4.2. Acente, acenteliğini yaptığı sigorta ve emeklilik şirketleri ile üçer aylık dönemler itibariyle hesap mutabakatı sağlamaya elverişli hesap ve kayıt düzeni oluşturmuş mudur? (E)

4.4.3. Acente, aracılık yaptığı sigorta ve emeklilik şirketleri ile üçer aylık dönemler itibariyle yazılı olarak veya elektronik ortamda hesap mutabakatı yapmakta mıdır? (E)

4.4.4. Acente, aracılığını yaptığı sigorta ve emeklilik şirketleri ile hesap mutabakatını poliçe bazında prim borç tutarlarını listelemek suretiyle toplam tutar üzerinden yapmakta mıdır? (E/H)

4.4.5. Acente, aracılığını yaptığı sigorta ve emeklilik şirketleri ile hesap mutabakatı yapabilmek için sigorta ettirenlerden prim tahsilatını poliçe ve sigorta ettiren bazında takip etmekte midir? (E)

4.4.6. Acente, sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından yazılı olarak veya elektronik ortamda gönderilen hesap mutabakatlarının bir nüshasını saklamakta ya da elektronik ortamda yapılan hesap mutabakatlarını denetime elverişli ve ispat edilebilir şekilde kayıt altına almakta mıdır? (E)

4.5. Tazminat İşlemlerine Aracılık Faaliyetinin Denetimi

Sigorta acenteleri sigorta konusu risklerin gerçekleşmesi nedeniyle tazminat ya da tazminata ilişkin avans ödemesi yapamazlar. Ancak, sigorta acentelerinin, sigorta tazminatının ödenmesi için gerekli bilgi ve belgelerin tazminat talep edenlere bildirilmesi, tazminat talep edenlerden temin edilmesi ve ilgili sigorta veya emeklilik şirketine iletilmesi ya da tazminat talep eden tarafından intikal ettirilen şikayet ve taleplerin sigorta ve emeklilik şirketine iletilmesi gibi işlemleri gerçekleştirmelerinde mevzuat açısından herhangi bir sakınca bulunmamaktadır.

Sigorta acenteleri, sigorta ettiren veya sigortalı tarafından sigorta sözleşmesine konu olan rizikonun gerçekleştiğinin kendisine bildirilmesinde, yapılan ihbardan itibaren hem ilgili sigorta ve emeklilik şirketinin hem de sigorta ettirenin veya sigortalının hak ve menfaatlerinin korumak, sigorta edilmiş şeyleri muhafaza altına almak ve zararı azaltmak amacıyla makul ve uygun şekillerde gerekli tedbirlerin alınmasını, tazminatın ödenebilmesi için gerekli tüm bilgi ve belgelerin sigorta ettiren veya sigortalıya doğru şekilde iletilmesini, riskin gerçekleştiğine ilişkin bildirim bir an evvel ilgili sigorta veya emeklilik şirketine yapılarak hasar dosya numarası açılmasını ve riske ilişkin olarak şirketin gerekli inceleme ve araştırma yapmasını (ekspert ve uzman tayin etmesi vs.) sağlamakla yükümlüdür.

Gerçekleşen riskin sigorta teminatı kapsamında olup olmadığı ya da riskin gerçekleşmesi nedeniyle ortaya çıkan zarar tutarı veya hasar konularında sigorta ettiren veya sigortalı ile ilgili sigorta veya emeklilik şirketi arasında anlaşmazlık yaşandığında ve bu durumdan sigorta acentesi haberdar edildiğinde ya da taraflardan birinin anlaşmazlığa aracılık etmesini talep ettiğinde, sigorta acentesinin, sigorta ve emeklilik şirketinin gerekli tedbirleri alabilmesi, sigorta ettiren/sigortalı veya tazminat alacaklısının ise hakkını koruyabilmesi/arayabilmesi için gerekli bilgileri tam ve doğru şekilde her iki tarafa da ve gecikmeksizin aktarması gerekmektedir.

Yapılan denetimde, sigorta acentesinin gerçekleşen riske ilişkin olarak yukarıda açıklanan faaliyetlerde bulunup bulunmadığı araştırılır ve incelenir.

Kontrol Listesi

4.5.1. Acente, sigorta konusu risklerin gerçekleşmesi nedeniyle tazminat ya da tazminata ilişkin avans ödemesi yapmakta mıdır? (H)

4.5.2. Acente, sigorta tazminatının ödenmesi için gerekli bilgi ve belgeleri tazminat talep edenlere bildirmekte ve gerekli bilgi ve belgelerin tazminat talep edenlerden temin edilmesi, ilgili sigorta veya emeklilik şirketine iletilmesi ya da tazminat talep eden tarafından intikal ettirilen şikayet ve taleplerin sigorta ve emeklilik şirketine iletilmesi gibi işlemleri gerçekleştirmekte midir? (E)

4.5.3. Acente, sigorta ettiren veya sigortalı tarafından sigorta sözleşmesine konu olan rizikonun gerçekleştiği kendine bildirildiğinde, ilgili sigorta ve emeklilik şirketi ile sigortalının hak ve menfaatlerini korumak, sigorta edilmiş şeyleri muhafaza altına almak ve zararı azaltmak amacıyla makul ve uygun şekillerde gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamakta, tazminatın ödenebilmesi için gerekli bilgi ve belgeleri sigorta ettiren veya sigortalıya doğru şekilde iletmekte, riskin gerçekleştiğine ilişkin bildirim bir an evvel ilgili sigorta ve emeklilik şirketine ileterek hasar dosyası açılmasını ve riske ilişkin olarak şirketin gerekli inceleme ve araştırma yapmasını (ekspert ve uzman tayin etmesi vs.) sağlamakta mıdır? (E)

4.5.4. Acente, gerçekleşen riskin sigorta teminatı kapsamında olup olmadığı ya da riskin gerçekleşmesi nedeniyle ortaya çıkan zarar tutarı veya hasar konularında sigorta ettiren

veya sigortalı ile ilgili sigorta veya emeklilik şirketi arasında anlaşmazlık yaşandığı ve bu durumdan haberdar edildiğinde ya da taraflardan biri tarafından anlaşmazlık konusunda aracılığı talep edildiğinde, sigorta ve emeklilik şirketinin gerekli tedbirleri alabilmesi, sigorta ettiren/ sigortalı veya tazminat alacaklısının ise hakkını koruyabilmesi/arayabilmesi için gerekli bilgileri tam ve doğru şekilde her iki tarafa da ve gecikmeksizin aktarmakta mıdır? (E)

4.6. Komisyon Oran ve İşlemlerinin İncelenmesi

Sigorta branş veya türleri itibarıyla ödenecek komisyon oran ve tutarları, sigorta ve emeklilik şirketleri ile sigorta acenteleri arasında serbestçe belirlenir. Ancak, komisyonlara ilişkin olarak ilgili mevzuatında özel hükümler bulunan sigortalarda söz konusu hükümler geçerlidir. (Yönetmelik-Madde 13/1)

Sigorta ve emeklilik şirketleri ile sigorta acenteleri arasında yapılan acentelik sözleşmelerinde komisyonun genel çerçevesi belirlenir. Sözleşmede belirlenmemiş bulunan komisyon ve ek komisyonlar ile ilgili esaslar, sigorta ve emeklilik şirketlerince acentelere duyurulur. (Yönetmelik-Madde 13/2)

Sigorta acentesi, acentelik sözleşmesinin sona ermesi halinde, sigorta ettirenlerle yaptığı veya kısa bir süre içinde yapacağı işlemlerle ilgili sözleşme ilişkisi devam etmiş olsaydı elde edeceği komisyona hak kazanır. (Kanun-Madde 23/15)

Kontrol Listesi

4.6.1. Sigorta branş veya türleri itibarıyla acenteye ödenecek komisyon oran ve tutarları, sigorta ve emeklilik şirketleri ile imzalanan aracılık sözleşmelerinde açıkça belirlenmiş midir? (E)

4.6.2. Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından acentelere sözleşmelerde belirlenen komisyon oran veya tutarları ödenmekte midir? (E)

4.6.3. İlgili mevzuatında acentelere ödenecek komisyon oranına ilişkin düzenleme bulunan sigortalarda, sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından mevzuatta belirlenen komisyon oranları ödenmekte midir? (E)

BÖLÜM 5

SİGORTA ACENTELERİNİN DİĞER FAALİYETLERİNİN İNCELENMESİ

Sigorta acentelik faaliyetlerinin denetiminde, aracılık veya sigorta acenteliği faaliyeti ile doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili olan aşağıdaki hususlar da incelenir.

5.1. Değişiklikleri Bildirme Yükümlülüğünün İncelenmesi

Sigorta acenteleri, Yönetmelikte aranılan niteliklerinde ortaya çıkabilecek değişiklikleri elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda buldukları odaya; sigorta ve emeklilik şirketleri ise acentelere verdikleri yetkilere ilişkin değişiklikleri, değişikliği takiben en geç üç iş günü içinde, Levhaya işlenmek üzere TOBB'a bildirmek zorundadırlar. (Yönetmelik-Madde 16/1)

Yapılan incelemede, sigorta acentelerinin Yönetmelikte belirtilen nitelikteki değişiklikleri Levhaya işlenmek üzere TOBB'a veya görevlendireceği odalara bildirmiş ve değişikliğe ilişkin belgeleri teslim etmiş olup olmadıkları araştırılır.

Kontrol Listesi

5.1.1. Acente, Yönetmelikte belirtilen nitelikteki değişiklikleri Levhaya işlenmek üzere TOBB'a veya görevlendirdiği odaya bildirmiş ve değişikliğe ilişkin belgeleri teslim etmiş midir? (E)

5.2. Unvan, İlan, Reklam, Afiş ve Panoların İncelenmesi

Sigorta acenteleri, unvanlarında “sigorta” ifadesi ile birlikte “acentelik” veya “aracılık” ifadelerinden birini kullanmak zorundadırlar. (Yönetmelik-Madde 15/1)

Acenteler, unvanlarını acentelik fonksiyonlarını gizleyecek şekilde ve unvanlarında sigorta şirketi olarak faaliyet gösterdikleri anlamını taşıyacak ifadeler kullanamazlar. (Yönetmelik-Madde 15/1)

Acentelerin başka bir adresteki şubeleri acente ile aynı unvanı taşımak zorundadır. (Yönetmelik-Madde 15/3)

Acenteler şubelerine ilişkin bilgileri şube tesisinden itibaren en geç onbeş iş günü içinde Levha bilgilerine ilave ettirirler. Şubelerin antet, afiş, reklam ve tabelalarında acente unvanına yer vermeleri zorunludur. (Yönetmelik-Madde 15/3)

Acenteler, Levha kayıt numarasını içeren bir plakayı işyerlerinin giriş bölümünde ve gözle görünür şekilde asmak zorundadırlar. (Yönetmelik-Madde 15/2)

Kontrol Listesi

5.2.1. Acente, unvanında “sigorta” ile birlikte “acentelik” veya “aracılık” ifadelerinden birini kullanmakta mıdır? (E)

5.2.2. Acente, unvanını acentelik fonksiyonunu gizleyecek şekilde kullanmakta ya da unvanında sigorta şirketi olarak faaliyet gösterdiği izlenimi veren ifadeler kullanmakta mıdır? (H)

5.2.3. Acentenin faaliyet gösterdiği başka adreslerdeki şubeleri acente ile aynı unvanı taşımakta mıdır? (E)

5.2.4. Acente, şube açmış olması halinde şubelerine ilişkin bilgileri şube tesisinden itibaren en geç onbeş iş günü içinde Levha bilgilerine ilave ettirmiş midir? (E)

5.2.5. Acentenin şubeleri kullandıkları antet, afiş, reklam ve tabelalarında acente unvanına yer vermekte midir? (E)

5.2.6. Acente, Levha kayıt numarasını içeren bir plakayı işyerinin (şubeleri varsa şubelerin de) giriş bölümüne ve gözle görünecek şekilde asmakta mıdır? (E)

5.3. Sır Saklama ve Diğer Yükümlülüklerin İncelenmesi

Sigorta acenteleri ile bunların yanlarında çalışanlar, işleri dolayısıyla öğrendikleri bilgi ve sırları ilgililerin izni olmaksızın açıklayamazlar. Ancak, suç teşkil eden hallerin yetkili mercilere duyurulması zorunludur. (Kanun-Madde 23/17)

Yapılan denetimde, sigorta acentelerinin ve yanlarında çalışanların sır saklama yükümlülüklerine riayet edip etmedikleri ve suçun yetkili makamlara intikal ettirilmesi dışında kişisel ve ticari sır veya bilgileri açıklayıp açıklamadıkları araştırılır.

Kontrol Listesi

5.3.1. Acente ve personeli, sır saklama yükümlülüğüne riayet etmekte midir? (E)

5.3.2. Acente ve personeli, suçun yetkili makamlara intikal ettirilmesi dışında kişisel ve ticari sır veya bilgileri üçüncü kişilere açıklamakta mıdır? (H)

5.4. Teknik Personel Kimliğinin İncelenmesi

Sigorta ürünlerinin sigorta acenteleri tarafından pazarlanması, bilgilendirme ve satış işlemleri, acentelerin teknik personel kimliğine sahip çalışanları tarafından yapılabilir.

Sigorta acentelerinin teknik personeline, uygunluk belgesi başvurusunda buldukları ticaret odası tarafından bir kimlik verilir. (Yönetmelik-Madde 20/1)

Acentelerin teknik personelinin acentelik faaliyeti esnasında veya talep edildiğinde kimliklerini ibraz etmeleri gerekmektedir. Kimliği olmayanlar ile kimliği olup ibraz edemeyenler sigorta sözleşmelerine aracılık edemezler. (Yönetmelik-Madde 20/2)

Acentelik sözleşmesinin feshi veya teknik personelin iş akdinin sona ermesi veyahut yetkisinin kaldırılması durumlarında, acenteler keyfiyeti en geç üç iş günü içinde uygunluk belgesi başvurusunda buldukları odaya bildirirler ve verilen kimlikleri ilgili odaya iade ederler. (Yönetmelik-Madde 20/3) Birden fazla sigorta veya emeklilik şirketine aracılık eden sigorta acenteleri, tüm acentelik sözleşmelerinin feshedilmesi ve geçerli bir acentelik sözleşmelerinin kalmaması durumunda verilen kimlikleri ilgili odaya iade ederler. İade edilmeyen kimliklerden acenteler sorumludur. (Yönetmelik-Madde 20/3)

Yapılan denetimde, sigorta acentesinin teknik personel kimliklerinin mevcut olup olmadığı ve acentelik işlemlerinde kimliklerini ibraz edip etmedikleri incelenir.

Kontrol Listesi

5.4.1. Acentenin teknik personeline uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu ticaret odası tarafından kimlik belgesi verilmiş midir? (E)

5.4.2. Acentenin teknik personeli, acentelik faaliyeti esnasında veya talep edildiğinde kimliğini ibraz etmekte midir? (E)

5.5. Teknik Personelin Hizmetiçi Eğitim Durumunun İncelenmesi

Sigorta acentelerinin teknik personeli, tarihi ve programı Müsteşarlıkça üç ay önceden duyurulacak ve en az üç yılda bir beş iş gününü geçmemek üzere verilecek eğitime katılmak zorundadırlar. Eğitimler Sigortacılık Eğitim Merkezi tarafından düzenlenir. (Yönetmelik-Madde 19/3)

Teknik personelden hizmet içi eğitimi süresi içinde almamış olanların faaliyeti söz konusu eğitimi tamamlayıncaya kadar durdurulur. (Yönetmelik-Madde 19/2) Sigorta acenteleri, süresi içinde hizmet içi eğitimi almamış teknik personeli sigorta sözleşmelerine aracılık faaliyetinde istihdam edemezler. Gerçek kişi acentelerde acentenin hizmet içi eğitimi süresi içinde almamış olması ve hizmet içi eğitim görmüş başka bir teknik personel istihdam etmemesi halinde acentelik faaliyetinin durdurulması zorunludur.

Yapılan incelemede, sigorta acentelerinin teknik personelinin Yönetmelikte belirtilen eğitimlere süresi içinde katılıp katılmadıkları ve üç yıl geçmiş olmasına rağmen eğitime

katılmayan teknik personelinin bulunup bulunmadığı ile katılmayan personelin sigorta sözleşmelerine aracılık yapıp yapmadığı kontrol edilir.

Kontrol Listesi

5.5.1. Acentenin teknik personeli, Sigortacılık Eğitim Merkezi tarafından bu amaçla düzenlenen eğitime en az üç yılda bir katılmakta mıdır? (E)

5.5.2. Acente, üç yıllık süre tamamlanmasına rağmen hizmet içi eğitimi almamış olan teknik personelin faaliyetini söz konusu eğitimi tamamlayana kadar durdurmakta mıdır? (E)

5.5.3. Acente, süresi içinde hizmet içi eğitimi almamış teknik personeli sigorta sözleşmelerine aracılık faaliyetinde istihdam etmekte midir? (H)

5.5.4. Gerçek kişi acente, hizmet içi eğitimi süresi içinde almamış ve hizmet içi eğitim görmüş başka bir teknik personel istihdam etmiyor olması halinde fiilen acentelik faaliyetine devam etmekte midir? (H)

5.6. Başka Faaliyet Yasağının İncelenmesi

Sigorta acenteleri münhasıran sigorta acenteliği konusunda faaliyet göstermek zorundadırlar. Bankalar ile özel kanunla kurulmuş ve kendisine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınan kurumlar hariç olmak üzere kendilerine sözleşme yapma veya prim tahsil etme yetkisi verilen sigorta acenteleri, bireysel emeklilik işlemleriyle ilgili acentelik faaliyeti dışında başka bir ticarî faaliyette bulunamazlar. (Kanun-Madde 23/10)

Police tanzimine ve prim tahsiline yetkili sigorta acenteleri, acentelik faaliyetlerine devam ettikleri sürece, aynı gerçek veya tüzel kişilik altında, esnaf veya tacir sıfatıyla mesleğin niteliği ile bağdaşması mümkün olmayan başka bir işle uğraşamazlar, sigorta eksperliği ve brokerlik faaliyetinde bulunamazlar.

5684 sayılı Kanuna göre sadece hayat ve zorunlu sigortalarla (sınırlı) yetkili acente olarak faaliyette bulunan sigorta acenteleri, 18 Nisan 2015 tarihine kadar sigortacılık ile bağdaşmayan faaliyetlerini sona erdirmek ve sadece sigorta acenteliği ile iştilal etmeye başlamak zorundadırlar. (6456 sayılı Kanun-Madde 50) Anılan tarih itibariyle, sigortacılık faaliyeti dışındaki ticari faaliyetlerini durdurmamayan ya da sigortacılık faaliyeti dışında başka faaliyetlerde bulunan sigorta acentelerinin acentelik faaliyeti durdurulacaktır.

Yapılan denetimde, sigorta acentelerinin sigorta acentelik faaliyeti ile bağdaşmayan ve kendileri için yasaklanmış olan bir faaliyette bulunup bulunmadıkları araştırılır ve incelenir.

Kontrol Listesi

5.6.1. Bankalar, özel kanunla kurulmuş ve kendisine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınan kurumlar hariç olmak üzere, acente, münhasıran sigorta acenteliği konusunda faaliyet göstermekte midir? (E)

5.6.2. Acente, bireysel emeklilik işlemleriyle ilgili acentelik faaliyeti dışında başka bir ticarî faaliyette bulunmakta mıdır? (H)

5.7. Yetkilerin Kullanılması ve Acenteler Arası İş Paylaşımının İncelenmesi

5684 sayılı Kanun gereği bir sigorta acentesinin sigorta sözleşmelerine aracılık edebilmesi için bizzat ilgili sigorta veya emeklilik şirketi tarafından yetkilendirilmiş olması gerekmektedir. Bizzat ilgili sigorta veya emeklilik şirketi tarafından yetkilendirilmeyen bir

sigorta acentesinin kendisine yetki vermeyen bir şirketin poliçesine aracılık edebilmesi mümkün değildir.

Bir sigorta acentesi, acentelik sözleşmesinde belirlenen yetki ve sınırlar dâhilinde ve yalnızca yetkili olduğu sigorta ve emeklilik şirketleri adına aracılık faaliyetinde bulunabilir.

Sigorta acenteleri sadece şube şeklinde örgütlenmeye gidebilirler. Şube dışındaki örgütlenmeler mevzuata aykırılık teşkil edecektir.

Sigorta acenteleri sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından verilen yetkileri başkasına devredemez, başkalarına kullanıramaz ve başka acenteleri yetkilendiremezler.

Kanununun 35'inci maddesinin yirminci fıkrasında, sigorta acenteliği yetkilerini veya unvanlarını başka kişilere kullandıranlar için adli ceza öngörülmüştür. Bu kapsamda, sigorta acentelerinin birbirini yetkilendirmesi, sigorta veya emeklilik şirketlerinden aldıkları yetkileri başka kişilere ya da sigorta acentelerine devretmeleri, bazı mekanizmalar vasıtasıyla (şifre, ekran paylaşımı, yazılım kurulumu vb.) kendi aralarında acentelik yetkilerini usulsüz paylaşmaları, başka kişilerin ya da diğer sigorta acentelerinin sigorta acentesi ya da kendisine yetki vermeyen şirketin acentesi gibi hareket etmesine imkan tanıyacak işlemlerde bulunmaları acentelik yetkilerinin başkalarına kullandırılması olarak değerlendirilmektedir.

Bir sigorta acentesinin düzenlemiş olduğu sigorta poliçesinin, gerek e-posta, msn vb. elektronik yolları kullanmak suretiyle, gerek posta, kargo veya kurye yoluyla gönderim ya da bizzat teslim etmek suretiyle, acentelik yetkisine sahip olmayan bir kişi tarafından kendi müşterisine (sigorta ettirene) sunulması mümkün bulunmamaktadır. Ancak, dürüstlük kuralları çerçevesinde, acenteler arası iş paylaşımı mümkündür. Örneğin, hayat dışı sigorta dallarında çalışan bir sigorta şirketinin acentesi, kasko sigortası müşterisi aynı zamanda hayat sigortası da talep ettiği takdirde, müşterisini hayat grubu sigorta dallarında faaliyet gösteren başka bir sigorta şirketinin acentesine yönlendirebilir. Bu durumda, poliçenin hayat dışı alanında faaliyet gösteren sigorta şirketinin acentesi tarafından değil, mutlaka hayat grubunda faaliyet gösteren sigorta şirketinin acentesi tarafından düzenlenmesi gerekmektedir. Diğer bir ifadeyle, bir sigorta acentesi yalnızca yetkili olduğu sigorta şirketi adına aracılık faaliyetinde bulunabilir (Sektör Duyurusu-Sayı 2013/3).

Yetkili bir sigorta acentesinin tanzim edip imzaladığı poliçe ile tahsilat makbuzunun bir başka sigorta acentesi tarafından sigorta ettiren veya sigortalıya sunulmasında sakınca bulunmamaktadır. Ancak, poliçe tanzimi ile tahsilat makbuzunun sigorta acentesi tarafından tanzim edilmesi ve diğer acente tarafından sadece poliçe ve tahsilat makbuzunu sigorta ettirene teslim etme görevinin üstlenilmesi gerekmektedir. Düzenlenen poliçe ve tahsilat makbuzu kesinlikle yetkili acente tarafından imzalanmalıdır. Yapılan tahsilatın da (nakit, kredi kartı ile vs.) yetkili acente tarafından yapılması ve poliçeyi teslim görevini üstlenen acentenin prim tahsil etmemesi gerekmektedir.

Yetkili bir sigorta acentesinin poliçelerin basımı için kullanılan şirket antetli kağıt ve tahsilat makbuzlarını önceden imzalayarak başka bir sigorta acentesine vermesi ve onun, önceden imzalanmış antetli kağıtlara çıktı olarak müşterilerine vermesi ya da benzer yöntemler, acentelik yetkisinin başkalarına kullandırılması olarak değerlendirilmektedir.

Yapılan incelemede, acentenin şirketler tarafından verilen yetkileri her ne şekilde olursa olsun başka kişi veya acentelere kullandırıp kullandırmadığı araştırılır.

Kontrol Listesi

5.7.1. Acenteye yetkilendirme doğrudan sigorta veya emeklilik şirketleri tarafından verilmiş midir? (E)

5.7.2. Acente, acentelik sözleşmesinde belirlenen yetki ve sınırlar dâhilinde ve yalnızca yetkili olduğu sigorta ve emeklilik şirketleri adına aracılık faaliyetinde bulunmakta mıdır? (E)

5.7.3. Acente, merkez ve şube dışında bir örgütlenmeye sahip midir? (H)

5.7.4. Acente, sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından kendine verilen yetkileri başkalarına devretmekte veya kullandırmakta ya da başka acenteleri yetkilendirmekte midir? (H)

5.7.5. Acente, bazı mekanizmalar vasıtasıyla (şifre, ekran paylaşımı, yazılım yükleme vb.) acentelik yetkilerini diğer acentelerle paylaşmakta, başka kişilerin ya da diğer sigorta acentelerinin kendilerine yetki vermeyen şirketlerin acentesi gibi hareket etmesine imkan tanımakta mıdır? (H)

5.7.6. Acente teknik personeli, aracılık yapılan şirketlerden en fazla bir adet kullanıcı adına sahip midir? (E) Birden fazla kullanıcı adı alınan teknik personel bulunmakta mıdır? (H)

5.7.7. Acente, yazılı olarak ya da elektronik ortamda düzenlemiş olduğu sigorta poliçesini, e-posta, msn vb. elektronik yolları kullanmak ya da posta, kargo veya kurye ile göndermek ya da elden teslim etmek suretiyle, acentelik yetkisine sahip olmayan kişilere teslim ederek ya da onlar tarafından çıktı alınmasına imkan sağlayarak kendi müşterisine (sigorta ettirene) sunmasına, dolayısıyla sigorta acentesi gibi faaliyet göstermesine imkan tanımakta mıdır? (H)

5.7.8. Poliçe ile tahsilat makbuzu doğrudan acente tarafından tanzim edilmekte midir? (E) Düzenlenen poliçe ve tahsilat makbuzu yetkili acente tarafından imzalanmakta ve prim tahsilatı da (nakit, kredi kartı ile vs.) doğrudan yetkili acente tarafından yapılmakta mıdır? (H)

5.7.9. Acente, poliçe basımı için şirket tarafından verilen seri nolu antetli kağıt ve tahsilat makbuzlarını düzenli şekilde takip etmekte midir? (E) Acente, şirket tarafından verilen seri nolu ve antetli kağıtları başkalarına vermekte midir? (H)

5.8. Yasaklıların Acentelik Faaliyetinde Bulunup Bulunmadığının İncelenmesi

5684 sayılı Kanuna göre yetkili olanlar dışında hiçbir gerçek veya tüzel kişi, sigorta acenteliği faaliyetinde bulunamayacağı gibi ticaret unvanlarında veya herhangi bir belgede, sigorta acenteliği iş ve işlemleriyle uğraştığı izlenimini yaratacak kelime ve işaretler kullanamazlar.

Sigorta acenteliği yapmaktan yasaklananlar, sigorta acenteliğiyle ilgili faaliyetlerde çalıştırılmayacakları gibi anılan kişilerle her ne şekilde olursa olsun sigorta acenteliği mesleğinin icrası için işbirliği yapılamaz.

Sigorta ve emeklilik şirketleri ile sigorta sözleşmeleri için brokerlik yapanların ve sigorta eksperlerinin yönetim ve denetiminde bulunan kişiler ile bunlar adına imza atmaya yetkili olanlar, sigorta acentelerinin yönetim ve denetim kurullarında görev alamazlar, sigorta acentelerinde imzaya yetkili olarak çalışamazlar, sigorta acentelerine ortak olamazlar ve bunlardan ücret karşılığı herhangi bir iş kabul edemezler. (Kanun-Madde 23/12)

Sigorta ve emeklilik şirketleri ile sigorta sözleşmeleri için brokerlik yapanların ve sigorta eksperlerinin yönetim ve denetiminde bulunan kişiler ile bunlar adına imza atmaya yetkili olanlarla ilgili sınırlandırmalar söz konusu kimselerin eş ve velayeti altındaki çocukları için de geçerlidir. Ancak, sigorta şirketlerinin yönetim veya denetiminde bulunan kişiler ile bunlar adına imza atmaya yetkili olanların eş ve velayeti altındaki çocukları ile ilgili sınırlandırma anılan kişilerin faaliyette bulunduğu sigorta veya emeklilik şirketinin sigorta acenteliği için geçerlidir. (Kanun-Madde 23/12)

Kontrol Listesi

5.8.1. Acente, sigorta acenteliği yapmaktan yasaklananları acentelikle ilgili faaliyetlerde çalıştırmakta veya anılan kişilerle sigorta acenteliği mesleğinin icrası için işbirliği yapmakta mıdır? (H)

5.8.2. Sigorta ve emeklilik şirketlerinin yönetim ve denetiminde görev alan ve bunlar adına imza atmaya yetkili olanlar, acentenin ortakları arasında veya yönetim ve denetim kurulunda görev almakta, acentede imza atmaya yetkili olarak çalışmakta ya da acente tarafından ücret karşılığında bu kişilere herhangi bir iş verilmekte midir? (H)

5.8.3. Sigorta sözleşmeleri için brokerlik yapanların ve sigorta eksperlerinin yönetim ve denetiminde bulunan kişiler ile bunlar adına imza atmaya yetkili olan kimselerin eş ve velayeti altındaki çocukları, acentenin ortakları arasında veya yönetim ve denetim kurulunda görev almakta, acentede imza atmaya yetkili olarak çalışmakta ya da acente tarafından ücret karşılığında bu kişilere herhangi bir iş verilmekte midir? (H)

5.8.4. Acentenin ortakları veya yönetim ve denetim kurulunda görev alanlar ile acentede imza atmaya yetkili olarak çalışanlar arasında, acenteliği yapılmakta olan sigorta veya emeklilik şirketlerinin yönetim ve denetiminde bulunan kişilerin ve bunlar adına imza atmaya yetkili olanların eşi veya velayeti altındaki çocukları var mıdır veya bu kişilere acente tarafından ücret karşılığında herhangi bir iş verilmekte midir? (H)

5.9. Disiplin Cezası Gerektiren Eylemlerinin İncelenmesi

Sigorta acentelerinin sigorta aracılık faaliyetlerinin denetimi esnasında, denetlenen ve diğer sigorta acentelerinin;

– Sigorta acenteliği meslek şeref ve haysiyetine uygun düşmeyen tavır ve hareketlerde bulunduğu,

– Hizmet sunduğu kişiler ile olan ilişkilerinde terbiye ve nezakete aykırı davranışta bulunduğu,

– Hizmet sunduğu kişilere veya nam ve hesabına çalıştığı sigorta ve emeklilik şirketlerine karşı taahhütlerini yerine getirmediğinin,

– İş ilişkisinde bulunduğu kimseler hakkında haksız ithamda bulunduğu,

– Sigorta sözleşmeleri hakkında gerçeğe aykırı beyanda bulunduğu,

– Sözleşme öncesi bilgilendirme görevini gereği gibi yerine getirmediğinin,

– 5684 sayılı Kanunun 23'üncü maddesinin onuncu fıkrası hükmüne aykırı olarak başka bir ticari faaliyette bulunduğu ve yazılı uyarıya rağmen durumunu altı ay içinde düzeltmediğinin ya da durumunu düzeltmiş olsa bile ticari faaliyet yasağını üç yıl içinde tekrar ihlâl ettiğinin,

– Sigorta acenteliği yetkilerini ve unvanlarını başka kişilere kullandığının ve yazılı uyarıya rağmen durumunu bir ay içinde düzeltmediğinin ya da durumunu düzeltmiş olsa bile aynı fiili tekrarladığının,

– 5684 sayılı Kanunun 23'üncü maddesinin ondördüncü fıkrasında yer alan hükme aykırı olarak sigorta acenteliğinden men edilenlerle sigorta acenteliği mesleğinin icrası için işbirliği yaptığının ve yazılı uyarıya rağmen durumunu bir ay içinde düzeltmediğinin,

tespiti halinde, 5684 sayılı Kanuna göre yapılacak işlem saklı kalmak üzere sigorta acentesi hakkında gerekli bilgi ve belgelerle birlikte durum TOBB Sigorta Acenteleri İcra Komitesine bildirilir.

Yapılan denetimde, acentelerin aynı zamanda sigortacılık mevzuatına aykırılık teşkil eden veya etmeyen ancak Sigorta Acenteleri Sektör Meclisi ile Sigorta Acenteleri İcra Komitesinin Kuruluş ve Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre disiplin cezasını gerektiren bir fiil veya uygulamalarının bulunup bulunmadığı kontrol edilir.

Kontrol Listesi

5.9.1. Acente, sigorta acenteliği meslek şeref ve haysiyetine uygun düşmeyen tavır ve hareketlerde bulunmakta mıdır? (H)

5.9.2. Acente, hizmet sunduğu kişiler ile olan ilişkilerinde terbiye ve nezakete aykırı davranışta bulunmakta mıdır? (H)

5.9.3. Acente, hizmet sunduğu kişilere veya nam ve hesabına çalıştığı sigorta ve emeklilik şirketlerine karşı taahhütlerini yerine getirmemekte midir? (H)

5.9.4. Acente, iş ilişkisinde bulunduğu kimseler hakkında haksız ithamlarda bulunmakta mıdır? (H)

5.9.5. Acente, sigorta sözleşmeleri hakkında gerçeğe aykırı beyanda bulunmakta mıdır? (H)

5.9.6. Acente, sözleşme öncesi bilgilendirme görevini gereği gibi yerine getirmekte midir? (E)

5.9.7. Acente, 5684 sayılı Kanunun 23'üncü maddesinin onuncu fıkrası hükmüne aykırı olarak başka bir ticari faaliyette bulunmakta ve yazılı uyarıya rağmen durumunu altı ay içinde düzeltmemiş ya da durumunu düzeltmiş olsa bile ticari faaliyet yasağını üç yıl içinde tekrar ihlâl etmiş midir? (H)

5.9.8. Acente, sigorta acenteliği yetkilerini ve unvanlarını başka kişilere kullandırmakta ve yazılı uyarıya rağmen durumunu bir ay içinde düzeltmemiş ya da durumunu düzeltmiş olsa bile aynı fiili tekrarlamış mıdır? (H)

5.9.9. Acente, 5684 sayılı Kanunun 23'üncü maddesinin ondördüncü fıkrasında yer alan hükme aykırı olarak sigorta acenteliğinden men edilenlerle sigorta acenteliği mesleğinin icrası için işbirliği yapmakta ve yazılı uyarıya rağmen durumunu bir ay içinde düzeltmemiş midir? (H)

5.10. Türk Ticaret Kanunu Hükümlerinin Uygulanmasının İncelenmesi

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nda hüküm bulunmayan konularda 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun acentelere ilişkin hükümleri sigorta acenteleri hakkında da uygulanır.

Sigorta acentelerinin, 6102 sayılı Kanunun 5684 sayılı Kanuna aykırı olmayan hükümlerine uygun hareket etmeleri gerekmektedir.

Yapılan denetimin konusu hiçbir zaman acentelerin 6102 sayılı Kanun hükümlerine uygun olup olmadığını incelemek değildir. Ancak, diğer konularda yapılan incelemede acentenin 6102 sayılı Kanun hükümlerine aykırı hareket ettiğinin tespit edilmesi halinde konuya hazırlanan raporda yer verilir ve bu durumu ilgili makamlara bildirilir.

5.11. Acentelik Yetkilerinin Kaldırılması İşlemlerinin İncelenmesi

Acentelerin sözleşme yapma veya prim tahsil etme yetkilerinin kaldırılması halinde bu durum söz konusu yetkileri kaldıran sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından usulü dairesinde tescil ve ilan edilir. (Yönetmelik-Madde 11/1)

Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından bir acentenin acentelik yetkilerinin kaldırılması, acentelik sözleşmesinin sona erdirilmesi veya acenteler hakkında dava açılması ya da soruşturma veya kovuşturma başlatılması halleri en geç üç iş günü içinde gerekçeleriyle birlikte Levhaya işlenmek üzere TOBB'a ve ilgili acenteye bildirilir. (Yönetmelik-Madde 11/2)

Mahkeme kararıyla kesinleşmiş prim borcu nedeniyle acentelik yetkileri kaldırılanlara, prim borçlarını ödemedikleri sürece diğer sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından prim tahsil etme yetkisi verilemez ve daha önce verilmiş olan yetkiler ivedilikle kaldırılır. (Yönetmelik-Madde 11/3)

Yapılan inceleme veya denetim sonucunda, Kanunun 32'nci maddesi hükümlerine uygun hareket etmediği tespit edilen acentelerin acentelik faaliyetleri Müsteşarlık tarafından altı aya kadar geçici olarak durdurulabilir. Geçici durdurmayı takip eden iki yıl içinde aykırılığın tekrarı halinde acentenin faaliyetleri Müsteşarlıkça tamamen durdurulur ve kaydı Levhadan silinir. (Yönetmelik-Madde 11/4)

Yapılan denetimde, acentelerin acentelik yetkilerinin diğer sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından kaldırılmış olup olmadığı ve acente ile sigorta ve emeklilik şirketleri arasında yaşanan ihtilafların bulunup bulunmadığı incelenir.

Kontrol Listesi

5.11.1. Acentenin sözleşme yapma veya prim tahsil etme yetkileri sigorta veya emeklilik şirketleri tarafından kaldırılmış mıdır? (E/H) Acentenin sözleşme yapma veya prim tahsil etme yetkileri herhangi bir şirket tarafından kaldırılmış ise bu durum yetkileri kaldıran sigorta ve emeklilik şirketi tarafından usulü dairesinde tescil ve ilan edilmiş midir?

5.11.2. Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından acentenin acentelik yetkileri kaldırılmış, acentelik sözleşmesi sona erdirilmiş veya acente hakkında dava açılmış ya da soruşturma veya kovuşturma başlatılmış mıdır? (E/H)

5.11.3. Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından acentenin acentelik yetkileri kaldırılmış, acentelik sözleşmesi sona erdirilmiş veya acente hakkında dava açılmış ya da soruşturma veya kovuşturma başlatılmış ise bu durum en geç üç iş günü içinde gerekçeleriyle birlikte Levhaya işlenmek üzere TOBB'a ve ilgili acenteye bildirilmiş midir? (E)

5.11.4. Acentenin mahkeme kararıyla kesinleşmiş prim borcu bulunmakta mıdır? (H)

5.11.5. Acentenin mahkeme kararıyla kesinleşmiş prim borcu bulunmakta ise acentelik yetkileri kaldırılmış mıdır? (E)

5.11.6. Acentenin mahkeme kararıyla kesinleşmiş prim borcu bulunmakta ise prim borcunu ödemediği dönemde diğer sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından prim tahsil etme yetkisi verilmiş midir? (H) Açıklanan durumdaki acenteye diğer şirketler tarafından verilmiş olan yetkiler, prim borcu bulunduğu mahkeme kararı ile kesinleşmesinden sonra ivedilikle kaldırılmış mıdır? (E)