



SIGORTA  
TAHKİM  
KOMİSYONU

# **Sigorta Tahkim Komisyonu**

**2010 Yılı Çalışmalarına  
İlişkin Özet Rapor**

## İÇİNDEKİLER

### **GİRİŞ**

**Sigorta Tahkim Komisyonu Hakkında**

**Sigorta Tahkim Komisyonu'nun Misyon ve Vizyonu**

### **1 SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU TEŞKİLATI**

**1.1 Komisyon Başkanlığı**

**1.2 Diğer Birimler ve Personel**

**1.3 Organizasyon Şeması**

### **2 SİGORTA HAKEMLERİ**

**2.1 2010 Yılı İçinde Onaylanan Hakemlik Başvuruları**

**2.2 Sigorta Hakemliği Görevinden Ayrılanlar**

**2.3 Sigorta Hakemlerine Yönelik Bilgilendirme Toplantıları**

**2.4 Sigorta Hakemlerine İlişkin İstatistikî Bilgiler**

### **3 TAHKİM SİSTEMİNE ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI**

**3.1 2010 Yılı İçinde Gerçekleşen Yeni Üyelikler**

**3.2 Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler**

**3.3 Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları**

### **4 KOMİSYONA 2010 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR**

**4.1 Genel Değerlendirme**

**4.2 Başvurulara İlişkin İstatistikî Bilgiler**

**4.3 Hakem Kararlarına İlişkin İstatistikî Bilgiler**

### **5 BİLGİLENDİRME VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR**

**5.1 Komisyon İnternet Sitesi**

**5.2 Bülten ve Hakem Karar Dergisi**

**5.3 Bilgilendirmeye İlişkin Diğer Faaliyetler**

**5.4 Bilgi İşlem Altyapısına Yönelik Çalışmalar**

## **GİRİŞ**

### **Sigorta Tahkim Komisyonu Hakkında**

Sigorta Tahkim Komisyonu, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30 uncu maddesi uyarınca, sigorta ettiren ve sigortadan menfaat sağlayan kişilerle riski üstlenen taraf arasında sigorta sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların, sigortacılık ve sigorta hukuku alanında uzman hakemler eliyle basit, süratli ve adil bir şekilde çözümlenmesi amacıyla oluşturulmuştur.

5684 sayılı Kanunun gerekçesinde de belirtildiği üzere, sigortacılıkta tahkim sisteminin oluşturulmasında, uluslararası uygulamalarda var olan "Ombudsman Sistemi"nin işleyişi esas alınmış, ülkemizdeki hukuk sistemi ile paralellik sağlanmasını teminen, sistem Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununda yer alan tahkim sisteminin temel esas ve u sulleri çerçevesinde şekillendirilmiştir.

Sigorta Tahkim Komisyonu'nun yapılanma süreci, Komisyon Başkanlığı'na T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı tarafından 14 Şubat 2008 tarihinde yapılan atamalarla başlamıştır. Komisyon Başkanlığı söz konusu tarihten itibaren çalışmalarına başlayarak Komisyon Müdürü, Müdür Yardımcısı, Raportörler ve diğer personelin atamalarını gerçekleştirmiş, Komisyonun çalışmalarını yürüteceği merkez ofisi kiralamış, sigorta hakemliği için yapılan başvuruları değerlendirerek Müsteşarlığın takdirine sunmuş, sigorta kuruluşlarıyla sisteme üyelik sözleşmelerini akdetmiş ve teşkilatın oluşturulmasına yönelik diğer çalışmaları gerçekleştirmiştir.

Sigorta Tahkim Komisyonu, belirtilen yapılanma sürecinin sonunda, 12 Ağustos 2009 tarihi itibarıyla uyuşmazlık başvurularını kabul etmeye başlamıştır.

Komisyonun kuruluşundan 31 Aralık 2010 tarihine kadar geçen süre zarfında toplam 1270 başvuru yapılmış olup, aynı tarih itibarıyla 45 sigorta şirketi ve Doğal Afet Sigortaları Kurumu sisteme üye olmuşlardır. Üye şirketlerin 30'u hayat-dışı, 15'i ise hayat dalında faaliyet göstermektedir.

### **Sigorta Tahkim Komisyonu'nun Misyon ve Vizyonu**

#### **Misyon**

Sigorta sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların; bağımsız hakemler eliyle hızlı, adil ve mahkemelere oranla daha kolay ve düşük maliyetle çözümlenmesini sağlayarak, sigortacılık sektörüne duyulan güvenin pekiştirilmesidir.

#### **Vizyon**

Sigorta Tahkim Komisyonu'nun vizyonu tarafsız, şeffaf, uzman ve güvenilir bir kurum olarak sigorta sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların çözümünde öncelikli tercih haline gelmek, aynı zamanda bu alandaki uluslararası standartları temel alarak Komisyonca sağlanan hizmetin kalite ve etkinliğini günden güne arttırarak örnek gösterilen bir kurum olmaktır.

## **1. SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU TEŞKİLATI**

Sigorta Tahkim Komisyonu teşkilatı, Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 5 inci maddesinin 1 inci fıkrası uyarınca, Komisyon Başkanı ve üyelerinden oluşan Komisyon Başkanlığı ile Başkanlığa bağlı olarak görev yapan Komisyon Müdürü, Müdür Yardımcısı, Raportörler ve diğer yardımcı personelden oluşmaktadır.

### **1.1. Komisyon Başkanlığı**

#### **A) Komisyon Başkanlığı Üyeleri**

Komisyon Başkanlığı'na üyeler, T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı'nın 31.03.2010 tarihli kararıyla iki yıl için atanmış olup, 31.12.2010 itibariyle üyelerin isim ve görev dağılımları aşağıda sunulmuştur.

- Zihni METEZADE, Başkan
- Dr. Fatma Dilek ÖZER, Başkan Yardımcısı
- Erhan TUNÇAY, Üye
- Doç. Dr. Kerim ATAMER, Üye
- Ali ER, Üye

#### **B) Komisyon Başkanlığı'nın Yapısı ve Görevleri**

Sigorta Tahkim Komisyonu Başkanlığı'nın teşekkülü ve görevleri, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30 uncu maddesinin 2 nci ve 3 üncü fıkraları ile Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 5 inci ve 6 ncı maddelerinde belirlenmiştir.

Bu çerçevede Komisyon Başkanlığı, biri Hazine Müsteşarlığı temsilcisi, ikisi Türkiye Sigorta Reasürans Şirketleri Birliği temsilcisi, biri tüketici derneği temsilcisi, biri de Müsteşarlıkça belirlenen akademisyen hukukçu temsilci olmak üzere beş üyeden oluşmaktadır.

Komisyon, Kanun ve Yönetmelikle belirlenen aşağıdaki görevleri yerine getirir.

- Müdür ve müdür yardımcılarını atamak,
- Birlikçe ayrı bir hesapta izlenecek olan Komisyonun bütçesini hazırlayarak Birliğe sunmak,
- Tahkim sisteminin adil, tarafsız ve etkin bir biçimde işleyişini sağlamak için gerekli önlemleri almak,
- Komisyonun faaliyet sonuçları hakkında yıllık rapor hazırlayarak Birliğe ve Müsteşarlığa göndermek,
- Bilgi işlem alt yapısını hazırlamak,
- Kanunlarla kendisine verilen diğer görevleri yapmak,
- Raportörler ve diğer personeli atamak,
- Sigorta hakem başvurularını değerlendirerek uygun görülenlerin kabulü için durumu Müsteşarlığa bildirmek,
- Sigorta hakem listesini tutmak,
- Uyuşmazlığın çözümü için sigorta hakemi seçilmesi ve gerektiğinde hakem heyeti oluşturulmasının bu Yönetmelik hükümleri çerçevesinde ve doğru bir biçimde gerçekleşmesini sağlayacak mekanizmaları kurmak ve bunun denetimini sağlamak,

- Hakem ücretini ödemek,
- Büro açılmasına karar vermek,
- Komisyon müdür ve müdür yardımcıları ile büro müdürü ve müdür yardımcılarına verilecek görevleri belirlemek,
- Müsteşarlıkça verilen diğer görevleri yerine getirmek.

## 1.2. Diğer Birimler ve Personel

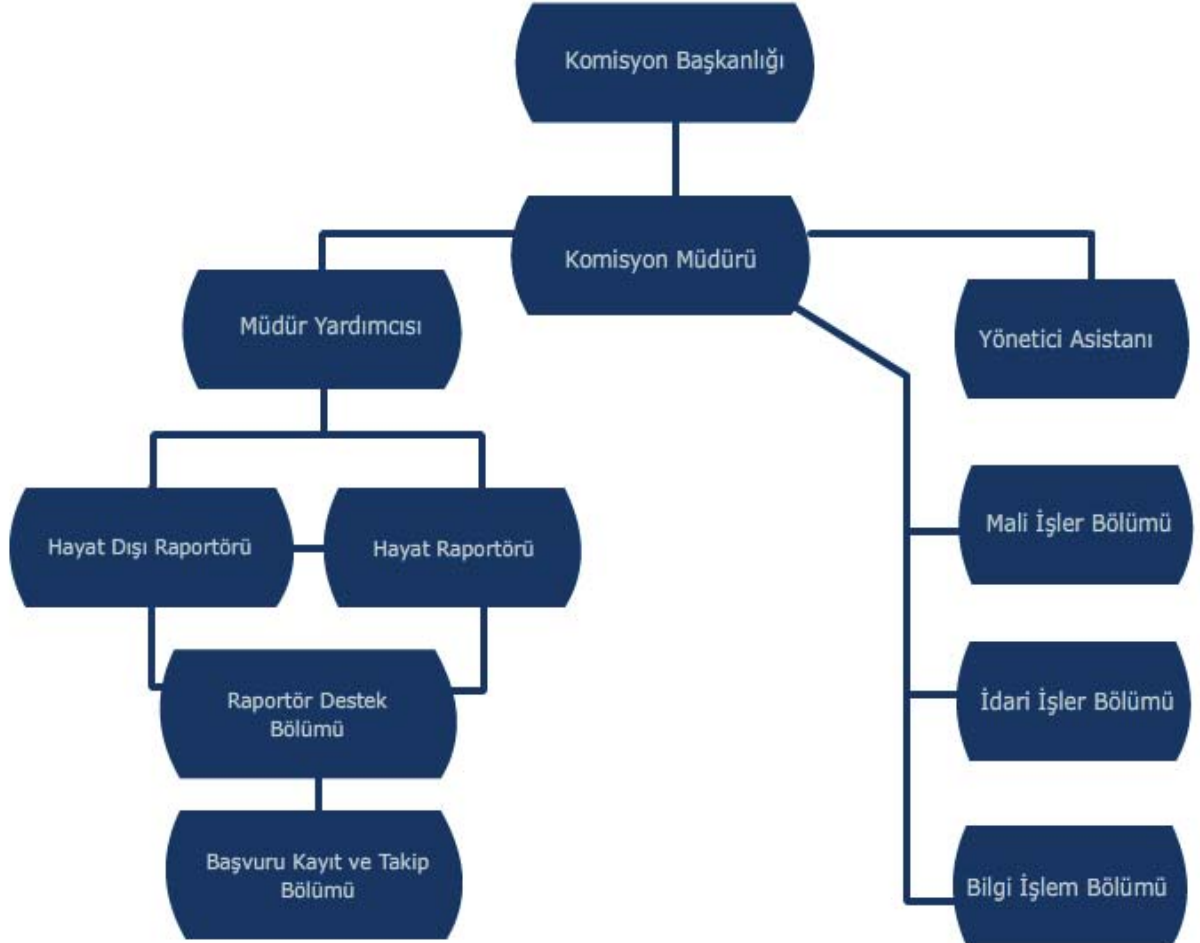
Komisyonunda, 2010 yılı sonu itibariyle, Komisyon Müdürü, Müdür Yardımcısı ve Raportörler de dahil 15 personel görev yapmaktadır.

Komisyonunda görev yapan personelin isim ve unvanları aşağıda verilmiştir.

Pozisyon	Görevli İsmi
Müdür	Metin KARACAN
Müdür Yardımcısı	Halit BAŞAR
Hayat Dışı Raportörü	Sinem ÖNER
Hayat Dışı Raportörü	Barış Egemen YİĞİTOĞLU
Hayat Raportörü	Deniz KAVUK
Yetkili Personel	Zeynep KONAL
Mali İşler Bölümü Yöneticisi	Ergün AKGÜL
İdari İşler Bölümü Yöneticisi	Cengiz BAYER
Bilgi İşlem Bölümü Sorumlusu	Gökhan AY
Yönetici Asistanı	Melis TÜZÜN
Başvuru Kayıt ve Takip Sorumluları	Derya BATIGÜN Sebahattin HAFIZOĞLU Cüneyt UYSAL

### 1.3. Organizasyon Şeması

Komisyunun organizasyon yapısı bir şema yardımı ile aşağıda gösterilmiştir.



## **2. SİGORTA HAKEMLERİ**

### **2.1. 2010 Yılı İçinde Onaylanan Hakemlik Başvuruları**

Sigorta Tahkim Komisyonu nezdinde 2010 yılı başında 100 sigorta hakemi faal olarak görev yapmaktayken, 2010 yılı içinde de 28'i Temmuz - Aralık 2009 dönemine, 20'si ise Ocak – Haziran 2010 dönemine ait olmak üzere toplam 48 sigorta hakemliği başvurusu, 5684 sayılı Kanunun 30 uncu maddesinin 10 uncu fıkrası uyarınca 15.01.2010 ve 20.07.2010 tarihlerinde Komisyon görüşü ile beraber Hazine Müsteşarlığı'na arz edilmiştir.

Başvuran adaylardan Hazine Müsteşarlığı'nın 07.04.2010 ve 05.10.2010 tarihli yazılarıyla uygun bulunan 39'u, Komisyon tarafından Mayıs ve Kasım aylarında düzenlenen bilgilendirme toplantıları sonrasında sigorta hakemliği listesine kaydedilmiştir. Bu çerçevede güncellenen sigorta hakemliği listesinin birer örneği, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 30 uncu maddesinin 10 uncu fıkrası gereğince Haziran ve Aralık aylarında Adalet Bakanlığı ve Hazine Müsteşarlığı'na gönderilmiştir.

2010 yılı içinde listeye kaydedilen 39 sigorta hakeminden 35'i hayat dışı, 4'ü ise hayat branşında görev yapmaktadır.

### **2.2. Sigorta Hakemliği Görevinden Ayrılanlar**

Yıl içinde hayat dışı branşlarda görev yapan iki hakem, sigorta hakemliğinden çekilmeleri nedeni ile listeden silinmişlerdir.

Bu çerçevede, yıl içinde listeye kaydedilen hakemler de dikkate alındığında, hakem sayısı bir önceki yıla göre 37 kişi artarak 31.12.2010 tarihi itibarıyla 137'ye ulaşmıştır.

### **2.3. Sigorta Hakemlerine Yönelik Bilgilendirme Toplantıları**

Sigorta Tahkim Usulü ve Sigorta Hakemlerine İlişkin Tebliğin 4 üncü maddesinin 1 inci fıkrası uyarınca, sigorta hakemliği listesine kaydolmaları bilgilendirmek amacıyla 12.05.2010 ve 02.11.2010 tarihlerinde Komisyon Merkezinde iki bilgilendirme toplantısı düzenlenmiştir.

Söz konusu toplantılarda, listeye yeni kaydedilen sigorta hakemleri tahkim sisteminin hukuki çerçevesi, ilgili mevzuat hükümleri ve bugüne kadar gelişen uygulamalar hakkında bilgilendirilmiş, sigorta hakemlerine Komisyonun yapısı ve Komisyonun hakemlerle olan çalışma prensipleri hakkında açıklamalarda bulunulmuştur.

Toplantılarda katılımcılara, Komisyon tarafından hazırlanan çalışma rehberi ve rapor formatları verilmiş, bunun yanında tahkim sisteminin işleyişi hakkındaki sorular cevaplandırılmıştır.

## 2.4. Sigorta Hakemlerine İlişkin İstatistikî Bilgiler

2010 yılı sonu itibariyle Sigorta hakemliği listesine kayıtlı 137 sigorta hakemi bulunmaktadır. Söz konusu hakemler hukuk kökenli, sigorta denetleme kurulu uzmanı ve aktüerleri ile sigortacılık sektöründe çalışmış sigortacı hakemler olmak üzere üç grupta değerlendirilmiştir.

Hayat dışı branşlarda 123, hayat branşında 14 olmak üzere toplamda 137 sigorta hakeminin il ve uzmanlık alanları bazındaki dağılımları aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

YILLAR VE BRANŞLAR BAZINDA HAKEM SAYILARI			
HAKEM SAYILARI	HAYAT	HAYAT DIŞI	TOPLAM
2009	10	90	100
2010	14	123	137

HAYAT DALI HAKEMLERİNİN UZMANLIK ALANLARI VE İLLER BAZINDA DAĞILIMI			
HAYAT BRANŞ HAKEMLERİ	ANKARA	İSTANBUL	TOPLAM
HUKUKÇU	1	2	3
SİGORTA DENETLEME KURULU	3	6	9
SİGORTACI	-	2	2
TOPLAM	4	10	14

HAYAT DIŞI HAKEMLERİNİN UZMANLIK ALANLARI VE İLLER BAZINDA DAĞILIMI										
HAYAT DIŞI BRANŞ HAKEMLERİ	ANKARA	İSTANBUL	İZMİR	ADANA	BURSA	ANTALYA	ERZİNCAN	SAKARYA	SAMSUN	TOPLAM
HUKUKÇU	9	49	7	1	1	-	1	1	1	70
SİGORTA DENETLEME KURULU	7	14	-	-	-	-	-	-	-	21
SİGORTACI	1	23	3	3	1	1	-	-	-	32
TOPLAM	17	86	10	4	2	1	1	1	1	123



### 3. TAHKİM SİSTEMİNE ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI

#### 3.1. 2010 Yılı İçinde Gerçekleşen Yeni Üyelikler

2010 yılında 6 sigorta kuruluşu, Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 15 inci maddesinin 1 inci fıkrası çerçevesinde Hazine Müsteşarlığınca belirlenen sabit katılım payını ödemek suretiyle tahkim sistemine üye olmuşlardır.

Sisteme 2010 yılında üye olan kuruluşlar ve üyelik tarihleri aşağıda sunulmuştur.

- Dubai Group Sigorta AŞ – 05.01.2010
- Ziraat Sigorta AŞ – 12.01.2010
- Ergo Emeklilik ve Hayat AŞ – 29.01.2010
- Neova Sigorta AŞ – 29.01.2010
- Chartis Sigorta AŞ – 18.03.2010
- Doğal Afet Sigortaları Kurumu – 03.04.2010

Gerçekleşen yeni katılımlarla birlikte tahkim sistemine üye olan kuruluş sayısı 31.12.2010 tarihi itibarıyla 46'ya ulaşmış olup, üye kuruluşların tam listesi aşağıda üyelik tarihleri ile birlikte verilmiştir.

2010 yılı içinde tahkim sistemi üyeliğinden çıkan bir kuruluş bulunmamakta olup, tahkim sistemine katılımın 2011 yılında da devam etmesi beklenmektedir.

#### 3.2. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler

31.12.2010 tarihi itibarıyla tahkim sistemine üye 46 sigorta kuruluşu bulunmakta olup, üye kuruluşların unvan ve üyelik tarihleri alfabetik sırayla aşağıda verilmiştir.

	ÜYE KURULUŞ	ÜYELİK TARİHİ
1	ACIBADEM SAĞLIK VE HAYAT SİGORTA AŞ	07.08.2009
2	AKSİGORTA AŞ	29.07.2009
3	ALLIANZ HAYAT VE EMEKLİLİK AŞ	31.07.2009
4	ALLIANZ SİGORTA AŞ	31.07.2009
5	ANADOLU ANONİM TÜRK SİGORTA ŞİRKETİ	05.08.2009
6	ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK AŞ	06.08.2009
7	ANKARA ANONİM TÜRK SİGORTA AŞ	12.08.2009
8	AVİVASA HAYAT VE EMEKLİLİK AŞ	19.11.2009
9	AXA HAYAT VE EMEKLİLİK AŞ	05.08.2009
10	AXA SİGORTA AŞ	05.08.2009
11	CHARTIS SİGORTA AŞ	18.03.2010
12	CIV HAYAT SİGORTA AŞ	30.07.2009
13	COFACE SİGORTA AŞ	07.08.2009
14	DEMİR HAYAT SİGORTA AŞ	07.08.2009
15	DEMİR SİGORTA AŞ	12.08.2009
16	DENİZ EMEKLİLİK VE HAYAT AŞ	14.08.2009

17	DOĞAL AFET SİGORTALARI KURUMU	03.04.2010
18	DUBAI GROUP SİGORTA AŞ	05.01.2010
19	ERGO EMEKLİLİK VE HAYAT AŞ	29.01.2010
20	ERGO İSVİÇRE SİGORTA AŞ	19.11.2009
21	EUREKO SİGORTA AŞ	05.08.2009
22	EURO SİGORTA AŞ	14.08.2009
23	FİBA SİGORTA AŞ	07.08.2009
24	FİNANS EMEKLİLİK VE HAYAT AŞ	04.08.2009
25	FORTİS EMEKLİLİK VE HAYAT AŞ	07.08.2009
26	GENERALİ SİGORTA AŞ	05.08.2009
27	GROUPAMA EMEKLİLİK AŞ	07.08.2009
28	GROUPAMA SİGORTA AŞ	31.07.2009
29	GÜNEŞ SİGORTA AŞ	29.07.2009
30	HALK HAYAT VE EMEKLİLİK AŞ	07.08.2009
31	HALK SİGORTA AŞ	06.08.2009
32	HDI SİGORTA AŞ	07.08.2009
33	HÜR SİGORTA AŞ	07.08.2009
34	IŞIK SİGORTA AŞ	13.07.2009
35	LİBERTY SİGORTA AŞ	04.09.2009
36	MAGDEBURGER SİGORTA AŞ	31.07.2009
37	MAPFRE GENEL SİGORTA AŞ	06.08.2009
38	MAPFRE GENEL YAŞAM SİGORTA AŞ	30.07.2009
39	NEOVA SİGORTA AŞ	29.01.2010
40	RAY SİGORTA AŞ	07.08.2009
41	SBN SİGORTA AŞ	07.08.2009
42	TÜRK NİPPON SİGORTA AŞ	07.08.2009
43	YAPI KREDİ EMEKLİLİK AŞ	07.08.2009
44	YAPI KREDİ SİGORTA AŞ	05.08.2009
45	ZİRAAT SİGORTA AŞ	12.01.2010
46	ZÜRİCH SİGORTA AŞ	05.08.2009

### 3.3. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları

Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği tarafından yayınlanan verilere göre, sektörün 2010 yılındaki toplam prim üretimi 14.129.394.269 TL olup, söz konusu prim üretiminin 11.948.144.242 TL'lik kısmı hayat dışı branşlarda, 2.181.250.027 TL'lik kısmı ise hayat branşında gerçekleşmiştir. Tahkime üye kuruluşlar, hayat dışı branşlarda 11.586.056.222 TL ile prim üretiminin % 97'sini, hayat branşında ise 1.137.486.425 TL ile % 53,4'ünü gerçekleştirmiştir. 2010 yılında tahkime üye kuruluşların sektördeki pazar paylarının toplamı % 90,1 dir.

## 4. KOMİSYONA 2010 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR

### 4.1. Genel Değerlendirme

2009 yılının ikinci yarısından itibaren uyuşmazlık başvurularını kabul etmeye başlayan Komisyona, 2010 yılında toplam 1.133 başvuru gerçekleştirilmiştir. Coğrafi dağılıma bakıldığında, başvuruların %55'inin 3 büyük şehirden (İstanbul %38, Ankara %10, İzmir %7) yapıldığı görülmekle birlikte, toplamda 70 ilden başvuru alınmış olması tahkim sisteminin bilinirliğinin ülke genelinde de artmaya başladığına işaret etmektedir. Başvuruların sayı ve coğrafi çevre bakımından artış göstermesinde, görsel ve yazılı medyada Komisyon hakkında yapılan yayınlar ile sigorta aracılarının yönlendirmelerinin etken olduğu düşünülmektedir.

Sigorta Denetleme Kurulu'ndan alınan verilere göre, 2009 yılında sigorta şirketleri hakkında mahkemelerde karara bağlanan dava sayısının ise 29.263 olduğu görülmektedir. Söz konusu rakam, Komisyonun uyuşmazlıkların çözüm hızı ve başvuru maliyeti açısından sağladığı avantajlar dikkate alındığında, tahkim sisteminin tanınmasına bağlı olarak başvuru sayısının yakın gelecekte önemli oranda bir artış potansiyeli taşıdığına işaret etmektedir.

Branşlar bazında bakıldığında, Komisyona gelen başvuruların %70'lik kısmı (Trafik %39, Kasko %31) sektörün prim üretimiyle de paralel olarak kara araçları ve kara araçları sorumluluk sigortalarından doğan uyuşmazlıklara ilişkindir. 2009 yılında mahkemelerce karara bağlanan dava dosyalarının da %82 dolayındaki büyük çoğunluğunun benzer bir şekilde söz konusu iki branşa ilişkin olduğu görülmektedir. Aynı şekilde, gerek Komisyona (toplam başvuruların %11'i) gerek mahkemelere (2009 yılında karara bağlanan davaların %6'sı) bu iki branşın ardından en fazla yangın branşında başvuru yapılmıştır. Dolayısıyla branşlara göre değerlendirildiğinde de, başvurulara ilişkin oranların davalarla uyumlu bir seyir takip ettiği ve Komisyonun mevcut uyuşmazlıkların çözümü açısından mahkemelere alternatif bir rol üstlenme işlevini yerine getirmeye başladığı sonucuna varılmaktadır. Öte yandan makine kırılması, elektronik cihaz, mesleki sorumluluk, inşaat ve nakliyat sigortaları gibi daha kapsamlı teknik uzmanlık gerektiren branşlardaki uyuşmazlıkların çözümü için de Komisyona azımsanmayacak sayıda başvuru yapılmış olması, Komisyonun bir ihtisas kurumu olarak da kabul görmeye başladığına yönelik bir gösterge olarak değerlendirilebilir.

Uyuşmazlık miktarlarına bakıldığında, başvuruların %61'lik kısmını 5.000 TL'nin altındaki başvuruların oluşturduğu görülmektedir. Bu bakımdan Komisyon 2010 yılında, kuruluş amacına uygun olarak, düşük miktartlı uyuşmazlıkların mahkemelere taşınmadan basit ve hızlı bir şekilde çözümlenmesine hizmet etmiştir.

2010 yılı içinde sigorta sözleşmesinden doğan toplam 614 uyuşmazlık sigorta hakemlerince karara bağlanmış olup, 38 uyuşmazlık da tarafların raportör incelemesi aşamasında uzlaşmasıyla çözümlenmiştir. Bu da Komisyonun aynı zamanda uzlaştırıcı bir işlevi yerine getirdiğini ortaya koymaktadır.

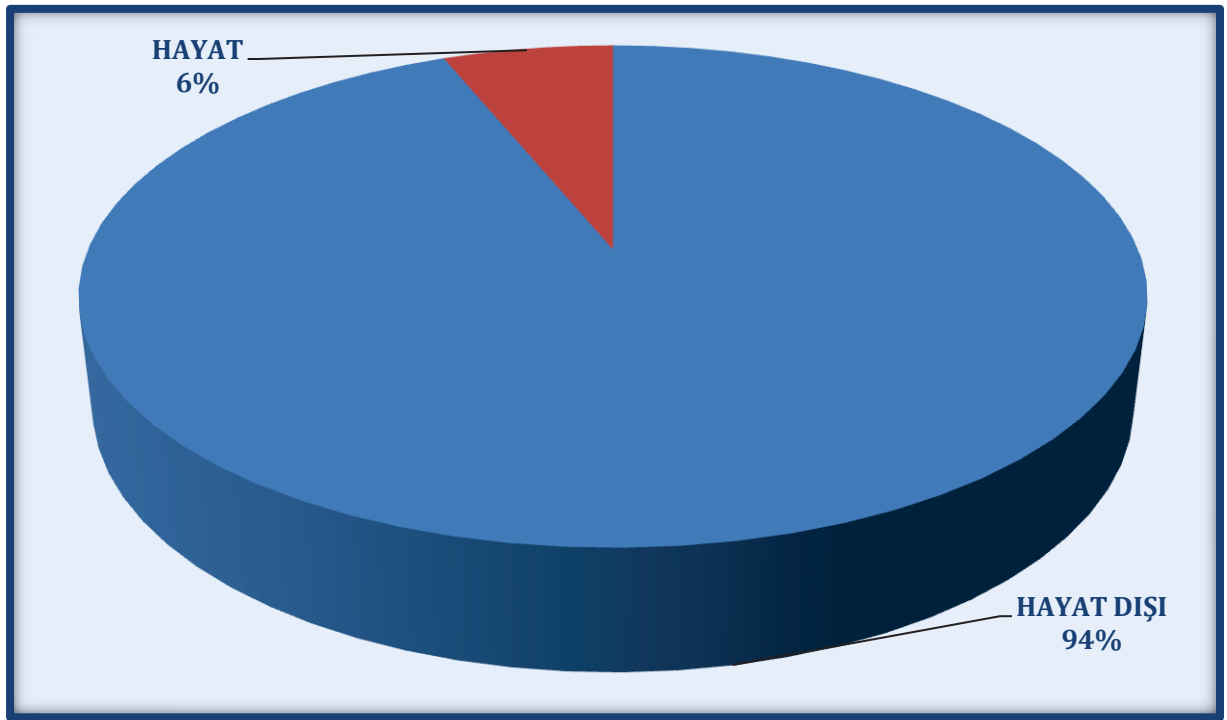
#### 4.2.Başvurulara İlişkin İstatistikî Bilgiler

Komisyonâ 2010 yılında yapılan başvuruların niteliklerine göre dağılımına ilişkin tablolar ve grafikler aşağıda verilmiştir.

##### A) Başvuruların Branş Bazında Dağılımı

<b>TOPLAM BAŞVURU</b>	<b>1.133</b>
-----------------------	--------------

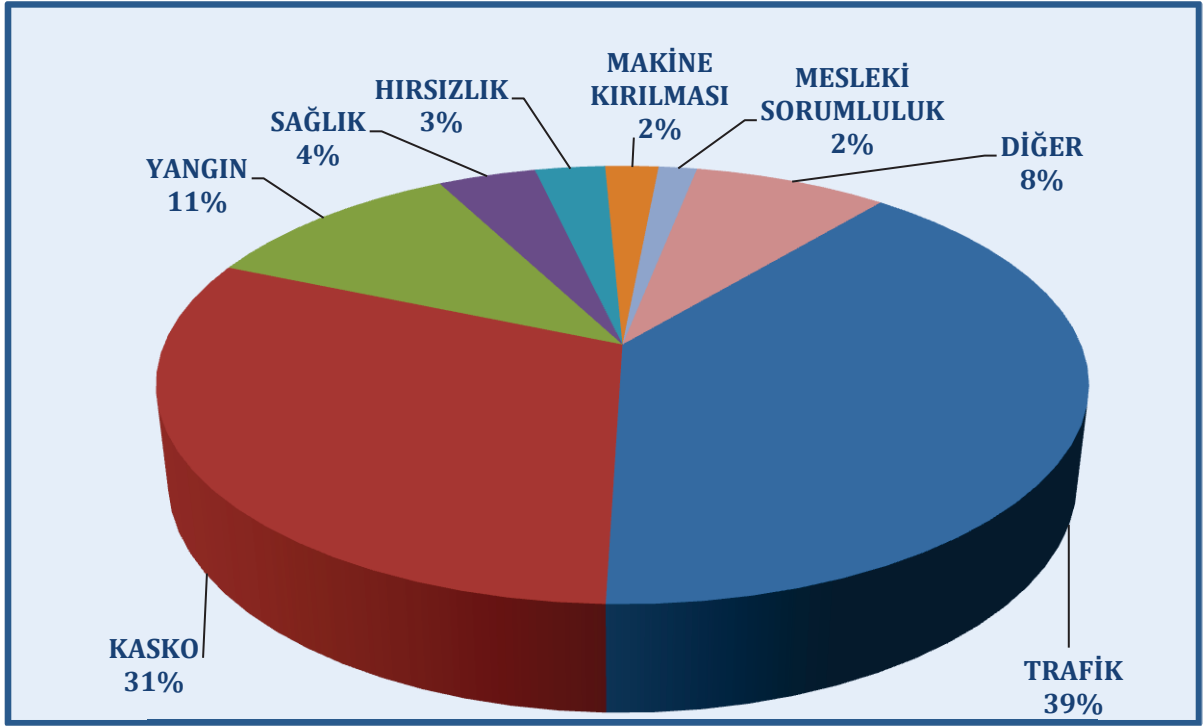
<b>BRANŞ BAZINDA DAĞILIM</b>	
HAYAT DIŞI	<b>1.063</b>
HAYAT	<b>70</b>



##### B) Başvuruların Alt Branşlar Bazında Dağılımı

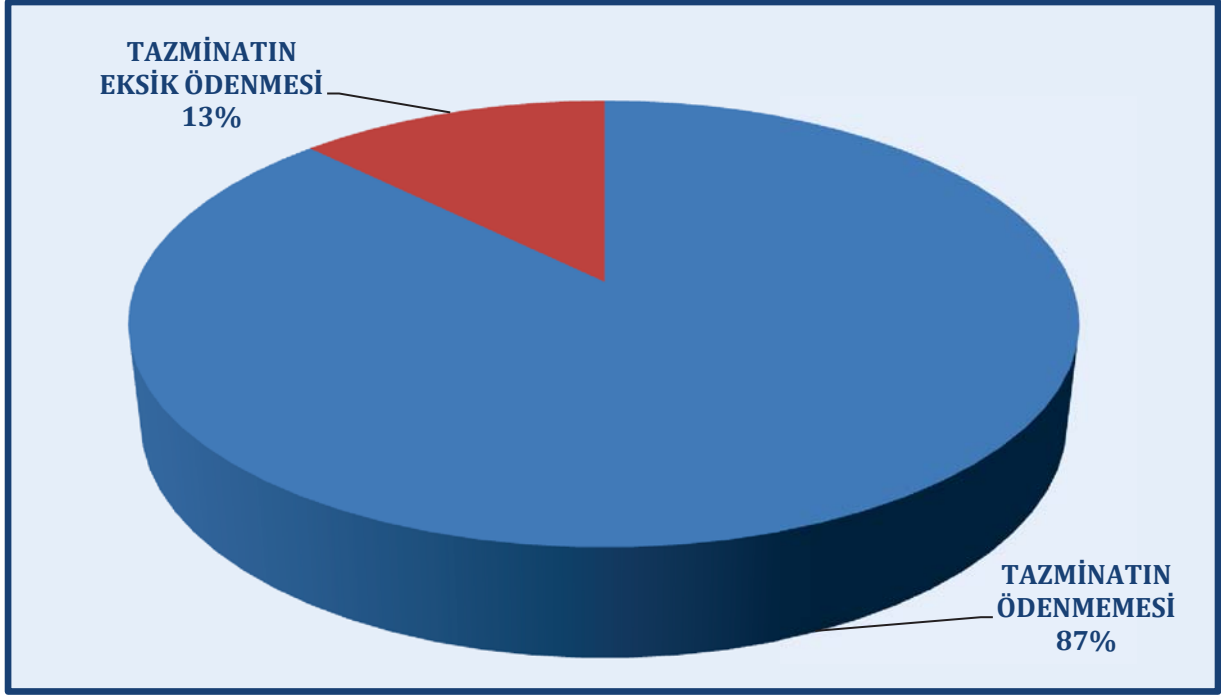
<b>ALT BRANŞLAR BAZINDA DAĞILIM</b>	
TRAFİK	446
KASKO	350
YANGIN	124
SAĞLIK	46
HIRSIZLIK	33
MAKİNE KIRILMASI	25
MESLEKİ SORUMLULUK	18
SEL	16
ELEKTRONİK CİHAZ	14
KREDİ	12
HAYAT	9
FERDİ KAZA	9

SEYAHAT SAĞLIK	7
İNŞAAT	6
3.ŞAHIS MALİ SORUMLULUK	4
İRAT ÖDEMELERİ	3
NAKLİYAT	2
TEKNE-DENİZ ARAÇLARI	2
DEPREM VE SEL DIŞINDAKİ D.AFETLER	1
MONTAJ	1
İŞVEREN SORUMLULUK	1
CAM KIRILMASI	1
TOPRAK KAYMASI	1
DOLU	1
ZORUNLU KARAYOLU TAŞIMACILIK MALİ SORUMLULUK	1



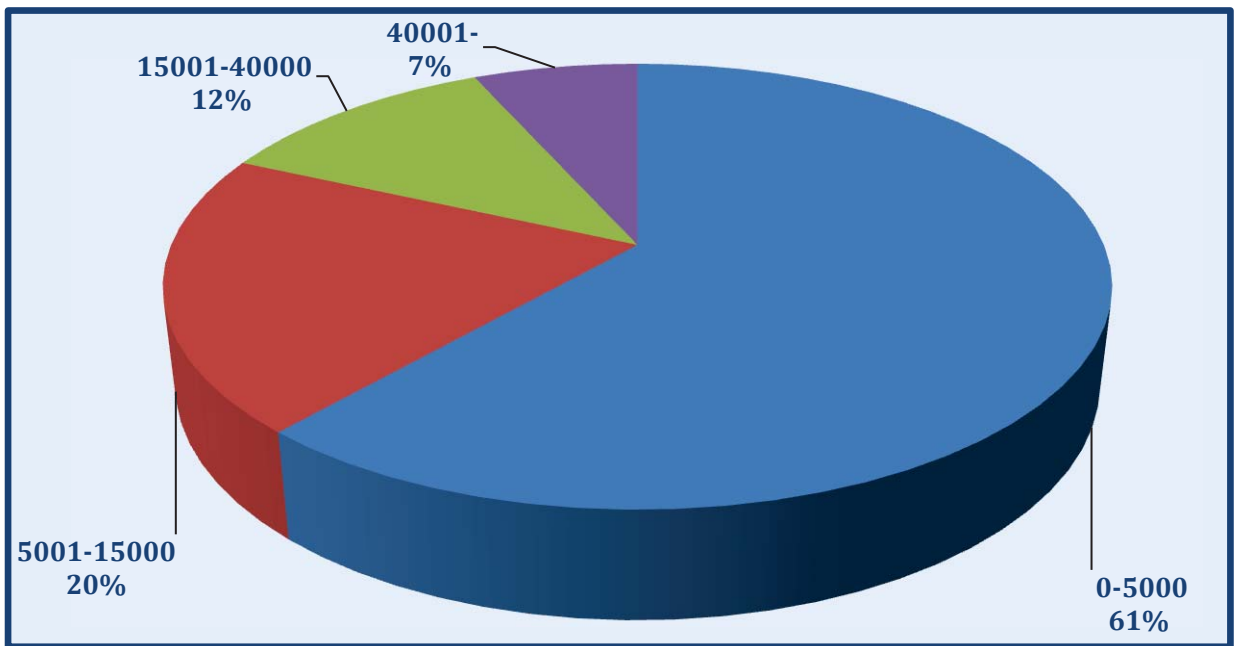
### C) Başvuruların İçerik Bazında Dağılımı

İÇERİK BAZINDA DAĞILIM	
TAZMİNATIN ÖDENMEMESİ	990
TAZMİNATIN EKSİK ÖDENMESİ	143



### D) Başvuruların Miktar Bazında Dağılımı

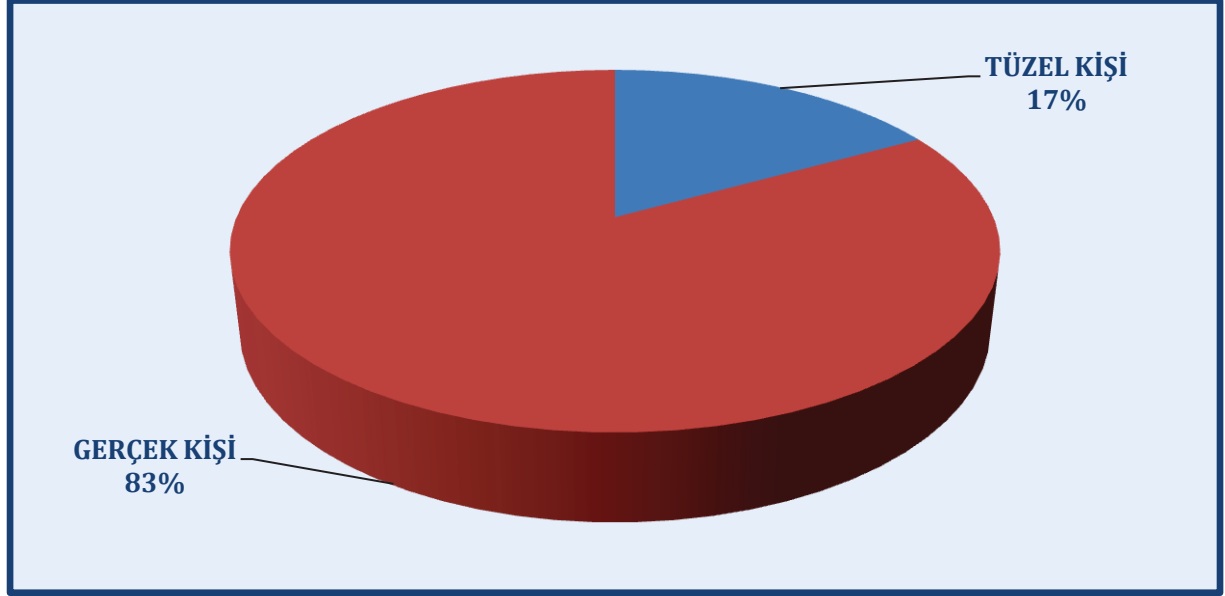
UYUŞMAZLIK MİKTARI (TL)	0-5000	5001-15000	15001-40000	40001-	TOPLAM
BAŞVURU ADEDİ	697	229	131	76	1.133



## E) Başvuruda Bulunanların Özelliklerine Göre Dağılımı

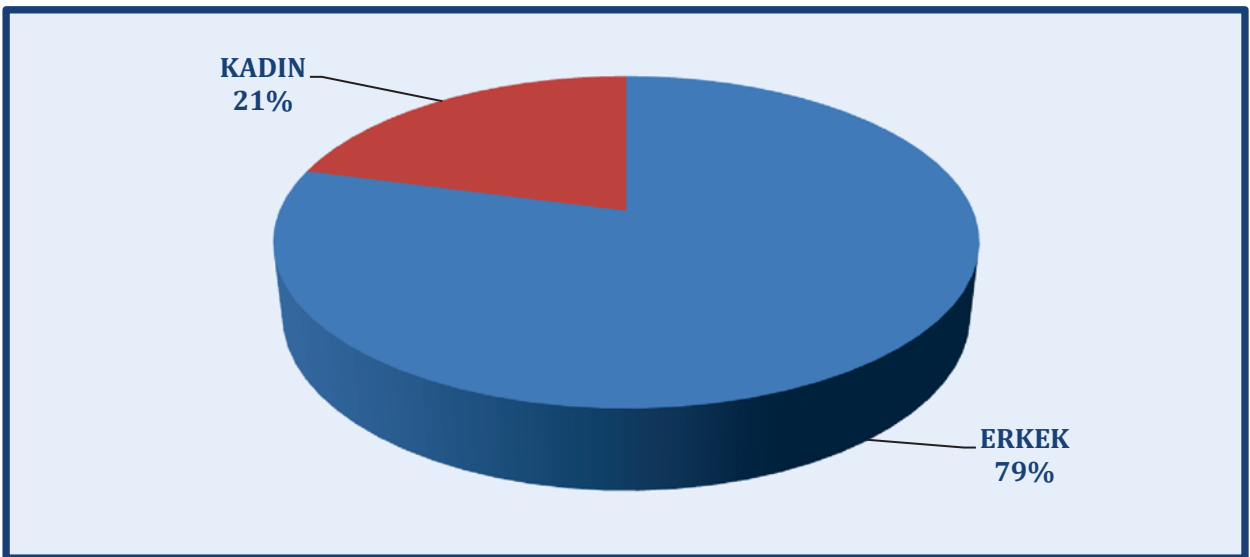
i)

BAŞVURU SAHİBİ	
TÜZEL KİŞİ	192
GERÇEK KİŞİ	941



ii)

GERÇEK KİŞİLERDE CİNSİYET DAĞILIMI	
ERKEK	745
KADIN	196



iii)

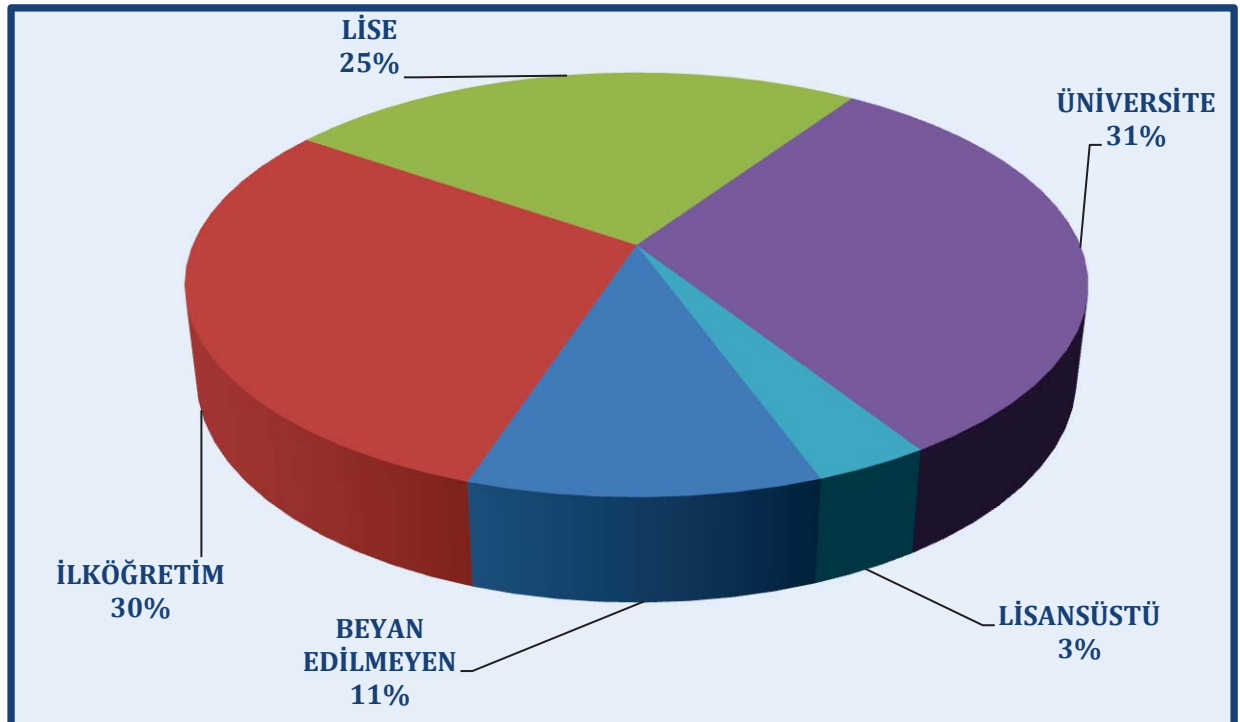
YAŞA GÖRE BAŞVURU DAĞILIMI	
YAŞ ARALIĞI	
18-30	15%
31-40	33%
41-50	26%
50-60	17%
60-	9%

iv)

BAŞVURU SAHİBİNİN UYRUĞU BAZINDA DAĞILIM	
TÜRK VATANDAŞI	938
YABANCI UYUKLU	3

v)

GERÇEK KİŞİLERDE EĞİTİM DURUMU DAĞILIMI	
İLKÖĞRETİM	278
LİSE	234
ÜNİVERSİTE	296
LİSANSÜSTÜ	33
BEYAN EDİLMEYEN	100



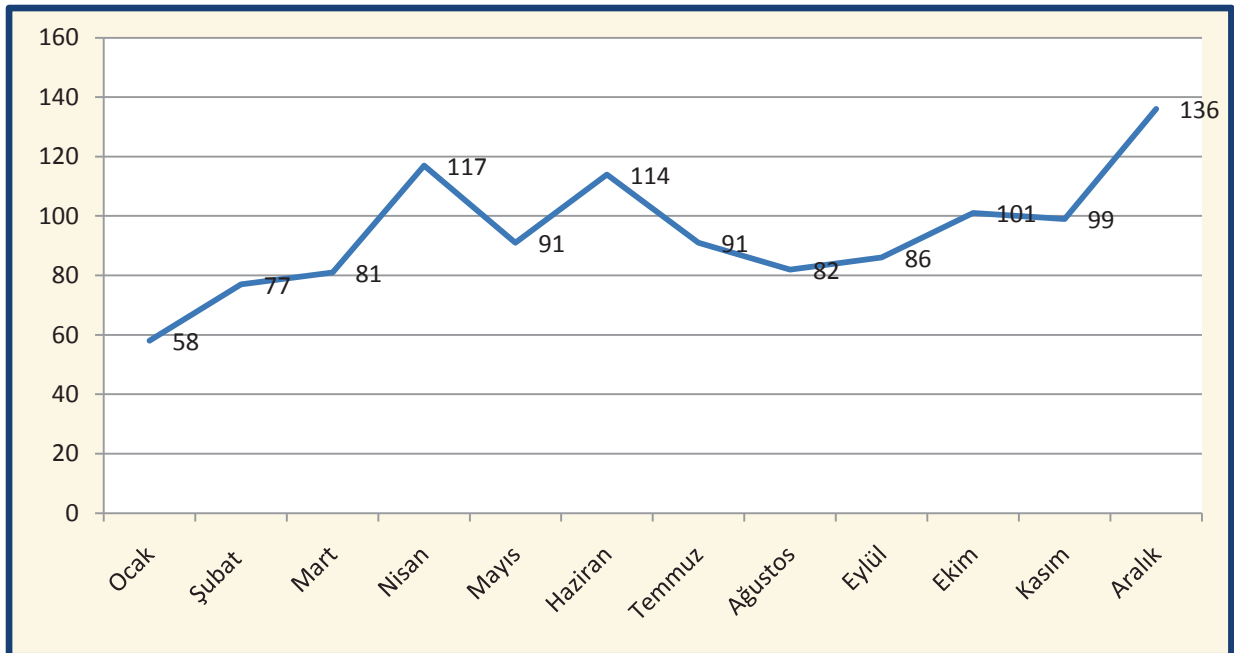


vi)

BAŞVURUNUN ŞAHSEN VEYA VEKİLLE YAPILMASINA GÖRE DAĞILIM			
	TOPLAM BAŞVURU	VEKİLLE BAŞVURU	VEKİLLE BAŞVURMA ORANI
GERÇEK KİŞİ	941	93	10%
TÜZEL KİŞİ	192	42	22%
TOPLAM	1133	135	12%

#### F) Başvuruların Aylara Göre Dağılımı

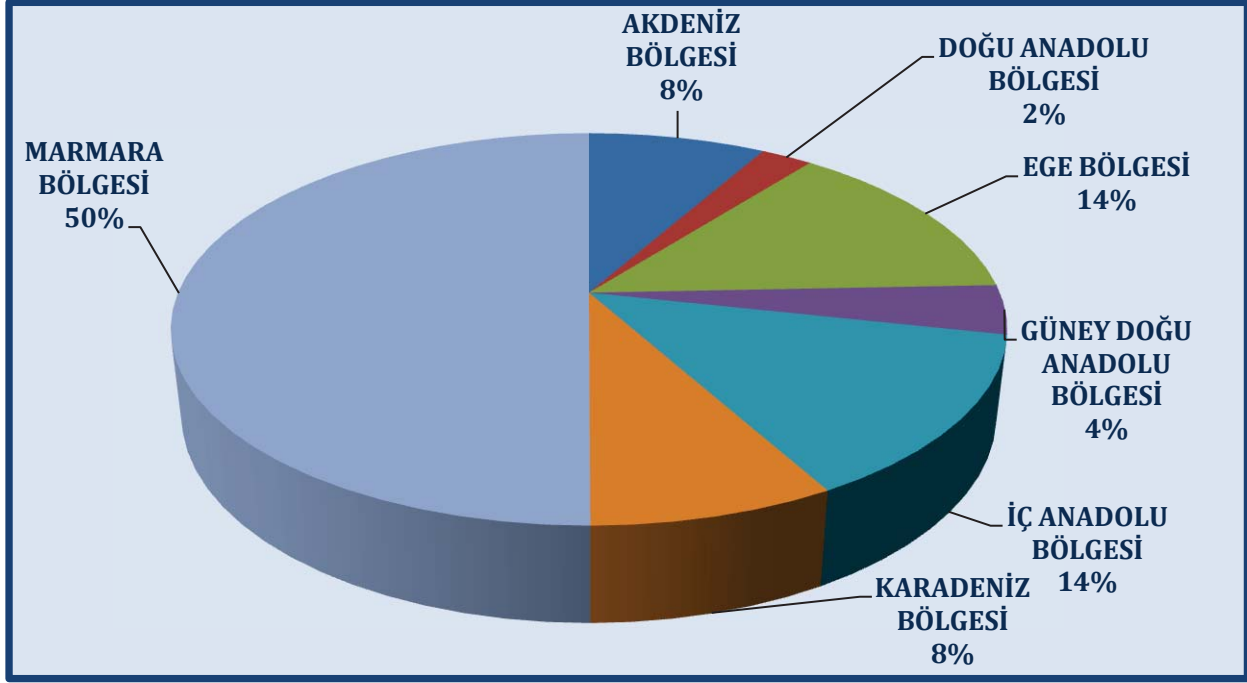
Aylar	Başvuru Adedi
Ocak	58
Şubat	77
Mart	81
Nisan	117
Mayıs	91
Haziran	114
Temmuz	91
Ağustos	82
Eylül	86
Ekim	101
Kasım	99
Aralık	136



## G) Başvuruların Bölge ve İllere Göre Dağılımı

Komisyonca 2010 yılında yapılan başvuruların, başvuru yapılan coğrafi bölge ve illere göre dağılımına ilişkin tablolar aşağıda sunulmuştur.

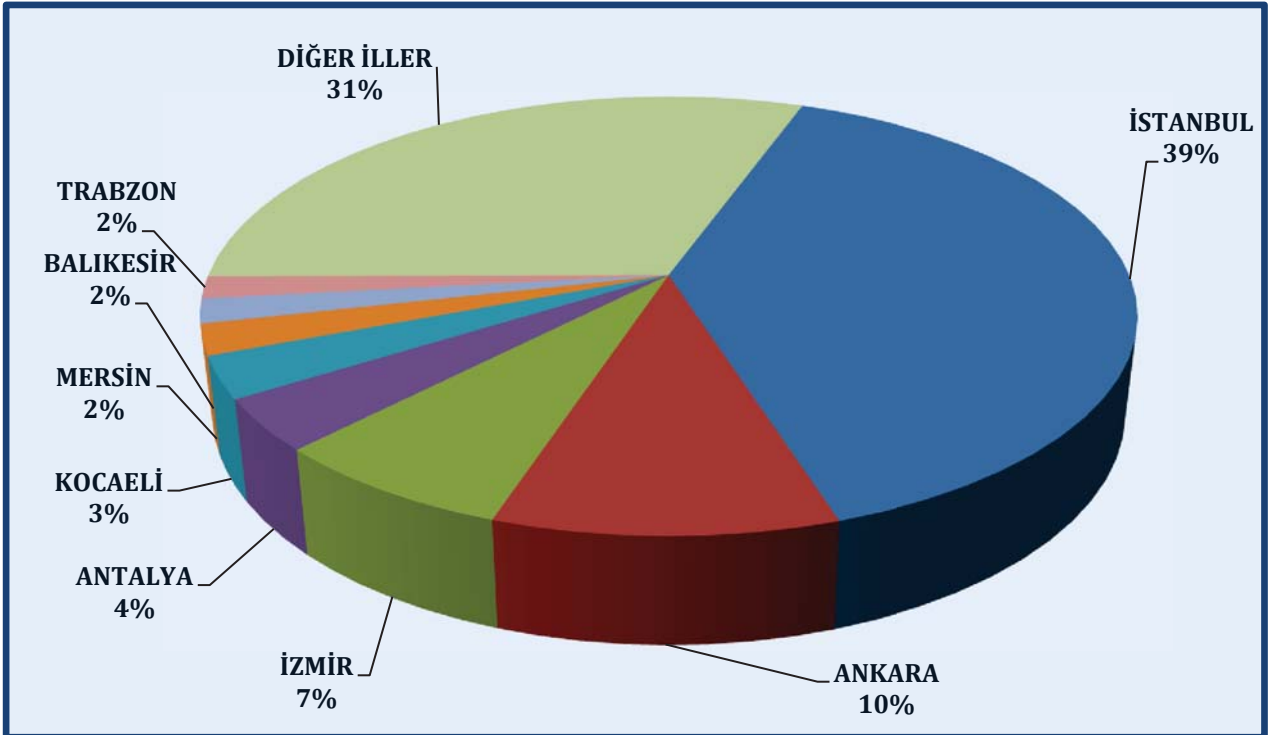
### i) Başvuruların Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı



### ii) Başvuruların İllere Göre Dağılımı

BAŞVURU ALINAN İL SAYISI	70
İL BAZINDA DAĞILIM	
İSTANBUL	437
ANKARA	111
İZMİR	80
ANTALYA	42
KOCAELİ	34
BURSA	27
MERSİN	25
BALIKESİR	20
TRABZON	18
MUĞLA	17
SAMSUN	16
DENİZLİ	15
KAYSERİ	15
GAZİANTEP	14
AYDIN	13
KONYA	12
MANİSA	11
YALOVA	11
ADANA	10
ÇORUM	10

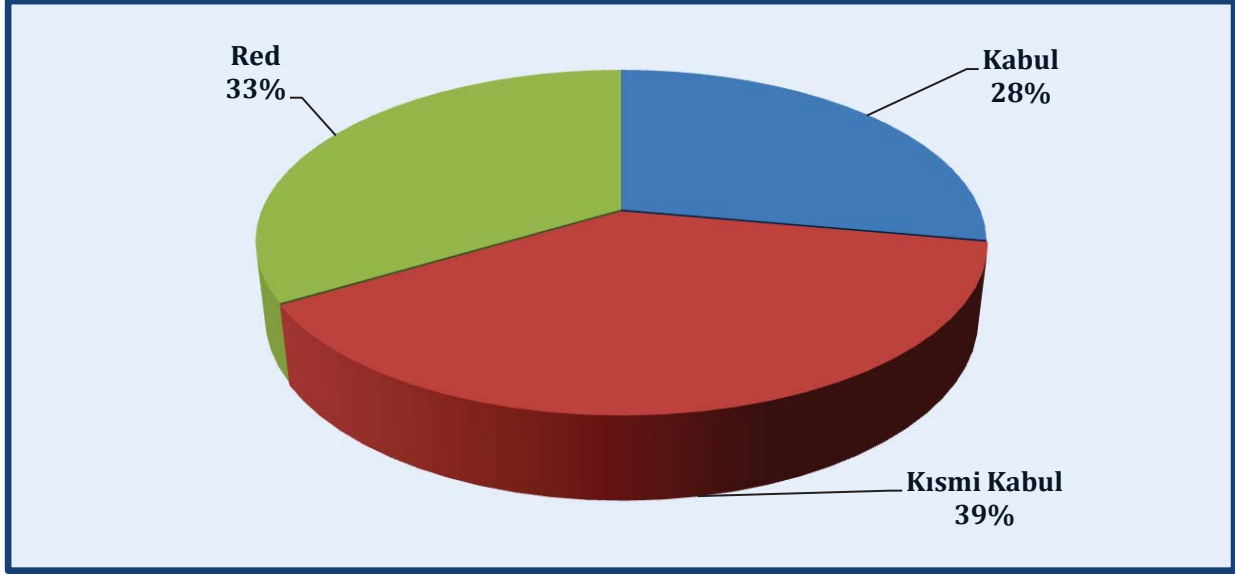
KÜTAHYA	10
RİZE	10
DİYARBAKIR	9
SAKARYA	9
TEKİRDAĞ	9
EDİRNE	8
KIRKLARELİ	7
MALATYA	7
ESKİŞEHİR	6
GİRESUN	6
ŞANLIURFA	6
ŞIRNAK	6
UŞAK	6
AMASYA	5
ARTVİN	5
ERZURUM	5
AFYONKARAHİSAR	4
BURDUR	4
HATAY	4
SİİRT	4
TOKAT	4
ZONGULDAK	4
DİĞER İLLER	57



### 4.3. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistikî Bilgiler

#### A) Kararlarda Verilen Hüküm Bazında Dağılım

Başvuruda Belirtilen Talebin Kabulü	171
Başvuruda Belirtilen Talebin Kısmen Kabulü	237
Başvuruda Belirtilen Talebin Reddi	206
<b>TOPLAM</b>	<b>614</b>



#### B) Çözüm Süresine Göre Başvuruların Dağılımı



Başvuruların çözüm süresinin hesaplanmasında uyuşmazlık dosyalarının hakeme tevdi tarihinden dosyanın karara bağlanmasına kadar geçen sürelerin basit ortalaması esas alınmış olup, bu çerçevede uyuşmazlıkların hakemlerce ortalama çözüm süresi 55 gündür.

## 5. BİLGİLENDİRME VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR

### 5.1. Komisyon İnternet Sitesi

#### A) Genel

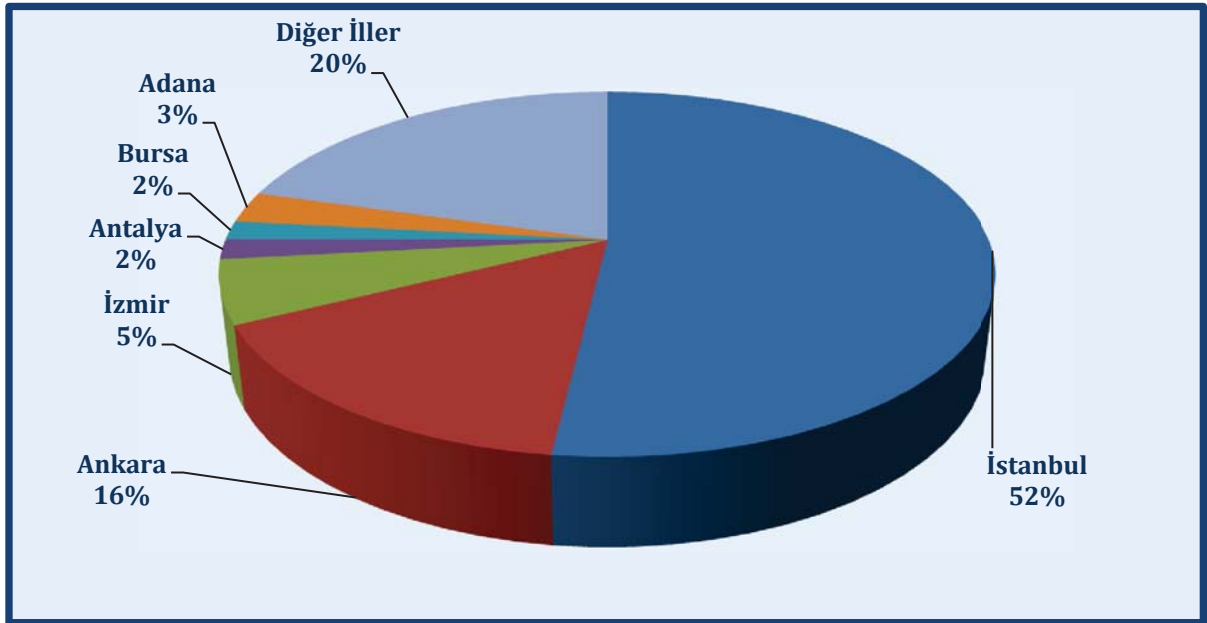
Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 19 uncu maddesinin 1 inci fıkrası uyarınca tahkim sistemine ilişkin bilgiler ile Komisyon faaliyetlerinin yer aldığı bülten ve hakem karar dergisi üçer aylık dönemler itibariyle Komisyon internet sitesi aracılığıyla kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

2010 yılı içinde, kamuoyunu daha etkin şekilde bilgilendirmek ve artan ilgiye cevap vermek amacıyla yeni bir internet sitesi oluşturulmuş ve erişime açılmıştır. Yeni internet sitesinin kullanıcılar için daha işlevsel olması, tahkim sistemini tanıtıcı daha fazla görsel destek içermesi, kullanıcı geri bildirimlerini almaya elverişli olması ve Komisyonun kurumsal imajına katkı yapması amaçlanmıştır.

#### B) İnternet Sitesine İlişkin İstatistik Veriler

Komisyon internet sitesi 2010 yılı boyunca toplam 48.622 kez ziyaret edilmiş olup bu ziyaretlerin 26.091 adedi farklı kullanıcılar tarafından gerçekleştirilmiştir. Siteye yapılan ziyaretlerin 24.946 adedi İstanbul, 7.551 adedi Ankara, 3.079 adedi İzmir, 1.444 adedi Adana, 1.112 adedi Antalya, 921 adedi Bursa, 9.106 adedi de diğer illerden gerçekleştirilmiştir. Site, rapor döneminde yurtdışından da toplam 463 kez ziyaret edilmiştir.

İnternet sitesine yapılan ziyaretlerin il bazında dağılımına ilişkin grafik aşağıda verilmiştir.



## **5.2. Bülten ve Hakem Karar Dergisi**

Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 19 uncu maddesinin 2 inci fıkrası “Komisyonun faaliyetleri ile ilgili olarak üç aylık bülten yayımlanır. Bültende, tahkim sistemi ile ilgili haber ve duyurular yer alır.” hükmüne yer vermiştir. Aynı maddenin 3 üncü fıkrasında ise “Özellik arz eden dosyalara ilişkin hakem kararları ve gerekçeleri, üç aylık dönemler itibariyle çıkarılacak Hakem Karar Dergisinde yayımlanır.” hükmü yer almaktadır.

Komisyon Başkanlığının 13.01.2010 tarih ve 20 sayılı toplantısında Bülten ve Hakem Karar Dergisinin Nisan 2010'dan itibaren üç ayda bir elektronik ortamda yayınlanması karara bağlanmıştır. Bu çerçevede, 2010 yılının üçer aylık dilimlerine ilişkin dört adet Bülten ve dört adet Hakem Karar Dergisi Komisyon internet sitesinden yayınlamıştır.

Bültende, Komisyondan haberler ve geride kalan üç aylık dönemdeki başvuru ve hakem kararlarına ilişkin istatistiksel verilerin yanında, üye kuruluşların isimlerine ve hakem listesine yer verilmektedir.

Hakem Karar Dergisinde ise özellik arz eden hakem ve hakem heyeti kararları uyuşmazlığa konu polişe türüne göre sınıflandırılmak suretiyle yayınlanmaktadır. Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 21 inci maddesi uyarınca yayınlanan kararlarda taraflara veya üçüncü kişilere ait özel bilgilere yer verilmemektedir. 2010 yılına ilişkin yayınlanan dört adet Hakem Karar Dergisinde, örnek teşkil edebilecek hakem kararları kamuoyunun bilgisine sunulmuştur.

## **5.3. Bilgilendirmeye İlişkin Diğer Faaliyetler**

2010 yılındaki tanıtım faaliyetlerinde Komisyonun kamuoyu, sektör ve üniversiteler nezdindeki bilinirliğinin artırılması hedeflenmiştir.

Komisyon ve tahkim sisteminin tanıtımı amacıyla, ulusal basın ve yayın organlarına Komisyon temsilcileri tarafından mülakatlar verilmiş, bu suretle sistemin mümkün olduğunca geniş bir kitle tarafından tanınması hedeflenmiştir.

Bunun yanında, Komisyon temsilcileri sektörel ölçekte yayın yapan çeşitli yayın organlarına verdikleri mülakatlar ve sektör mensuplarına yönelik toplantılarda yaptıkları sunumlar vasıtasıyla, Komisyonun sektör aktörleri tarafından da doğru bir şekilde anlaşılması ve benimsenmesini sağlama gayesini gütmüşlerdir. Bu kapsamda, 2010 yılında Ankara, Çorlu, Kayseri ve Trabzon'da Ticaret Odaları ve çeşitli meslek örgütlerinin düzenlediği konferanslara katılım sağlanarak Komisyon hakkında detaylı bilgiler verilmiştir.

Bilgilendirme ve tanıtım faaliyetleri çerçevesinde, üniversitelerin ilgili fakülte ve enstitüleri ile iletişime devam edilmiş, bu çerçevede 04.11.2010 tarihinde Komisyon merkezini ziyaret eden Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi Sigortacılık Risk Bölümü öğretim üyeleri ve öğrencilerine, Komisyonu ve tahkim sistemini tanıtıcı bir sunum yapılmıştır. Yine üniversitelerle geliştirilen ilişkiler kapsamında, Kültür ve Doğuş Üniversitelerinin ilgili bölümlerinde okuyan öğrencilere Komisyonda staj olanağı sağlanmıştır.

#### **5.4. Bilgi İşlem Altyapısına Yönelik Çalışmalar**

Komisyon Başkanlığı, başvuru sayısında öngörülen artışa bağlı olarak ortaya çıkabilecek gereksinimlerin karşılanabilmesini teminen yeni bir bilgi işlem programı oluşturulmasını karara bağlamış olup, söz konusu çalışmalar Sigorta Bilgi Merkezi nezdinde yürütülmeye başlanmıştır.

Bu çerçevede, Komisyonun bilgi işlem gereksinimlerinin aktarılması ve programın yazılımına ilişkin takvimin belirlenmesi amacıyla Sigorta Bilgi Merkezi yetkilileriyle idari ve teknik düzeyde çok sayıda toplantı gerçekleştirilmiş olup, yıl sonu itibariyle programın oluşturulmasına yönelik teknik düzeydeki çalışmalara başlanmış bulunmaktadır.

Yeni bilgi işlem sistemiyle; başvurulara ilişkin süreçlerin zamanında ve eksiksiz olarak takibi, işlemlerin münhasıran yetkili kullanıcılar tarafından ve tanımlanan yetki seviyelerine göre yapılabilmesi, uyuşmazlık dosyalarının elektronik ortamda arşivlenmesi, görevlendirme bildirimlerinin hakemlere sistem üzerinden derhal iletilebilmesi ve sistemde yer alan tüm verilerle ilgili anlık raporlama alınabilmesi amaçlanmaktadır.

Sigorta Bilgi Merkezi ile varılan mutabakat çerçevesinde, 2011 yılı içinde tamamlanarak kullanıma girmesi öngörülmektedir.