

DEMİR SAĞLIK VE HAYAT SİGORTA A.Ş.

ONLINE SİGORTA POLİÇESİ SATIN ALMA İŞLEM REHBERİ

1. Amaç ve Kapsam

Bu İşlem Rehberi, Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.'nin online satış kanalları üzerinden gerçekleştirilen sigorta poliçesi satın alma işlemlerinin teknik adımları, veri giriş hatalarının belirlenmesi ve düzeltilmesi, poliçe ve ilgili belgelerin müşteriye iletilmesi ile sonradan erişim imkânları hakkında bilgilendirme amacıyla hazırlanmıştır.

Bu İşlem Rehberi aşağıdaki online satış kanallarını kapsamaktadır:

- Seyahat Sigortası
- Dijital Özel Sağlık Sigortası
- Tamamlayıcı Sağlık Sigortası
- Acil Sağlık Sigortası
- İki Can Sigortası
- Komplikasyon Sigortası

2. Online Poliçe Satın Alma İşleminin Teknik Adımları

Online satış kanallarında ürünün özelliklerine göre bazı farklılıklar bulunmakla birlikte poliçe satın alma işlemi genel olarak aşağıdaki adımlardan oluşmaktadır.

2.1. Sigortalı ve Ürüne İlişkin Bilgilerin Girilmesi

Teklif oluşturma sürecinin ilk aşamasında müşteriden sigortalıya ve seçilen sigorta ürününe ilişkin gerekli bilgiler alınır.

Bu kapsamda ürüne göre değişiklik göstermekle birlikte;

- T.C. kimlik numarası,
- Doğum tarihi,
- Cep telefonu numarası,
- E-posta adresi,
- Sigorta başlangıç ve bitiş tarihleri,
- Ürüne özgü diğer bilgiler

talep edilebilir.

Ürünün niteliğine göre bu alanların tamamı her satış kanalında bulunmayabilir ve ilave bilgiler talep edilebilir.

Aynı aşamada müşteriye KVKK Aydınlatma Metni, Gizlilik Politikası ve Mesafeli Satış Sözleşmesi sunulur ve satın alma sürecinin devamı için gerekli beyan ve onaylar alınır.

Ticari elektronik ileti izni isteğe bağlıdır. Müşteri bu izni vermeden teklif oluşturma ve poliçe satın alma sürecine devam edebilir.

2.2. Cep Telefonu Doğrulaması

Gerekli bilgilerin girilmesi ve zorunlu beyan ve onayların verilmesinin ardından, SMS/OTP doğrulaması kullanılan satış kanallarında müşterinin girdiği cep telefonu numarasına tek kullanımlık doğrulama kodu gönderilir.

Müşteri SMS ile gönderilen doğrulama kodunu girerek cep telefonu doğrulamasını tamamlar.

Komplikasyon sigortası satış kanalında SMS/OTP doğrulaması uygulanmamaktadır.

2.3. Kimlik Bilgilerinin MERNİS Üzerinden Kontrolü

SMS/OTP doğrulamasının ardından müşterinin girmiş olduğu T.C. kimlik numarası ve doğum tarihi bilgileri MERNİS üzerinden kontrol edilir.

T.C. kimlik numarası ve doğum tarihi bilgilerinin doğrulanamaması halinde teklif oluşturma sürecine devam edilemez.

2.4. Tekliflerin Görüntülenmesi, Paket Seçimi, Sigorta Ettiren Bilgileri ve Onaylar

Gerekli bilgilerin girilmesi ve doğrulama işlemlerinin başarıyla tamamlanmasının ardından müşteriye uygun sigorta teklifi veya teklifleri gösterilir.

Üründe birden fazla paket veya plan seçeneği bulunması halinde mevcut seçenekler aynı sayfa üzerinde müşteriye sunulur. Müşteri satın almak istediği paket veya planı seçerek sürece devam eder.

Tek paketli ürünlerde ayrıca paket seçimi yapılmadan süreç devam eder.

Tekliflerin gösterildiği aynı sayfada sigorta ettirenin sigortalıdan farklı olup olmadığı belirlenir.

Sigorta ettiren ile sigortalının aynı kişi olması halinde mevcut sigortalı bilgileri kullanılarak sürece devam edilir.

Sigorta ettirenin sigortalıdan farklı olması halinde sigorta ettirene ilişkin gerekli kimlik ve iletişim bilgileri ayrıca alınır.

Sigorta ettirene ait T.C. kimlik numarası ve doğum tarihi bilgileri MERNİS üzerinden doğrulanır.

Bu aşamada müşteriye;

- Bilgilendirme Metni,
- Poliçe Genel Şartları,
- Poliçe Özel Şartları

sunulur ve satın alma sürecine devam edilebilmesi için gerekli onay ve beyanlar alınır.

Müşteri seçtiği teklif veya paket ile ilgili bilgileri kontrol ederek gerekli onayları verdikten sonra sürecin bir sonraki aşamasına geçer.

2.5. Sağlık Beyanı Gerekliliğinin Kontrolü

Seçilen ürün veya paketin sağlık beyanı gerektirip gerektirmediği belirlenir.

Sağlık beyanı gerekmeyen ürünlerde müşteri ödeme aşamasına yönlendirilir.

Sağlık beyanı gereken ürünlerde müşteriye ilgili sağlık beyanı soruları gösterilir ve bu soruların cevaplanması istenir.

Sağlık beyanında verilen cevaplar doğrultusunda risk araştırması gerekmemesi halinde müşteri ödeme aşamasına yönlendirilir.

Risk araştırması gerekmesi halinde teklif değerlendirme sürecine alınır.

2.6. Teklif Bilgilerinin Kontrolü ve Ödeme Aşamasına Geçilmesi

Sağlık beyanı veya risk araştırması gerekmeyen ürünlerde gerekli bilgilerin ve onayların tamamlanmasının ardından; sağlık beyanı veya risk araştırması gereken ürünlerde ise gerekli değerlendirmelerin tamamlanmasının ardından müşteri ödeme aşamasına yönlendirilir.

Müşteri ödeme işlemini gerçekleştirmeden önce teklif bilgilerini kontrol edebilir.

Gerekli olması halinde “Teklifi Düzenle” fonksiyonu aracılığıyla düzenlenebilir bilgiler değiştirilerek teklif yeniden oluşturulabilir.

Gerekli kontrollerin ardından müşteri ödeme işlemine devam eder.

3. Sağlık Beyanı ve Risk Araştırması Gerektiren Ürünler

Bazı sigorta ürünlerinde ürünün niteliğine bağlı olarak müşteriden sağlık beyanı alınması gerekebilir.

Sağlık beyanında verilen bilgiler doğrultusunda gerekli görülmesi halinde teklif risk araştırmasına alınabilir.

Risk araştırması sonucunda;

- Teklif mevcut koşullarıyla kabul edilebilir,
- Ek prim uygulanabilir,
- Poliçeye istisna veya istisnalar eklenebilir,
- Teklif reddedilebilir.

Risk araştırmasının tamamlanmasının ardından müşteriye SMS ile bilgilendirme yapılır.

Teklifin devam edilebilir olması halinde müşteri, SMS içerisinde yer alan bağlantı üzerinden güncel teklifine ulaşabilir.

Ek prim veya istisna uygulanması halinde müşteri, ödeme işlemi gerçekleştirilmeden önce güncel teklif koşullarını, varsa istisnaları ve güncel toplam primi görüntüler.

Müşteri güncellenmiş teklif koşullarını onaylayarak satın alma işlemine devam edebilir veya satın alma işlemi gerçekleştirilmeyebilir.

Teklifin risk değerlendirmesi sonucunda reddedilmesi halinde müşteriye SMS ile bilgi verilir.

4. Veri Giriş Hatalarının Belirlenmesi ve Düzeltilmesi

Müşteri, poliçe satın alma işlemi kesinleştirmeden ve ödeme işlemi gerçekleştirilmeden önce oluşturulan teklif üzerinden girdiği bilgileri kontrol edebilir.

Müşteri, “Teklifi Düzenle” fonksiyonunu kullanarak düzenlenebilir bilgileri değiştirebilir ve gerekli düzeltmeleri gerçekleştirebilir.

T.C. kimlik numarası ve doğum tarihi bilgileri teklif oluşturulmadan önce MERNİS üzerinden doğrulandığından, teklif oluşturulduktan sonra bu bilgiler “Teklifi Düzenle” fonksiyonu üzerinden değiştirilemez.

Sigorta ettiren ile sigortalının farklı kişiler olması halinde sigorta ettirene ilişkin düzenlenebilir bilgiler de ödeme öncesinde değiştirilebilir.

Müşteri ödeme işleminden önce teklif ekranında en az aşağıdaki bilgileri kontrol edebilir:

- Sigortalının adı ve soyadı,
- Seçilen ürün veya paket,
- Poliçe başlangıç ve bitiş tarihleri,
- Toplam prim,

- Varsa taksit seçenekleri ve toplam ödeme tutarı,
- Risk araştırması yapılmışsa varsa ek prim ve istisnalar.

Müşteri gerekli kontrolleri ve düzeltmeleri yaptıktan sonra satın alma işlemine devam eder.

5. Ödeme İşlemi

Müşteri teklif bilgilerini kontrol ederek gerekli onayları tamamladıktan sonra ödeme aşamasına geçer.

Online satış kanallarında ödeme kredi veya banka kartı ile 3D Secure doğrulaması kullanılarak gerçekleştirilir.

Kart bilgileri Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. sistemlerinde saklanmaz. Kart bilgileri ödeme işleminin gerçekleştirilmesi amacıyla ödeme hizmeti sağlayıcısına iletilir.

Bazı ürünlerde taksit seçeneği sunulabilir. Taksit seçeneğinin bulunması halinde müşteri ödeme öncesinde taksit sayısını ve toplam ödeme tutarını görür.

Müşteriden ekranda gösterilen toplam prim dışında ilave bir ücret veya komisyon tahsil edilmez.

Ödeme işleminin başarısız olması halinde müşteriye ekranda bilgi verilir ve yeniden ödeme yapmasına imkân sağlanır.

6. Poliçenin Oluşturulması

Gerekli onayların alınması ve ödeme işleminin başarıyla tamamlanmasının ardından poliçe elektronik ortamda oluşturulur.

Satın alma işlemi başarıyla tamamlandığında müşteriye işlemin tamamlandığını belirten sonuç ekranı gösterilir.

Müşteri bu ekran üzerinden;

- Poliçe Sertifikasını,
- Ödeme Makbuzunu

görüntüleyebilir ve indirebilir.

7. Poliçe ve Belgelerin Müşteriye İletilmesi

Poliçenin oluşturulmasının ardından;

- Poliçe Sertifikası,
- Bilgilendirme Formu,
- Poliçe Genel Şartları,
- Poliçe Özel Şartları

müşterinin kayıtlı e-posta adresine elektronik ortamda gönderilir.

Sigortalı ile sigorta ettirenin farklı kişiler olması halinde sigorta ettirene poliçe basımı, bilgilendirme formu, poliçe özel ve genel şartları gönderilir.

8. Poliçe ve Belgelerin Saklanması ve Sonradan Erişim

Poliçe ve ilgili sigorta belgeleri, Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. sistemlerinde 10 yıl süreyle elektronik ortamda saklanmaktadır.

Müşteriler poliçelerine ve ilgili sigorta belgelerine bu süre içerisinde aşağıdaki kanallar üzerinden erişebilir:

- Demir Sağlık mobil uygulaması (Welldem)
- Sigortalı Online Web Platformu (sigortalionline.demirsaglik.com.tr)
- Müşteri Hizmetleri

Poliçe ve ilgili belgeler ayrıca poliçenin oluşturulması sonrasında müşterinin kayıtlı e-posta adresine gönderilmektedir.

Sigortalı ile sigorta ettirenin farklı kişiler olması halinde poliçe her iki kişi tarafından da ilgili platformlar üzerinden görüntülenebilir.

Ödeme makbuzuna da ilgili platformlar üzerinden sonradan erişilebilir.

9. Tekliflerin Geçerliliği

Oluşturulan teklifler 10 gün süreyle geçerlidir.

Risk araştırması gereken durumlarda risk araştırmasında geçen süre teklifin geçerlilik süresine eklenir.

Risk araştırmasına alınan tekliflerde değerlendirme tamamlandıktan sonra müşteriye SMS ile bilgilendirme yapılır ve SMS içerisinde yer alan bağlantı üzerinden ilgili teklife erişim sağlanır.

10. İletişim

Online satış işlemleri, poliçelere erişim ve diğer konularda aşağıdaki kanallar üzerinden Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.'ye ulaşabilirsiniz.

Müşteri Hizmetleri: 0850 252 04 04

E-posta: musterihizmetleri@demirsaglik.com.tr

KEP: demirhayat@hs03.kep.tr

MERSİS No: 0278006738500017

Şirketin güncel iletişim ve kurumsal bilgilerine Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. internet sitesinde yer alan İletişim sayfası üzerinden de ulaşılabilir.

11. İşlem Rehberinin Erişilebilirliği

Bu İşlem Rehberi aşağıdaki online satış kanallarından erişilebilir şekilde yayımlanmaktadır:

- Seyahat Sigortası
- Dijital Özel Sağlık Sigortası
- Tamamlayıcı Sağlık Sigortası
- Acil Sağlık Sigortası
- İki Can Sigortası
- Komplikasyon Sigortası