**SİGORTA ACENTELERİNİN UYMAK ZORUNDA OLDUKLARI**

**MESLEK KURALLARI**

**I. AMAÇ**

Sigorta Acenteleri Meslek Kurallarının amacı; sigorta acenteleri ile çalışanlarının; müşteriler, sigorta şirketleri, kamu kurum ve kuruluşları ve kendi aralarındaki ilişkilerde izleyecekleri mesleki kuralları belirlemektir.

**II. DAYANAK**

Bu kurallar 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 27 nci maddesinin üçüncü fıkrasının (a) bendine dayanılarak hazırlanmıştır.

**III. MESLEKTAŞLAR ARASI İLİŞKİLER**

Sigorta acenteleri, birbirleri ile olan ilişkilerinde aşağıdaki kurallara riayet ederler.

**Bilgi Alışverişi**

Mevzuat hükümleri çerçevesinde ve müşterilerin sırlarını ihlal etmemek kaydıyla, kendi aralarında gerekli bilgi alışverişini gerçekleştirirler.

**Rekabet**

Sigorta acenteleri sağlıklı ve yapıcı bir rekabet ortamının tesis edilmesi için gayret gösterir, haksız rekabet oluşturan her türlü davranıştan kaçınırlar.

Diğer acentelere ilişkin olarak herhangi bir şekilde ellerine geçen mesleki bilgileri ilgili acentenin rızası olmaksızın alenileştirmekten kaçınır, bir acenteden diğerine geçen çalışanların, ayrıldığı acentede edindiği mesleki bilgi ve bağlantıları bu acente aleyhine kullanmaması için gerekli tedbirleri alırlar.

Sigorta acentelerinde çalışan kişiler ellerine geçen mesleki bilgileri ilgili acentenin rızası olmaksızın alenileştirmekten kaçınır, kendileri adına ya da başka bir sigorta aracısı nam ve hesabına kullanamazlar. Acentenin portföyünü diğer aracılara taşıyamazlar.

**Duyuru, İlan ve Reklamlar**

Acentelik yetkilerine ilişkin duyurularında, sigortacılık ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin ilan ve reklamlarında, ilgili mevzuata ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır; mesleğin saygınlığına zarar verebilecek her türlü davranıştan kaçınırlar.

Diğer acentelerin hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere duyuru, ilan ve reklamlarında yer vermezler.

**Personel İstihdamı**

Sigorta ürünlerinin pazarlamasında, bilgilendirme ve satış işlemlerinde Sigortacılık Eğitim Merkezi (SEGEM) belgesine haiz teknik personel çalıştırılması zorunludur. Personel istihdamı konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınırlar.

Eski çalışanları hakkında diğer sigorta acenteleri tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken objektif davranırlar.

**Çalışanların Genel Nitelikleri**

İlgili mevzuat hükümlerine uygun personel istihdam ederek çalışanlarının, mesleğin toplumdaki saygınlığını korumaya dikkat ederek çalışmalarına ve görevlerinin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına özen gösterirler.

**Kariyer Gelişimi**

Çalışanlarının performans ve mesleki yükselmelerine ilişkin değerlendirmelerinde bilgi, yetenek ve kişisel başarı yanında, meslek kurallarına bağlılık ve anılan kuralların uygulanmasındaki özeni de dikkate alırlar.

Yanına stajyer alan sigorta acentesi, stajyerin iyi yetişmesi için gerekli özeni gösterir ve bu yönde olanaklar hazırlar.

**Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı**

Çalışanlarının, sigorta acenteliği mesleğinin saygınlığına uygun görünüş ve davranış sergilemelerini sağlarlar.

Çalışanlarının motivasyonunun arttırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünde önlemler alır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlarlar.

Çalışanlarının, müşterilerle etik kurallarla bağdaşmayan ilişkilere girmelerini, konumlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından, gerekse müşterilerinin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlamalarını engelleyici tedbirleri alırlar.

Çalışanlarının tabi olduğu mevzuat hükümlerinden doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösterirler.

Çalışanları ile sigorta acenteliği faaliyeti kapsamında, gizli kalması gereken bilgilerin ve müşteri portföyünün korunmasına yönelik gizlilik sözleşmesi yapmak zorundadırlar.

**IV. MÜŞTERİLERİ VE SİGORTA ŞİRKETLERİ İLE İLİŞKİLERİ**

Sigorta Acenteleri ile çalışanları; müşterileri ve çalıştıkları sigorta şirketleri ile olan ilişkilerinde aşağıdaki kurallara riayet ederler.

**Müşterilerin Bilgilendirilmesi**

Müşterilerinin ihtiyaçlarına en uygun ürünleri tavsiye etmeye özen gösterirler ve tavsiye ettikleri ürünlerinin diğer ürünlerine göre avantaj ve dezavantajlarına ilişkin olarak müşterilerini bilgilendirirler.

Temsil ettikleri sigorta şirketlerinin sunmuş oldukları ürün ve hizmetlerinin müşterilere tanıtımı ve anlatımında objektif davranmak zorundadırlar. Sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin olarak, müşterilerine zamanında ve doğru bilgilendirmede bulunur, yanıltıcı veya eksik bilgi vermekten kaçınırlar.

**Hizmet Kalitesi**

Hizmet kalitesinin artması için temsil ettikleri sigorta şirketlerinden gerekli altyapı çalışmalarını gerçekleştirmelerini müşterileri adına talep ederler.

**Müşteri Sırları ve Güvenliği**

Yetkili kişi ve mercilere yasal olarak verilmesi gereken bilgi ve belgeler, ilgili mevzuat dâhilinde gerçekleştirilen bilgi paylaşımı ve müşterilerin açık rızasının bulunduğu durumlar dışında, müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi gizli tutar ve üçüncü kişilerden özenle saklarlar. Bilgi güvenliğine ilişkin gerekli önlemleri alırlar.

**Müşteri Şikâyetleri**

Kendilerine ulaşan müşteri şikâyetlerini en kısa sürede ilgili kişi ve kuruluşlara intikal ettirerek şikâyet konusu olayın çözümünde müşterilerine yardımcı olurlar.  Müşteri şikâyetlerine neden olan hatalı uygulamaların düzeltilmesi ve yinelenmesinin önlenmesi amacı ile ilgili kurum ve kuruluşlarla bu durumu paylaşırlar ve tedbir alınması için çaba gösterirler.

**V. KAMU KURUM VE KURULUŞLARI İLE İLİŞKİLER**

Sigorta acenteleri, kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinde, dürüstlük ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mevzuat gereği talep edilen bilgi ve belgelerin doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularına özen gösterirler.

Sigorta acenteleri; Hazine Müsteşarlığı, Sigorta Acenteleri İcra Komitesi ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Müfettişleri tarafından talep edilen bilgi ve belgeleri zamanında ilgililere ulaştırırlar.

Sigorta acenteleri mevzuat uyarınca yapması gereken bildirimleri ilgili mercilere zamanında iletirler.

[www.sigorta.org.tr](http://www.sigorta.org.tr) adresli internet sitesinde ilan edilen duyuruları takip ederler.

**VI. MESLEKİ KURALLARA RİAYET EDİLMEMESİ**

İşbu Mesleki Kurallara uymayan sigorta acenteleri ile çalışanlarına, ilgili mevzuatta öngörülen müeyyideler uygulanır.

**VII. YÜRÜRLÜLÜK**

Bu meslek kuraları 1 Nisan 2015 tarihinden itibaren yürürlüğe girer.