1. Zorunlu Trafik

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı*	Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı	Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı**	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam		0%	0%	0%	0%			0%

2. İMM

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı*	Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı	Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı**	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

3. Kara Araçları

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı*	Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı	Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı**	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	16%	3%	100%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	6%	3%	100%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	6%	3%	100%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	50%	19%	83%	17%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	9%	3%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	19%	3%	83%	17%	0%	0%	0%
Toplam		100%		100%				0%

4. Ferdi Kaza

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	***0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	***4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	***8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	***15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	9%	11%	11%	100%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	9%	11%	11%	0%	0%	100%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	67%	11%	67%	33%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	9%	11%	11%	0%	100%	0%	0%	0%
Toplam		100%		100%				0%

5. Sağlık

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	***0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	***4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	***8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	***15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam		0%	0%					0%

5a. Sağlık (Anlaşmalı)

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

5b. Sağlık (Anlaşmasız)

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

6. Sivil Yangın (Konut)

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	5%	0%	33%	33%	34%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	3%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	9%	2%	2%	100%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	87%	28%	88%	12%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	3%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Toplam		100%		100%				0%

7. Hayat

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

7.a. Birikim

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

7.b. Karma

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

7.c. Hayat (Kredi Kapsamında Olan)

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

7.d. Hayat (Kredi Kapsamında Olmayan)

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

7.e. İrat

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

7.f. Diğer

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

8. Emeklilik

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

8.a. Bireysel

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	**Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı***	**Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı**	**Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı****	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	**Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

8.b. Gruba Bağlı Bireysel

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı*	Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı	Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı**	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

8.c. İşveren

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı*	Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı	Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı**	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

8.d. Otomatik Katılım

Şikayet Sayılarına İlişkin Oranlar	Şirkete İletilen Şikayet Sayısının Yürürlükteki Poliçe Sayısına Oranı*	Şikayet Sebeplerinin Toplam Şikayetler İçindeki Payı	Uzlaşı Sağlanan Şikayet Sayısının Tüm Şikayetlere Oranı**	*0-3 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*4-7 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*8-15 İş Günü Arasında Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	*15 İş Gününden Uzun Sürede Çözümlenen Şikayetlerin Oranı****	Değerlendirme Süreci Devam Eden Şikayetlerin Oranı*****
Tazminatın Ödenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Eksik Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tazminatın Geç Ödenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sözleşme Öncesi veya Sonrası Şirketin Yeterli Bilgi Vermemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Destek Hizmetlerinin Sağlanmaması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Birikimlerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kesintilerin Yanlış Hesaplanması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Ettirenin Bilgisi Olmaksızın Sözleşme Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Zorunlu Sigortalarda Poliçe Teklifi Verilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zorunlu Sigortalarda Poliçenin Düzenlenmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin İptal Edilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sigorta Şirketinin Seçme Hakkının Sınırlandırılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ayrılma İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aktarım İşlemlerinin Gerçekleştirilmemesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Şirkete Ulaşamama	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Poliçenin Hatalı Düzenlenmesi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prim İadesinin Geç veya Eksik Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hatalı Tahsilat Yapılması	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ekspertize İlişkin Problemler	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Diğer	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Toplam	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Hatalı Şikayet Oranı

Branş	Hatalı Şikayet Sayısı	Toplam Şikayet Sayısı	Hatalı Şikayet Oranı
Zorunlu Trafik	0	0	0
İMM	0	0	0
Kara Araçları	0	32	0
Ferdi Kaza	0	9	0
Sağlık	0	0	0
Anlaşmalı Kuruluş	0	0	0
Anlaşmasız Kuruluş	0	0	0
Sivil Yangın (Konut)	0	60	0
Hayat	0	0	0
Birikim	0	0	0
Karma	0	0	0
Hayat (Kredi Kapsamında Olan)	0	0	0
Hayat (Kredi Kapsamında Olmayan)	0	0	0
İrat	0	0	0
Emeklilik	0	0	0
Bireysel	0	0	0
Gruba Bağlı Bireysel	0	0	0
İşveren	0	0	0
Otomatik Katılım	0	0	0