

# SİGORTACILIK DESTEK HİZMETLERİ HAKKINDA YÖNETMELİK

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### Amaç ve kapsam

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, 3/6/2007 tarihli ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu ve 28/3/2001 tarihli 4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu kapsamında faaliyet gösteren şirketlerin ana faaliyet alanlarıyla ilgili konularda yardımcı veya tamamlayıcı nitelikte destek hizmeti almına, destek hizmetlerinin verilmesine ve bu hizmetleri sunan destek hizmeti sağlayıcılara ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Aşağıda belirtilen hizmetler, dışarıdan temin edilmeleri halinde bu Yönetmeliğin kapsamı dışındadır.

a) Başka bir kurum bünyesinde istihdam edilmekle birlikte şirketlerde geçici veya sürekli olarak çalıştırılan personele ilişkin hizmet alımları,

b) Avukatlık hizmetleri, vergi ve hukuk danışmanlığı dâhil her türlü danışmanlık,

c) Reklam faaliyetleri.

(3) 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu ve 4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu kapsamında araçların yürüttüğü faaliyetler destek hizmeti olarak kabul edilmez.

#### Dayanak

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, 3/6/2007 tarihli ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 31 inci maddesi ile 28/03/2001 tarihli 4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanununun 1 inci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

a) Bakan: Hazine Müsteşarlığının bağlı olduğu Bakanı,

b) Bilgi Merkezi: Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezini,

c) Destek Hizmeti Sağlayıcısı: Sigortacılık Kanunu ve Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu kapsamında faaliyet gösteren şirketlere faaliyet alanlarıyla ilgili konularda yardımcı veya tamamlayıcı nitelikte hizmet veren kişi veya kuruluşları,

ç) Kanun: 03/06/2007 tarihli ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun,

d) Liste: Bilgi Merkezi tarafından tutulan ve destek hizmeti sağlayıcılarını içeren listeyi,

e) Müsteşarlık: Hazine Müsteşarlığını,

f) Şirket: Sigorta ve emeklilik şirketlerini,

ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Destek Hizmetlerine İlişkin Esaslar

#### Hizmet konuları

**MADDE 4 –**(1) Aşağıda sayılan hizmetlerin sunumunda ve dışarıdan temininde bu Yönetmelikte belirtilen usul ve esaslar uygulanır.

a) Poliçe tanzimi ile tazminat tedvir ve ödenmesine ilişkin süreçlerde, sigorta eksperliği işinden ayrı olmak kaydıyla gerçekleştirilen teknik inceleme ve kontrol hizmetleri,

b) Hasar öncesi risk azaltmaya ve hasar sonrası zarar azaltmaya yönelik hizmetler,

c) Hasar ihbarı alma, dosya açma ve tamamlama hizmetleri,

ç) Onarım ve bakım hizmetleri,

d) Yedek parça tedarik ve kontrol hizmetleri,

e) Yardım (asistans) hizmetleri,

f) **(Danıştay Onuncu Dairesinin 17/5/2021 tarihli ve E.:2016/1892; K.:2021/2273 sayılı kararı ile iptal bent: Sigortacılık hasar tedvir uygulamalarında tıbbi danışmanlık hizmetleri,)**

g) Tedavi ve yardım hizmetleri,

ğ) Çağrı merkezi hizmetleri,

h) Soltaj yönetimi hizmetleri,

ı) Rücu takip hizmetleri,

i) Arşiv yönetimi hizmetleri,

j) Ürün ve tarife hazırlama hizmetleri.

(2) Bilgi sistemleri, sigortacılık mevzuatının tanıdığı hukuki çerçevede sigortacılık faaliyet ve yükümlülükleri bakımından yönetim, içerik tasarımı, erişim, kontrol, denetim, güncelleme, bilgi/rapor alma gibi fonksiyonlarda karar alma gücünün ve sorumluluğun destek hizmeti alanlarda olması şartıyla destek hizmeti almına konu edilebilir.

(3) Bu maddede sayılanların dışında, sigortacılık işinin özünüyle ilgili olan ve münhasıran Kanun kapsamındaki kişi ve kuruluşlarca yapılması gereken faaliyetler destek hizmeti sağlayıcılardan temin edilemez.

#### Hizmet almına ilişkin genel esaslar

**MADDE 5 –**(1) Şirketler, destek hizmetini almadan önce, talep edildiğinde Müsteşarlığa ibraz edilmek üzere, alacakları hizmetten doğabilecek riskler ile bunların yönetilmesine, beklenen fayda ve maliyetin değerlendirilmesine ilişkin asgari içeriği ve formatı Müsteşarlıkça belirlenecek raporu güvenli elektronik ortamda Bilgi Merkezine iletir.

(2) Destek hizmeti sunumunda hizmetin kimin adına sunulduğu açıkça belirtilir.

(3) Alınan destek hizmeti, bu hizmeti alanların mevzuattan ve sigorta sözleşmesinden kaynaklanan sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

(4) Destek hizmeti sağlayıcısının verdiği hizmet sonucu sigortalı, hak sahibi veya katılımcı

aleyhine varsa ortaya çıkan zarardan şirketler sigortalıya/hak sahibine/katılımcıya karşı birinci derecede sorumludur. Şirketlerin, destek hizmeti sağlayıcısına rücu hakkı saklıdır.

(5) Şirketler, sözleşme imzalamadan önce, hizmeti sunacak kişilerin hizmet sunacakları alanda yeterli teknik donanıma, mali güce, insan kaynağına, tecrübeye ve bu Yönetmelikte belirtilen diğer şartlara sahip bulunduğunu incelemek zorundadır.

(6) Yurtiçindeki yardım hizmetleri için destek hizmeti sağlayıcısının Türkiye’de kurulmuş olması gereklidir.

(7) Şirketler hizmet aldıkları destek hizmeti sağlayıcılarının bu işleri nedeniyle bilgi sahibi oldukları sigortalılara, hak sahiplerine ve katılımcılara ait sırların korunmasına yönelik gerekli tedbirleri alır.

(8) Sunulan destek hizmetlerinin kısmen alt yükleniciye devri, alt yüklenicinin bu Yönetmelikte aranan şartları taşıması ve şirketin izin vermesi halinde mümkündür.

(9) Şirketler, hizmet konularına göre temin ettikleri destek hizmetlerine ilişkin olarak bu maddenin birinci fıkrası uyarınca hazırlanan rapora ilişkin değerlendirmelerini her yılın Mart ayı sonuna kadar Bilgi Merkezine iletirler. Söz konusu rapor, ayrıca, şirketler tarafından yönetim kuruluna sunulur. Raporun içeriği bu maddenin birinci fıkrası uyarınca Müsteşarlıkça belirlenir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Destek Hizmeti Sağlayıcılarına İlişkin Esaslar

#### Destek hizmeti sağlayıcılarında aranan şartlar

**MADDE 6 –**(1) Bu Yönetmelik kapsamında hizmet sağlayıcıların, talep edilen hizmetleri gerçekleştirebilecek organizasyon yapısına, teknik donanıma, eğitilmiş insan kaynağına, yeterli bilgi ile deneyime sahip olması ve son beş yılda, yurt içinde veya yurt dışında yetkili makamlarca faaliyette bulunduğu alanla ilgili yetkilerinin iptal edilmemiş veya kısıtlanmamış olması gerekir.

(2) Şirketlerin yönetim ve denetiminde bulunanlar ile bunlar adına imza atmaya yetkili olanlar destek hizmeti aldıkları kuruluşların yönetim ve denetim kurullarında görev alamaz; imzaya yetkili olarak çalışamaz; bunlara ortak olamaz ve bunlardan ücret karşılığı herhangi bir iş kabul edemez. Şirketlerin veya şirketlerin mensup olduğu grupların hakim hissedar olduğu destek hizmeti sağlayıcıları, ortaklık hariç, bu hükümden istisnadır.

(3) Bu Yönetmelik kapsamında destek hizmeti sunanlar aynı zamanda destek hizmeti sundukları şirketle ilgili sigorta aracılık faaliyetinde bulunamazlar.

(4) Müsteşarlık, destek hizmeti sağlayıcısının sorumluluk sigortası yaptırmasını veya başka bir teminat sağlamasını talep edebilir.

#### Liste

**MADDE 7 –**(1) Destek hizmeti sağlayıcısı olarak faaliyet göstermek isteyenler, Listeye kayıt başvurusunu Bilgi Merkezine yapar. Bilgi Merkezi, başvuruları Listeye kaydeder.

(2) Listede kayıtlı bulunan destek hizmeti sağlayıcıları, kayıtlı bilgilerinde değişiklik olması halinde, değişikliği izleyen en geç 15 iş günü içerisinde, Bilgi Merkezinin İnternet sitesinde yer alan güncelleme beyan formunu doldurarak durumlarını Bilgi Merkezine bildirir.

#### Çalışma esasları

**MADDE 8 –**(1) **(Danıştay Onuncu Dairesinin 17/5/2021 tarihli ve E.:2016/1892; K.:2021/2273 sayılı kararı ile iptal fıkra: Destek hizmeti sağlayıcıları, Kanunun 28 inci maddesi kapsamında Müsteşarlığın denetim ve gözetimine tabidir. Destek hizmeti sağlayıcıları hakkında Kanunun 28 inci maddesinin sekizinci fıkrası kapsamında Müsteşarlıkça gerekli işlem tesis edilir.)**

(2) Destek hizmeti sağlayıcısı ile yapılacak sözleşmede, diğer hususların yanı sıra aşağıda belirtilen hususlara da yer verilir.

a) Destek hizmeti sağlayıcısının hizmet standartlarına, teknik yeterliliğine ve insan kaynaklarına ilişkin şartlar,

b) Destek hizmeti sağlayıcısının, mevzuata ve sözleşme şartlarına göre kendisine verilen talimatlara uygun hareket etmek, görevlerini iyi niyet ve dürüstlikle yürütmek ve taraflara doğru bilgi vermekle yükümlü olduğu,

c) Destek hizmeti sağlayıcısının, sunduğu hizmetler nedeniyle temin ettiği bilgi ve belgeleri sözleşmede belirtilen amaçlar dışında hiç bir şekilde kullanamayacağı ve üçüncü şahıslarla paylaşamayacağı.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Çeşitli ve Son Hükümler

#### Geçiş hükmü

**GEÇİCİ MADDE 1 –**(1) Bu Yönetmelik kapsamındaki hizmet konularında şirketler ile destek hizmeti sağlayıcıları arasında yapılan sözleşmeler bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren bir yıl içinde Yönetmeliğe uygun hale getirilir.

#### Yürürlük

**MADDE 9 –** (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinden üç ay sonra yürürlüğe girer.

#### Yürütme

**MADDE 10 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Müsteşarlığın bağlı olduğu Bakan yürütür.