



## **TEMEL SİGORTACILIK EĞİTİMİ** **MÜFETTİŞLİK BİRİMİ SUNUMU**

**Serdar TOKAT**  
**Müfettiş**

**Mustafa AYDEMİR**  
**Müfettiş**

**K.Burak ÇAKIR**  
**Müfettiş**



## **1-) TOBB MÜFETTİŞLİK BİRİMİ GÖREV TANIMI**

Birlik Genel Sekreterine doğrudan bağlı olan Müfettişler;

- Birlik Başkanı veya Genel Sekreterin görevlendirmesiyle Birlik faaliyet ve işlemleri ile ilgili inceleme, denetleme ve soruşturma yapmak,
- Birlik personeli hakkında Makam kararıyla açılan disiplin soruşturmalarını yürütmek,
- Sigorta acenteleri ve sigorta eksperleri hakkında ilgili Komite kararlarıyla açılmış bulunan disiplin soruşturmalarını yürütmek,
- TOBB organları arasında yer alan Yüksek Disiplin Kurulu'nun idari işlerini Birlik Genel Sekreteri adına yürütmek,
- 5174 sayılı Kanunun 66 ncı maddesinin birinci fıkrasının (g) bendi gereğince Oda ve Borsaların Birliğe ödemekle yükümlü oldukları yıllık aidatlara ilişkin Yönetim Kurulu kararı ile gerektiğinde Oda ve Borsalarda denetimde bulunmak,
- TIR Karneleri Geçiş Belgeleri ve K türü yetki belgelerine ilişkin yetki verilen Odalarda inceleme ve denetim faaliyetlerinde bulunmak,
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gereğince TOBB bünyesinde kurulmuş bulunan Bilgi Edinme Birimi'nin görevlerini yerine getirmek

## **2-) SİGORTA ACENTELERİ DİSİPLİN REJİMİ**

### **DİSİPLİN SUÇU**

Disiplin suçu sigorta acentesinin sigorta acenteliği mesleği ile ilgili kusurlu bir fiildir.

Bu tanımdan hareketle, bir fiilin disiplin suçu oluşturabilmesi için üç şartı yerine getirmesi gerektiği söylenebilir.

- a-)** Ortada acentenin belirli bir fiili olmalıdır,
- b-)** Bu fiil sigorta acenteliği faaliyeti ile ilgili olmalıdır,
- c-)** Bu fiil kusurlu olmalıdır.

Birinci şarta “*fiil*” unsuru,

İkinci şarta “*görev*” unsuru,

Üçüncü şarta “*kusur*” unsuru ismi verilebilir.

Şimdi kısaca bu üç unsuru inceleyelim

**a-) Fiil Unsuru; (ortada acentenin belirli bir fiili olmalıdır)**

- Disiplin suçundan bahsedebilmek için her şeyden önce ortada sigorta acentesinin belirli bir fiili mevcut olmalıdır. (Belirli bir fiil veya en azından fiile teşebbüs olmaksızın bir disiplin suçundan bahsedilemez. İdare sigorta acentesine belirli yer ve zamanda işlenmiş bir fiil isnat etmek zorundadır.)

- Disiplin suçu sigorta acentesinin şahsı veya şahsının bir niteliği değil, acentenin bir fiilidir. O nedenle acentenin disiplinsiz bir kişiliğe sahip olduğu, iş yerinde geçimsiz ve uyumsuz biri olduğu yolunda genel ve soyut isnatlara dayanılarak disiplin soruşturması açılamaz. Acentenin uyumsuz olan davranışlarının hangi tarih ve yerde kime karşı yapıldığının belirtilmesi gerekmektedir.

- Nihayet sigorta acentesine isnat edilen fiilin maddiliğinin ispat edilmesi gerekir. Başka bir deyişle söylentiler ve varsayımlar üzerine disiplin soruşturması açılamaz.

- Bununla birlikte ceza mahkemelerinin fiilin maddi mevcudiyetine ve namevcudiyetine ilişkin verdikleri kararlar disiplin soruşturmasının yürütülmesinde Müfettişleri, cezanın karara bağlanmasında da İcra Komitesini bağlamaktadır. Şöyle ki;

1-) Ceza Mahkemesi söz konusu fiilin mevcut olduğuna karar vermişse, bu fiilin mevcudiyeti disiplin soruşturmasında da ispatlanmış olarak kabul edilir ve acenteye disiplin cezası uygulanır.

2-) Ceza Mahkemesi fiilin mevcut olmadığına karar vermiş ise, bu kararda bağlayıcıdır, artık bu fiilden dolayı sigorta acentesine disiplin cezası verilemez.



**b-) Görev Unsuru; (Bu fiil sigorta acentesinin görevi içinde veya görevi dolayısıyla işlenmiş olması gerekir)**

- Disiplin suçuna vücut verecek olan fiil sigorta acentesinin sigorta acenteliği faaliyeti içinde veya bu faaliyet dolayısıyla işlenmiş olmalıdır.

Buradan şu sonuç çıkarılabilir ki;

- Acentenin sigorta acenteliği faaliyeti dışında kendi özel hayatındaki “**kişisel fiilleri**” disiplin suçu oluşturmaz.

**c-) Kusur Unsuru; Bu fiil kusurlu olmalıdır.**

- Sigorta acentesinin hukuka uygun fiilleri disiplin suçu teşkil etmez,

- Disiplin suçu teşkil eden fiilin, kusurlu bir fiil olarak nitelendirilebilmesi için failin (sigorta acentesinin) bilinçli (kasıtlı) bir fiili olması gerekir.

- Sigorta acentesinin elinde olmayan bir nedenle bilincini yitirdiği bir sırada (örneğin sara nöbeti sırasında) ya da mücbir sebep durumunda işlediği fiil kusurlu bir fiil olarak nitelendirilemez ve böyle bir fiilden dolayı acenteye disiplin cezası verilemez.



### **3-) DİSİPLİN HUKUKUNA HAKİM OLAN TEMEL İLKELER**

Yüksek Yargı Organlarının yerleşik içtihatlarıyla belirlenmiş olan ve disiplin hukukuna temel teşkil eden bazı ilkeler bulunmaktadır.

#### **a-) Kanunilik İlkesi**

Kanunilik ilkesi suçta kanunilik ve cezada kanunilik ilkesini içerir. Anayasada temeli olan ve ceza hukukunda geçerli “kanunsuz suç ve ceza olmaz” ilkesi disiplin hukukunda da geçerlidir.

Suçta kanunilik; hiç kimsenin kanunda suç olarak belirtilmeyen bir fiilden dolayı cezalandırılmamasını, cezada kanunilik ise hiç kimseye kanunda suç olarak yer almayan bir cezanın verilmemesini ifade eder.

#### **b-) Geçmişe Yürümezlik İlkesi**

Hiç kimseye geçmişe etkili bir şekilde disiplin cezası verilemez bütün idari işlemler gibi disiplin cezaları da geleceğe yönelik olarak etki ve sonuç doğurur.

#### **c-) Kanunu Bilmemek Mazeret Sayılmaz İlkesi**

Hiç kimse kanunu (mevzuatı) bilmediğini iddia ederek işlediği disiplin fiilinin karşılığı olan disiplin cezasının kendisine uygulanmasını talep edemez. (istisna mevzuatın Resmi Gazetede yayımlanmaması)



#### **d-) Ölçölülük İlkesi**

Anayasal bir ilke olan *ölçölülük ilkesi* disiplin fiili ile disiplin cezası arasında adil bir denge/oran bulunmasını öngörmektedir. Fiil ile ceza arasında denge kurulurken olayın oluş biçimi, ilgilinin suç kastının bulunup bulunmadığı, irade dışı etkenlerin eylemin meydana gelmesine etkisi gibi hususların göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

#### **e-) Aynı Fiile Birden Fazla Ceza Verilememesi İlkesi**

Bu ilke bir disiplin suçundan dolayı sadece bir disiplin cezası verilebileceğini ifade eder. Bunun yanında eğer bir sigorta acentesi işlediği fiil ile kanunun birden fazla hükmünü ihlal etmişse bu hükümlerden en ağır cezayı gerektiren kanun hükümlerinin uygulanması gerekmektedir.



#### **4-) SİGORTA ACENTELERİNE UYGULANAN YAPTIRIMLAR**

Sigortacılık Mevzuatımızda sigorta acentelerine

**A-) Disiplin Müeyyideleri (Disiplin Cezaları)**

**B-) İdari Müeyyideler (İdari Para Cezaları)**

**C-) Adli Müeyyideler (Adli Para Cezaları, Hapis Cezaları)**

olmak üzere üç farklı yaptırım uygulanmaktadır.





## A-) DİSİPLİN CEZALARI

Mevzuatımızda sigorta acentelerine uygulanabilecek disiplin suç ve cezaları 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 27 nci maddesinin (6) fıkrasında ve 10.09.2008 tarih 26993 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiş olan Sigorta Acenteleri Sektör Meclisi İle Sigorta Acenteleri İcra komitesinin Kuruluş, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'in 18 nci maddesinde düzenlenmiştir.

Bu genel bilgileri verdikten sonra sigorta acentelerine uygulanan disiplin cezaları ile her bir disiplin cezasını gerektiren fiil ve halleri görelim.

**a-) UYARMA;** Mesleğin icrasında ve davranışlarında daha dikkatli davranması gerektiğinin ilgili sigorta acentesine bir yazı ile bildirilmesidir.

Uyarma cezasını gerektiren fiil ve haller;

- 1) Meslek şeref ve haysiyetine uygun düşmeyen tavır ve hareketlerde bulunmak.
- 2) Sigorta acenteliği görev ve sorumlulukları ile ilgili İcra Komitesince yapılan davet ve talebin gereğini mazeretsiz olarak yerine getirmemek.
- 3) İcra Komitesinin veya Sektör Meclisinin itibarını zedeleyici sözler sarf etmek.
- 4) Hizmet sunduğu kişiler ile olan ilişkilerinde terbiye ve nezakete aykırı davranışta bulunmak.



**b-) KINAMA;** meslekî tutum ve davranışlarında kusurlu sayıldığı için ilgili sigorta acentesine bir yazıyla bildirilmesidir. Kınama cezasını gerektiren fiil ve haller şunlardır:

- 1) İcra Komitesinin veya Sektör Meclisinin itibarını zedeleyici asılsız yayında bulunmak.
- 2) Hizmet sunduğu kişilere veya nam ve hesabına çalıştığı sigorta şirketlerine karşı taahhütlerini yerine getirmemek.
- 3) İş ilişkisinde bulunduğu kimseler hakkında haksız ithamda bulunmak.
- 4) Sigorta sözleşmeleri hakkında gerçeğe aykırı beyanda bulunmak.
- 5) Sözleşme öncesi bilgilendirme görevini gereği gibi yerine getirmemek.
- 6) İki yıl içinde birden fazla uyarma cezasını gerektirecek bir davranışta bulunmak.
- 7) Seçimlerin düzen içinde ve sağlıklı biçimde yürütülmesi amacıyla alınan tedbirlere uymamak.

**c-) MESLEKTEN GEÇİCİ ÇIKARMA;** sigorta acentesinin iki aydan az ve oniki aydan fazla süreli olmamak üzere Levhadan silinmesidir. Kınama cezası alan sigorta acentesine, beş yıl içinde aynı cezayı gerektirecek yeni bir davranışta bulunması halinde meslekten geçici çıkarma cezası verilir.

**d-) MESLEKTEN UZUN SÜRELİ ÇIKARMA;** sigorta acentesinin kaydının Levhadan beş yıl süre ile silinmesidir. Meslekten geçici çıkarma cezası alan sigorta acentesine, üç yıl içinde kınama cezasını gerektirecek yeni bir davranışta bulunması halinde meslekten uzun süreli çıkarma cezası verilir.

**e-) MESLEKTEN MEN;** sigorta acentesinin kaydının Levhadan tekrar yazılmamak üzere silinmesi ve bu mesleği bir daha icra edememesidir. Meslekten men cezasını gerektiren fiil ve haller şunlardır:

- 1) Meslekten uzun süreli çıkarma cezası alan sigorta acentesinin üç yıl içinde kınama cezasını gerektirecek yeni bir davranışta bulunması.
- 2) 5684 sayılı Kanunun 23 üncü maddesinin onuncu fıkrasında yer alan hükme aykırı olarak başka bir ticari faaliyette bulunan sigorta acentesinin yazılı uyarıya rağmen durumunu altı ay içinde düzeltmemesi ya da durumunu düzeltmiş olsa bile ticari faaliyet yasağını üç yıl içinde tekrar ihlâl etmesi.
- 3) 5684 sayılı Kanunun 23 üncü maddesinin onüçüncü fıkrasında yer alan hükme aykırı olarak sigorta acenteliği yetkilerini ve unvanlarını başka kişilere kullandıran sigorta acentesinin yazılı uyarıya rağmen durumunu bir ay içinde düzeltmemesi ya da durumunu düzeltmiş olsa bile aynı fiili tekrarlaması.
- 4) 5684 sayılı Kanunun 23 üncü maddesinin ondördüncü fıkrasında yer alan hükme aykırı olarak sigorta acenteliğinden men edilenlerle sigorta acenteliği mesleğinin icrası için işbirliği yapılması halinde yazılı uyarıya rağmen durumunun bir ay içinde düzeltilmemesi.

Şeklindedir.



## **B-) İDARİ PARA CEZALARI**

Mevzuatımızda sigorta acentelerine idari para cezası uygulama yetkisi Hazine Müsteşarlığı'nın uhdesinde bulunmaktadır.

Buna göre bir sigorta acentesinin;

- Sigortalının hak ve menfaatlerini tehlikeye sokacak hareketlerde bulunması,
- Mevzuat ve işletme planı esaslarına uygun faaliyette bulunmaması,
- Sigortacılığın icaplarına ve iyi niyet kurallarına uygun hareket etmemesi,

Halinde 20.000,-TL

- 5684 sayılı Kanuna uygun olarak Müsteşarlık tarafından alınan kararlara, çıkarılan Yönetmelik ve Tebliğlere uymaması halinde,

12.000,-TL idari para cezası uygulanabilmektedir.



## **C-) ADLİ PARA CEZALARI**

Sigorta acentelerine uygulanabilecek adli para cezaları ile bu cezaları gerektiren fiil ve haller 5684 sayılı Kanunun 35 nci maddesinde düzenlenmiştir.

Bu düzenlemelere göre bir sigorta acentesinin;

- sigorta acenteliği faaliyeti dışında başka bir ticari faaliyette bulunması halinde yüz günden az olmamak üzere, (Bu fiil ayrıca meslekten men cezasını da gerektirmektedir. Yönetmelik Md.18)
- sigorta eksperlerinin, sigorta şirketlerinin veya sigorta sözleşmesi için brokerlik yapanların yönetim ve denetim kurullarında görev alması, imzaya yetkili olarak çalışması veya bunlardan ücret karşılığı herhangi bir iş kabul etmesi halinde üç yüz günden az olmamak üzere,
- sigorta acenteliği yetki ve unvanlarını üçüncü kişilere kullandırması halinde beş yüz günden az olmamak üzere, (bu fiil aynı zamanda meslekten men cezasını da gerektirmektedir. Yönetmelik Md.18)
- Levhaya kayıt olmadan acentelik faaliyetinde bulunması halinde yüz elli günden az olmamak üzere,

Adli para cezası ile cezalandırılmaktadır.



## **5-) DİSİPLİN SORUŞTIRMALARINDA GEÇİCİ BİR TEDBİR “İŞTEN EL ÇEKTİRME”**

“İşten el çekme” 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu’nun Sigorta Acenteleri İcra Komitesi’ne vermiş olduğu ihtiyari tedbir mahiyetinde bir yetkidir.

Hakkında “*meslekten çıkarma*” cezasını gerektirecek bir işten dolayı soruşturma yapılmakta olan bir sigorta acentesinin acentelik faaliyetine devam etmesi halinde suç delillerini karartabileceği ya da lehine değiştirebileceği yönünde kuvvetli ihtimaller var ise soruşturmanın selameti açısından Müfettişlerin yazılı talebi doğrultusunda İcra Komitesi kararı ile geçici olarak işten el çektirilebilmektedir.



## **6-) DİSİPLİN SORUŞTURMASININ AÇILMASI, YÜRÜTÜLMESİ VE SONUÇLANDIRILMASI**

- Sigorta acenteleri hakkında disiplin soruşturması açma yetkisi Sigorta Acenteleri İcra Komitesi'nin uhdesinde bulunmaktadır.
- Bir sigorta acentesi hakkında ihbar veya şikâyet üzerine ya da durumun Komite tarafından doğrudan öğrenilmesi halinde re'sen 30 gün içinde disiplin soruşturması açılmak zorundadır. Bu sürenin geçirilmesi halinde disiplin soruşturması açılma yönünden zamanaşımına uğrar.
- Sigorta Acenteleri İcra Komitesi'nin soruşturma açılması yönündeki kararı (diğer kararlarda olduğu gibi) TOBB Yönetim Kurulu'nun tasvibine sunulur.
- Yönetim Kurulu'nun karar tasvibini müteakip dosya TOBB Genel Sekreteri tarafından Müfettişlere tevdi edilir.



### **Birlik Müfettişlerinin soruşturmanın yürütülmesi aşamasında görev ve yetkileri şunlardır;**

- Birlik Müfettişleri olayı inceler, soruşturma için tüm delilleri toplar, ihbar ve şikâyetle bulunanlarla olayla ilgili kişilerin yazılı veya sözlü ifadelerine başvurur,
- Gerekirse soruşturma konusu ile ilgili resmi makamlarla yazışarak bilgi ve belge talep eder.
- Çözümü özel ve teknik bilgiyi gerektiren konularda İcra Komitesi kararı ile bilirkişi incelemesi yaptırabilir.
- Sigorta acentelerinin poliçe ve sair evrakları üzerinde inceleme yapabilir.
- Soruşturma sonucunda bir rapor düzenleyerek Genel Sekreterlik Makamına sunar. İcra Komitesi ilk toplantısında raporu karara bağlar
- Soruşturma her halükarda bir yıl içinde sonuçlandırılması gerekmektedir. Aksi takdirde ceza verme yönünden soruşturma zamanaşımına uğrar.





## **7-) SİGORTA ACENTELERİ İLE İLGİLİ TAMAMLANAN İNCELEME VE SORUŞTIRMALAR, UYGULANAN CEZALAR**

Müfettişlik birimi tarafından 2010, 2011 ve 2012 yılı Eylül ayı sonu itibariyle toplam **316** adet sigorta acentesi hakkında inceleme ve soruşturma işlemleri tamamlanarak rapora bağlanmıştır. Söz konusu inceleme ve soruşturma işlemleri sonucunda;

- 23 adet sigorta acentesine **UYARMA**,
- 7 adet sigorta acentesine **KINAMA**
- 22 adet sigorta acentesine **MESLEKTEN MEN**

olmak üzere toplam **52** adet disiplin cezası uygulanmış, 9 adet sigorta acentesi için ise adli yönden işlem yapılması talebiyle ayrıca Hazine Müsteşarlığı'na bildirimde bulunulmuştur.



### **İhbar ve Şikayetlerin Konularına Göre Tasnifi**

Müfettişlik birimi tarafından sigorta acenteleri ile ilgili Eylül/2012 ayı sonu itibarıyla sonuçlandırılan disiplin soruşturmalarının şikâyet konularına göre sıralamasına bakıldığında;

- 1-) Sigorta acenteliği yetki ve unvanlarının acente olmayan üçüncü şahıslara ya da diğer acentelere kullandırılması,
  - 2-) Sigorta acenteliği faaliyetinin yürütüldüğü mekânda acentelik faaliyeti dışında başka iş ile işgal etme,
  - 3-) Poliçe bilgilerinde usulsüz değişiklik yapma, sahte poliçe tanzimi vb.,
  - 4-) Şube tescili yaptırmadan ve teknik personel vasfına sahip olmayan personele poliçe tanzim ettirme,
  - 5-) Şube, teknik personel vb. bilgileri ile ilgili gerçeğe aykırı beyanda bulunma,
  - 6-) Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik hükümlerine uygun olarak bilgilendirme görevini yerine getirmemekten dolayı sigortalının zararına sebebiyet verme,
  - 7-) Sigortalıyla ikili ilişkilerde terbiye ve nezaket kurallarına aykırı davranışta bulunma,
- Şeklinde sıralandığı görülmektedir.



## 8-) İHBAR VE ŞİKÂyetLERİN YOĞUN OLDUĞU KONULAR

### A-) Acentelik Yetki ve Unvanlarının Acente Olmayan Üçüncü Şahıslara Kullandırılması Durumu

Sigorta acenteliği yetki ve unvanlarını başka kişilere kullandıran sigorta acentesi; disiplin yönünden “*meslekten men*” adli yönden 500 günden az olmamak üzere adli para cezası ile cezalandırılmakta, diğer taraftan yetki ve unvanı kullananlar ise 1-3 yıl arasında hapis cezası ile tecziye edilebilmektedirler.

Bu konuya örnek olarak; Levhaya kayıtlı bir sigorta acentesinin acentelik faaliyetinde bulunduğu yerde veya bu yer dışında sigorta acenteliği yapma yetkisi bulunmayan (Levhaya kayıtlı olmayan) başka kişilere (Emlakçı, fotoğrafçı, kırtasiyeci vb.) e-posta, msn vb. elektronik yolları kullanarak poliçe tanzim ettirmesi gösterilebilir.



## **B-) Acentelik Yetki ve Unvanlarının Levhaya Kayıtlı İki Veya Daha Fazla Acente Arasında Kullanılması Durumu**

Sigorta acentelerinin birbirlerini yetkilendiremeyeceği, aralarında alt acente, tali acente bağlı acente ya da benzeri bir sıfatla iş ilişkisi içerisinde bulunamayacakları, doğrudan sigorta şirketi tarafından yetkilendirilmeyen bir sigorta acentesinin o sigorta şirketinin poliçesini düzenleyemeyeceği Hazine Müsteşarlığı'nın 2010/31, 2010/34, 2010/35 ve 2010/36 sayılı Sektör Duyurusu ile bildirilmiş, bu duruma aykırı davranışların ise acentelik yetkilerini başkalarına kullandırma olarak değerlendirilip cezalandırılacağı ön görülmüştür.

Sigorta acentelerinin başka bir sigorta acentesi ile aralarında sözleşme ilişkisi bulunmaksızın ya da bir sözleşmeye bağlı olarak, bir ücret karşılığı ya da bedelsiz olarak bir başka sigorta acentesinin düzenlemiş olduğu sigorta poliçesini gerek e-posta, msn vb. elektronik yolları kullanmak suretiyle, gerekse posta, kargo, kurye veya bizzat teslim almak suretiyle müşteriye sunması acentelik yetkilerini başkasına kullandırma anlamına gelmektedir.

### **C-) Sigorta Acenteliği Faaliyetinin Yürütüldüğü Mekânda ( Merkez Ya Da Şube) Acentelik Faaliyeti Dışında Başka İş İle İştigal Etme Durumu**

Gerçek veya tüzel kişi yetkili acentelerin başka faaliyet yasağı yalnızca acentelik faaliyeti yürütülen ticari işletmeleri ile sınırlıdır. Dolayısıyla bir sigorta acentesinin merkez ya da şubesinde münhasıran sigorta acenteliği faaliyetinde bulunulması başka herhangi bir iş kolu ile iştigal etmemesi gerekir.

Ticari faaliyet yasağını ihlal etme disiplin yönünden meslekten men adli yönden ise yüz günden az olmamak üzere adli para cezasını gerektiren bir durumdur.



## **9-) GÖREVLİ ODA PERSONELİ TARAFINDAN YAPILMAMASI GEREKENLER**

Sigorta acenteleri hakkında acentelik faaliyeti ile ilgili teftiş, inceleme ve soruşturma yetkisi Birlik Müfettişlerinin uhdesinde bulunmaktadır. Diğer taraftan sigorta acenteleri 5174 sayılı Kanun kapsamında bulunan tüccar vasfına haiz olarak oda üyesidirler ve bunlarla ilgili sigorta acenteliği faaliyeti dışında işlemiş oldukları fiilleri soruşturma yetkisi ise odaların disiplin kurullarına verilmiştir.

Bu kapsamda görevli oda personeli bir sigorta acentesinin;

- Evraklarını hesap ve işlemlerini inceleyemez, denetleyemez bunlarla ilgili belge talep edemez,
- Şikâyet konusu ile ilgili yazı tebliğ ederek ifade ya da savunma adı altında yazılı beyan isteyemez,
- Teknik konularla ilgili bilirkişi incelemesi adı altında herhangi bir kişi ya da kuruluşa inceleme yaptıramaz,
- Şikâyet konusu ile ilgili resmi kurumlardan yazılı bilgi ve belge isteyemez,
- Yazılı tanık ifadesine başvuramaz,
- Müfettişlere mevzuatla tanınan diğer özel hiçbir yetkiyi doğrudan ya da dolaylı bir şekilde kullanamaz.

# TEŞEKKÜRLER SORU VE CEVAP BÖLÜMÜ