

**SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU**  
**INSURANCE ARBITRATION COMMISSION**



**FAALİYET RAPORU**  
**2011**  
**ANNUAL REPORT**

**SİGORTA  
TAHKİM  
KOMİSYONU  
FAALİYET RAPORU**

**2011**

**INSURANCE  
ARBITRATION  
COMMISSION  
ANNUAL REPORT**

## İÇİNDEKİLER

<b>SUNUŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>4</b>
<b>Sigorta Tahkim Komisyonu</b> .....	<b>4</b>
<b>Misyon</b> .....	<b>6</b>
<b>Vizyon</b> .....	<b>7</b>
<b>1.SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU TEŞKİLATI</b> .....	<b>8</b>
<b>1.1. Komisyon Başkanlığı</b> .....	<b>8</b>
1.1.1. Komisyon Başkanlığı Üyeleri .....	8
1.1.2.Komisyon Başkanlığının Yapısı ve Görevleri .....	9
<b>1.2.Diğer Birimler ve Personel</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3 Organizasyon Şeması</b> .....	<b>12</b>
<b>2.SİGORTA HAKEMLERİ</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1. 2011 Yılında Onaylanan Hakemlik Başvuruları</b> .....	<b>13</b>
<b>2.2. Sigorta Hakemliği Görevinden Ayrılanlar</b> .....	<b>14</b>
<b>2.3. Sigorta Hakemlerine Yönelik Bilgilendirme Toplantıları</b> .....	<b>14</b>
<b>2.4. Sigorta Hakemlerine İlişkin İstatistik Bilgiler</b> .....	<b>15</b>
<b>2.5. Sigorta Hakem Ücretleri</b> .....	<b>16</b>
<b>3.TAHKİM SİSTEMİNE ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI</b> .....	<b>18</b>
<b>3.1. 2011 Yılında Sisteme Üye Olan ve Üyelikten Ayrılan Kuruluşlar</b> .....	<b>18</b>
<b>3.2. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler</b> .....	<b>19</b>
<b>3.3. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları</b> .....	<b>21</b>
<b>4.KOMİSYONA 2011 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR</b> .....	<b>23</b>
<b>4.1.Genel Değerlendirme</b> .....	<b>23</b>
<b>4.2 Başvuru Ücretleri</b> .....	<b>26</b>
<b>4.3.Başvurulara İlişkin İstatistik Bilgiler</b> .....	<b>26</b>
4.3.1.Başvuruların Branş Bazında Dağılımı .....	27
4.3.2.Başvuruların Poliçe Türleri Bazında Dağılımı .....	29
4.3.3.Başvuruların İçerik Bazında Dağılımı.....	32
4.3.4.Başvuruların Miktar Bazında Dağılımı.....	35
4.3.5.Başvuru Sahiplerinin Niteliklerine Göre Dağılımı.....	37
4.3.5.1.Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı .....	37
4.3.5.2.Başvuru Sahiplerinin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı.....	39
4.3.5.3.Başvuru Sahiplerinin Yaşlarına Göre Dağılımı .....	40
4.3.5.4.Başvuru Sahiplerinin Uyruları Bazında Dağılımı .....	42
4.3.5.5.Başvuru Sahiplerinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı .....	43

4.3.5.6.Tüzel Kişilerin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı.....	45
4.3.5.7.Başvuruların Şahsen veya Vekille Yapılmasına Göre Dağılımı.....	46
4.3.6.Başvuruların Aylara Göre Dağılımı.....	47
4.3.7.Başvuruların Coğrafi Bazda Dağılımı.....	48
4.3.7.1.Başvuruların Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı.....	48
4.3.7.2.Başvuruların İllere Göre Dağılımı.....	51
4.3.8 Başvurulara Yapılan Hakem ve Heyet Atamaları.....	55
<b>4.4.Hakem Kararlarına İlişkin İstatistikî Bilgiler.....</b>	<b>56</b>
4.4.1.Kararlarda Verilen Hüküm Bazında Dağılım.....	57
4.4.2.Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı.....	59
<b>5.BİLGİLENDİRME VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR.....</b>	<b>61</b>
<b>5.1.Komisyon İnternet Sitesi.....</b>	<b>61</b>
5.1.1.Genel.....	61
5.1.2.İnternet Sitesine İlişkin İstatistikî Veriler.....	62
<b>5.2.Bülten ve Hakem Karar Dergisi.....</b>	<b>64</b>
<b>5.3.Bilgilendirmeye İlişkin Diğer Faaliyetler.....</b>	<b>65</b>
<b>5.4.Komisyon Bilgi İşlem Sistemi.....</b>	<b>66</b>
<b>EK-1 ÜYE SİGORTA KURULUŞLARININ İSİM VE ADRESLERİ.....</b>	<b>67</b>
<b>EK-2 SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU HAKEM LİSTESİ.....</b>	<b>73</b>

## CONTENT

<b>PREFACE .....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>Insurance Arbitration Commission .....</b>	<b>4</b>
<b>Mission .....</b>	<b>6</b>
<b>Vision.....</b>	<b>7</b>
<b>1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1. The Board of Directors .....</b>	<b>8</b>
1.1.1. Members of the Board of Directors.....	8
1.1.2. Structure and Functions of the Board of Directors .....	9
<b>1.2. Other Departments and Personnel .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3. Organizational Chart .....</b>	<b>12</b>
<b>2.INSURANCE ARBITRATORS .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. Arbitrator Applications Approved in 2011.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2. Those Removed from the Insurance Arbitrator List .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3. Briefings for Insurance Arbitrators.....</b>	<b>14</b>
<b>2.4. Statistical Data Regarding Insurance Arbitrators .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5. Arbitrators' Fees .....</b>	<b>16</b>
<b>3.MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS OF THE ARBITRATION SYSTEM.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1. New Memberships and Withdrawals in 2011 .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2. Information on Member Establishments .....</b>	<b>19</b>
<b>3.3. Market Shares of Member Establishments in Insurance Sector.....</b>	<b>21</b>
<b>4.APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2011 .....</b>	<b>23</b>
<b>4.1.General Evaluation .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2. Application Fees .....</b>	<b>26</b>
<b>4.3. Statistical Data on Applications .....</b>	<b>26</b>
4.3.1. Distribution of Applications by Life/Non-Life .....	27
4.3.2. Distribution of Applications by Policy Type .....	29
4.3.3. Distribution of Applications Based on Content of Claims.....	32
4.3.4. Distribution of Applications by Dispute Amount.....	35
4.3.5. Distribution of Applicants on the Basis of Their Qualifications .....	37
4.3.5.1. Distribution of Applicants by Their Legal Status .....	37
4.3.5.2. Distribution of Applicants by Gender .....	39
4.3.5.3. Distribution of Applicants by Age .....	40
4.3.5.4. Distribution of Applicants by Nationality.....	42
4.3.5.5. Distribution of Applicants by Education Level .....	43

4.3.5.6.Distribution by Legal Status of Legal Persons .....	45
4.3.5.7.Distribution Based on the Representation of Applicants by Attorney .....	46
4.3.6.Distribution of Applications by Month .....	47
4.3.7.Geographical Distribution of Applications.....	48
4.3.7.1.Distribution of Applications by Geographical Region .....	48
4.3.7.2.Distribution of Applications by Province .....	51
4.3.8 Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments.....	55
<b>4.4.Statistical Information Regarding Arbitrators' Decisions .....</b>	<b>56</b>
4.4.1.Distribution based on Awards Granted by Arbitrators.....	57
4.4.2.Distribution of Decisions by Duration of Dispute Resolution .....	59
<b>5.ACTIVITIES REGARDING INFORMING THE PUBLIC AND IT INFRASTRUCTURE.....</b>	<b>61</b>
<b>5.1.Commission's Internet Website.....</b>	<b>61</b>
5.1.1.General .....	61
5.1.2.Statistical Data About Commission's Website.....	62
<b>5.2.Bulletin and Arbitrator Decisions Journal.....</b>	<b>64</b>
<b>5.3.Other Activities for Informing the Public .....</b>	<b>65</b>
<b>5.4.Commission's IT System.....</b>	<b>66</b>
<b>ANNEX-1 NAMES AND ADDRESSES OF MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS .....</b>	<b>67</b>
<b>ANNEX-2 INSURANCE ARBITRATION COMMISSION ARBITRATORS LIST.....</b>	<b>73</b>

## SUNUŞ

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30 uncu maddesi uyarınca, sigorta sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların süratli, basit ve düşük maliyetle çözümünü temin etmek amacıyla oluşturulmuş olan Sigorta Tahkim Komisyonu, 2011 yıl sonu itibariyle, uyuşmazlık başvurularını kabul etmeye başlamasından bu yana yaklaşık iki buçuk yıllık bir zaman dilimini geride bırakmış bulunmaktadır. Bu çerçevede, çalışmalarımıza ilişkin faaliyet raporlarının üçüncüsü ekte sunulmakta olup, söz konusu raporda Komisyonun 2011 yılında gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin ayrıntılı bilgilere 2010 yılı ile karşılaştırılmalı olarak yer verilmiştir.

2011 yılında, Komisyona bir önceki yıla göre % 63,9 oranında bir artışla 1.857 başvuru yapılmıştır. Yıl sonu itibariyle, uyuşmazlık başvurularının kabul edilmeye başlanmasından itibaren Komisyona yapılan toplam başvuru sayısı da 3.126 olmuştur. Başvurularda gözlemlenen bu artış, Komisyonun kamuoyu nezdindeki bilinirliğinin giderek arttığına ve tahkim sisteminin sigorta uyuşmazlıklarının çözümü bakımından mahkemelere ciddi ve güvenilir bir alternatif olarak kabul gördüğüne işaret etmektedir. Bunun yanında, sistemin daha geniş kitlelere tanıtılmasına yönelik çalışmalara paralel olarak, önümüzdeki dönemde Komisyona yapılan başvuruların daha da artacağını öngörmekteyiz.

Rapor dönemi içerisinde sigorta sözleşmesinden doğan 1.149 uyuşmazlık, sigorta hakemlerince ortalama 60 günlük sürede karara bağlanmıştır. Uzun süren yargılama süreçlerinin ülkemizdeki adli yargıyla ilgili en çok eleştirilen konulardan birini teşkil ettiği dikkate alındığında, sigorta tahkim sistemindeki ortalama iki aylık çözüm

## PREFACE

As of the end of 2011, the Insurance Arbitration Commission, which was established pursuant to Article 30 of Insurance Law No. 5684, in order to provide quick, simple and low-cost settlement of disputes arising from insurance contracts, has nearly left behind two and a half years since its first acceptance of dispute applications. In this context, the third report concerning our works, which contains detailed information regarding the activities of the Commission in 2011, also featuring comparative data from 2010, has been enclosed herewith.

In 2011, 1.857 applications were made to the Commission with an increase of 63.9% in comparison to the previous year. As of the end of the year, the total number of the applications made to the Commission reached 3.126 since the Commission had started to receive such applications. Aforementioned increase observed in applications indicates that the public recognition of the Commission is steadily growing, and that the arbitration system is accepted as a serious and reliable alternative to State Courts in terms of resolving the insurance disputes. Also, we envisage that in the next term, greater amount of increase in applications made to the Commission would be experienced in line with the promoting activities addressed to larger parts of the public.

1.149 disputes arising from insurance contracts within the Report period were resolved within an average of 60 days by insurance arbitrators. Considering that resolution period of cases constitute one of the most severely criticized issues concerning the judicial justice in our country, it is possible to pronounce that the average two-month resolution period is one of the most attractive features of the insurance

süresinin, düşük başvuru maliyeti yanında sistemi cazip kılan en önemli unsurların başında geldiğini söylemek mümkündür.

2011 yılında tahkim sistemine sektörden katılımlar devam etmiş, 2010 yılı sonunda 46 olan üye sayısı, 2011 yıl sonu itibarıyla 48'e yükselmiştir. Üye kuruluşlar, 47 sigorta şirketi ve Doğal Afet Sigortaları Kurumu olup, üyeliklere ilişkin güncel liste internet sitemizde ilan edilmektedir. Üye sigorta şirketlerinin 29 adedi hayat dışı, 18 adedi ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.

31.12.2011 tarihi itibarıyla sektörün toplam prim üretimi hayat dışı branşlarda 14.487.376.423 TL, hayat branşında 2.685.686.964 TL'dir. Komisyona üye sigorta şirketlerinin toplam prim üretimi içerisindeki payları ise hayat dışı branşlarda % 97,51, hayat branşında ise % 95,65 olarak gerçekleşmiştir. Söz konusu oranlar tahkim sisteminin sektörde de çok büyük ölçüde kabul gördüğünü ortaya koymaktadır.

Komisionumuz açısından 2011 yılında yaşanan en önemli gelişmelerden biri de 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun yürürlüğe girmesi olmuştur. 6100 sayılı Kanunla birlikte, milli tahkime ilişkin hükümler büyük ölçüde değişikliğe uğramış olup, Komisyon ve sigorta hakemlerinin tahkim sürecindeki sorumlulukları daha da artmıştır.

Raporun ilk bölümünde, Komisyonun teşkilat yapısı, sigorta hakemleri ve üye kuruluşların tanıtımı yapılmış olup, ikinci bölümünde ise 2011 yılında yapılan başvuruların genel değerlendirilmesi ile istatistikî bilgilere yer verilmiştir.

arbitration system as well as its low application cost.

Participations to the arbitration system continued in 2011, and the number of members which was 46 at the end of 2010 increased to 48 at the end of 2011. Member establishments consist of 47 insurance companies and Turkish Catastrophe Insurance Pool and the updated list of members is announced on our internet website. Of the member companies, 29 are active in non-life branches, and 18 are in life branch.

The total premium volume of the sector as of 31.12.2011 was 14.487.376.423 TL in non-life branches and 2.685.686.964 TL in the life branch. The cumulative shares of the member companies in the total premium volume were realized as 97.51% in non-life branches and 95.65% in the life branch. Those figures show that the arbitration system has also been widely accepted by the sector.

One of the most important developments for our Commission in the previous year was the entry into force of the new Civil Procedures Code No. 6100. With the entry into force of the Law No. 6100, the provisions regarding domestic arbitration have been amended on a large scale, and the respective responsibilities of the Commission and insurance arbitrators in arbitration procedure are increased.

The first part of the Report deals with the organizational structure of the Commission and information concerning insurance arbitrators and member establishments. The second part contains statistical data and the general evaluation of the applications made in the year 2011.



Hazırlanan Raporun özeti, Komisyonumuz internet sitesi (<http://www.sigortatahkim.org>) üzerinden elektronik ortamda kamuoyunun da bilgisine sunulmaktadır.

Bu Raporun hazırlanmasında görev alan arkadaşlara teşekkür eder, Raporun sektörümüz ve ilgililer için faydalı olmasını diler, saygılar sunarım.

The summary of the Report is also available to the general public in the electronic format on the internet website of the Commission. (<http://www.sigortatahkim.org>).

I thank to those who took part in the preparation of the Report herein, and wish that this Report would be beneficial to our sector and to all concerned.

Sincerely Yours,



**Zihni METEZADE**  
Başkan  
Chairman

## GİRİŞ

### Sigorta Tahkim Komisyonu

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 Kanun'un 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 Kanunu'nda yer alan tahkim sisteminin temel esas ve usulleri çerçevesinde şekillendirilmiştir.

İlgili yasal düzenleme çerçevesinde Sigorta Tahkim Komisyonu, sigortacılıkta tahkim sisteminin idari bakımdan sağlıklı işleyişini sağlamakla görevlidir. Komisyona yapılan uyuşmazlık başvuruları hakkındaki ilk inceleme, Komisyonda görev yapan sigorta raportörlerince gerçekleştirilmekte, 5684 sayılı Kanun uyarınca, uyuşmazlıkların esasına karar verme yetkisi ise hakemlik için gerekli nitelikleri taşıdıkları Hazine Müsteşarlığı tarafından tespit edilerek, Komisyona tutulan 'Sigorta Hakemleri Listesine' kaydedilen bağımsız sigorta hakemlerine verilmiştir.

## INTRODUCTION

### Insurance Arbitration Commission

Insurance Arbitration Commission was established pursuant to Article 30 of the Insurance Law No. 5684, in order to resolve disputes arising from insurance contracts between the party assuming risks and the insured or insurance beneficiary, by arbitrators, who have expertise in the field of insurance or insurance law, in a simple, prompt and just way.

As also mentioned in the preamble of the Law No. 5684, the insurance arbitration system was formed on the model of Ombudsman schemes existing in the international practice, and in order to ensure proper functioning of such schemes within the framework of Turkish legal system, the system was designed in accordance with the basic principles and procedures governing the domestic arbitration system laid down in the Civil Procedures Code.

Pursuant to the relevant legal regulations, Insurance Arbitration Commission fulfils an administrative task of providing robust operation of the insurance arbitration system, and the first examination on dispute applications made to the Commission is carried out by insurance rapporteurs working in the Commission. Pursuant to the Law No. 5684, the power to decide on disputes is vested on independent insurance arbitrators, who are registered to list after the determination made by the Undersecretariat of Treasury that they possess the required qualifications for being an arbitrator.

Sigorta Tahkim Komisyonu, çalışmalarına 14 Şubat 2008 tarihinde Komisyon Başkanlığına TC Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı tarafından yapılan atamalarla başlamıştır. Bu tarihten itibaren Komisyonda görev yapacak münhal kadrolara atamalar yapılmış, Sigortacılık Kanunu'ndaki nitelikleri taşıyan ve sigorta hakemi olmak isteyen kişilerin hakemlik müracaatları değerlendirilerek, Hazine Müsteşarlığının onayına sunulmuş, Komisyonun çalışma-larını sürdüreceği ofis kiralanmış, sigorta kuruluşlarının sisteme üyeliğiyle ilgili sözleşmeler hazırlanarak ilgililere üyelik davetleri gönderilmiş ve üye olmak isteyen kuruluşlarla üyelik sözleşmeleri imzalanmıştır. Bunun yanında, kamuoyunun sistem hakkında bilgilendirilmesi için Komisyon internet sitesi kurularak kamuoyuna açılmış ve başvuruların takibi için gerekli bilgi işlem altyapısı oluşturulmuştur.

Sigorta Tahkim Komisyonu, hakem listelerinin oluşturulması ve sisteme üyeliklerin tamamlanmasını müteakip, 12.08.2009 tarihinden itibaren uyuşmazlık başvurularını kabul etmeye başlamıştır. Komisyona, söz konusu tarihten 31.12.2011 tarihine kadar, 2.857'si hayat dışı branşlarda, 269'u ise hayat branşında olmak üzere toplam 3.126 başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların 3.079'u üye kuruluşlara, 47'si üye olmayan kuruluşlara ilişkindir. Komisyona yapılan başvuruların 537'si başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 347 başvuru dosyası ise raportörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşımaması nedeniyle kapatılmıştır. Bunun yanında 108 uyuşmazlık başvurusuna ilişkin dosya, tarafların raportör aşamasında uzlaşmasıyla sonuçlanmıştır. 31.12.2011 tarihi itibarıyla, çözüm için sigorta hakemlerine havale edilen 2.049 uyuşmazlık dosyasından 1.768'i sigorta hakemlerince karara bağlanarak sonuçlandırılmış olup, 281 başvuruya

Insurance Arbitration Commission started its work on February 14<sup>th</sup> 2008, with the appointments made to the Board of Directors by the Undersecretariat of Treasury. After the said date, staff to work in relevant vacant positions were recruited; arbitrator applications pursuant to conditions stipulated under Insurance Law were processed and submitted to the evaluation of the Undersecretariat; the headquarters of the Commission, where it would conduct its activities, was designated and furnished; the contracts concerning the membership of insurance establishments to the system were drafted and signed. In addition, in order to inform the general public about the arbitration system, Commission's internet website was launched and the IT infrastructure necessary for following up the applications was established.

Insurance Arbitration Commission started to accept dispute applications as of August 12<sup>th</sup> 2009 after the formation of the list of arbitrators and the completion of the membership procedure to the system. A total of 3.126 applications were made to the Commission within the period from the said date to December 31<sup>th</sup> 2011; 2.857 of which in non-life branches, and 269 of which in the life branch. 3.079 of the applications were made against the member establishments, while 47 were made against non-members. 537 applications could not be processed as they were not in the competence of the Commission and 347 application files were closed by the rapporteurs due to the relevant regulations. In 108 files, parties to the dispute reached a voluntary settlement during the rapporteur examination stage. As of December 31<sup>th</sup> 2011, 1.768 of 2.049 dispute files referred to the insurance arbitrators for resolution were finalized, while the arbitral proceedings for 281 files were pending.

ilişkin hakem yargılaması devam etmektedir. Aynı tarih itibariyle, 85 başvuru ise raportör incelemesinde bulunmaktadır.

31.12.2011 tarihi itibariyle 47 sigorta şirketi ve Doğal Afet Sigortaları Kurumu sabit katılım payını yatırarak ve üyelik sözleşmelerini imzalayarak sisteme üyeliklerini tamamlamışlardır. Üye şirketlerin 29'u hayat-dışı, 18'i ise hayat dalında faaliyet göstermektedir.

Sigorta hakem listesine kayıtlı bulunan sigorta hakemi sayısı ise 31.12.2011 tarihi itibariyle 150'dir. Sigorta hakemlerinin 138'i hayat dışı branşlarda, 12'si ise hayat branşında görev yapmaktadır.

Sigorta Tahkim Komisyonu, 01.10.2011 tarihine kadar geçen süre içinde, çalışmalarını, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30 uncu maddesi, Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmelik, Sigorta Tahkim Usulü ve Sigorta Hakemlerine İlişkin Tebliğ, 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu ile Hazine Müsteşarlığınca yapılan diğer düzenlemeler çerçevesinde yürütmüştür. Ancak 01.10.2011 tarihinde, 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun yürürlükten kalkması ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle birlikte, 6100 sayılı Kanun'un tahkime ilişkin hükümleri sigortacılıkta tahkim bakımından da uygulama alanı bulmuş olup, bu çerçevede Komisyonun tahkim sürecine ilişkin uygulamaları da söz konusu Kanunun ilgili hükümleriyle uyumlu hale getirilmiştir.

### **Misyon**

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

On the same date, 85 files were still under rapporteur examination.

As of December 31<sup>th</sup> 2011, 47 insurance companies and Turkish Catastrophe Insurance Pool became members to the system by signing the membership contracts and paying the annual fee. 29 of the member companies are active in non-life branches, and 18 of them conduct their business activities in life branch.

The number of insurance arbitrators in the list was 150 as of December 31<sup>th</sup> 2011. 138 of the arbitrators were registered to the non-life arbitrators list while 12 of them were registered as life arbitrators.

Until October 1<sup>st</sup> 2011, Insurance Arbitration Commission conducted its activities pursuant to the Article 30 of the Insurance Law No. 5684, the Regulation on Insurance Arbitration, the Communiqué on Insurance Arbitration Procedure and Insurance Arbitrators, the Civil Procedures Code No. 1086, and the other relevant regulations issued by the Undersecretariat of Treasury. However, on October 1<sup>st</sup> 2011, with the abolishment of the Civil Procedure Code No. 1086 and entry into force of the Civil Procedure Law No. 6100, the provisions of the Law No. 6100 governing arbitration also became applicable with respect to insurance arbitration, and within this context, the practices of the Commission concerning arbitration procedure were brought into conformity with the relevant provisions of the said Law.

### **Mission**

The Commission's mission is to consolidate public confidence in insurance sector, by facilitating prompt, just, simple and low cost resolution to insurance conflicts, in comparison with courts, by independent arbitrators.

## **Vizyon**

Sigorta Tahkim Komisyonunun 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.

## **Vision**

The vision of Insurance Arbitration Commission is to become the preferred choice in resolution of the disputes arising from insurance contracts as an impartial, transparent, specialist and reliable institution, as well as being an exemplary body by increasing the quality and efficiency of its services which are based on the international standards in this field.



## 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. Sigorta Tahkim Komisyonunun merkezi İstanbul'dadır.

### 1.1. Komisyon Başkanlığı

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

#### 1.1.1. Komisyon Başkanlığı Üyeleri

31.12.2011 tarihi itibarıyla Komisyonumuz üyelerinin isim ve görev dağılımları aşağıda sunulmuştur.

## 1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION

According to Article 5 of the Regulation on Insurance Arbitration, Insurance Arbitration Commission consists of the Board of Directors, comprising the Chairman and the Board Members, and the Commission Manager, Assistant Manager, Rapporteurs and the other assisting personnel who perform their duties under the supervision of the Board of Directors.

### 1.1. The Board of Directors

The Board of Directors consists of five members, one being representative of the Undersecretariat of Treasury, two of which are representatives of Association of the Insurance and Reinsurance Companies of Turkey, one being representative of consumer associations, and one being an academican lawyer designated by the Undersecretariat.

#### 1.1.1. Members of the Board of Directors

The names and titles of the Board members as of 31.12.2011 are given as follows.

<b>Komisyon Başkanlığı Üyeleri - Members of the Board of Directors</b>			
<b>Başkan – Chairman</b>	<b>Zihni METEZADE</b>	<b>TSRŞB Yönetim Kurulu Müşaviri</b>	<i>TSRSB Board Consultant</i>
<b>Başkan Yardımcısı - Vice Chairman</b>	<b>Dr.Dilek ÖZER</b>	<b>Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü Daire Başkanı</b>	<i>Undersecretariat of Treasury General Directorate of Insurance Head of Department</i>
<b>Üye - Member</b>	<b>Erhan TUNÇAY</b>	<b>TSRŞB Genel Sekreteri</b>	<i>TSRSB Secretary General</i>
<b>Üye - Member</b>	<b>M.Kemal KÖSELER</b>	<b>TÜDEF Yönetim Kurulu Üyesi</b>	<i>Board Member of TUDEF</i>
<b>Üye - Member</b>	<b>Doç.Dr.Kerim ATAMER</b>	<b>Akademisyen Hukukçu</b>	<i>Professor of Law</i>

### 1.1.2.Komisyon Başkanlığının Yapısı ve Görevleri

Sigorta Tahkim Komisyonu Başkanlığının 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.

Komisyon Başkanlığı, 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,

### 1.1.2.Structure and Functions of the Board of Directors

The structure and functions of The Board of Directors of Insurance Arbitration Commission are set forth in the Paragraphs 2 and 3 of Article 30 of the Insurance Law No. 5684 and in Articles 5 and 6 of the Regulation on Insurance Arbitration.

The Board of Directors performs the following functions determined by Law and Regulation:

- To appoint manager and assistant managers,
- To prepare and submit the Commission's budget to the Association, which is to be followed in a separate account by the Association,
- To take measures to ensure that the arbitration system operates in a just, impartial and effective manner,
- To prepare an annual report on the results of the activities of the Commission, and submit it to the Association and the Undersecretariat,



- 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.
- To prepare the IT infrastructure,
- To perform other duties assigned by the laws,
- To appoint rapporteurs and the other personnel,
- To evaluate insurance arbitrator applications and to submit the appropriate ones to the Undersecretariat for approval,
- To keep the list of insurance arbitrators,
- To establish and ensure supervision of those mechanisms that will enable selection of insurance arbitrators, and composition of arbitral tribunals, when necessary, for the resolution of disputes, in conformity with the provisions laid down by the Regulation,
- To pay arbitrators' fees,
- To decide on setting up regional offices,
- To determine duties of the Commission manager and assistant managers, and office manager and assistant managers,
- To carry out other tasks to be assigned by the Undersecretariat.

## 1.2. Diğer Birimler ve Personel

Komisyonunda, 2011 yıl sonu itibariyle, Komisyon müdürü, müdür yardımcısı ve raportörler de dahil 18 personel görev yapmaktadır.

Komisyonunda görev yapan müdür, müdür yardımcısı ve raportörlerin 5684 sayılı Kanununun 30 uncu maddesinde belirtilen nitelikleri taşıması gerekmektedir. Bunun yanında Komisyon hizmetlerinin sağlıklı şekilde yürütülmesi için yeterli sayıda yardımcı personel de istihdam edilmektedir.

Komisyonuna yapılan başvurularda yaşanan artışa bağlı olarak personel sayısı 31.12.2010 tarihinde 15 olan personel sayısı, 2011 yılında 1 hayat dışı raportörü, 1 yetkili personel ve 1 santral memurunun göreve başlamasıyla 31.12.2011 tarihi itibariyle 18'e yükselmiştir.

## 1.2. Other Departments and Personnel

As of the end of 2011, 18 personnel work in the Commission, including the Commission Manager, Assistant Manager and Rapporteurs.

The Manager, Assistant Manager and Rapporteurs working in the Commission have to fulfil the criteria laid down in the Article 30 of the Law No. 5684.

Besides, in order to perform Commission's functions in an adequate way, sufficient number of assisting staff is also employed.

31.12.2011 tarihi itibarıyla, Komisyonda görev yapan personelin isim ve unvanları aşağıda verilmiştir.

Due to the rise in the number of applications made to the Commission in 2011, number of personnel working in the Commission, which was 15 at the end of 2010, increased to 18, with the recruitment of 1 non-life rapporteur, 1 arbitration desk officer and 1 switchboard operator within the year.

As of December 31<sup>st</sup> 2011, the names and titles of the personnel working in the Commission are listed below.

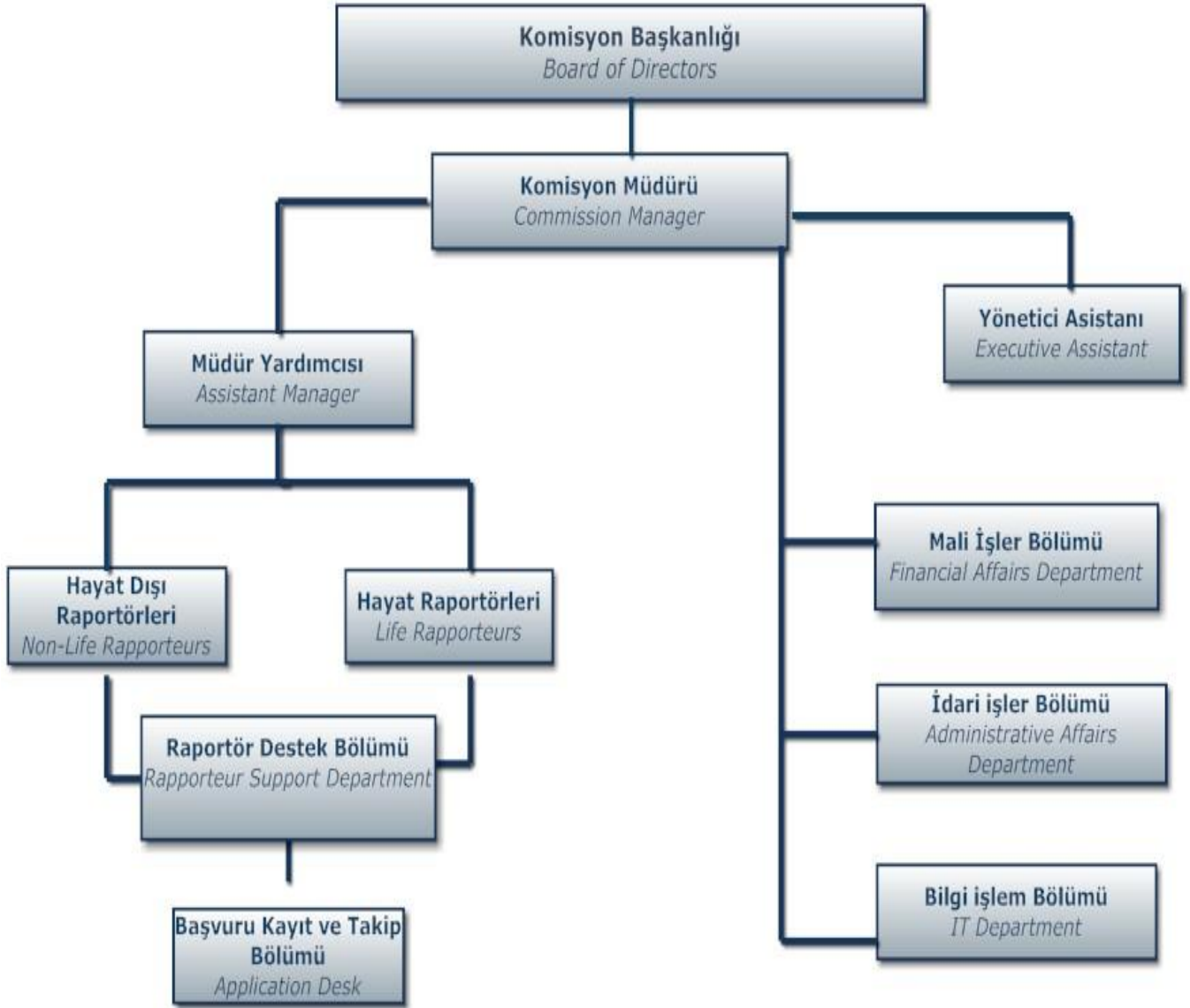
Görevi	Adı - Soyadı	Position
Müdür	Metin KARACAN	Manager
Müdür Yardımcısı	Halit BAŞAR	Assistant Manager
Hayat Dışı Raportörü	Sinem ÖNER	Non-Life Rapporteur
Hayat Dışı Raportörü	Barış YİĞİTOĞLU	Non-Life Rapporteur
Hayat Dışı Raportörü	Berna KAYA	Non-Life Rapporteur
Hayat Raportörü	Deniz KAVUK	Life Rapporteur
Yetkili Personel	Zeynep KONAL	Arbitration Desk Officer
Yetkili Personel	Duygu GÖÇEN	Arbitration Desk Officer
Mali İşler Bölümü Yöneticisi	Ergün AKGÜL	Finance Officer
İdari İşler Bölümü Yöneticisi	Cengiz BAYER	Administrative Affairs Officer
Bilgi İşlem Bölümü Yöneticisi	Gökhan AY	IT Officer
Yönetici Asistanı	Melis TÜZÜN	Executive Assistant
Başvuru Kayıt ve Takip Sorumluları	Derya BATIGÜN Sebahattin HAFIZOĞLU Uğur AKBULAT	Administrative Affairs Officers
Santral Görevlisi	Ceyda AKALIN	Switchboard Operator
Şoför	Bülent UÇAR	Driver
Mutfak Görevlisi	Zehra GÖNEY	Kitchen Staff

### 1.3 Organizasyon Şeması

Komisyunun organizasyon yapısı bir şema yardımı ile aşağıda gösterilmiştir.

### 1.3. Organizational Chart

Organizational structure of the Commission is shown in the below chart.



## 2.SİGORTA HAKEMLERİ

### 2.1. 2011 Yılında Onaylanan Hakemlik Başvuruları

Sigorta Tahkim Komisyonu nezdinde 2009 yılı sonunda 100 sigorta hakemi faal olarak görev yapmaktayken, 2010 yılı sonunda bu sayı 137'ye yükselmiştir. 2011 yılında Komisyona toplam 34 sigorta hakemliği başvurusu yapılmış, söz konusu başvurular 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30 uncu maddesinin 10 uncu fıkrası uyarınca Komisyon görüşü ile beraber Hazine Müsteşarlığına arz edilmiştir.

Başvuran adaylardan Hazine Müsteşarlığınca başvuruları uygun bulunan 24 sigorta hakemi, Komisyon tarafından Haziran ve Ekim aylarında düzenlenen bilgilendirme toplantıları sonrasında sigorta hakemliği listesine kaydedilmiştir. Güncellenen sigorta hakemliği listelerinin birer örneği, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30 uncu maddesinin 10 uncu fıkrası gereğince Adalet Bakanlığı ve Hazine Müsteşarlığına da gönderilmektedir.

Sigorta hakem listesi, Komisyon internet sitesinde de güncel olarak kamuoyunun bilgisine sunulmaktadır. 2011 yılında listeye kaydedilen 24 sigorta hakeminden 21'i hayat dışı, 3'ü ise hayat branşında görev yapmaktadır.

Sigorta hakem listesine kayıtlı 150 sigorta hakeminin, 85'i sigorta hukukçusu, 43'ü emekli sektör mensubu, 22'si ise Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulunda görev yapan sigorta denetleme uzmanları ve sigorta denetleme aktüerleridir.

## 2.INSURANCE ARBITRATORS

### 2.1. Arbitrator Applications Approved in 2011

While 100 insurance arbitrators were registered with the Insurance Arbitration Commission at the end of 2009, this number increased to 137 at the end of 2010. In 2011, 34 new arbitrator applications were made to the Commission, which were submitted to Undersecretariat of Treasury along with the Commission's opinion pursuant to paragraph 10 of Article 30 of the Law No. 5684.

24 of the candidates, whose applications had been approved by the Undersecretariat of Treasury, were registered to the insurance arbitrators list by the Commission after the briefings organized in June and October. Copies of updated insurance arbitrators list were sent to Ministry of Justice and Undersecretariat of Treasury in accordance with paragraph 10 of Article 30 of the Law No. 5684.

The updated insurance arbitrator list is also put on to the Commission website and shared with public. Of the 24 arbitrators, who were registered to the list in the year 2011, 21 are specialized in non-life branches, and 3 of them are active in life branch.

Of the total of 150 arbitrators registered to the list, 85 are insurance lawyers, 43 are retired sector professionals, and 22 are insurance supervisors and supervising actuaries who are still actively working in the Insurance Supervisory Board.

## 2.2. Sigorta Hakemliği Görevinden Ayrılanlar

2011 yılında 7'si hayat dışı branşlarda, 4'ü hayat branşında görev yapan toplam 11 hakem sigorta hakemliğinden çekilmeleri nedeni ile sigorta hakemi listesinden silinmişlerdir.

Bu çerçevede, yıl içinde listeye kaydedilen hakemler de dikkate alındığında, hakem sayısı bir önceki yıla göre 13 kişi artarak 31.12.2011 tarihi itibarıyla 150'ye ulaşmıştır.

## 2.3. Sigorta Hakemlerine Yönelik Bilgilendirme Toplantıları

Sigorta Tahkim Usulü ve Sigorta Hakemlerine İlişkin Tebliğ'in 4 üncü maddesinin 1 inci fıkrası uyarınca, Hazine Müsteşarlığınca sigorta hakemliği uygun bulunan adayları sigorta hakem listesine kayıtları yapılmadan önce, bilgilendirmek amacıyla 14.06.2011 ve 25.10.2011 tarihlerinde Komisyon merkezinde bilgilendirme toplantıları 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 sigorta hakemleri çalışma rehberi ve uyuşmazlık rapor formatları verilmiş, bunun yanında tahkim sisteminin işleyişi hakkındaki sorular cevaplandırılmıştır.

## 2.2. Those Removed from the Insurance Arbitrator List

In 2011, a total of 11 arbitrators, 7 of which were active in non-life branches and 4 of which were active in life branch, were removed from the list after they had submitted their resignations.

As a result, also taking into account the arbitrators who were registered to the list during the year, total number of arbitrators reached 150 as of 31.12.2010, with an increase of 13 compared to the previous year.

## 2.3. Briefings for Insurance Arbitrators

Pursuant to paragraph 1 of Article 4 of the Communiqué on Insurance Arbitration Procedures and Insurance Arbitrators, two briefings were organized in the Commission headquarters on 14.06.2011 and 25.10.2011 for the purpose of informing the insurance arbitrators whose applications had been approved by the Undersecretariat of Treasury, about the system before their registration to the list.

In those meetings, the insurance arbitrators were informed on the legal framework of the arbitration system, provisions of the relevant legislations, and the daily practices developed in the meantime, and were given information regarding the Commission's structure and its working principles *vis-a-vis* arbitrators.

The participants to the briefings were provided with the working guide and the decision format prepared by the Commission, and their questions regarding the arbitration system were discussed.

## 2.4. Sigorta Hakemlerine İlişkin İstatistikî Bilgiler

Sigorta Hakemi, sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişiler ile riski üstlenen taraf arasında sigorta sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkları çözen kişidir. 2011 yıl sonu itibariyle sigorta hakemliği listesine kayıtlı 150 sigorta hakemi bulunmaktadır. Sigorta hakemlerinin listeye kayıtları, 5684 sayılı Kanun'un 30 uncu maddesinin 8 inci fıkrasında belirtilen şart-ları taşıdıklarının Hazine Müsteşarlığınca tespit edilmesinin ardından Komisyonca gerçekleştirilmektedir.

Sigorta hakemliği görevini yürütecek kişilerin taşınması gereken nitelikler, 5684 sayılı Kanun'un 30 uncu maddesinin 8 inci fıkrasında belirtilmiştir. Buna göre sigorta hakemlerinin, malî güç dışında sigorta şirketi ve reasürans şirketi kurucularında aranan nitelikleri taşınması, en az dört yıllık yüksek okul mezunu olması ve sigorta hukukunda en az beş yıl veya sigortacılıkta en az on yıl deneyim sahibi olması gerekmektedir.

2011 yıl sonu itibariyle sigorta hakemliği görevini yürüten kişiler; sigorta hukuku ve sigortacılık alanında uzman akademisyenler, emekli Yargıtay ve ticaret mahkemesi hakimleri, sigorta hukukunda deneyimli avukatlar, sigorta şirketlerinin ilgili birimlerinde görev yapmış emekli sektör mensup-ları ile Sigorta Denetleme Kurulu uzman ve aktüerlerinden oluşmaktadır.

Hayat dışı branşlarda 138, hayat branşında 12 olmak üzere sigorta hakemliği listesine kayıtlı toplamda 150 sigorta hakeminin branş ve il bazında dağılımı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

## 2.4. Statistical Data Regarding Insurance Arbitrators

An insurance arbitrator is the person settling disputes arising from insurance contracts concluded between the insured or insurance beneficiary and the party assuming the risk. As of the end of 2011, 150 insurance arbitrators were registered to the insurance arbitrators list. The registration of insurance arbitrators to the list is carried out by the Commission, after the determination made by the Undersecretariat of Treasury that they fulfil the conditions specified in paragraph 8 of Article 30 of the Law no. 5684.

Qualities sought in persons who may become insurance arbitrators, are specified in paragraph 8 of Article 30 of the Law no. 5684. Accordingly, insurance arbitrators shall fulfil the criteria sought in the founders of insurance and reinsurance companies, except for the financial power, shall be at least graduated from a college of four years, and shall have at least five years experience in insurance law or ten years experience in insurance practice.

As of the end of 2011, insurance arbitrators consisted of academic experts in the field of insurance law and insurance, retired Court of Cassation and commercial court judges, attorneys specialized in insurance law, retired sector members who had worked at the relevant units of insurance companies, and Insurance Supervisory Board experts and actuaries.

In the following table distribution of 150 insurance arbitrators, 138 of which are active in non-life branches and 12 of which are active in life branch, is given, based on branches and provinces.

**Tablo 2.4.1 İller ve Branşlar Bazında Hakem Sayıları**  
*Number of Arbitrators Based on Provinces and Branches*

Branşlar Branches	İstanbul	Ankara	İzmir	Adana	Bursa	Sakarya	Antalya	Erzincan	Malatya	Mersin	Samsun	Toplam Total
Hayat Dışı Non-Life	92	18	11	6	3	2	2	1	1	1	1	138
Hayat Life	8	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	12
Toplam Total	100	21	11	6	3	3	2	1	1	1	1	150

Tablodan görüleceği üzere sigorta hakemlerinin 2/3'lük kısmı İstanbul'da görev yapmakta olup, İstanbul'un ardından en çok sigorta hakemi bulunan iller, 21 hakemle Ankara ve 11 hakemle İzmir'dir. 18 sigorta hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışında diğer 8 ilde görev yapmaktadır.

2009, 2010 ve 2011 yılları sonu itibariyle listeye kayıtlı sigorta hakemlerinin branş bazında sayısal değişimini gösteren tablo aşağıda verilmiştir.

As seen from the table, two thirds of the insurance arbitrators are active in Istanbul. Istanbul is followed by Ankara with 21 arbitrators and İzmir with 11 arbitrators. A total of 18 insurance arbitrators are active in 8 other provinces.

The table indicating the quantitative change, on the basis of branch, of insurance arbitrators registered to the list as of the ends of the years 2009, 2010 and 2011 is provided below.

**Tablo 2.4.2 Yıllar ve Branşlar Bazında Hakem Sayıları**  
*Number of Arbitrators by Year and Branch*

<b>Yıllar ve Branşlar Bazında Hakem Sayıları</b> <i>Number of Arbitrators by Year and Branch</i>			
Hakem Sayıları – Number of Arbitrators	Hayat Life	Hayat Dışı Non Life	Toplam Total
2009	10	90	100
2010	14	123	137
2011	12	138	150

Tablodan da görüleceği üzere Komisyon nezdinde 2009 yılının sonunda 100 sigorta hakemi görev yaparken bu sayı 31.12.2011 tarihi itibariyle % 50 artarak 150'ye ulaşmıştır.

## 2.5. Sigorta Hakem Ücretleri

Sigorta hakemlerinin ücretleri, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu gereğince Hazine Müsteşarlığınca tespit edilmekte ve söz konusu ücretler hakemlere çözüme kavuşturdukları dosya

As seen from the table, while 100 insurance arbitrators were active as of the end of 2009; that number increased by 50% and reached 150 as of December 31, 2011.

## 2.5. Arbitrators' Fees

Fees of insurance arbitrators are determined by the Undersecretariat of Treasury according to Insurance Law no. 5684 and are paid by the

başına Komisyon tarafından ödenmektedir. Hakemlere dosya başına ödenecek ücretler, 2011 yılına kadar en az 200 TL (brüt) ve en fazla 1000 TL (brüt) olmak üzere tespit edilmişken, Hazine Müsteşarlığının 08.02.2011 tarih ve 2011/101 sayılı onayı ile hakem başına ödenecek en az ücret 225 TL'ye (brüt) yükseltilmiştir.

Hakem ücretleri, uyuşmazlık miktarına bağlı olarak değişiklik göstermekte olup, ücretlerin hesaplanma şekli aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Commission per file resolved by the relevant arbitrators. While the fee to be paid to arbitrators per file had been determined as minimum 200 TL (in gross) and maximum 1000 TL (in gross), the minimum fee to be paid per arbitrator increased to 225 TL (in gross) by the order of the Undersecretariat of Treasury dated 08.02.2011 no. 2011/101.

Arbitrators' fees are calculated as indicated in the table below.

**Tablo 2.5. Hakem Ücretlerinin Hesaplanma Yöntemi**

*The Method Of Calculating Arbitrators' Fees*

Uyuşmazlı Konusu Değer (TL) <i>Dispute Amount</i>	Tek Hakem için <i>For Sole Arbitrator</i>	Üç Veya Daha Fazla Sayıda Hakem için <i>For Three Or More Arbitrators</i>
0 -14.999	% 3	% 9
15.000 ve üzeri – <i>(and more)</i>	-	% 6

Tablodan da görüleceği üzere uyuşmazlık miktarının belli bir yüzdesi olarak hesaplanan hakem ücreti, ilgili uyuşmazlık dosyası için birden fazla hakem tayin edilmesi halinde hakemler arasında eşit pay edilmektedir.

As seen from the table above, the arbitrator fee, which is calculated as a certain percentage of the amount in dispute, is equally shared among the arbitrators, if more than one arbitrators are appointed in order to resolve the relevant dispute file.



### 3.TAHKİM SİSTEMİNE ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30 uncu maddesi uyarınca sisteme üyelik ihtiyaridir. Tahkim sistemine üye olmak isteyenler durumu yazılı olarak Komisyona bildirirler. Sisteme üyelik sabit katılım payının ödenmesi ile başlar. Üye kuruluşlar hakkında, üyelik tarihinden sonra gerçekleşen rizikolar için başvuruda bulunulabilir.

#### 3.1. 2011 Yılında Sisteme Üye Olan ve Üyelikten Ayrılan Kuruluşlar

2011 yılında 3 sigorta şirketi, Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 15 inci maddesinin 1 inci fıkrası çerçevesinde Hazine Müsteşarlığınca belirlenen sabit katılım payını ödemek ve üyelik sözleşmesini imzalamak suretiyle tahkim sistemine üye olmuşlardır.

Sigorta Tahkim Komisyonu'na 2011 yılında üye olan şirketler ve üyelik tarihleri aşağıda verilmiştir.

- Ziraat Hayat ve Emeklilik AŞ – 27.01.2011
- Vakıf Emeklilik AŞ – 05.04.2011
- Garanti Emeklilik ve Hayat AŞ – 05.10.2011

Magdeburger Sigorta AŞ ise 01.02.2011 tarihinde tahkim sistemi üyeliğinden ayrılmıştır.

(2012 Mart ayı itibarıyla BNP Paribas Cardif Sigorta AŞ, BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta AŞ ve ACE European Group Ltd. Türkiye-İstanbul Şubesi sisteme üyeliklerini gerçekleştirmiş olup, üye kuruluş sayısı 51'e yükselmiştir.)

### 3.MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS OF THE ARBITRATION SYSTEM

According to Article 30 of Insurance Law no. 5684, membership to the system is voluntary. Those who would like to become a member shall send a written notification to the Commission. Membership starts with the payment of the fixed participation fee. Applications can be made against member establishments only for risks occurred after the date of their membership.

#### 3.1. New Memberships and Withdrawals in 2011

In 2011, 3 insurance establishments became members to the arbitration system by paying the fixed participation fee determined by the Undersecretariat of Treasury in compliance with the first paragraph of Article 15 of the Regulation on Insurance Arbitration.

Those establishments which participated in the system in 2011 and their respective membership dates are as follows.

- Ziraat Hayat ve Emeklilik AŞ - 27.01.2010
- Vakıf Emeklilik AŞ - 05.04.2011
- Garanti Emeklilik ve Hayat AŞ - 05.10.2011

On the other hand, Magdeburger Sigorta AŞ withdrew from membership on 01.02.2011.

(As of March 2012, BNP Paribas Cardiff Sigorta AŞ, BNP Paribas Cardiff Hayat Sigorta AŞ and ACE European Group Ltd. İstanbul-Turkey Branch became members to the system and therefore the number of member establishments increased to 51.)

### 3.2. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler

2011 yılında gerçekleşen katılımlarla birlikte tahkim sistemine üye kuruluş sayısı 2010 yıl sonunda 46 iken, 31.12.2011 tarihi itibarıyla 48'e ulaşmış olup, üye kuruluşların tam listesi üyelik tarihleri ile birlikte aşağıdaki tabloda gösterilmiştir

### 3.2. Information on Member Establishments

The number of establishments participating to the arbitration system was 46 at the end of 2010. With the new participations that occurred in 2011, the number reached 48 as of 31.12.2011. The complete list of member establishments is given below together with the membership dates thereof.

**Tablo 3.2 Tahkim Sistemine Üye Kuruluşlar ve Üyelik Tarihleri**  
*Member Establishments of the Arbitration System and Dates of Their Membership*

	<b>Üye Kuruluş – Member Establishment</b>	<b>Üyelik Tarihi - Date of Membership</b>
1	ACIBADEM SAĞLIK VE HAYAT SİGORTA	07.08.2009
2	AKSİGORTA	29.07.2009
3	ALLIANZ HAYAT VE EMEKLİLİK	31.07.2009
4	ALLIANZ SİGORTA	31.07.2009
5	ANADOLU SİGORTA	05.08.2009
6	ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK	06.08.2009
7	ANKARA SİGORTA	12.08.2009
8	AVIVASA HAYAT VE EMEKLİLİK	19.11.2009
9	AXA HAYAT VE EMEKLİLİK	05.08.2009
10	AXA SİGORTA	05.08.2009
11	BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK	07.08.2009
12	CHARTIS SİGORTA	18.03.2010
13	CIV HAYAT SİGORTA	30.07.2009
14	COFACE SİGORTA	07.08.2009
15	DEMİR HAYAT SİGORTA	07.08.2009
16	DEMİR SİGORTA	12.08.2009
17	DENİZ EMEKLİLİK VE HAYAT	14.08.2009
18	DOĞAL AFET SİGORTALARI KURUMU	03.04.2010
19	DUBAI GROUP SİGORTA	05.01.2010
20	ERGO EMEKLİLİK VE HAYAT	29.01.2010
21	ERGO SİGORTA	19.11.2009
22	EUREKO SİGORTA	05.08.2009
23	EURO SİGORTA	14.08.2009
24	FİNANS EMEKLİLİK VE HAYAT	04.08.2009
25	GARANTİ EMEKLİLİK VE HAYAT	05.10.2011
26	GENERALI SİGORTA	05.08.2009
27	GROUPAMA EMEKLİLİK	07.08.2009
28	GROUPAMA SİGORTA	31.07.2009
29	GÜNEŞ SİGORTA	29.07.2009
30	HALK HAYAT VE EMEKLİLİK	07.08.2009
31	HALK SİGORTA	06.08.2009
32	HDI SİGORTA	07.08.2009
33	HÜR SİGORTA	07.08.2009
34	IŞIK SİGORTA	13.07.2009
35	LIBERTY SİGORTA	04.09.2009
36	MAPFRE GENEL SİGORTA	06.08.2009
37	MAPFRE GENEL YAŞAM SİGORTA	30.07.2009
38	NEOVA SİGORTA	29.01.2010
39	RAY SİGORTA	07.08.2009
40	SBN SİGORTA	07.08.2009
41	SOMPO JAPAN SİGORTA	07.08.2009
42	TÜRK NİPPON SİGORTA	07.08.2009
43	VAKIF EMEKLİLİK	05.04.2011
44	YAPI KREDİ EMEKLİLİK	07.08.2009
45	YAPI KREDİ SİGORTA	05.08.2009
46	ZİRAAT HAYAT VE EMEKLİLİK	27.01.2011
47	ZİRAAT SİGORTA	12.01.2010
48	ZURICH SİGORTA	05.08.2009

### 3.3. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları

Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği tarafından yayınlanan verilere göre, sektörün 2011 yılındaki toplam prim üretimi 17.173.063.387 TL olup, söz konusu prim üretiminin 14.487.376.423 TL'lik kısmı hayat dışı branşlarda, 2.685.686.964 TL'lik kısmı ise hayat branşında gerçekleşmiştir.

2010 yılı sonunda tahkime üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 11.948.144.242 TL ile sektör prim üretiminin % 97'sini oluşturmaktadır. 2011 yıl sonu itibariyle ise üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 14.128.353.030 TL olup söz konusu tutar sektörün hayat dışı prim üretiminin % 97,51'ini oluşturmaktadır.

Hayat branşında ise 2010 yıl sonu itibariyle tahkime üye kuruluşların toplam prim üretimi 1.137.486.425 TL ile sektör prim üretiminin %53,4'ünü oluşturmaktaydı. 2011 yılında sisteme hayat branşında faaliyet gösteren yeni şirketlerin katılımıyla birlikte, tahkime üye kuruluşların hayat branşındaki prim üretimlerinin toplamı 2.568.958.729 TL'ye, hayat branşındaki toplam prim üretimi içindeki payları ise % 95,65'e yükselmiştir.

Bu çerçevede, tahkime üye kuruluşların sektördeki pazar payları toplamı 2010 yılında % 90,1 iken, 2011 yıl sonunda % 97,23'e yükselmiştir.

Üye kuruluşların 31.12.2011 tarihi itibariyle, hayat ve hayat dışı branşlardaki prim üretimleri ile sektör pazar payları hayat dışı ve hayat ana branşları ayrımı da yapılarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

### 3.3. Market Shares of Member Establishments in Insurance Sector

According to the data published by Association of the Insurance and Reinsurance Companies of Turkey, the total premium volume of the sector in 2011 was 17.173.063.387 TL, and 14.487.376.423 TL of the said premium volume was realized in non-life branches, and 2.685.686.964 TL of it was in life branch.

As of the end of 2010, member establishments of the arbitration system realized 97% of the non-life premium volume in the sector, which equals to 11.948.144.242 TL. At the end of 2011 the Premium volume of member establishments in non-life branches amounted to 14.128.353.030 TL which constituted 97.51% of the sector's total non-life premium production.

As for the life branch, the total premium volume of member establishments of the arbitration system was 1.137.486.425 TL as of the end of 2010, which constituted 53.4% of the sector. With the participation of new life insurance companies to the system in 2011, the total premium volume of member establishments in life branch increased to 2.568.958.729 TL and their share in the total premium volume increased to 95.65%.

Consequently, the combined market share of member companies of the arbitration system in the sector increased from 90.1% to 97.23% between 2010 and 2011.

As of the end of December 31, 2011, the premium volumes of member establishments in life and non-life branches and their respective market shares i are shown in the table below.

**Tablo 3.3 Üye Kuruluşların 2011 yılında Ana Branş Bazında Prim Üretimleri**  
*Premium Volume of Member Establishments in 2011 on the basis of Life/Non-Life*

Şirket Adı - Company Name	31.12.2011		31.12.2011		31.12.2011	
	Hayat Dışı Üretim (TL) Non Life	Pazar Payı % Market Share	Hayat Üretim (TL) Life	Pazar Payı % Market Share	Toplam Üretim (TL) Total	Pazar Payı % Market Share
ACE EUROPEAN GROUP	24.430.391	% 0,17	-	-	24.430.391	% 0,14
ACIBADEM SAĞLIK VE HAYAT SİGORTA	172.289.954	% 1,19	4.528.947	% 0,17	176.818.901	% 1,03
AKSİGORTA	1.136.589.882	% 7,85	146.733	% 0,01	1.136.736.615	% 6,62
ALLIANZ HAYAT VE EMEKLİLİK	616.741	-	83.427.639	% 3,11	84.044.380	% 0,49
ALLIANZ SİGORTA	1.129.040.394	% 7,79	-	-	1.129.040.394	% 6,57
ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK	832.854	% 0,01	347.603.291	% 12,94	348.436.145	% 2,03
ANADOLU SİGORTA	1.926.090.486	% 13,29	-	-	1.926.090.486	% 11,22
ANKARA SİGORTA	141.235.191	% 0,97	-	-	141.235.191	% 0,82
AVIVASA HAYAT VE EMEKLİLİK	26.784.037	% 0,18	121.635.122	% 4,53	148.419.159	% 0,86
AXA HAYAT SİGORTA	284.475	-	54.560.345	% 2,03	54.844.820	% 0,32
AXA SİGORTA	1.997.608.930	% 13,79	-	-	1.997.608.930	% 11,63
BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK	80.901	-	10.802.856	% 0,40	10.883.756	% 0,06
BNP PARIBAS CARDIF HAYAT SİGORTA	1.501.022	% 0,01	76.296.513	% 2,84	77.797.534	% 0,45
BNP PARIBAS CARDIF SİGORTA	11.270.062	% 0,08	-	-	11.270.062	% 0,07
CHARTIS SİGORTA	207.649.465	% 1,43	-	-	207.649.465	% 1,21
CIV HAYAT SİGORTA	4.244.904	% 0,03	25.229.773	% 0,94	29.474.677	% 0,17
COFACE SİGORTA	23.799.407	% 0,16	-	-	23.799.407	% 0,14
DEMİR HAYAT SİGORTA	45.661.689	% 0,32	4.593.059	% 0,17	50.254.748	% 0,29
DEMİR SİGORTA	17.143.250	% 0,12	-	-	17.143.250	% 0,10
DENİZ EMEKLİLİK VE HAYAT	19.612.328	% 0,14	91.652.056	% 3,41	111.264.384	% 0,65
DUBAI GROUP SİGORTA	115.653.787	% 0,80	-	% 0,00	115.653.787	% 0,67
ERGO EMEKLİLİK VE HAYAT	185.713	-	23.847.761	% 0,89	24.033.474	% 0,14
ERGO SİGORTA	699.973.946	% 4,83	-	-	699.973.946	% 4,08
EUREKO SİGORTA	709.042.436	% 4,89	-	-	709.042.436	% 4,13
EURO SİGORTA	100.329.886	% 0,69	-	-	100.329.886	% 0,58
FİNANS EMEKLİLİK VE HAYAT	51.625	-	124.633.271	% 4,64	124.684.897	% 0,73
GARANTİ EMEKLİLİK VE HAYAT	5.161	-	240.484.536	% 8,95	240.489.698	% 1,40
GENERALİ SİGORTA	106.783.780	% 0,74	700	-	106.784.480	% 0,62
GROUPAMA EMEKLİLİK	16.901.939	% 0,12	58.993.122	% 2,20	75.895.062	% 0,44
GROUPAMA SİGORTA	818.256.232	% 5,65	-	-	818.256.232	% 4,76
GÜNEŞ SİGORTA	819.946.979	% 5,66	-	-	819.946.979	% 4,77
HALK HAYAT VE EMEKLİLİK	170.808	-	183.792.521	% 6,84	183.963.329	% 1,07
HALK SİGORTA	206.496.180	% 1,43	-	-	206.496.180	% 1,20
HDI SİGORTA	287.927.164	% 1,99	-	-	287.927.164	% 1,68
HÜR SİGORTA	50.086.497	% 0,35	-	-	50.086.497	% 0,29
IŞIK SİGORTA	138.051.684	% 0,95	-	-	138.051.684	% 0,80
LIBERTY SİGORTA	93.456.421	% 0,65	-	-	93.456.421	% 0,54
MAPFRE GENEL SİGORTA	557.793.398	% 3,85	-	-	557.793.398	% 3,25
MAPFRE GENEL YAŞAM SİGORTA	116.196.050	% 0,80	12.061.759	% 0,45	128.257.810	% 0,75
NEOVA SİGORTA	84.930.928	% 0,59	-	-	84.930.928	% 0,49
RAY SİGORTA	254.413.345	% 1,76	-	-	254.413.345	% 1,48
SBN SİGORTA	68.714.348	% 0,47	-	-	68.714.348	% 0,40
SOMPO JAPAN SİGORTA	329.699.122	% 2,28	-	-	329.699.122	% 1,92
TÜRK NIPPON SİGORTA	35.933.633	% 0,25	-	-	35.933.633	% 0,21
VAKIF EMEKLİLİK	14.650.020	% 0,10	126.616.310	% 4,71	141.266.330	% 0,82
YAPI KREDİ EMEKLİLİK	3.947.829	% 0,03	172.050.855	% 6,41	175.998.684	% 1,02
YAPI KREDİ SİGORTA	973.097.747	% 6,72	-	-	973.097.747	% 5,67
ZİRAAT HAYAT VE EMEKLİLİK	4.089.211	% 0,03	806.001.560	% 30,01	810.090.771	% 4,72
ZİRAAT SİGORTA	318.457.890	% 2,20	-	-	318.457.890	% 1,85
ZURICH SİGORTA	316.342.907	% 2,18	-	-	316.342.907	% 1,84
<b>Üye Toplamı - Members' Total</b>	<b>14.128.353.030</b>	<b>% 97,51</b>	<b>2.568.958.728</b>	<b>% 95,65</b>	<b>16.697.311.759</b>	<b>% 97,23</b>
<b>Sektör Toplamı - Sector Total</b>	<b>14.487.376.423</b>	<b>% 100,00</b>	<b>2.685.686.964</b>	<b>% 100,00</b>	<b>17.173.063.387</b>	<b>% 100,00</b>



## 4.KOMİSYONA 2011 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR

### 4.1.Genel Değerlendirme

Uyuşmazlık başvurularını 2009 yılının ikinci yarısından itibaren kabul etmeye başlayan Sigorta Tahkim Komisyonu, 2011 yıl sonu itibariyle sigorta sözleşmesinden kaynaklanan ihtilaflara ilişkin başvuruların çözümündeki ikinci takvim yılını tamamlamış bulunmaktadır. Söz konusu süre, ülkemizde ilk kez denenen bir uyuşmazlık çözüm mekanizmasına ilişkin sonuçların kapsamlı bir şekilde ortaya konulması bakımından yeterli uzunlukta olmasa da, 2010 ve 2011 takvim yıllarına ait istatistiki verilerin karşılaştırmalı olarak ele alınması, Komisyona yapılan başvuruların mevcut dönem itibariyle takip ettiği seyrin ortaya konması bakımından önem arz etmektedir.

Aşağıda görüleceği üzere, Komisyona 2011 yılında gerçekleşen başvurulara genel itibariyle bakıldığında, başvuru miktarında 2010 yılına göre, gerek toplamda gerek branş ve poliçe türleri bazında önemli bir artış yaşandığı görülmekte olup, Komisyonun sigorta uyuşmazlıklarının çözümünde üstlendiği rolün daha da pekiştiğini söylemek mümkündür.

Komisyona 2010 yılında 1.133 başvuru yapılmış, 2011 yılında % 63,9'luk bir artışla başvuru sayısı 1.857'ye yükselmiştir. 2011 yılındaki 1.857 başvurunun 1.661'i (% 89,44) hayat dışı branşlardan, 196'sı (% 10,56) ise hayat branşından yapılmıştır. 2010 yılına göre hayat dışı branşlardan yapılan başvurulardaki artış oranı % 56,2 olurken, hayat branşı başvurularındaki artış oranı ise bir önceki yıla göre % 180 olarak gerçekleşmiştir. 2011 yılında tahkim sistemine hayat branşında faaliyet gösteren yeni üye kuruluşların katıldığı göz önüne alındığında, hayat branşı başvurularının 2012 yılında da artan bir seyir takip etmesi beklenmektedir.

## 4.APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2011

### 4.1.General Evaluation

Having started to accept dispute applications in the second half of 2009; as of the end of 2011, Insurance Arbitration Commission completed its second calendar year in resolving the disputes arising from insurance contracts. Even though such period of time is not long enough for a broad evaluation of consequences regarding a conflict resolution mechanism which is implemented for the first time in our country, it is important to make a comparative assessment of the statistical data pertaining to the calendar years 2010 and 2011 in order to outline the trends regarding the applications.

As will be seen below, a general evaluation of the applications made in 2011 demonstrates that there is a substantial increase in numbers compared to 2010 both in total and in branch and policy types, which makes it possible to conclude that the Commission has reinforced its role in the resolution of insurance disputes.

In 2011, a total of 1.857 applications were made to the Commission, which reflects an annual increase of 63.9% compared to 1.133 applications made in 2010. Of 1.857 applications made within the year, 1.661 (89.44%) were from non-life branches, and 196 (10.56%) were from life branch. While the rate of increase in applications made in non-life branches is 56.2% compared to 2010, applications in life branch increased by 180%. Taking into account participation of new life insurance companies in the arbitration system in 2011, it is foreseen that applications from the life branch will continue their upward trend in 2012.

Polİçe türleri bazında Komisyona yapılan başvurulara bakıldığında, başvuruların %73'lük kısmının (Trafik % 44, Kasko % 29) sektörün prim üretimiyle de paralel olarak kara araçları ve kara araçları sorumluluk sigortalarından doğan uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. Özellikle trafik poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvuruların tüm başvurular içindeki payı, 2010 yılında % 39 iken 2011 yılında 5 puanlık bir artış göstererek % 44'e yükselmiştir. Son iki yıla ilişkin veriler sayısal olarak karşılaştırıldığında ise, trafik poliçelerinden gelen başvuru sayısının bir önceki yıla oranla % 84'lük bir artış gösterdiği görülmektedir. Kasko poliçelerinden gelen başvuru sayısı da 2010 yılına göre % 52 oranında bir artış göstermekle birlikte, genel başvurular içindeki payı bir önceki yıla göre % 2'lik bir düşüş göstererek % 29'a gerilemiştir.

Trafik ve kasko poliçelerine ilişkin başvuruları, bir önceki yılda da olduğu gibi, % 8 ile yangın branşına ilişkin başvurular, % 5 ile işsizlik poliçelerine ilişkin başvurular, % 4 ile de sağlık branşından gelen başvurular takip etmektedir.

Uyuşmazlık miktarı bazında dağılıma bakıldığında, başvuruların 2010 yılında % 60'ını, 2011 yılında da % 59'unu 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıkların oluşturduğu görülmektedir. Görüleceği üzere son iki yılda Komisyona yapılan başvuruların % 60'ı sistemin kuruluş amacına da uygun olarak uyuşmazlık miktarı 5.000 TL'nin altındaki başvurulardan oluşmaktadır. Bununla birlikte, başvuruların % 23'ü 5001-15.000 TL aralığındaki, % 10'u 15.001-40.000 TL aralığındaki ve % 7'si de 40.001 TL üstündeki uyuşmazlıklara ilişkindir. 2010 yılında yapılan başvurularda da 40.001 TL'nin üzerindeki başvuruların payının % 7 olduğu dikkate alındığında, Komisyona yapılan başvuruların miktar bazında da istikrarlı bir seyir takip ettiğine işaret etmektedir.

If applications are considered according to policy types, it would be seen that 73% (44% Motor Vehicles Compulsory TPL and 29% Motor Own Insurance) of applications made to the Commission are related to the conflicts arising from land vehicles and land vehicles liability insurance, in parallel to the premium production of the sector. In particular, the share of applications regarding Motor Vehicles Compulsory TPL policies reached 44% of all applications by a 5 point increase with respect to its share of 39% in 2010. A comparison of the data of the last two years indicates that the number of applications due to Motor Vehicles Compulsory TPL policies showed an increase of 84%. In this context, Motor Vehicles Compulsory TPL disputes constituted almost half of the workload of the Commission regarding the applications. Although the number of applications regarding Motor Own policies showed an increase of 52% compared to 2010, their share in the total applications dropped by 2% and became 29%.

Applications concerning TPL and Motor Own policies were followed by applications regarding fire policies (8%) which were followed by those related to unemployment policies (5%) and health policies (4%).

If the distribution based on dispute amounts is examined, it is seen that 60% of the applications in 2010 and 59% of the applications in 2011 were related to claims below 5.000 TL. This demonstrates that, in conformity with the basic purpose of the system, roughly 60% of the Commission's workload consisted of disputes below 5.000 TL. On the other hand, 24% of the applications were in relation to disputes between 5.001-15.000 TL, 10% to those between 15.001-40.000 TL, and 7% to those over 40.001 TL. The fact that the share of applications concerning disputes over 40.001 TL was also



Komisyonun 2011 yılında gerçek kişiler tarafından yapılan başvuruların % 15'i, tüzel kişilerce yapılan başvuruların ise % 19'u vekalet yoluyla gerçekleştirilmiştir. Söz konusu oranların 2010 yılına göre (gerçek kişiler % 10, tüzel kişiler % 22) önemli bir değişim göstermediği, Komisyonun başvurunun diğer hak arama yollarına göre kolay ve ucuz olması nedeniyle vekil aracılığı ile yapılan başvuru oranının nispeten düşük olduğu görülmektedir.

2011 yılında Komisyonun yapılan başvurulardan 1.149 adet uyuşmazlık dosyası sigorta hakemlerince karara bağlanmıştır. Sigorta hakemlerince karara bağlanan 328 adet dosyada başvuruda talep edilen tazminat talebinin tamamı kabul edilmişken, 442 adet dosyada talep edilen tazminat tutarının reddedildiği, 379 dosyada ise başvuru sahiplerinin taleplerinin kısmen kabul edildiği görülmektedir.

Uyuşmazlıkların ortalama 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 2010 yılında 55 gün 2011 yılında da 60 gün olarak hesaplanmıştır.

2011 yılında 226 adet başvuru raportörler tarafından yapılan ön inceleme sonucunda reddedilmiştir. Raportör aşamasında tarafların uzlaşmasıyla sonuçlanan başvurular ise bir önceki yıla göre % 61'lik bir artış göstererek 61 adede ulaşmıştır. Görüleceği üzere, 2011 yılında uyuşmazlıkların çözümünde Komisyonun uzlaştırıcı işlevi artarak devam etmektedir.

Komisyonun başvuruda bulunmak veya tahkim sistemiyle ilgili bilgi edinmek isteyen kişiler, sorularını şahsen, telefonla veya e-posta yoluyla Komisyonun sorabilmekte olup, bu yöndeki bilgi talepleri Komisyonun ilgili birimleri tarafından en kısa sürede cevaplanmaktadır. Bunun yanında, Komisyonun internet sitesinde de başvuru ve

7% in 2010 shows that there is a consistent trend in this respect.

In 2011, 15% of the real person applicants and 19% of the legal person applicants were represented by attorneys. It is observed that said ratios did not show any substantial changes from the figures in 2010 (real persons 10%, and legal persons 22%, respectively). It may be possible to say that representation rates by attorneys were comparatively low due to fact that application to the Commission is relatively easy and less costly compared to other judicial alternatives.

In 2011, 1.149 disputes arising from insurance contracts were resolved by insurance arbitrators. While the arbitrators granted full awards in 328 cases and partial awards in 379 cases, in 442 of the cases decided by the arbitrators the claims were completely rejected. The average duration of resolution of disputes by arbitrators was calculated as 60 days for 2011 and 55 days for 2010, were calculated on the basis of the arithmetic average of the time between the date of referral to arbitrators and the decision date.

226 of the applications made in 2011 were rejected after the preliminary examinations carried out by rapporteurs. On the other hand, in 2011, 61 applications resulted in settlement of the parties during rapporteur examination stage which accounts to 61% increase compared to the previous year. This figure indicates that the conciliatory function of the Commission in resolving disputes has been consolidated in 2011.

Persons who want to apply to the commission or seek information concerning the arbitration system, could reach the Commission in person, via phone or e-mail, and all information requests are promptly replied by the relevant

uyuşmazlık çözüm sürecine ilişkin görsel şemaların kullanımına ağırlık verilerek, Komisyona başvuru sürecinin talep sahipleri bakımından kolaylıkla anlaşılması amaçlanmıştır.

#### 4.2 Başvuru Ücretleri

Hazine Müsteşarlığının 08.02.2011 tarih ve 2011/101 sayılı onayı ile başvuru ücretleri yeniden belirlenmiş olup, uyuşmazlık miktarına göre belirlenen ücretlerin ayrıntısı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

departments. Besides, use of visual charts concerning application and dispute settlement process on the website of the Commission, aims at facilitating easy application to the Commission by the claimants.

#### 4.2. Application Fees

Application fees were amended as shown in the following table with the order of the Undesecretariat of Treasury, dated 08.02.2011 no. 2011/101

**Tablo 4.2 Başvuru Ücretleri**

*Application Fees*

<b>Uyuşmazlığa Konu Miktar (TL)</b> <i>Dispute Amount</i>	<b>Başvuru Ücreti (TL)</b> <i>Application Fee</i>
<b>0 - 5.000</b>	<b>35</b>
<b>5.001 - 15.000</b>	<b>100</b>
<b>15.001 ve üzeri</b> <i>(and more)</i>	<b>250</b>

Tablodan görüleceği üzere, başvuru ücretleri, 5684 sayılı Kanun'un gerekçesinde açıklanan amaca uygun olarak, yalnızca tahkim sisteminin gereksiz kullanımından kaçınılmasını sağlamaya yönelik cüzi meblağlar olarak belirlenmiştir.

As seen from the table, in conformity with the purpose stated in the preamble of the Law no. 5684, the application fees are determined as negligible amounts, only aiming to avoid the unnecessary use of the arbitration system.

#### 4.3. Başvurulara İlişkin İstatistiksel Bilgiler

Bu kısımda, Komisyona yapılan başvuruların niteliklerine göre dağılımı hakkında bilgilere yer verilmiştir. Bu çerçevede öncelikle, 2011 yılı sonuçları değerlendirilmiş sonrasında ise 2010-2011 yılları sonuçları karşılaştırmalı olarak tablo ve grafikler yardımıyla açıklanmıştır.

#### 4.3. Statistical Data on Applications

In this section, detailed statistical information concerning the distribution of applications made to the Commission is provided. In this context, firstly the data in relation to 2011 is evaluated, followed by comparative analysis of 2010 and 2011 through tables and charts.

#### 4.3.1. Başvuruların Branş Bazında Dağılımı

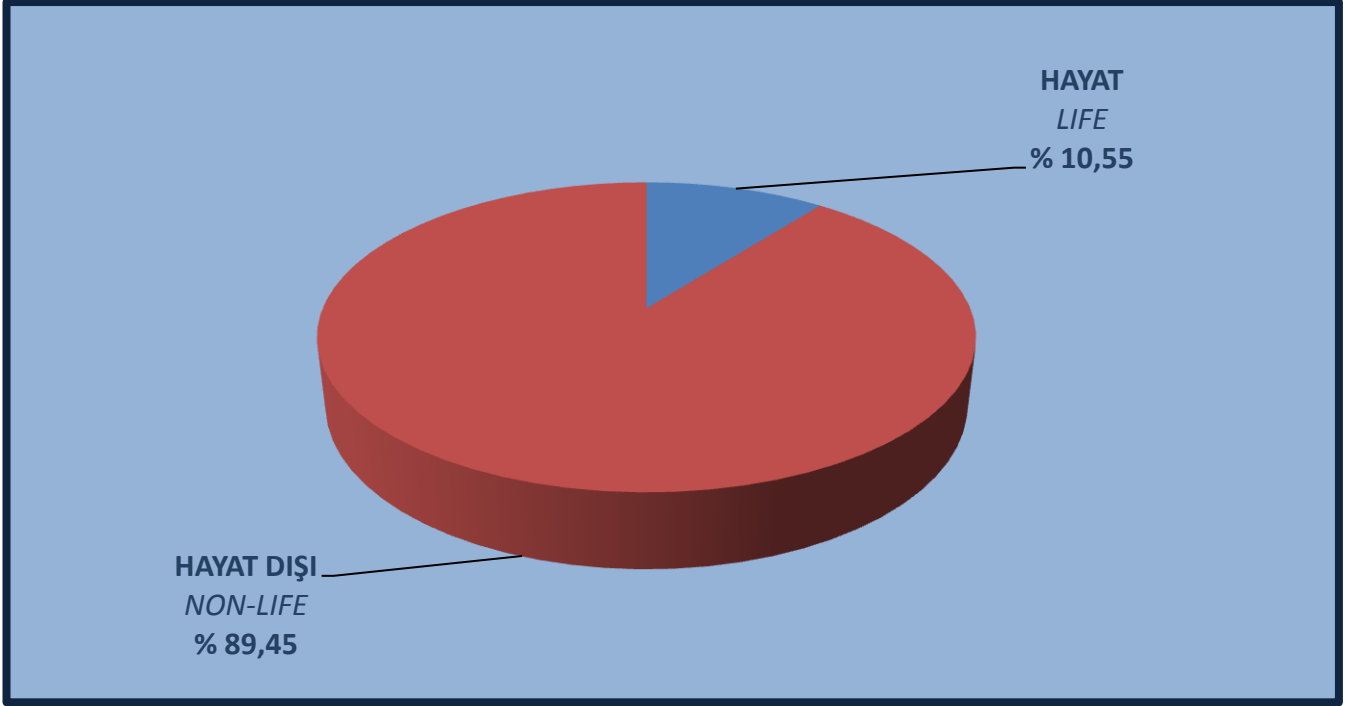
Aşağıdaki grafikte, 2011 yılında yapılan başvuruların branş bazında dağılımı oransal olarak gösterilmiştir.

#### 4.3.1. Distribution of Applications by Life/Non-Life

In this table, the distribution of applications based on branches made in 2011 is given pro rata.

**Grafik 4.3.1.1 Başvuruların Branş Bazında Dağılımı**

*Distributions of Applications by Life/Non-Life*



2010 ve 2011 yıllarında hayat dışı branşlardan ve hayat branşından yapılan başvuruların sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made in non-life branches and life branch during 2010 and 2011 is provided below.

**Tablo 4.3.1 Başvuruların 2010-2011 Yıllarında Branş Bazında Dağılımı**

*Distribution of Applications by Life/Non-Life in 2010 and 2011*

Yıl Year	Hayat Life	%	Hayat Dışı Non Life	%	Toplam Total
2010	70	% 6,18	1.063	% 93,82	1.133
2011	196	% 10,5	1.661	% 89,45	1.857

Tablonun incelenmesinden de görüleceği üzere 2011 yılında hayat branşından yapılan başvurularda yaşanan artış sonucunda, hayat branşı başvurularının toplam başvurulara oranı 2010 yılında %6,38 iken 2011 yılında % 4,37'lik bir artış göstererek % 10,55'e yükselmiştir. Hayat branşındaki prim üretiminin sektörün toplam prim üretiminin % 15,6'sını oluşturduğu dikkate alındığında, Komisyona yapılan başvuruların branş bazında dağılımının sektörün prim üretimi dağılımına yakınlığı görülmektedir.

Bununla birlikte, 2011 yılında 2010 yılında olduğu gibi Komisyonun başvurulara ilişkin iş yükünün büyük çoğunluğunu, % 89,45'lik bir oranla hayat dışı branşlardan yapılan başvurular oluşturmaktadır.

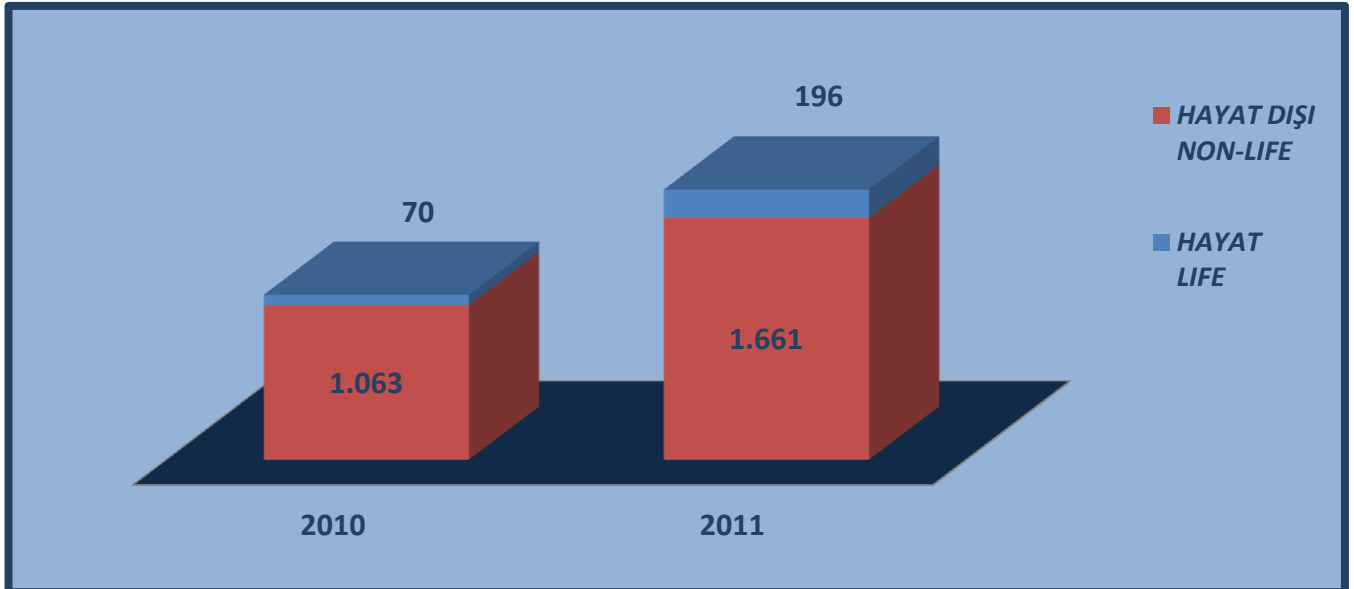
2010 ve 2011 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların branşlara göre karşılaştırmalı sayısal dağılımı grafik olarak aşağıda verilmiştir.

As seen upon the examination of the table, the share of life branch applications within total applications, which was 6.38% in 2010, displayed an increase of 4.37% in 2011 and reached 10.55% as a result of the increase occurred in applications made from the life branch in 2011. If it is taken into account that the premium production in the life branch constituted 15.6% of the total premium production of the sector, it could be said that distribution of applications made to the Commission on the basis of branch, got closer to the premium volume distribution of the sector.

Nevertheless, the great majority of applications made to the Commission in 2011, consisted of applications made from non-life branches with the share of 89.45%, as it had been the case in 2010.

The comparative quantitative distribution of applications made to the Commission on the basis of branch in 2010 and 2011 is provided below as a chart.

**Grafik 4.3.1.2 2010 – 2011 Yıllarında Branş Bazında Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları**  
*Comparative Numbers of Applications by Life/Non-Life in 2010 and 2011*



### 4.3.2. Başvuruların Poliçe Türleri Bazında Dağılımı

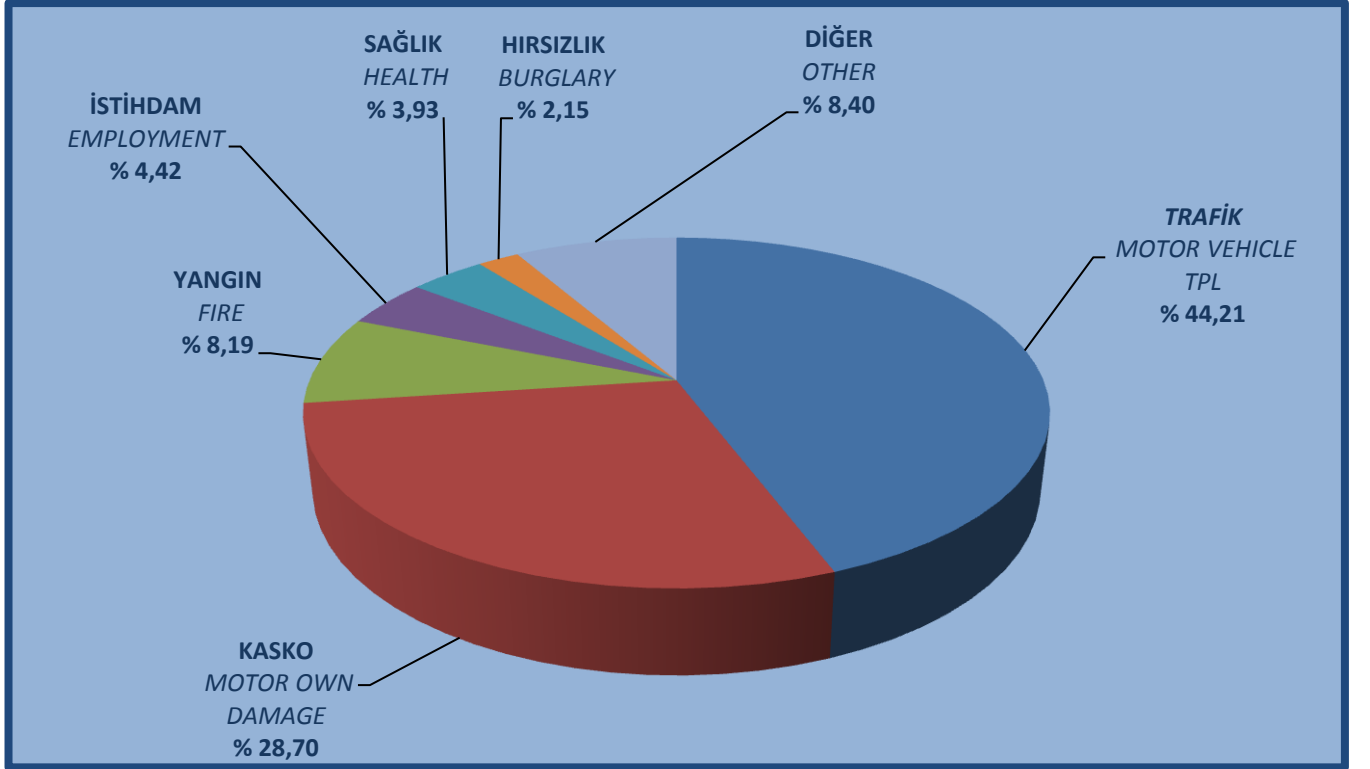
Aşağıdaki grafikte, 2011 yılında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre dağılımı oransal olarak gösterilmiştir.

### 4.3.2. Distribution of Applications by Policy Type

The distribution of applications made in 2011 on the basis of policy types is provided pro rata in the chart below.

**Grafik 4.3.2.1 Başvuruların Poliçe Türlerine Göre Dağılımı**

*Distribution of Applications by Policy Type*



2010 ve 2011 yıllarında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications on the basis of policy types in 2010 and 2011 is provided below.

**Tablo 4.3.2 Başvuruların 2010-2011 Yıllarında Poliçe Türü Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applications by Policy Type in 2010 and 2011*

Poliçe Türü Bazında Dağılım <i>Distribution of Applications by Policy Type</i>	2010		2011	
	Adet <i>Number</i>	%	Adet <i>Number</i>	%
Trafik - Motor Vehicle Tpl	446	% 39,36	821	% 44,21
Kasko - Motor Own Damage	350	% 30,89	533	% 28,70
Yangın - Fire	124	% 10,94	152	% 8,19
İstihdam - Employment	-	-	82	% 4,42
Sağlık - Health	46	% 4,06	73	% 3,93
Hırsızlık - Burglary	33	% 2,91	40	% 2,15
Makine kırılması - Machinery Breakdown	25	% 2,21	27	% 1,45
Mesleki sorumluluk – Professional Liability	18	% 1,59	26	% 1,40
Kredi - Credit	12	% 1,06	16	% 0,86
Elektronik cihaz - Electronic Equipment	14	% 1,24	10	% 0,54
3.şahıs.mali sorumluluk <i>Third Person Financial Liability</i>	4	% 0,35	10	% 0,54
İnşaat - Construction	6	% 0,53	9	% 0,48
Nakliyat – Marine	2	% 0,18	9	% 0,48
Ferdi kaza - Personal Accident Insurance	9	% 0,79	7	% 0,38
İhtiyari deprem - Voluntary Earthquake	1	% 0,09	6	% 0,32
Seyahat sağlık - Travel Health	7	% 0,62	6	% 0,32
İrat ödemeleri - Income Payment	3	% 0,26	5	% 0,27
Zorunlu deprem - Compulsory Earthquake	-	-	4	% 0,22
Tekne-deniz araçları - Marine Hull	2	% 0,18	4	% 0,22
Dolu - Hail	1	% 0,09	3	% 0,16
Tarım - Agriculture	-	% 0,00	3	% 0,16
Sel - Flood	16	% 1,41	2	% 0,11
Toprak kayması - Landslide	1	% 0,09	2	% 0,11
Bilinmeyen - Unknown	-	-	2	% 0,11
Hayat - Life	9	% 0,79	1	% 0,05
Otobüs zorunlu koltuk ferdi kaza <i>Road Passenger Transportation Personal Accident</i>	1	% 0,09	1	% 0,05
Cam kırılması <i>Plate Glass</i>	1	% 0,09	1	% 0,05
Tehlikeli madde zorunlu sorumluluk <i>Compulsory Hazardous Waste Liability</i>	-	-	1	% 0,05
Tüpgaz zorunlu sorumluluk <i>Compulsory Lpg Liability</i>	-	-	1	% 0,05
Montaj <i>Erection All Risk</i>	1	% 0,09	-	-
İşveren sorumluluk <i>Employer Third Party Liability</i>	1	% 0,09	-	-
<b>Toplam - Total</b>	<b>1.133</b>	<b>% 100</b>	<b>1.857</b>	<b>% 100</b>

Tablonun incelenmesinden de görüleceği üzere, Komisyona yapılan başvurularda bir önceki yılda olduğu gibi kara araçları sorumluluk ve kara araçları poliçelerine ilişkin uyuşmazlıklar en büyük paya sahiptir. 2010 yılındaki başvuruların % 70,25'ini trafik ve kasko poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular oluştururken, bu oran 2011 yılı sonu itibariyle % 2,66'lık bir artış göstererek % 72,91'e yükselmiştir. 2011 yılında özellikle trafik poliçelerine ilişkin başvurular bir önceki yıla göre % 4,85'lik bir artışla toplam başvuru içindeki payını % 44, 21'e çıkartmıştır.

Kasko sigortalarına ilişkin başvuruların sayısı ise bir önceki yıla göre artmış olmakla birlikte, toplam başvuru içindeki payı % 2,18 düşerek % 28,70'e gerilemiştir. Yangın branşına ilişkin başvuruların toplam başvurular içindeki payı da bir önceki yıla göre % 2,75'lik bir düşüş göstererek % 8,19'a gerilemiştir.

Öte yandan 2010 yılında herhangi bir başvuruya konu olmayan işsizlik poliçeleri, 2011 yılında toplam içerisinde % 4,42'lik bir paya sahip olmuştur. Sağlık poliçelerinden gelen başvuru oranı ise 2010 yılına göre önemli bir değişiklik göstermeyerek % 4 dolayındaki seyrini korumuştur.

Komisyona 2010 ve 2011 yıllarında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre karşılaştırmalı sayısal dağılımı grafik olarak, her iki yılda da 100 adedin üzerinde başvurusu bulunan poliçe türleri vurgulanarak aşağıda verilmiştir.

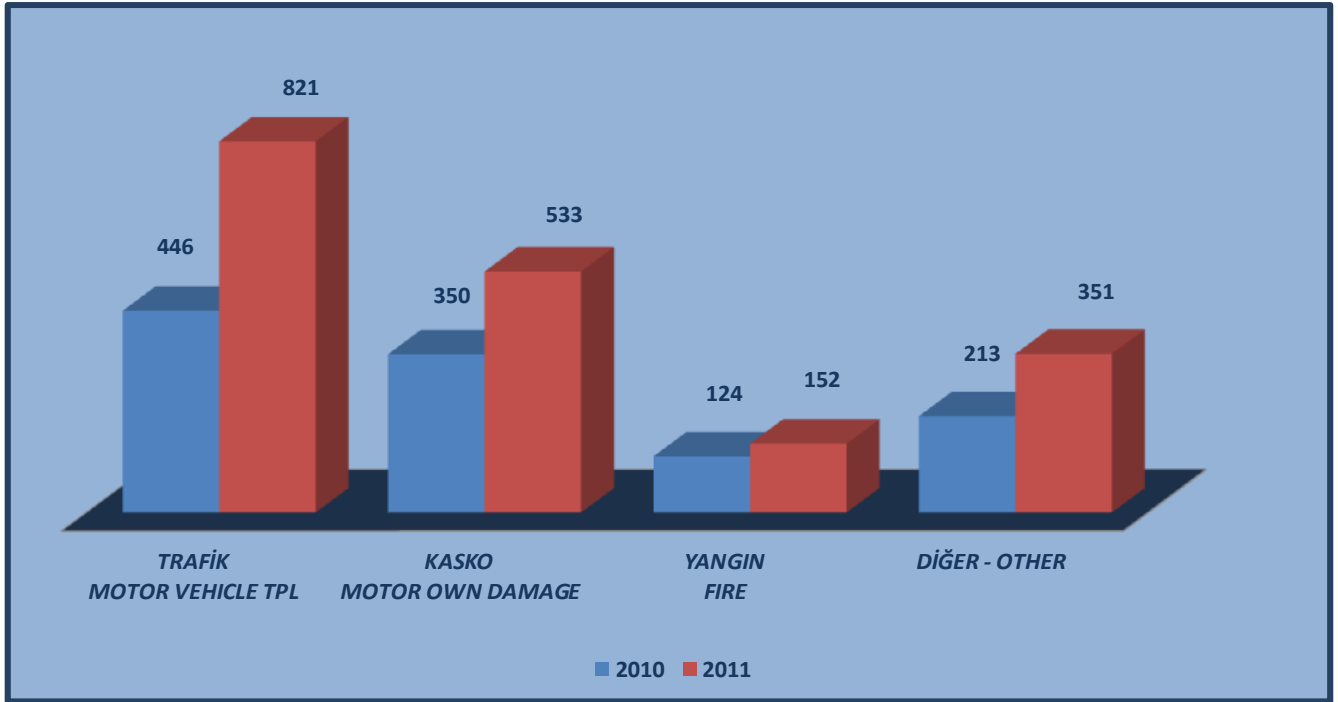
As seen from the table, the disputes concerning land vehicles liability and land vehicles policies had the biggest share in applications made to the Commission, as it had been the case during the previous year. While 70.25% of the applications made in 2010 consisted of disputes arising from Motor Vehicle TPL and Motor Own insurance policies, the rate displayed an increase of 2.66% as of the end of 2011 and reached 72.91%. Particularly, applications concerning Motor Vehicle TPL policies displayed a significant increase of 4.85% compared to the previous year, and increased its share in the total number of applications to 44.21%.

While the number of applications made concerning Motor Own insurance policies increased in comparison with the previous year, its share in the total number of applications dropped by 2,18% and became 28,70%. Also the share of applications concerning fire policies in total number of applications displayed a fall of 2,75% and dropped to 8,19%.

On the other hand, unemployment policies which were not the subject of any applications in 2010, had a share of 4,42% in the total amount in 2011. The application rate concerning health policies did not display a significant change compared to 2010 and retained its approximate share of 4%.

The comparative quantitative distribution of applications made to the Commission on the basis of policy types, in 2010 and 2011 is provided below as a chart, in which policy types that were the subject of 100 or above number of applications in both years are highlighted.

**Grafik 4.3.2.2 2010 – 2011 Yıllarında Poliçe Türleri Bazında Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları**  
*Comparative Numbers of Applications by Policy Type in 2010 and 2011*



#### 4.3.3. Başvuruların İçerik Bazında Dağılımı

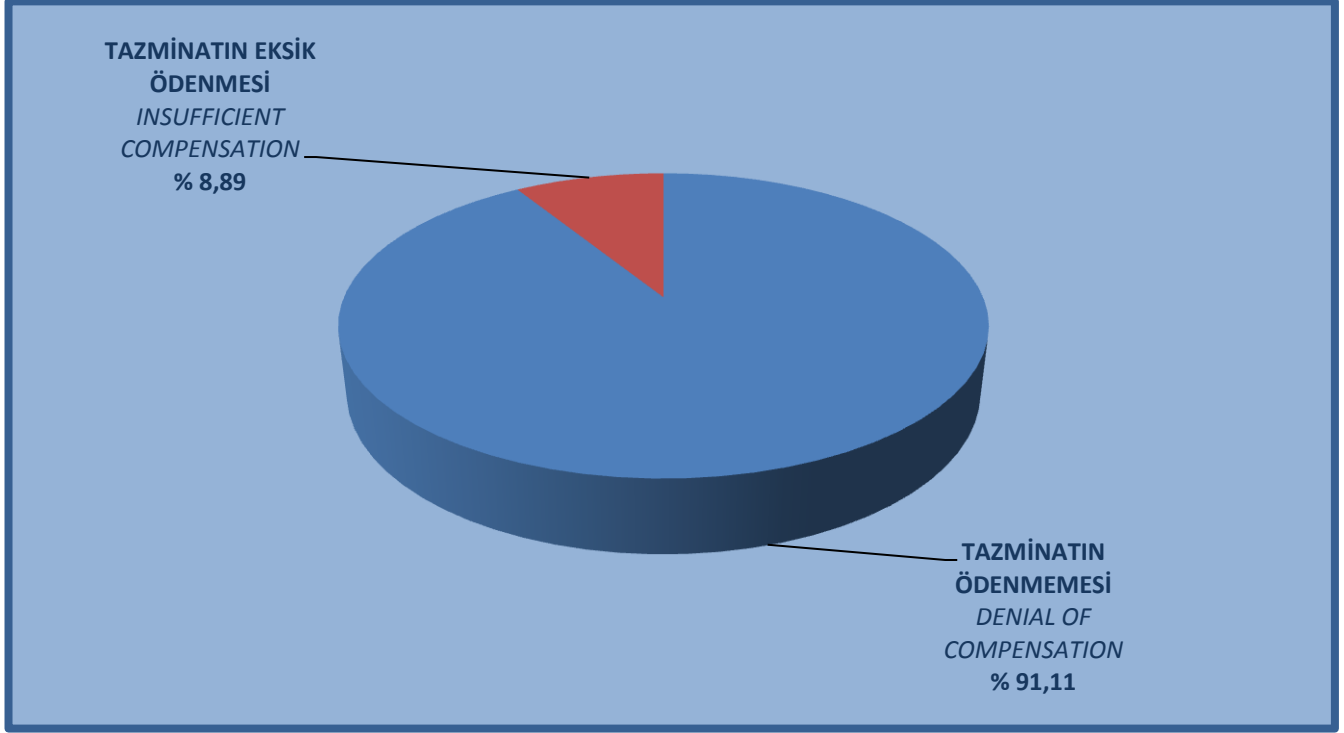
2011 yılında yapılan başvuruların uyuşmazlığın içeriğine göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

#### 4.3.3. Distribution of Applications Based on Content of Claims

In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2011 on the basis of the content of claims is provided.



**Grafik 4.3.3.1 Başvuruların İçeriklerine Göre Dağılımı**  
*Distribution of Applications Based on Content of Claims*



Komisyonca başvuruların içeriklerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo 2010 ve 2011 yılları karşılaştırılarak aşağıda sunulmuştur

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2010 and 2011 on the basis of the content of claims is provided below.

**Tablo 4.3.3 Başvuruların 2010-2011 Yıllarında İçerikleri Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applications Based on Content Of Claims in 2010 and 2011*

İçerik Bazında Dağılım - <i>Distribution of Applications Based on Content of Claims</i>	2010	%	2011	%
<b>Tazminatın Ödenmemesi</b> <i>Denial of Compensation</i>	990	% 87,38	1.692	% 91,11
<b>Tazminatın Eksik Ödenmesi</b> <i>Insufficient Compensation</i>	14	% 12,62	165	% 8,89
<b>Toplam Total</b>	<b>1.133</b>	<b>% 100</b>	<b>1.857</b>	<b>% 100</b>

2010 ve 2011 yılına ilişkin verilerin incelenmesinden görüleceği üzere, Komisyonca yapılan başvuruların yaklaşık % 90'lık bir dilimini sigorta tazminatı veya sigorta bedeline ilişkin

As seen from the examination of the data concerning 2010 and 2011, approximately 90% of applications made to the Commission consisted of disputes arising from the total

talebin sigorta kuruluşunca tamamıyla reddinden kaynaklanan uyuşmazlıklar oluştururken, ancak % 10'luk bir dilimi kısmi tazminat ödemelerine ilişkin uyuşmazlıklardan kaynaklanmaktadır.

Söz konusu veriler değerlendirildiğinde sigorta hakemlerince yapılan yargılamada, tazminat miktarının tespitinin dışında hasarın teminat dahilinde olup olmadığının tespitine yönelik hukuki ve teknik değerlendirmelerin de yapılmasına gerek duyulduğu görülmektedir.

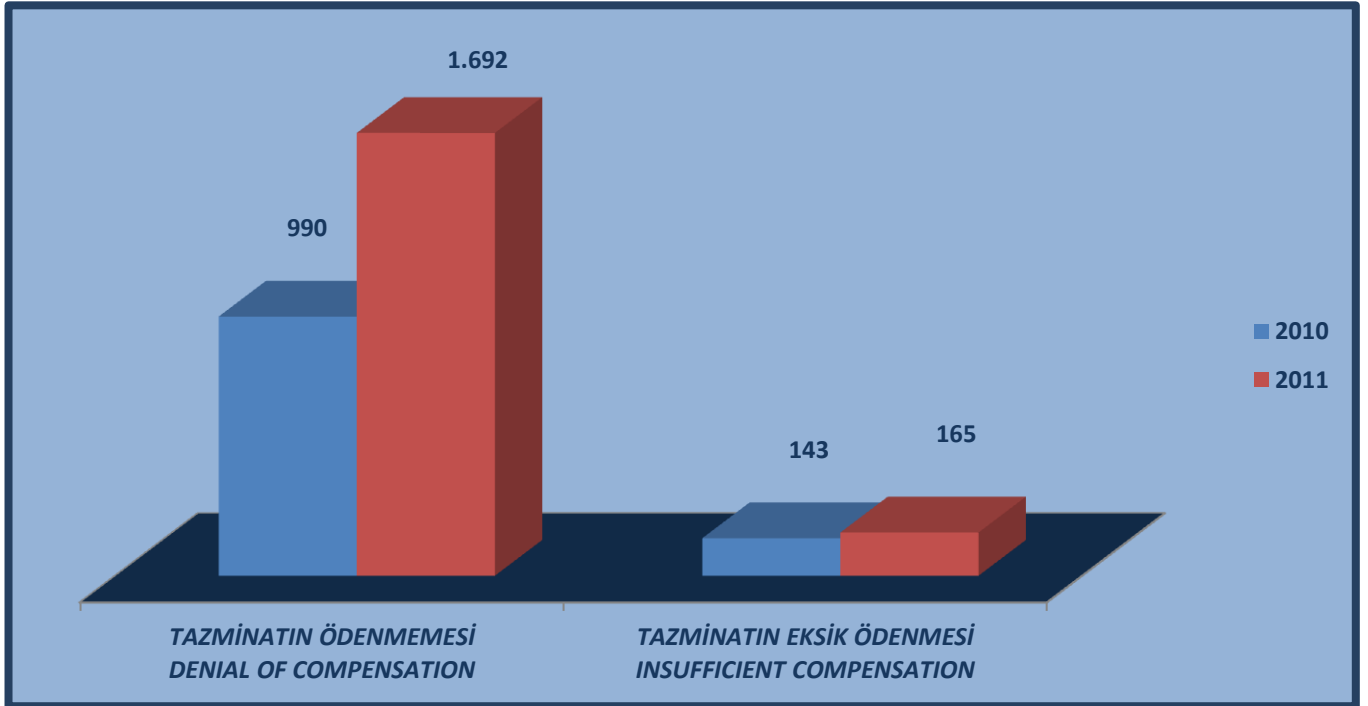
Aşağıda 2010 ve 2011 yıllarında yapılan başvuruların içeriklerine göre karşılaştırmalı sayısal dağılımı grafik olarak verilmiştir.

rejection of the claims concerning insurance compensation or insurance amount, and only 10% of applications arose from disputes concerning partial compensation payments.

In this context, it is observed that, other than the determination of the compensation amount, the legal and technical assessments to determine whether the damage is within the scope of coverage is also required in the arbitral procedure.

The comparative quantitative distribution of applications made on the basis of their contents in 2010 and 2011 is provided below as a chart.

**Grafik 4.3.3.2 2010 – 2011 Yıllarında İçerik Bazında Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları**  
*Comparative Numbers of Applications Based on Content of Claims in 2010 and 2011*



#### 4.3.4. Başvuruların Miktar Bazında Dağılımı

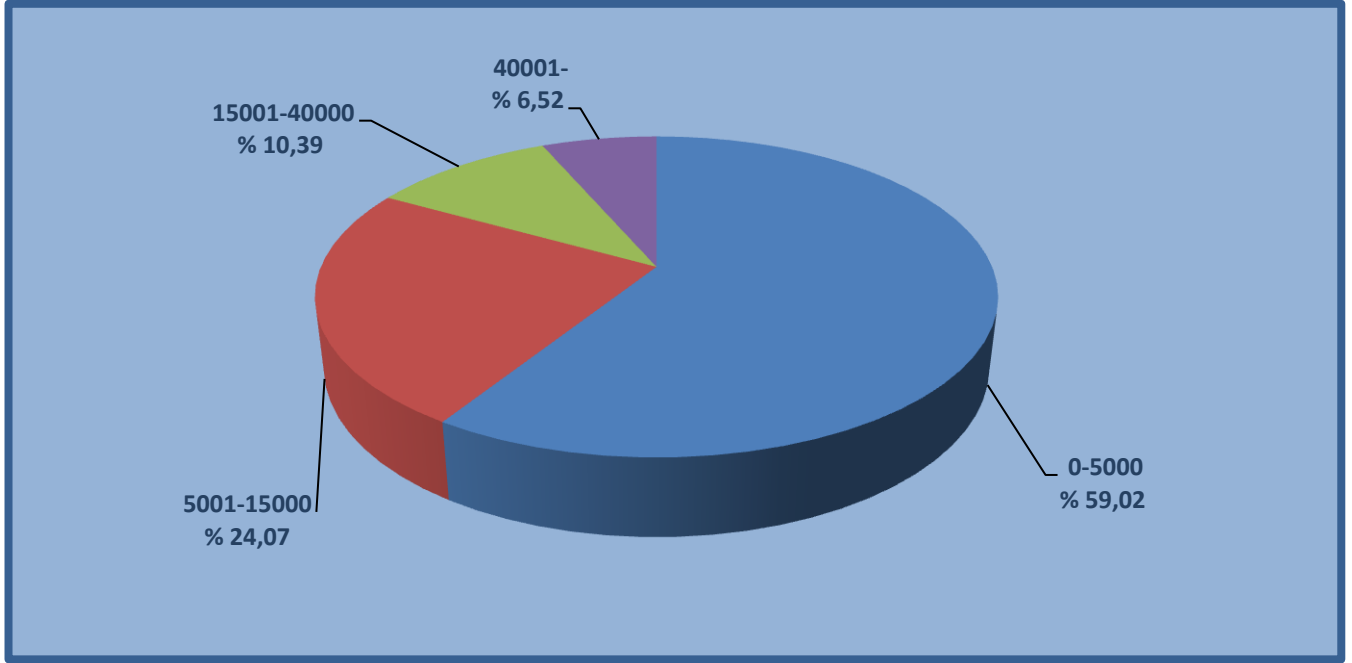
2011 yılında yapılan başvuruların uyuşmazlık miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

#### 4.3.4. Distribution of Applications by Dispute Amount

In the chart below, the proportional distribution of applications made during 2011 on the basis of dispute amount is provided.

**Grafik 4.3.4.1 Başvuruların Uyuşmazlık Miktarlarına Göre Dağılımı (TL)**

*Distribution of Applications by Dispute Amount (TL)*



Komisyonca 2010 ve 2011 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlık miktarlarına göre sayısal ve oransal dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2010 and 2011 on the basis of dispute amount is provided below.

**Tablo 4.3.4 Başvuruların 2010-2011 Yıllarında Uyuşmazlık Miktarı Bazında Dağılımı**

*Distribution of Applications by Dispute Amount in 2010 and 2011*

Miktar - Amount (TL)	2010		2011	
	Adet Number	%	Adet Number	%
0-5.000	697	% 61,52	1.096	% 59,02
5.001-15.000	229	% 20,21	447	% 24,07
15.001-40.000	31	% 11,56	193	% 10,39
40001-	76	% 6,71	121	% 6,52
<b>Toplam Total</b>	<b>1.133</b>	<b>% 100</b>	<b>1.857</b>	<b>% 100</b>

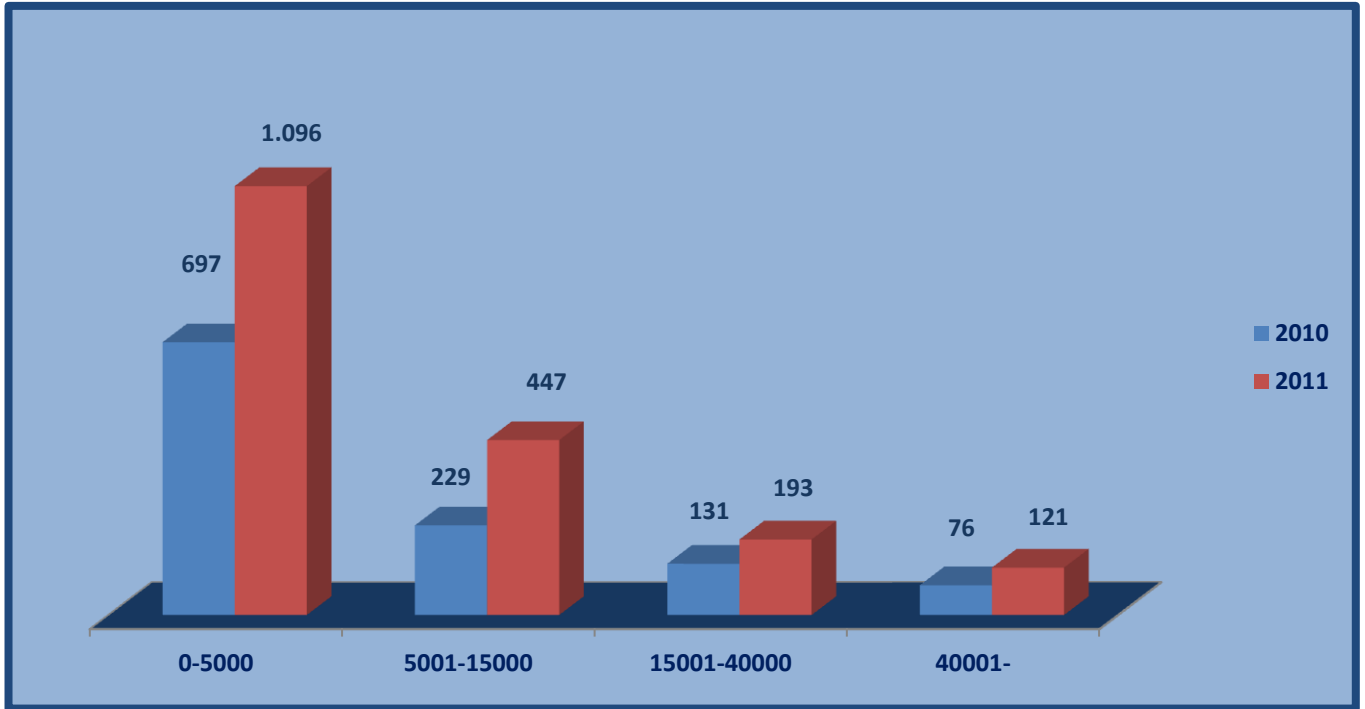
2010 ve 2011 yılına ilişkin verilerin birlikte incelenmesinden, her iki yılda da Komisyona yapılan başvuruların yaklaşık % 60'lık diliminin 5.000 TL ve daha düşük miktarda uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. Söz konusu oran, geçen süre zarfında Komisyonun düşük miktarda uyuşmazlıkların süratli ve masrafsız çözümüne yönelik kuruluş amacına uygun bir işlev ortaya koymuş olduğunu göstermektedir. Bunun yanında, tablonun incelenmesinden, Komisyona yapılan daha yüksek miktarda uyuşmazlıklarla ilgili başvuruların da son iki yıllık süreçte oransal olarak istikrarlı bir seyir izlediği görülmektedir.

Aşağıda 2010 ve 2011 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların uyuşmazlık miktarları bazında karşılaştırmalı sayısal dağılımı grafik olarak gösterilmiştir.

Comparative examination of the data related to 2010 and 2011, demonstrates that approximately 60% of applications made to the Commission during both years consisted of disputes relating to 5,000 TL or less. The statistics indicate that the Commission fulfilled its main function, namely, the quick and low-cost settlement of small amount disputes. On the other hand, it is observed that applications made to the Commission concerning higher amount disputes also followed a stable trend during the period of last two years.

The comparative quantitative distribution of applications made to the Commission on the basis of dispute amount, in 2010 and 2011, is provided below, as a chart.

**Grafik 4.3.4.2 2010 – 2011 Yıllarında Uyuşmazlık Miktarı Bazında Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları**  
*Comparative Numbers of Applications by Dispute Amount in 2010 and 2011*



#### 4.3.5. Başvuru Sahiplerinin Niteliklerine Göre Dağılımı

##### 4.3.5.1. Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı

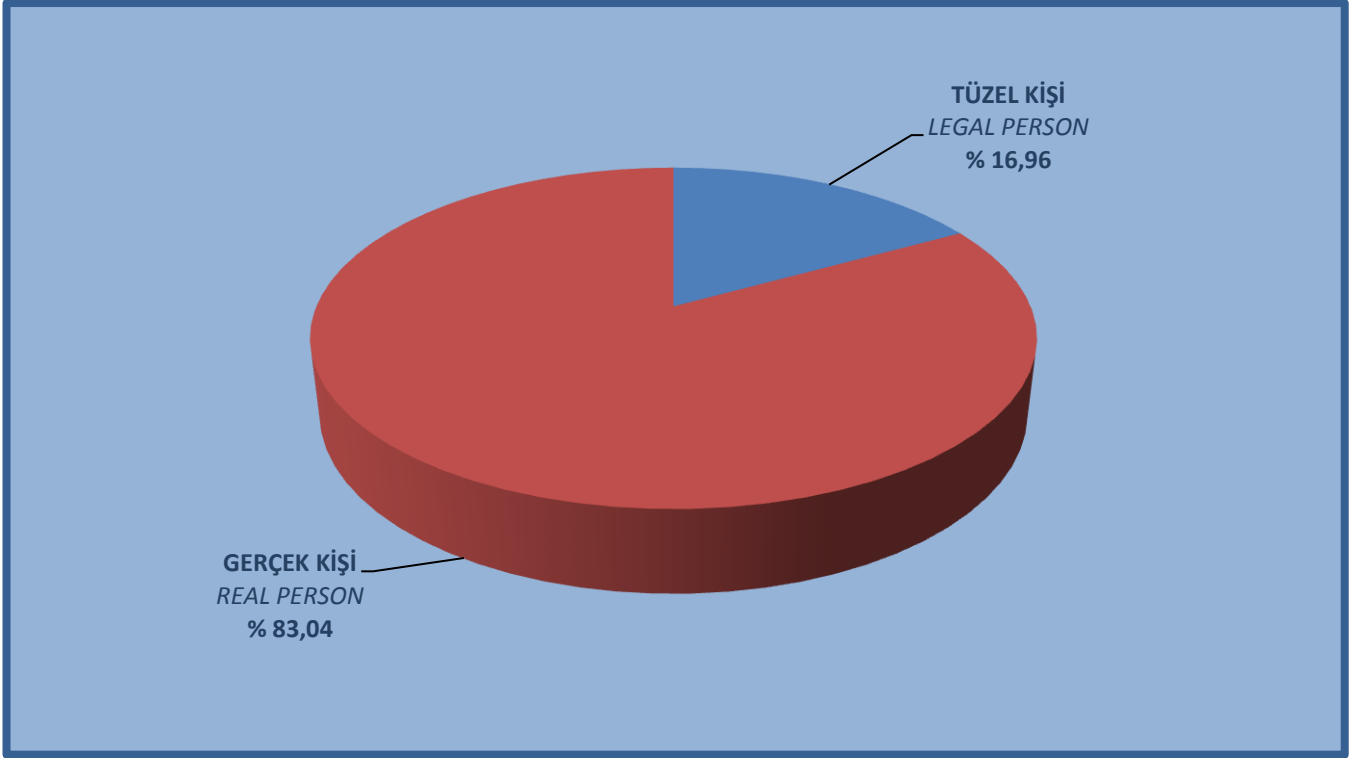
2011 yılında Komisyona yapılan başvuruların başvuru sahiplerinin gerçek veya tüzel kişi olmasına göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

#### 4.3.5. Distribution of Applicants on the Basis of Their Qualifications

##### 4.3.5.1. Distribution of Applicants by Their Legal Status

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission during 2011 on the basis of legal status of the applicants (real person/legal person) is provided.

**Grafik 4.3.5.1.1 Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı**  
*Distribution of Applicants by Their Legal Status*



Aşağıdaki tabloda Komisyona yapılan başvuruların, başvuru sahiplerinin hukuki niteliklerine göre sayısal ve oransal dağılımları 2010 ve 2011 yılları karşılaştırılarak gösterilmiştir.

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2010 and 2011 on the basis of legal status of their applicants, is provided below

**Tablo 4.3.5.1.1 2010-2011 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliği Bazında Dağılımı***Distribution of Applicants Based on Their Legal Status in 2010 and 2011*

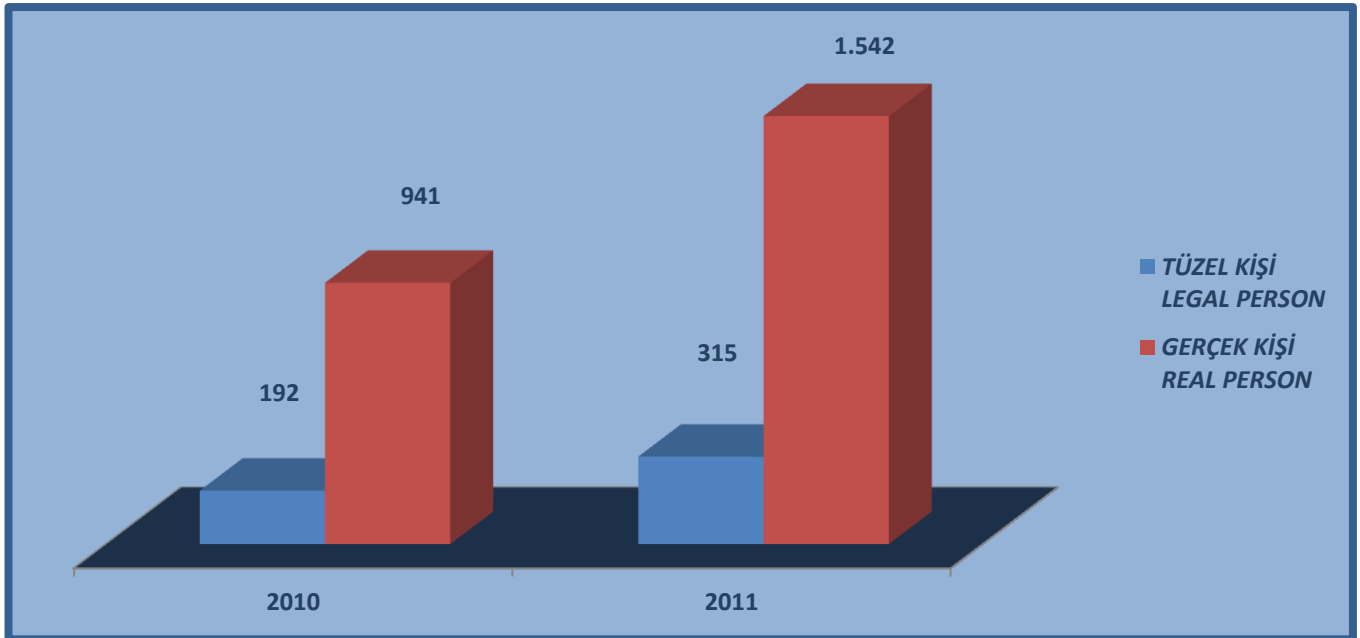
Yıl Year	Tüzel Kişi Legal Person	%	Gerçek Kişi Real Person	%	Toplam Total
2010	192	% 16,95	941	% 83,05	1.133
2011	31	% 16,96	1.542	% 83,04	1.857

Tablonun incelenmesinden iki yıla ilişkin verilerin oransal olarak birbirine örtüştüğü ve Komisyona yapılan başvuruların yaklaşık % 83'ünü gerçek kişi başvuruları oluştururken, % 17'sinin ise tüzel kişilerce yapıldığı görülmektedir.

Başvuru sahiplerinin 2010 ve 2011 yıllarında hukuki nitelikleri bazında karşılaştırmalı sayısal dağılımı grafik olarak aşağıda verilmiştir.

As seen from the table, data related to two years basically correspond to each other, and while real person applications consisted approximately 83% of applications made to the Commission, 17% of applications were made by legal persons.

The comparative quantitative distribution of applications made to the Commission on the basis of legal status of the applicants in 2010 and 2011 is provided below as a chart.

**Grafik 4.3.5.1.2 2010 – 2011 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Hukuki Nitelikleri Bazında Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları***Comparative Numbers of Applications in 2010 and 2011 Based on Legal Status of Applicants*

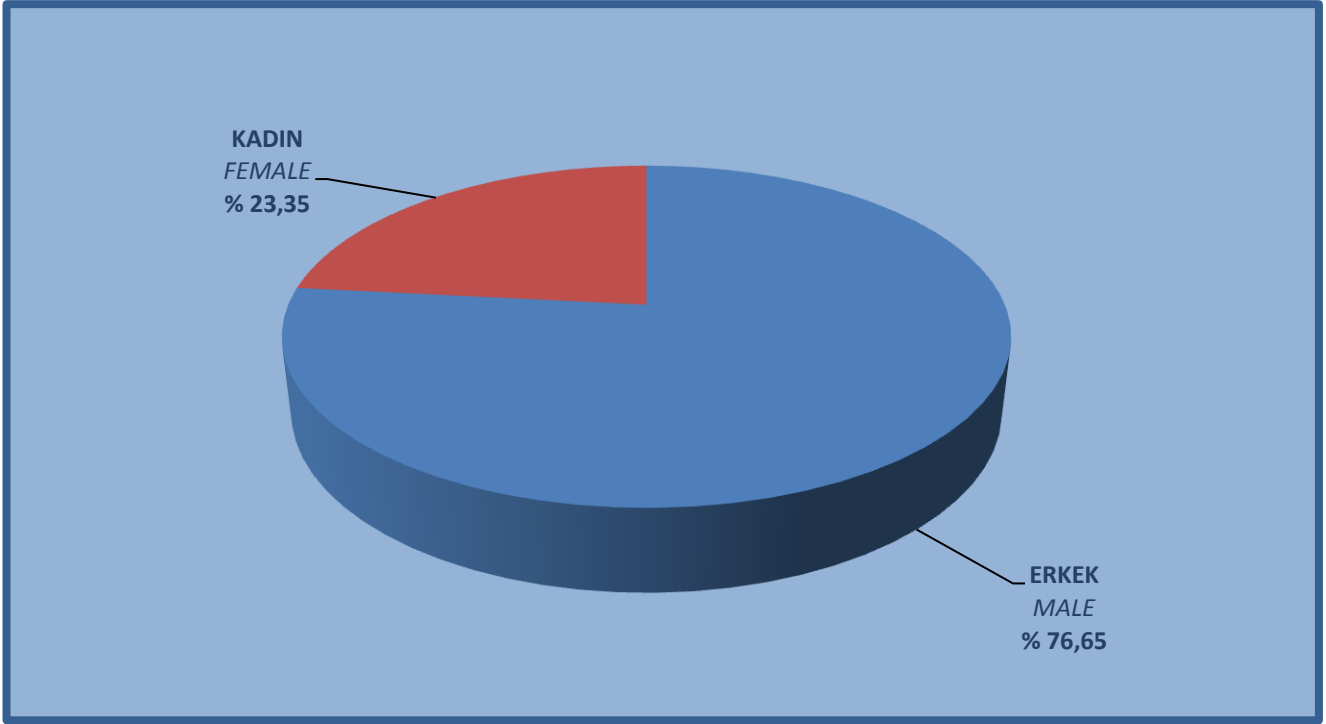
#### 4.3.5.2. Başvuru Sahiplerinin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafik, 2011 yılında yapılan başvuruların başvuru sahibi gerçek kişilerin cinsiyetlerine göre oransal dağılımını göstermektedir.

#### 4.3.5.2. Distribution of Applicants by Gender

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission in 2011 on the basis of gender of applicants is provided.

**Grafik 4.3.5.2.1 Başvuru Sahiplerinin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı**  
*Distribution of Applicants by Gender*



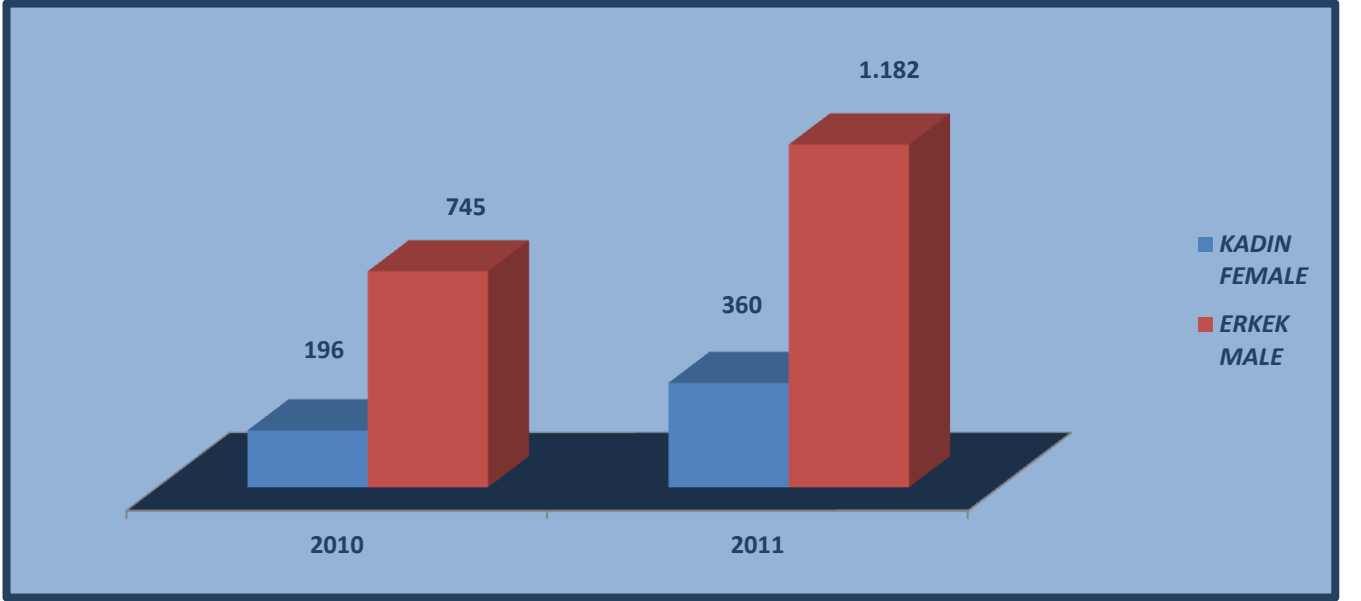
2010 ve 2011 yıllarında yapılan başvuruların başvuru sahibi gerçek kişilerin cinsiyetine göre sayısal ve oransal dağılımları tablo ve grafikte aşağıda verilmiştir.

The comparative quantitative distribution of applications made to the Commission on the basis of genders of real person applicants, in 2010 and 2011 is provided below as a table and chart.

**Tablo 4.3.5.2.1 2010-2011 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Cinsiyetleri Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applicants by Gender in 2010 and 2011*

Yıl - Year	Kadın- Female	%	Erkek-Male	%	Toplam - Total
2010	196	% 20,83	745	% 79,17	941
2011	360	% 23,35	1.182	% 76,65	1.542

**Grafik 4.3.5.2.2 2010 – 2011 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Cinsiyetleri Bazında Dağılımı**  
Comparative Distribution of Applicants by Gender in 2010 and 2011



#### 4.3.5.3. Başvuru Sahiplerinin Yaşlarına Göre Dağılımı

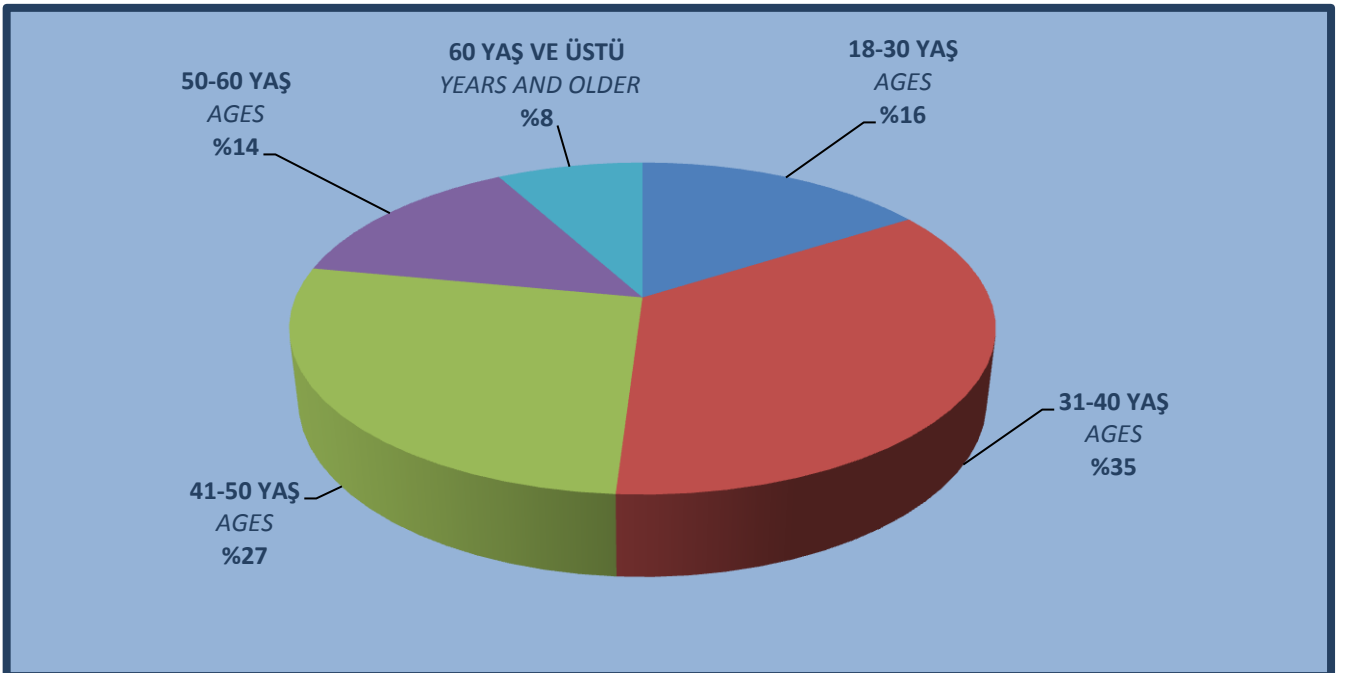
Komisyonca 2011 yılında yapılan başvuruların, başvuru sahibi gerçek kişilerin yaşlarına göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

#### 4.3.5.3. Distribution of Applicants by Age

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission in 2011 on the basis of the ages of real person applicants is provided.

**Grafik 4.3.5.3.1 Başvuru Sahiplerinin Yaşlarına Göre Dağılımı**

*Distribution of Applicants by Age*





2010 ve 2011 yıllarında yapılan başvuruların başvuru sahibi gerçek kişilerin yaşlarına göre sayısal ve oransal dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik yardımıyla gösterilmiştir.

The comparative quantitative distribution of applications made on the basis of the ages of real person applicants in 2010 and 2011 is provided below as a table and a chart.

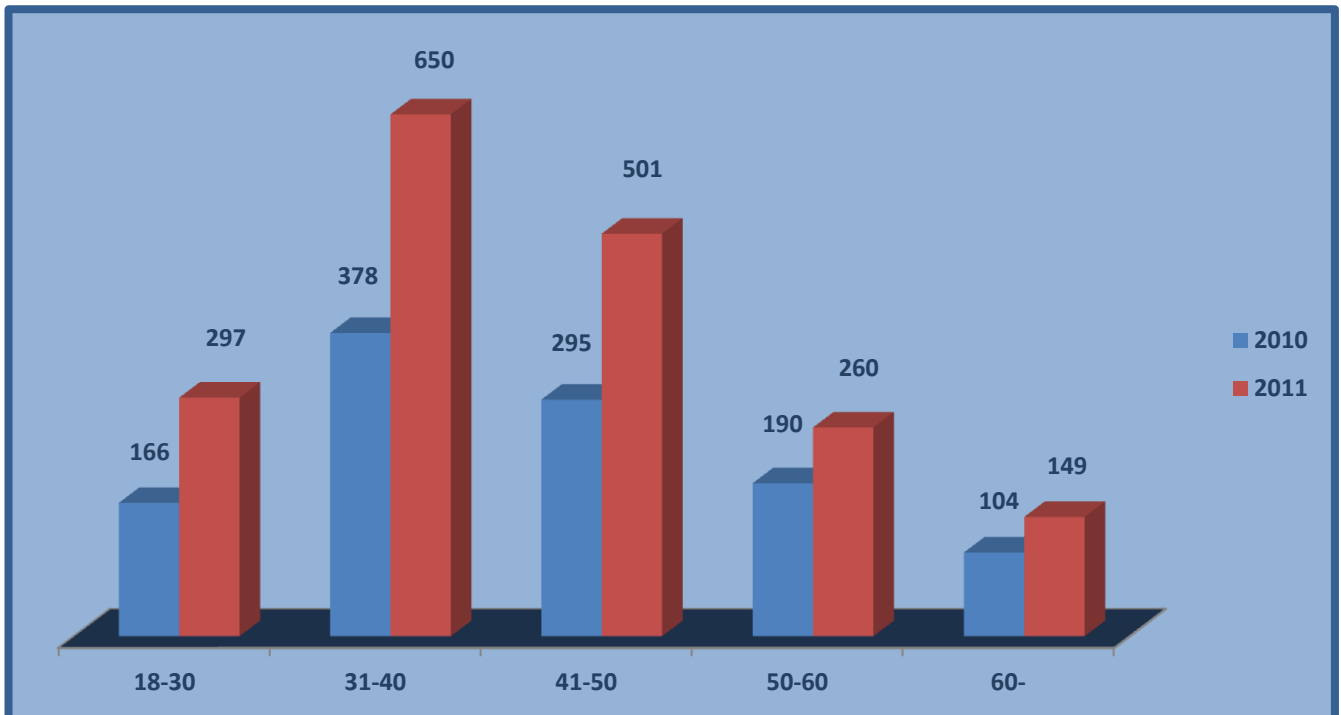
**Tablo 4.3.5.3 2010-2011 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Yaşları Bazında Dağılımı**

*Distribution of Applicants by Age in 2010 and 2011*

Yaş - Ages	2010		2011	
	Adet Number	%	Adet Number	%
18-30	166	% 15	297	% 16
31-40	378	% 33	650	% 35
41-50	295	% 26	501	% 27
50-60	190	% 17	260	% 14
60-	104	% 9	149	% 8
<b>Toplam - Total</b>	<b>1.133</b>	<b>% 100</b>	<b>1.857</b>	<b>% 100</b>

**Grafik 4.3.5.3.2 2010 – 2011 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Yaşları Bazında Dağılımı**

*Comparative Distribution of Applicants by Age in 2010 and 2011*



#### 4.3.5.4. Başvuru Sahiplerinin Uyrukları Bazında Dağılımı

2010 ve 2011 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların dağılımı, başvuru sahibi gerçek kişilerin uyrukları esas alınarak aşağıdaki tablo ve grafikte verilmiştir.

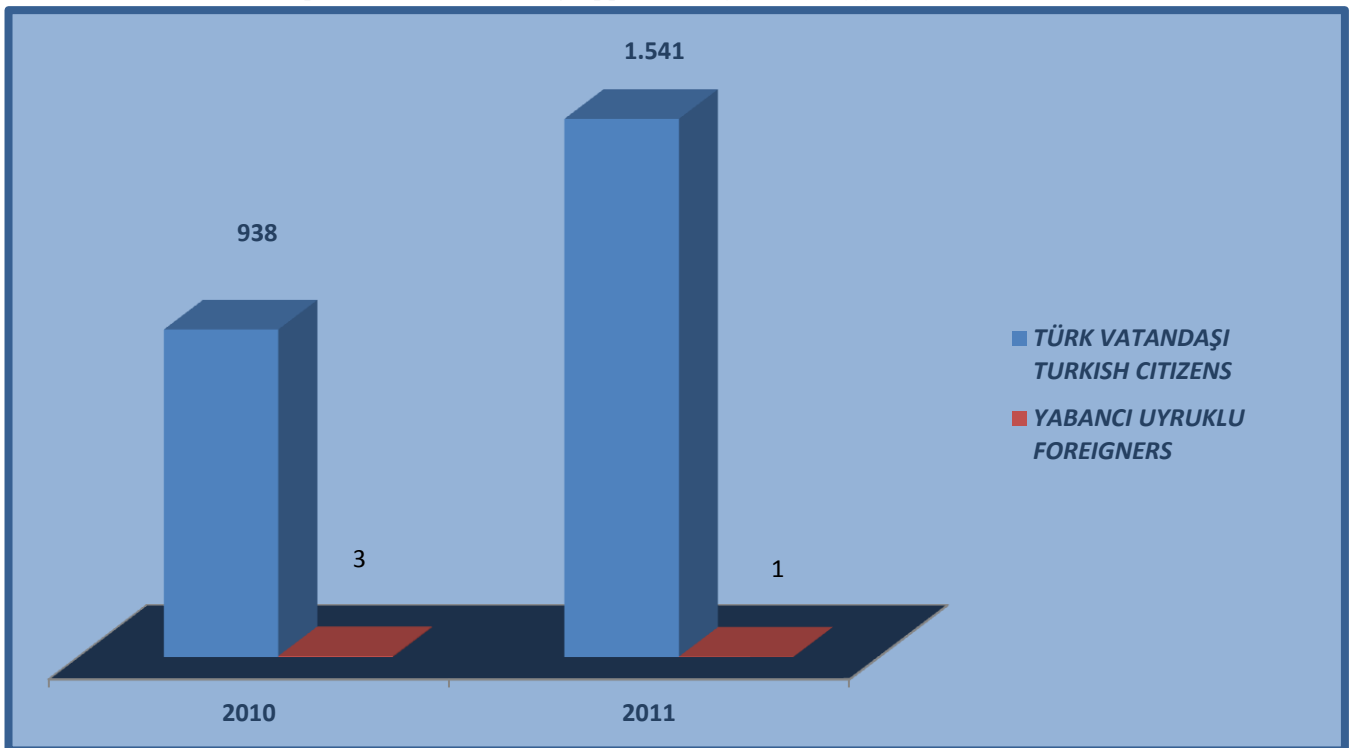
#### 4.3.5.4. Distribution of Applicants by Nationality

The distribution of applications made to the Commission on the basis of the nationalities of real person applicants in 2010 and 2011 is provided below as a table and a chart.

**Tablo 4.3.5.4 Başvuruların 2010-2011 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Uyrukları Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applicants by Nationality in 2010 and 2011*

Yıl - Years	Türk Vatandaşı Turkish Citizens	%	Yabancı Uyruklu Foreigners	%	Toplam Total
2010	938	% 99,68	3	% 0,32	941
2011	1.541	% 99,94	1	% 0,06	1.542

**Grafik 4.3.5.4 2010 – 2011 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Uyrukları Bazında Dağılımı**  
*Comparative Distribution of Applicants by Nationality in 2010 and 2011*



#### 4.3.5.5. Başvuru Sahiplerinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

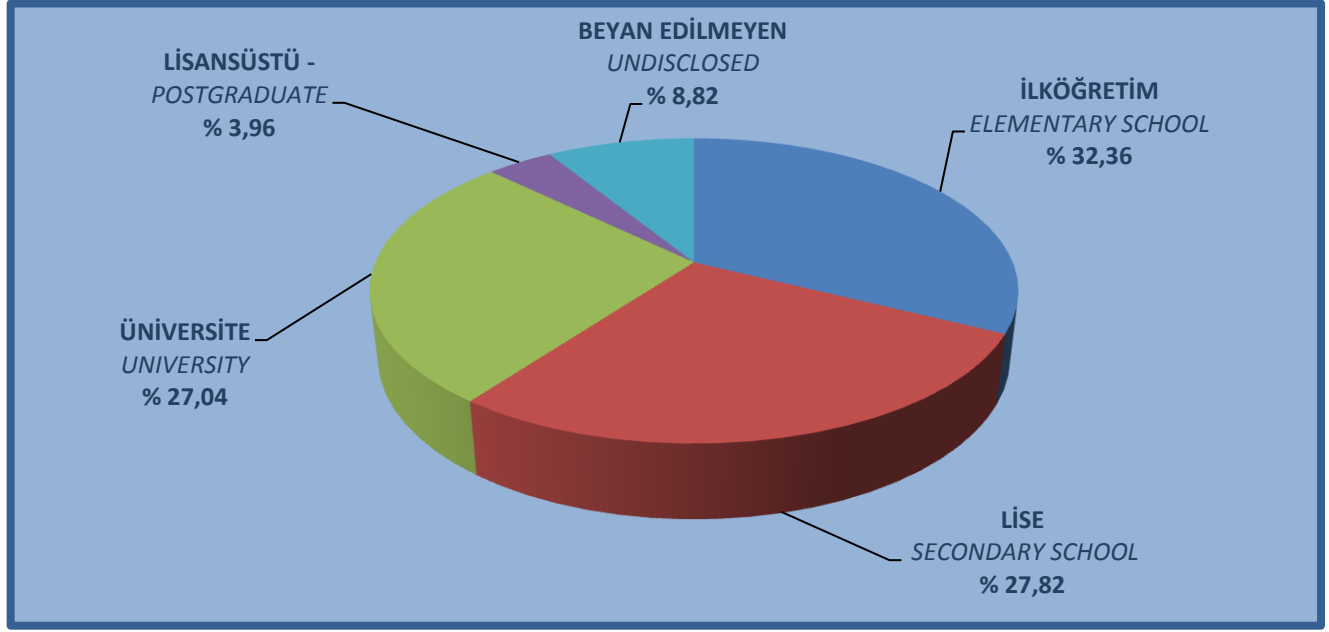
Aşağıda 2011 yılında yapılan başvuruların, başvuru sahibi gerçek kişilerin eğitim durumlarına göre oransal dağılımı grafikte gösterilmiştir.

#### 4.3.5.5. Distribution of Applicants by Education Level

In the chart below, the proportional distribution of applications made during 2011 on the basis of the education levels of real person applicants is provided.

**Grafik 4.3.5.5.1 Başvuru Sahiplerinin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı**

*Distribution of Applicants by Education Level*



2010 ve 2011 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi gerçek kişilerin eğitim durumlarına göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

The comparative quantitative distribution of applications made on the basis of education levels of real person applicants in 2010 and 2011 is provided below as a table.

**Tablo 4.3.5.5 2010-2011 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Eğitim Durumları Bazında Dağılımı**  
*Distribution of of Applicants by Education Level in 2010 and 2011*

Eğitim Durumu - Educational Status	2010		2011	
	Adet Number	%	Adet Number	%
İlköğretim – Elementary School	278	% 29,54	499	% 32,36
Lise - Secondary School	234	% 24,87	429	% 27,82
Üniversite - University	296	% 31,46	417	% 27,04
Lisansüstü - Postgraduate	33	% 3,51	61	% 3,96
Beyan edilmeyen - Undisclosed	100	% 10,63	136	% 8,82
<b>Toplam - Total</b>	<b>941</b>	<b>% 100</b>	<b>1.542</b>	<b>% 100</b>

Komisyonun 2010 ve 2011 yıllarında gerçekleştirilen başvurular, başvuru sahiplerinin eğitim durumlarına göre değerlendirildiğinde, ilköğretim, lise ve üniversite mezunlarının oranlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Söz konusu husus Komisyonun başvuru yapılmasının nispeten kolay bir süreç olması nedeniyle, toplumdaki her eğitim seviyesindeki kimsenin sigorta sözleşmesinden doğan uyuşmazlıklarının çözümü için tahkim sisteminden eşit oranda faydalanabildiğini ortaya koymaktadır.

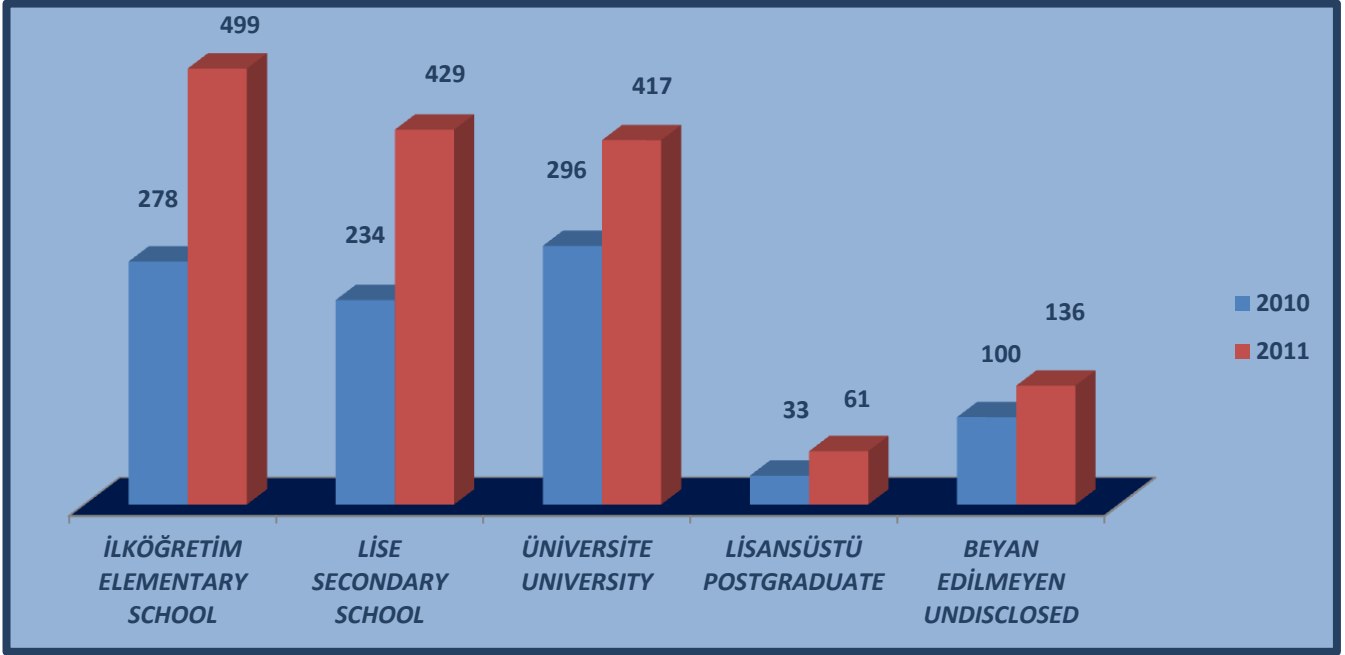
2010 ve 2011 yıllarındaki dağılımı gösteren tablo aşağıdaki grafik yardımıyla da gösterilmiştir.

If the applications made to the Commission in 2010 and 2011 are evaluated according to the education levels of applicants, it would be observed that the rates of primary school, high school and university graduates are close to each other. These figures reveal that all sections of society, regardless of his/her level of education level is able to benefit equally from the arbitration system for the settlement of disputes arising from insurance contracts, since application to the Commission is relatively an easy process.

Table showing the distribution of applications in 2010 and 2011 is also provided through the chart below.

### Grafik 4.3.5.5.2 2010 – 2011 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Eğitim Durumları Bazında Karşılaştırmalı Dağılımı

Comparative Distribution of Applicants by Education Level in 2010 and 2011



### 4.3.5.6. Tüzel Kişilerin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı

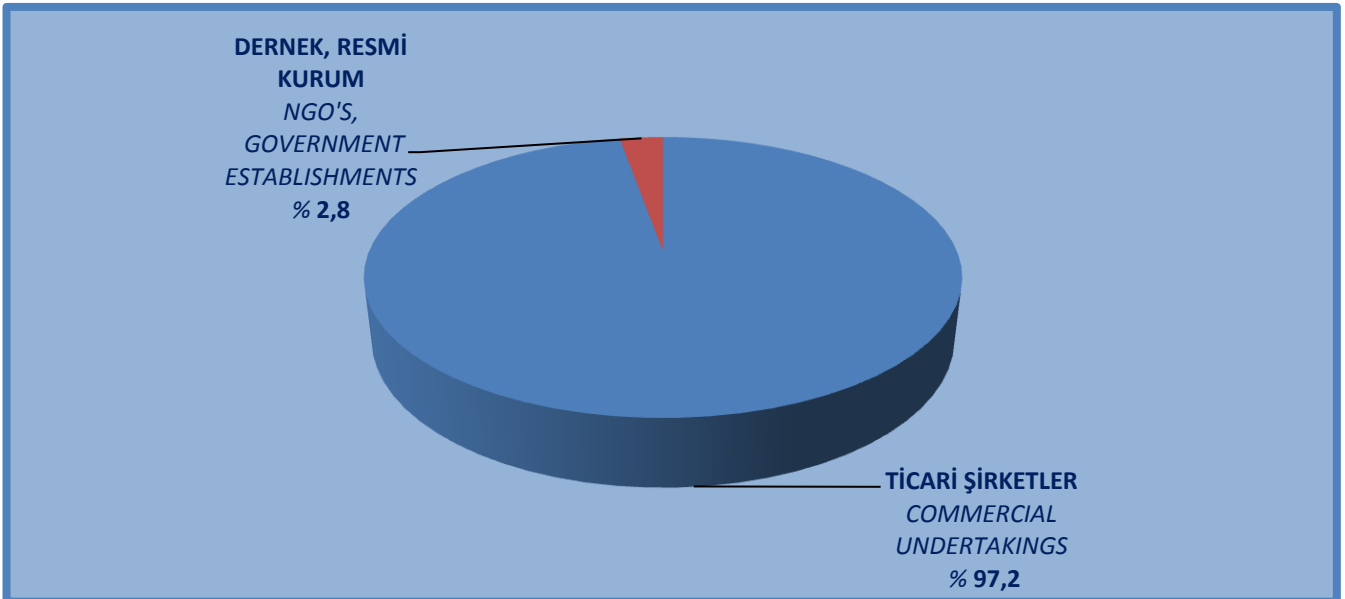
2011 yılında yapılan başvuruların, başvuru sahibi tüzel kişilerin hukuki nitelikleri itibariyle dağılımına ilişkin grafik aşağıda verilmiştir.

### 4.3.5.6. Distribution by Legal Status of Legal Persons

In the chart below, the distribution of applications made in 2011, on the basis of legal status of the legal person applicants is provided.

### Grafik 4.3.5.6 Başvuruların Tüzel Kişilerin Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı

Distribution of Applications by Legal Status of Legal Persons



#### 4.3.5.7. Başvuruların Şahsen veya Vekille Yapılmasına Göre Dağılımı

2010 ve 2011 yıllarında yapılan başvuruların, şahsen veya vekille yapılmış olmasına göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

#### 4.3.5.7. Distribution Based on the Representation of Applicants by Attorney

The quantitative and proportional distribution of applications made personally or by attorney in 2010 and 2011 is provided below as a table.

**Tablo 4.3.5.7 Başvuruların 2010-2011 Yıllarında Şahsen veya Vekille Yapılması Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applications in 2010 and 2011 on the Basis Representation of the Applicant*

	2010			2011		
	Toplam Başvuru Adedi <i>Total No. Of Applications</i>	Vekaleten Başvuru Adedi <i>Representation by Attorney</i>	Vekaleten Başvuru Oranı <i>Representation by Attorney %</i>	Toplam Başvuru Adedi <i>Total No. Of Applications</i>	Vekaleten Başvuru Adedi <i>Representation by Attorney</i>	Vekaleten Başvuru Oranı <i>Representation by Attorney %</i>
<b>Gerçek Kişi</b> <i>Real Person</i>	941	93	% 10	1.542	229	% 15
<b>Tüzel Kişi</b> <i>Legal Person</i>	192	42	% 22	315	59	% 19
<b>Toplam - Total</b>	<b>1.133</b>	<b>135</b>	<b>% 12</b>	<b>1.857</b>	<b>288</b>	<b>% 16</b>

Tablonun incelenmesinden, Komisyona yapılan başvuruların 2010 yılında % 12, 2011 yılında ise % 16'sının vekaleten yapıldığı, vekille temsil oranının ise her iki yılda da tüzel kişiler bakımından gerçek kişilere göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Komisyona başvuru sürecinin mahkemelere oranla basit olması ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30 uncu maddesi uyarınca sigorta hakemlerinin uyuşmazlıkları ilke olarak dosya üzerinden karara bağlamaları nedeniyle, Komisyona başvurulardaki vekille temsil oranının mahkemelere oranla nispeten çok daha düşük olduğu görülmektedir.

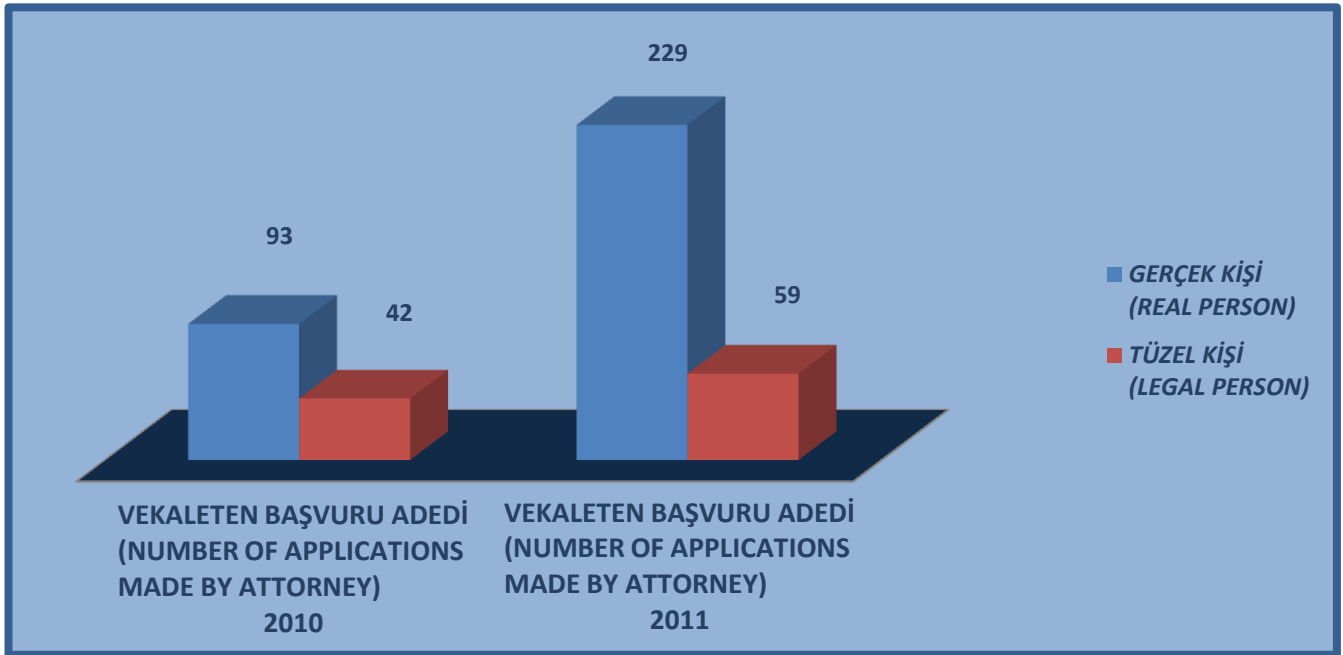
2010 ve 2011 yıllarında yapılan başvuruların, şahsen veya vekille yapılmış olmaları bazında, karşılaştırmalı sayısal dağılımı grafik olarak aşağıda verilmiştir.

The examination of the table shows that 12% of applications in 2010 and 16% of applications in 2011 were made by attorneys, and the rate of representation by attorney in legal persons was higher in both years in comparison with the rate of representation by attorney in real persons.

Since the application procedure is simpler than bringing an action before a court, and, as in principle, the insurance arbitrators make a file-based assessment of the dispute pursuant to the Article 30 of the Insurance Law no. 5684, it is seen that the rate of representation by attorney in applications to the Commission was much lower than the rate of representation by attorney before the courts.

The comparative quantitative distribution of applications made on the basis of representation by attorney in 2010 and 2011 is provided below as a chart.

**Grafik 4.3.5.7 2010–2011 Yıllarında Şahsen veya Vekille Yapılan Başvuruların Dağılımı**  
*Distribution of Applications in 2010 and 2011 on the Basis of Representation by Attorney*



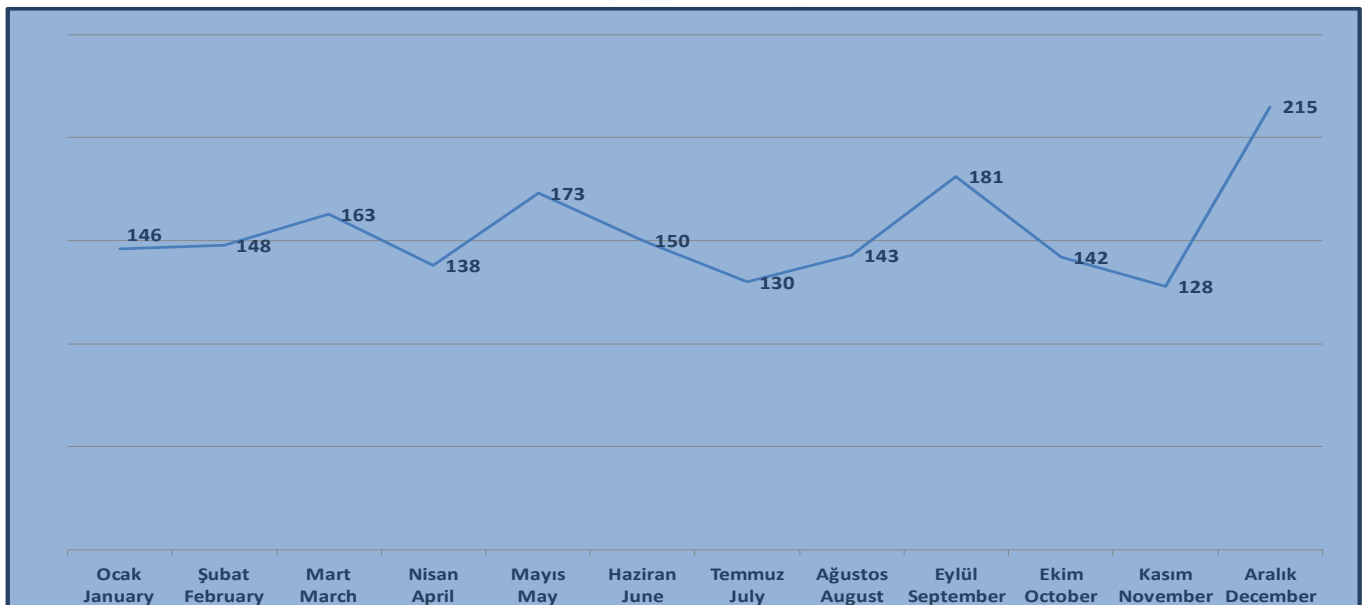
#### 4.3.6. Başvuruların Aylara Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafik 2011 yılında Komisyona yapılan başvuruların, aylara göre sayısal dağılımını göstermektedir.

#### 4.3.6. Distribution of Applications by Month

In the chart below, the monthly quantitative distribution of applications made to the Commission in 2011 is provided.

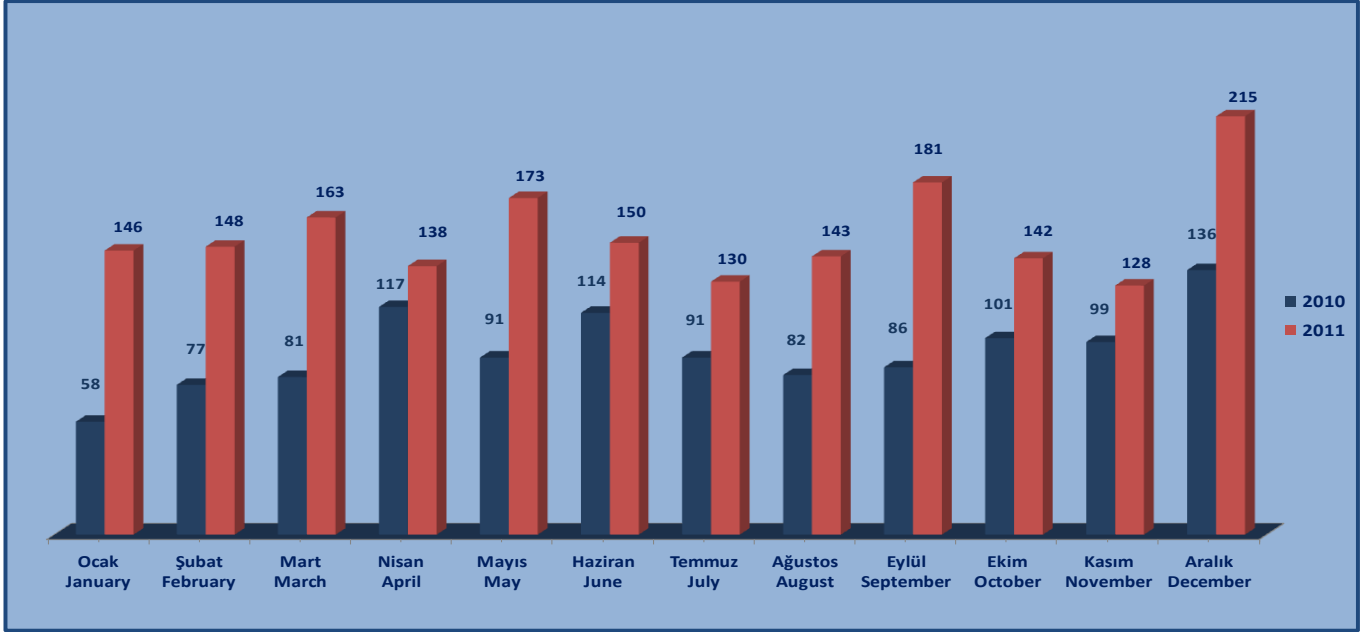
**Grafik 4.3.6.1 Başvuruların Aylara Göre Dağılımı**  
*Distribution of Applications by Month*



Başvuruların ay bazında son iki yılda gösterdiği değişim ise aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

Comparative application numbers by month during the last two years is provided in the chart below.

**Grafik 4.3.6.2 2010 – 2011 Yıllarında Aylara Göre Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları**  
*Comparative Application Numbers by Month in 2010 and 2011*



Grafiğin incelenmesinden, Komisyona yapılan başvuruların Haziran-Eylül arasında diğer aylara oranla nispeten daha düşük olduğu, her iki yılda da en çok başvuru alınan ayın ise Aralık ayı olduğu görülmektedir.

Upon the examination of the chart, it is observed that Commission received relatively lower number of applications during summer months, and the highest number of applications were received in December in both years.

#### 4.3.7. Başvuruların Coğrafi Bazda Dağılımı

Komisyona yapılan başvuruların coğrafi bölge ve il bazında dağılımına ilişkin istatistikî bilgiler aşağıda sunulmuştur.

#### 4.3.7. Geographical Distribution of Applications

Statistical information concerning the distribution of applications made to the Commission on the basis of geographical regions and provinces is provided below.

##### 4.3.7.1. Başvuruların Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı

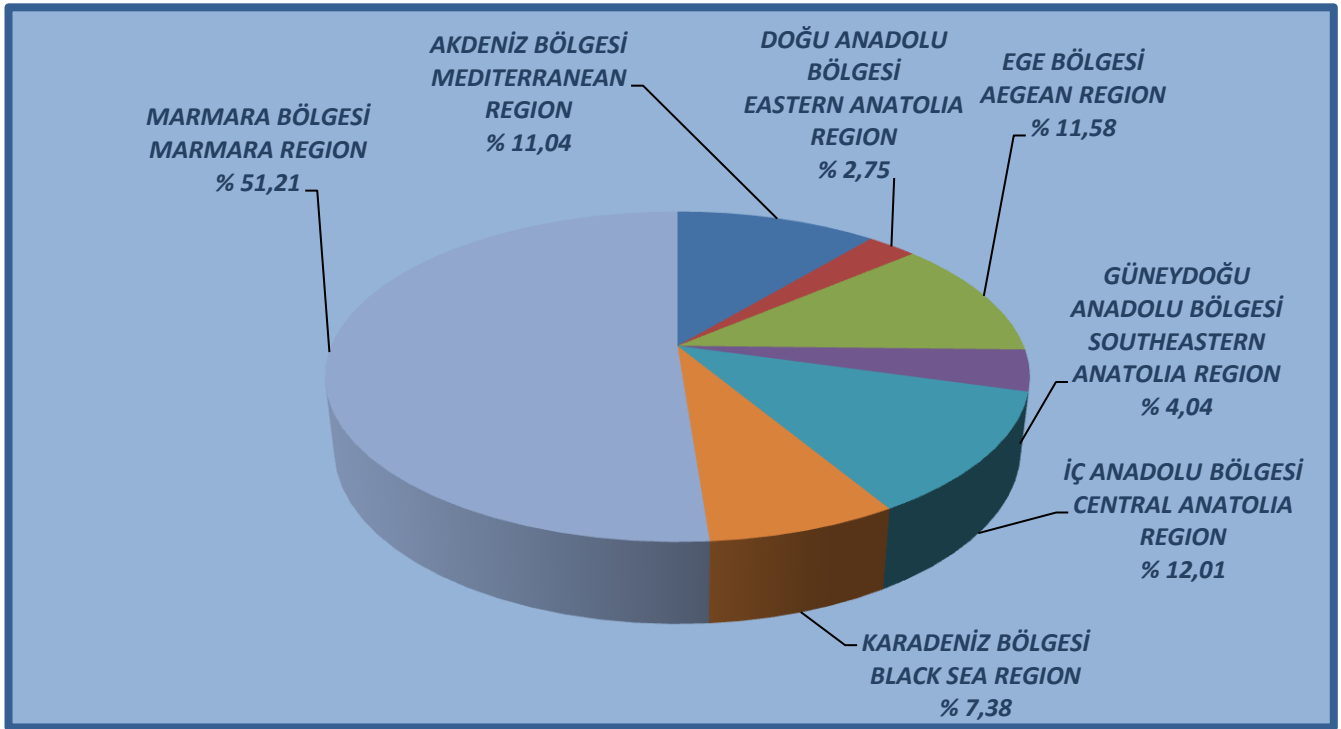
Başvuruların, başvurunun yapıldığı coğrafi bölgeye göre oransal dağılımını gösteren grafik 2011 yılı için aşağıda verilmiştir.

##### 4.3.7.1. Distribution of Applications by Geographical Region

In the chart below, the proportional distribution of applications made during 2011 on the basis of the geographical regions is provided.



**Grafik 4.3.7.1.1 Başvuruların Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı**  
*Distribution of Applications by Geographical Region*



Coğrafi bölge bazında sayısal ve oransal dağılımlar son iki yıl karşılaştırmalı olarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

The comparative quantitative and proportional distribution of applications made on the basis of geographical regions is provided in the table below.

**Tablo 4.3.7.1 Başvuruların 2010-2011 Yıllarında Coğrafi Bölge Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applications by Geographical Region in 2010 and 2011*

Bölge - Regions	2010		2011	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Akdeniz Bölgesi - Mediterranean Region	93	% 8,21	205	% 11,04
Doğu Anadolu Bölgesi - Eastern Anatolia Region	27	% 2,38	51	% 2,75
Ege Bölgesi - Aegean Region	156	% 13,77	215	% 11,58
Güney Doğu Anadolu Bölgesi - Southeastern Anatolia Region	46	% 4,06	75	% 4,04
İç Anadolu Bölgesi - Central Anatolia Region	153	% 13,50	223	% 12,01
Karadeniz Bölgesi - Black Sea Region	91	% 8,03	137	% 7,38
Marmara Bölgesi - Marmara Region	567	% 50,04	951	% 51,21
<b>Genel Toplam - Total</b>	<b>1.133</b>	<b>% 100</b>	<b>1.857</b>	<b>% 100</b>

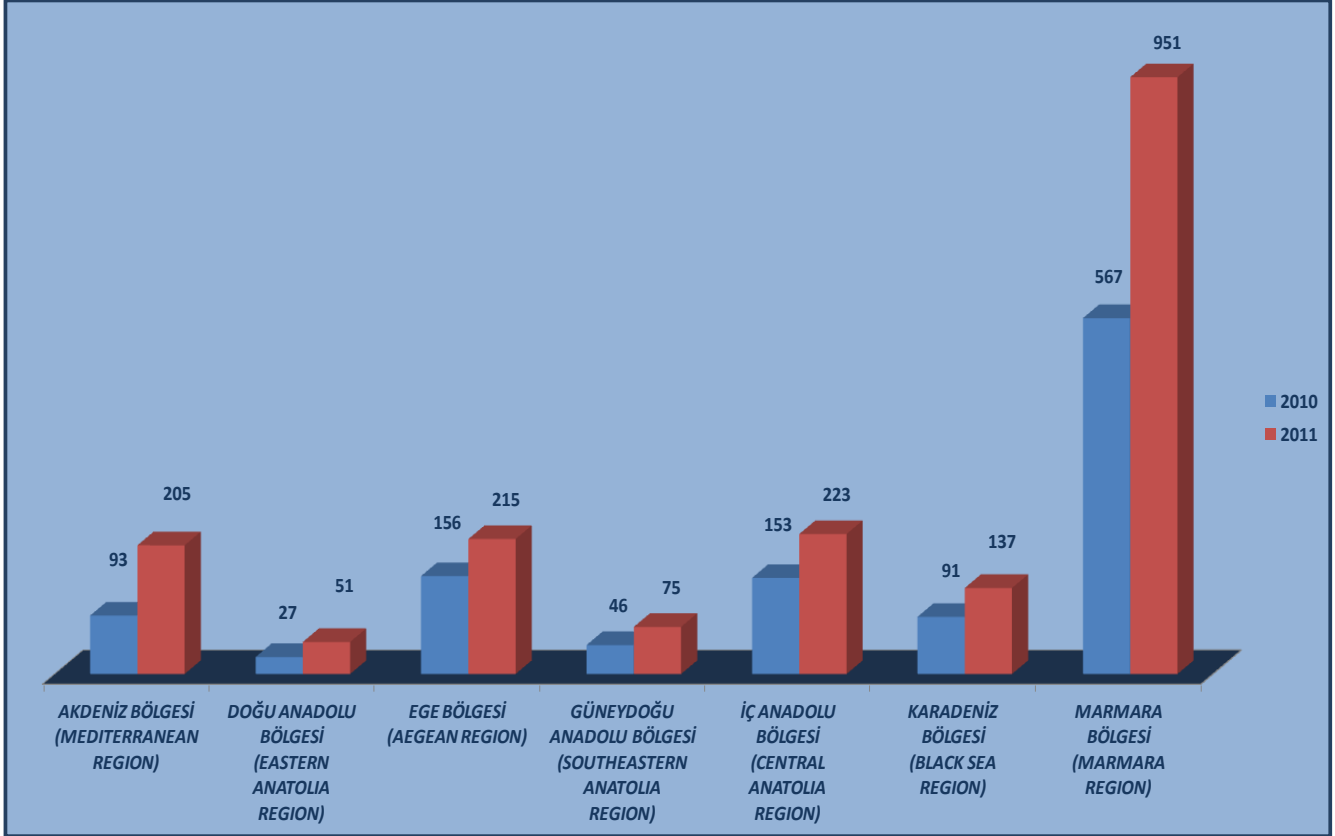
Tablonun incelenmesinden, her iki yılda da başvuruların yaklaşık %50'sinin Marmara Bölgesinden yapıldığı görülmektedir. Diğer bölgelerden gelen başvuru oranlarında da yıl bazında önemli bir farklılık meydana gelmediği görülmekle birlikte, en yüksek artış %3'le Akdeniz Bölgesinde olmuştur.

2010 ve 2011 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların, coğrafi bölgeler bazında karşılaştırmalı sayısal dağılımı grafik olarak aşağıda verilmiştir.

Examination of the table shows that approximately 50% of the applications were made from the Marmara Region during both years. While no significant difference occurred in the shares of application made from other regions during the two years, the biggest increase occurred in applications made from the Mediterranean Region with a rise of 3%.

The comparative quantitative distribution of applications made to the Commission during 2010 and 2011 on the basis of geographical regions is provided in the table below.

**Grafik 4.3.7.1.2 2010 – 2011 Yıllarında Coğrafi Bölgeler Bazında Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları**  
*Comparative Numbers of Applications by Geographical Region in 2010 and 2011*



#### **4.3.7.2. Başvuruların İllere Göre Dağılımı**

2011 yılında Komisyona 74 ilden başvuru yapılmış olup, başvuruların yapıldığı illere göre sayısal dağılımını gösteren tablo aşağıda verilmiştir.

#### **4.3.7.2. Distribution of Applications by Province**

In 2011, the Commission received applications from 74 provinces and the quantitative distribution of applications by province is provided in the table below.

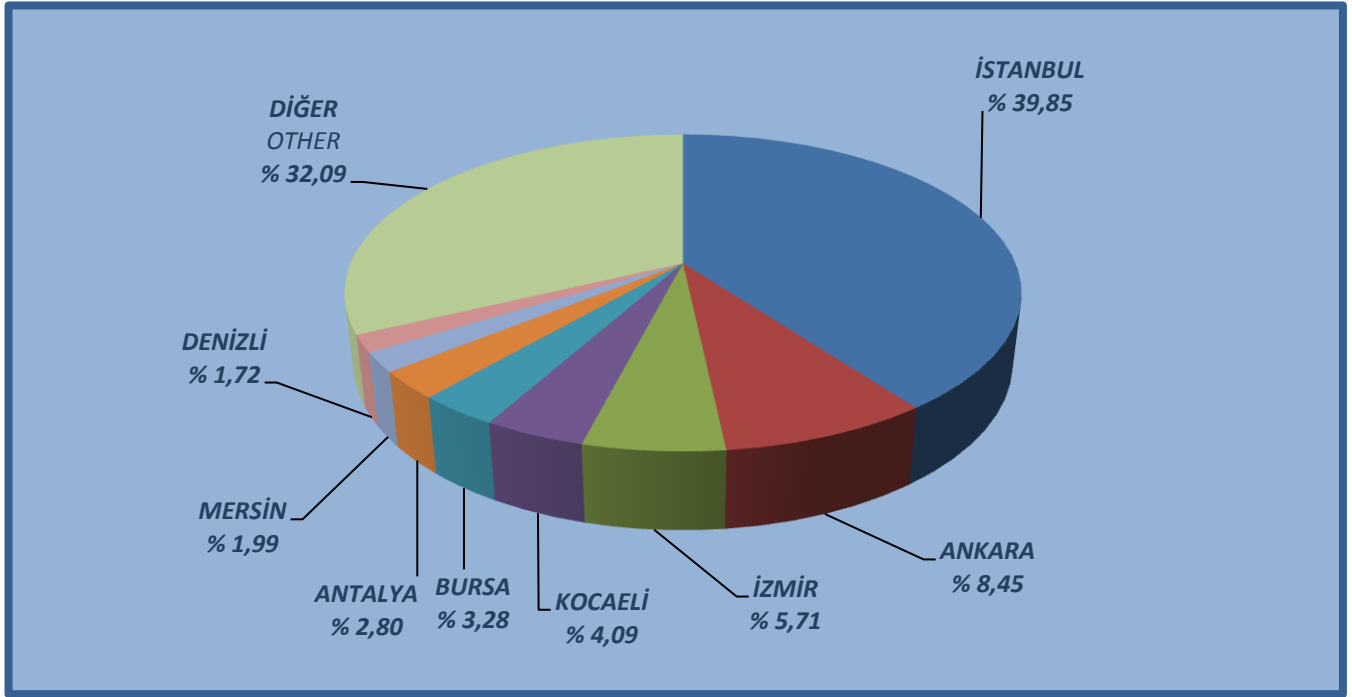
**Tablo 4.3.7.2.1 Başvuruların İllere Göre Dağılımı**  
*Distribution of Applications by Province*

Başvuru Alınan İl Sayısı Number of Provinces from which Commission Received Applications	74
İl Bazında Dağılım – Distribution of Applications by Province	
İSTANBUL	740
ANKARA	157
İZMİR	106
KOCAELİ	76
BURSA	61
ANTALYA	52
MERSİN	37
DENİZLİ	32
ÇORUM	29
MUĞLA	27
BALIKESİR	26
TEKİRDAĞ	26
KAYSERİ	24
ADANA	22
KONYA	22
SAKARYA	21
KAHRAMANMARAŞ	20
ESKİŞEHİR	18
KÜTAHYA	17
TRABZON	17
AYDIN	15
DİYARBAKIR	14
GAZİANTEP	14
ÇANAKKALE	13
EDİRNE	13
KIRKLARELİ	13
NEVŞEHİR	13
ORDU	12
RİZE	12
ŞANLIURFA	12
ŞIRNAK	12
ERZURUM	11
MALATYA	11
MANİSA	11
YALOVA	11
SAMSUN	10
HATAY	8
ELAZIĞ	7
GİRESUN	7
DİĞER İLLER – OTHER PROVINCES	108
<b>Toplam - Total</b>	<b>1.857</b>

2011 yılında yapılan başvuruların, başvuruların yapıldığı illere göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

The proportional distribution of applications by province in 2011 is provided in the chart below.

**Grafik 4.3.7.2.1 Başvuruların İllere Göre Dağılımı**  
*Distribution of Applications by Province*



2010 ve 2011 yıllarında yapılan başvuruların, il bazında sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo ise aşağıda sunulmuştur.

The quantitative and proportional distribution of applications made in 2010 and 2011 by province is presented in the table below.

**Tablo 4.3.7.2.2 Başvuruların 2010-2011 Yıllarında İl Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applications by Province in 2010 and 2011*

İl-Province	2010		2011	
	Adet Number	%	Adet Number	%
İSTANBUL	437	% 38,57	740	% 39,85
ANKARA	111	% 9,80	157	% 8,45
İZMİR	80	% 7,06	106	% 5,71
KOCAELİ	34	% 3,00	76	% 4,09
BURSA	27	% 2,38	61	% 3,08
ANTALYA	42	% 3,71	52	% 2,80
Diğer İller – Other Provinces	402	% 35,48	665	% 35,81
<b>Toplam -Total</b>	<b>1.133</b>	<b>% 100</b>	<b>1.857</b>	<b>% 100</b>

Tablonun incelenmesinden, 2010 ve 2011 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların % 40'a yakın bir dilimini İstanbul'dan gelen başvuruların oluşturduğu, 3 büyük ilden (İstanbul, Ankara, İzmir) gelen başvuruların ise 2010 yılında toplam başvuruların % 55,43'ünü, 2011 yılında ise % 54,01'ini meydana getirdiği görülmektedir.

Bununla birlikte, Komisyonun 2011 yılında toplam 74 farklı ilden başvuru almış olması ve başvuruların % 46'lık diliminin 3 büyük ilimizin dışından gelmesi, tahkim sisteminin ülkenin genelinde tanınmaya başladığını ortaya koyması bakımından önemli bir gösterge olarak değerlendirilmektedir.

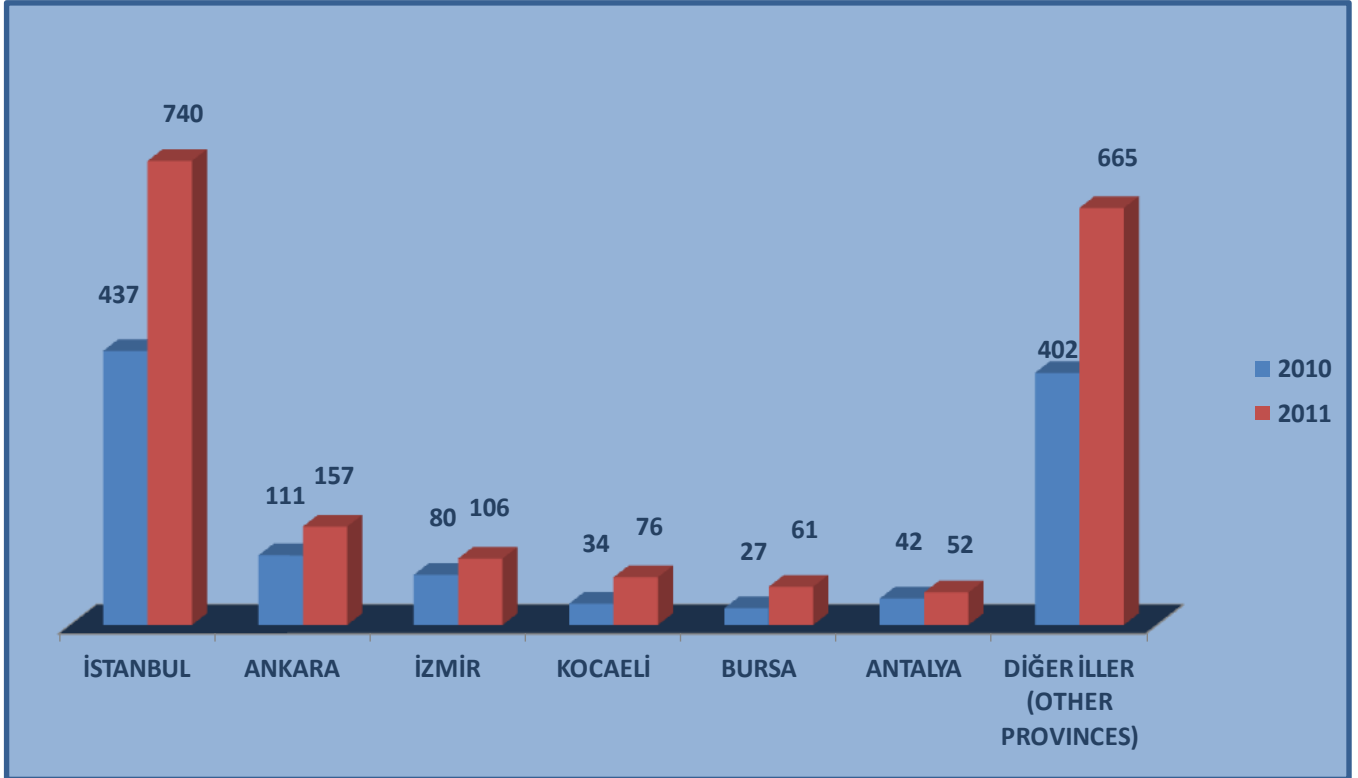
2010 ve 2011 yıllarında yapılan başvuruların, iller bazında karşılaştırmalı sayısal dağılımı grafik olarak aşağıda verilmiştir.

The table demonstrates that, approximately, 40% of applications made to the Commission in 2010 and 2011 consisted of applications made from İstanbul, and aggregate number of applications received from the 3 big provinces (İstanbul, Ankara, İzmir) accounts to 55.43% of the total applications in 2010 and 54.01% of the total applications in 2011.

However, the fact that the Commission received applications from 74 different provinces 2011, and that 46% of the applications came from provinces other than the aforementioned 3, is considered an important indicator of the recognition of the arbitration throughout the country.

The comparative quantitative distribution of applications by province in 2010 and 2011 is provided below as a chart.

**Grafik 4.3.7.2.2 2010 – 2011 Yıllarında İller Bazında Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları**  
*Comparative Numbers of Applications by Province in 2010 and 2011*



#### 4.3.8 Başvurulara Yapılan Hakem ve Heyet Atamaları

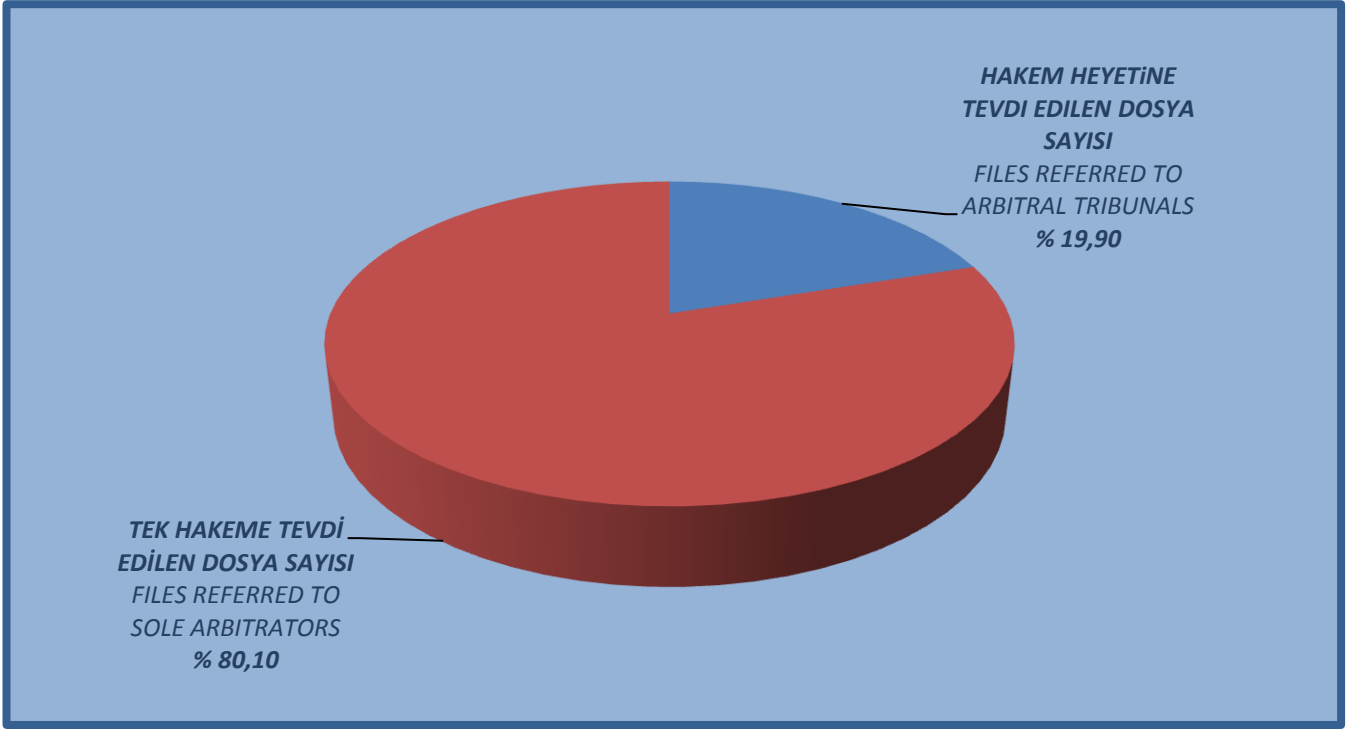
2011 yılında gerçekleştirilen hakem atamalarının % 80,10'unda tek hakem %19,90'ında ise heyet olarak görevlendirme yapılmıştır.

#### 4.3.8 Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments

In 2011, 80.10% of the cases were referred to a sole arbitrator while an arbitral tribunal was appointed in 19.90% of the cases.

**Grafik 4.3.8.1 Hakem ve Hakem Heyeti Atamalarının Dağılımı**

*Distribution of Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments*



2010 ve 2011 yıllarında yapılan hakem ve hakem heyeti atamalarının sayısal ve oransal dağılımları aşağıdaki tablo ve grafikte gösterilmiştir.

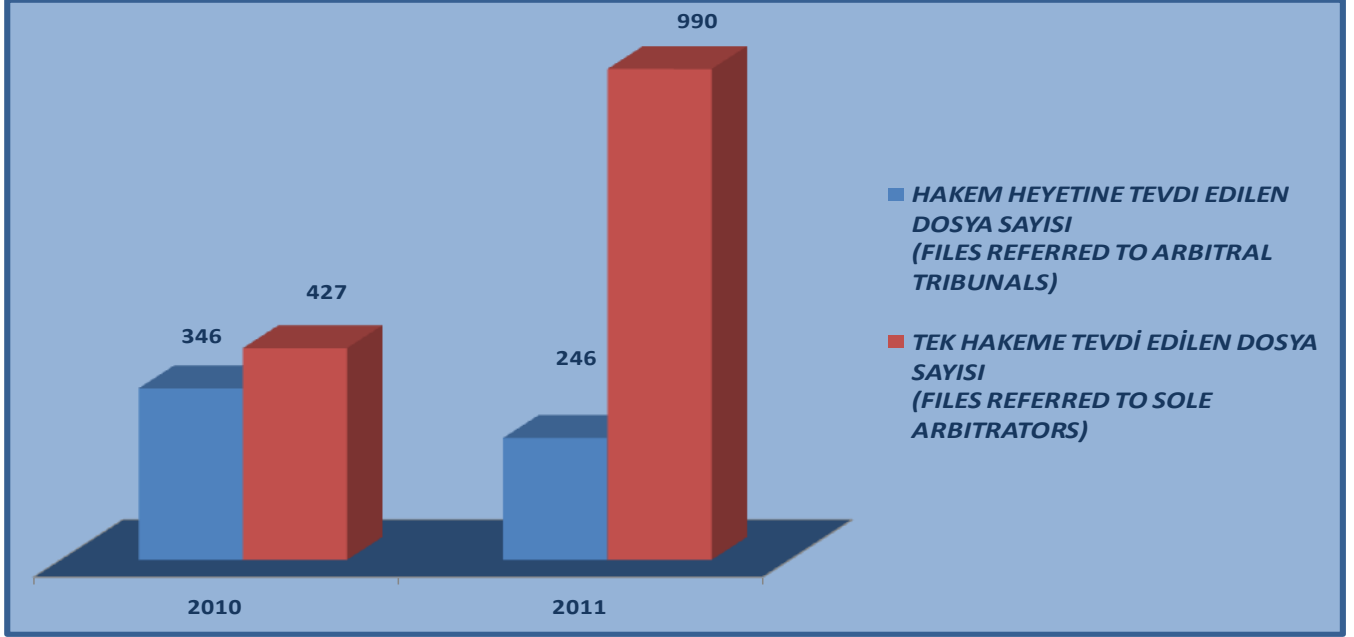
Quantitative and proportional distributions of sole arbitrator and arbitral tribunal appointments made in 2010 and 2011 are provided in the table and chart below.

**Tablo 4.3.8 2010-2011 Yıllarında Yapılan Hakem ve Hakem Heyeti Atamalarının Dağılımı**

*Distribution of Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments in 2010 and 2011*

	2010		2011	
	Adet Number	%	Adet Number	%
<b>Hakem Heyetine Tevdi Edilen Dosya Sayısı</b> <i>Files Referred To Arbitral Tribunals</i>	346	% 44,76	246	% 19,90
<b>Tek Hakeme Tevdi Edilen Dosya Sayısı</b> <i>Files Referred To Sole Arbitrators</i>	427	% 55,24	990	% 80,10
<b>Toplam - Total</b>	<b>773</b>	<b>% 100</b>	<b>1.236</b>	<b>% 100</b>

**Grafik 4.3.9.2 2010 – 2011 Yıllarında Karşılaştırmalı Hakem ve Hakem Heyeti Atamaları**  
*Comparative Distribution of Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments in 2010 and 2011*



Sigortacılık Kanunu'nun 30/15'inci fıkrası ile uyuşmazlık miktarı 15.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar için tekli veya heyet görevlendirilmesi yapılabileceği, 15.000 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklar için ise, en az 3 sigorta hakeminden oluşan bir heyet oluşturulmasının zorunlu olduğu ifade edilmiştir. 2010 yılının başvuruların kabul edilmeye başlandığı ilk takvim yılı olması sebebiyle heyet görevlendirilmelerine ağırlık verilmiş, 2011 yılında ise hakem atamaları söz konusu mevzuat çerçevesinde uyuşmazlık miktarı dikkate alınarak yapıldığından 2011 yılında tekli hakem görevlendirmelerinde önemli bir artış görülmektedir.

#### 4.4.Hakem Kararlarına İlişkin İstatistikî Bilgiler

2011 yılında 1.149 uyuşmazlık sigorta hakemlerince karara bağlanmıştır. Hakem kararlarında verilen hükümler ve kararların verilmiş süresiyle ilgili istatistikî bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

Article 30 Paragraph 15 of the Insurance Law provides that a sole arbitrator or an arbitral tribunal may be appointed for cases where the amount in dispute is less than 15.000 TL, while it is obligatory to constitute an arbitral tribunal consisting of at least 3 insurance arbitrators for cases where the amount in dispute exceeds 15.000 TL. Since 2010 was the first calendar year in which the Commission received applications, arbitral tribunal appointments were given more weight. As the arbitrator appointments were carried out according to dispute amounts in 2011 in line with the aforementioned provision, a significant increase in appointments of sole arbitrators is observed.

#### 4.4.Statistical Information Regarding Arbitrators' Decisions

In 2011, 1,149 disputes were resolved by the insurance arbitrators. The statistical data regarding the decisions given by the arbitrators and resolution period of disputes are given below.



#### 4.4.1.Kararlarda Verilen Hüküm Bazında Dağılım

Hakem kararlarına ilişkin istatistiki bilgiler, başvuruda belirtilen talebin tamamının kabul edilmiş olması, bir kısmının kabul edilmiş olması veya tamamının reddedilmiş olmasına göre üçlü bir ayırıma tabi tutulmuştur.

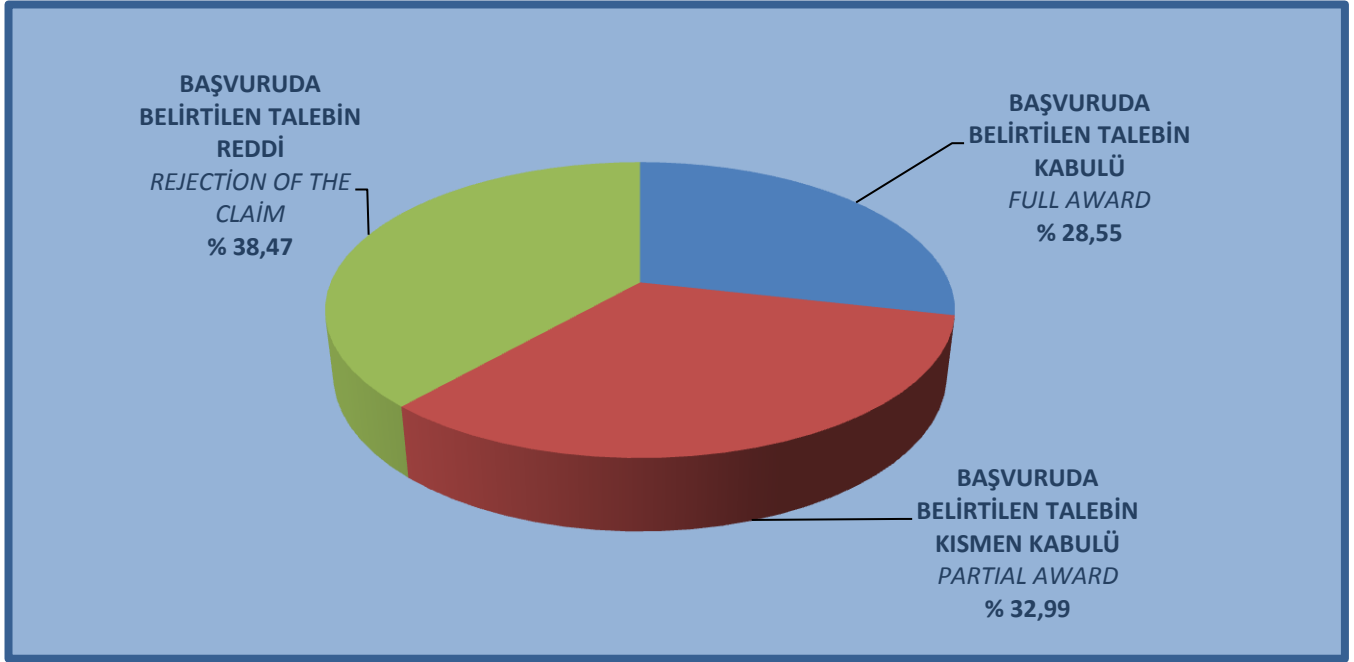
Sigorta hakemlerince 2011 yılında verilen 1.149 kararın oransal dağılımı, söz konusu üçlü dağılım esas alınarak aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

#### 4.4.1.Distribution based on Awards Granted by Arbitrators

Statistical information concerning arbitrator decisions were evaluated in three categories; granting full or partial award to the claim specified in the application, or total rejection of the claim.

The proportional distribution of 1.149 decisions given by insurance arbitrators in 2011 is provided in the chart below according to above-mentioned categories.

**Grafik 4.4.1.1 Hakem Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Decisions on the Basis of Granted Awards*



Sigorta hakemlerince 2010 ve 2011 yıllarında verilen kararların, kararda verilen hüküm bazında sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

The table indicating the quantitative and proportional distributions of decisions given by insurance arbitrators in 2010 and 2011 on the basis of granted awards is provided below.

**Tablo 4.4.1 2010-2011 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Decisions on the basis of Granted Awards in 2010 and 2011*

Hakem Karar Dağılımı <i>Distribution of Arbitrators' Decisions</i>	2010		2011	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Başvuruda Belirtilen Talebin Kabulü <i>Full Award</i>	171	% 27,85	328	% 28,55
Başvuruda Belirtilen Talebin Kısmen Kabulü <i>Partial Award</i>	237	% 38,60	379	% 32,99
Başvuruda Belirtilen Talebin Reddi <i>Rejection of The Claim</i>	206	% 33,55	442	% 38,47
<b>Toplam – Total</b>	<b>614</b>	<b>% 100</b>	<b>1.149</b>	<b>% 100</b>

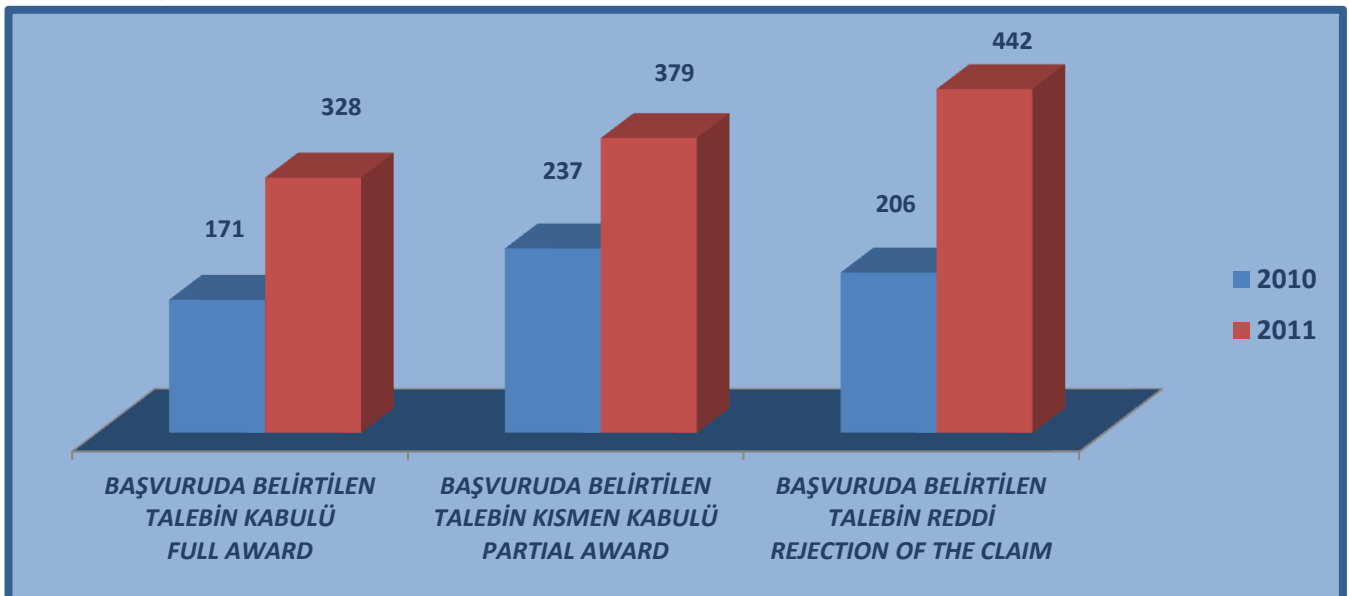
Tablonun incelenmesinden, 2010 ve 2011 yılında hakemlerce tamamen kabul edilen talep sayısının % 28 dolayında olup paralellik arz ettiği, bununla birlikte 2011 yılında kısmen kabul edilen talep oranında bir önceki yıla göre % 5,61'lik bir düşüş meydana gelirken, reddedilen talep oranının ise % 4,92 oranında arttığı görülmektedir.

2010 ve 2011 yıllarında verilen hakem kararlarının hüküm bazında karşılaştırmalı sayısal dağılımı grafik olarak aşağıda verilmiştir.

The above table shows that the rate of fully awarded claims in 2010 and 2011 were virtually identical with approximately 28% share, while a fall of 5,61% occurred in 2011, compared to the previous year, in the rate of partially awarded claims. The rate of the rejected claims increased by 4,92% in 2011.

The comparative quantitative distribution of decisions given by arbitrators in 2010 and 2011 on the basis of granted awards is provided below as a chart.

**Grafik 4.4.1.2 2010 – 2011 Yıllarına İlişkin Hakem Kararlarının Hüküm Bazında Karşılaştırmalı Sayıları**  
*Comparative Numbers of Arbitrators' Decisions on the basis Granted Awards in 2010 and 2011*



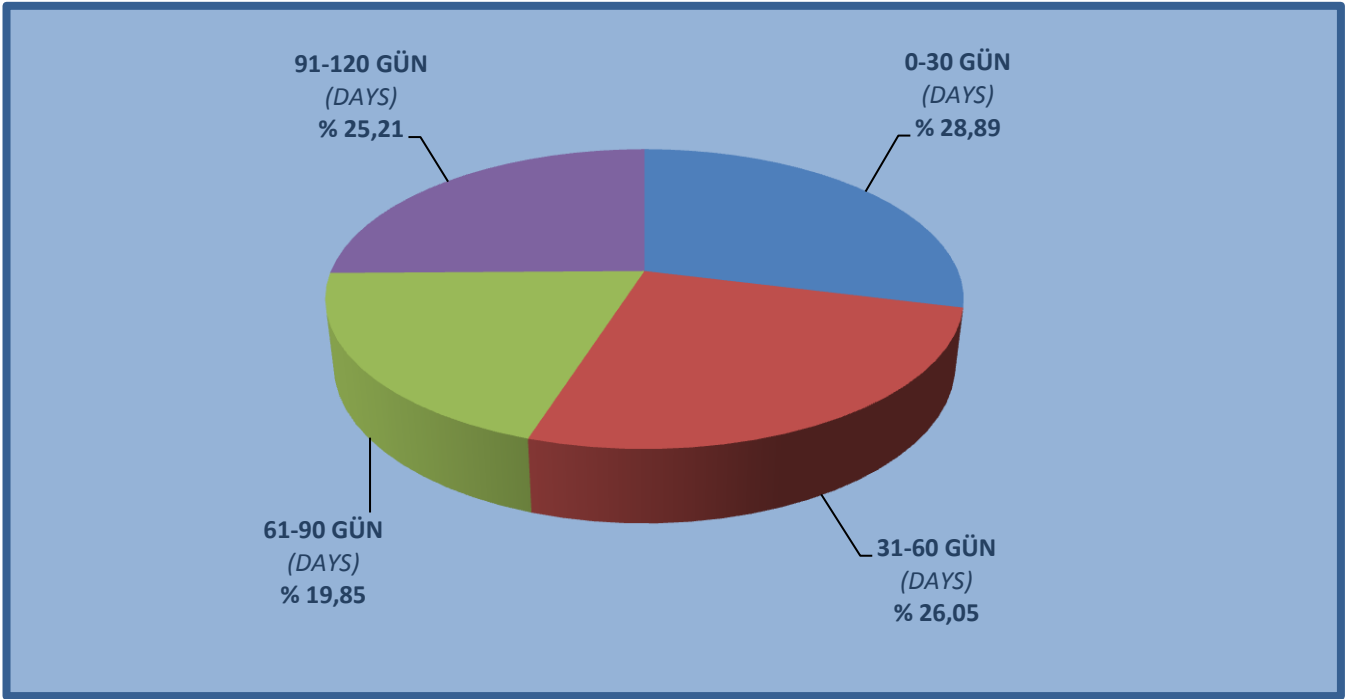
#### 4.4.2.Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı

Sigorta hakemlerince 2011 yılında verilen kararların uyuşmazlık çözüm süresine göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

#### 4.4.2.Distribution of Decisions by Duration of Dispute Resolution

The chart indicating the proportional distribution of decisions given by the insurance arbitrators in 2011 on the basis of duration of dispute period is provided below.

**Grafik 4.4.2.1 Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı**  
*Distribution of Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution*



Sigorta hakemlerince 2010 ve 2011 yıllarında verilen kararların, çözüm sürelerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

The table indicating the quantitative and proportional distributions of decisions given by insurance arbitrators in 2010 and 2011 on the basis of duration of dispute resolution is provided below.

**Tablo 4.4.2 2010-2011 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Çözüm Süresi Bazında Dağılımı***Distribution of the Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2010 and 2011*

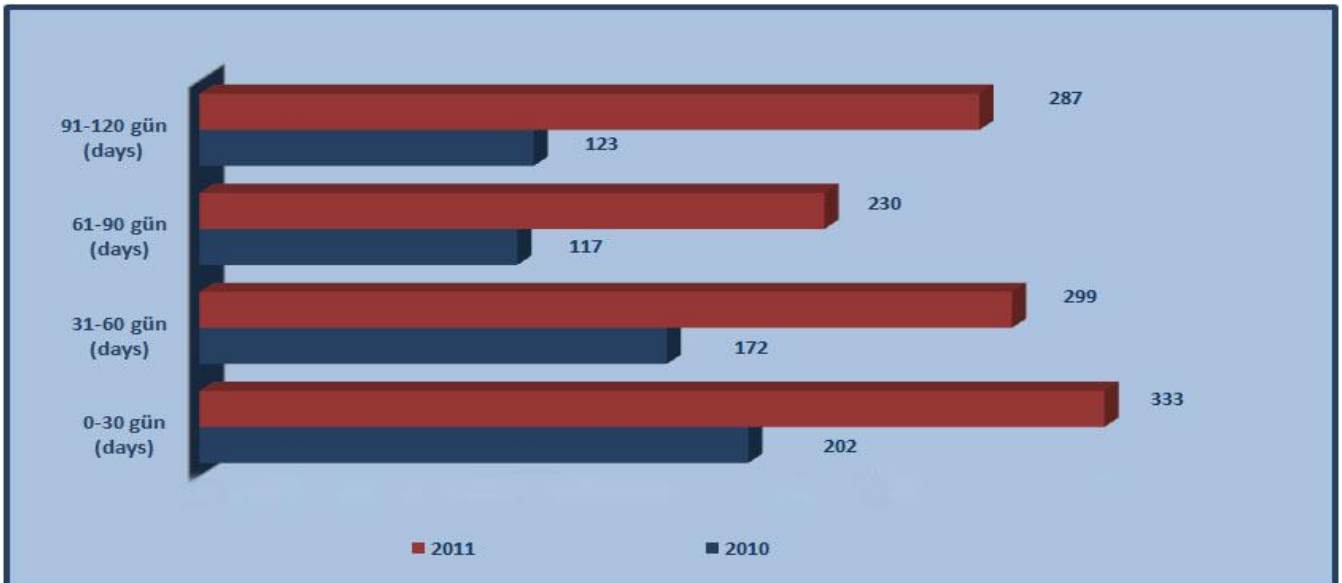
Süre - Duration	2010 Ortalama Çözüm Süresi (55 gün) Average Duration of Resolution (55 days)		2011 Ortalama Çözüm Süresi (60 gün) Average Duration of Resolution (60 days)	
	Adet Number	%	Adet Number	%
0-30 Gün - Days	202	% 33	333	% 29
31-60 Gün - Days	172	% 28	299	% 26
61-90 Gün - Days	117	% 19	230	% 20
91-120 Gün - Days	123	% 20	287	% 25
<b>Toplam - Total</b>	<b>614</b>	<b>% 100</b>	<b>1.149</b>	<b>% 100</b>

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 2010 yılına göre ortalama 5 günlük bir artışla 60 gün olmuştur.

2010 ve 2011 yıllarında verilen hakem kararlarının çözüm süreleri bazında karşılaştırmalı sayısal dağılımı grafik olarak aşağıda verilmiştir.

In calculating the duration of dispute resolution, the simple average of the time-period between the referral dates of dispute files to arbitrators and the dates of decisions was taken as basis. In this framework, the average resolution duration of disputes by arbitrators increased by 5 days compared to 2010 and became 60 days.

The chart indicating the comparative quantitative distribution of decisions given by arbitrators in 2010 and 2011 based on the duration of dispute resolution is provided below.

**Grafik 4.4.2.2 2010 – 2011 Yıllarındaki Hakem Kararlarının Çözüm Süreleri Bazında Karşılaştırmalı Sayıları***Comparative Numbers of Arbitrators' Decisions by Duration of Resolution in 2010 and 2011*

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

Komisyon, uyuşmazlık başvurularıyla ilgili çalışmalarının yanında sektörün ve kamuoyunun tahkim sistemiyle ilgili bilgilendirilmesine yönelik faaliyetlerine devam etmekte olup, bunun yanında başvurularla ilgili süreçlerin eksiksiz ve süratli yürütülmesi amacıyla bilgi işlem altyapısını da geliştirmektedir.

Komisyonun bilgilendirme ve bilgi işlem alanındaki çalışmalarına ilişkin ayrıntılı bilgiler aşağıda verilmiştir.

### 5.1.Komisyon İnternet Sitesi

#### 5.1.1.Genel

Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 19 uncu maddesinin 1 inci fıkrası uyarınca sigorta sektörünün ve kamunun bilgilendirilmesi amacıyla tahkim sistemine ilişkin bilgiler, Komisyon faaliyetlerine ilişkin haberler ve Komisyon tarafından yapılan yayınlar Komisyon internet sitesi aracılığıyla kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

Sitenin tasarımı ve hazırlanması sırasında dikkate alınan esaslar kullanım kolaylığı, erişim hızı ve içerik kapsamı olmuştur.

Komisyon internet sitesinin içeriği, kullanıcılar için daha işlevsel olması amacıyla görsel yardımcılarla desteklenmekte, başvuru şartları ve başvuru süreciyle ilgili tüm bilgilere ayrıntılı olarak yer verilmekte, bunun yanında ilgili mevzuat kaynaklarına da internet sitesinden ulaşılabilmesi sağlanmaktadır. Ayrıca, başvuru sahiplerine, başvurularının hangi aşamada bulunduğunu kendilerine verilen bir şifre vasıtasıyla internet sitesi üzerinden takip edebilme imkanı sağlanmıştır.

## 5.ACTIVITIES REGARDING INFORMING THE PUBLIC AND IT INFRASTRUCTURE

Other than its works regarding dispute applications, The Commission continues its activities in order to inform the public and the sector about the arbitration system, and also strengthens its IT infrastructure in order to achieve both speed and accuracy in processing the applications.

Detailed information regarding the Commission's public informing activities and IT infrastructure are given below.

### 5.1.Commission's Internet Website

#### 5.1.1.General

Pursuant to the Paragraph 1 of the Article 19 of the Regulation on Insurance Arbitration, in order to inform the sector and the public, the information related to arbitration system, news concerning Commission's activities, and publications made by the Commission are shared with the general public via Commission's internet website.

The basic considerations in the development of the website were its ease of use, speed of accessibility and scope of content.

The content of the Commission's internet website is supported with visual aids in order to make it more functional for users. All information relevant to application requirements and application procedure is explained in detail. Additionally, access to relevant legislative sources is also provided via the internet website. Besides, stages of applications made to the Commission may be queried by applicants directly through the internet website.

Bunun yanında, site içinde sadece hakemlerin kendilerine verilen kullanıcı adı ve şifreyle erişebileceği bir sigorta hakemleri portalı da mevcut bulunmaktadır. Hakem portalı, hakemlerin kendilerine tahsis edilmiş mesaj kutuları aracılığıyla Komisyon ve birbirleriyle daha hızlı haberleşebilmeleri, dosyaların elektronik nüshalarını online olarak alabilmeleri ve şahsi bilgi ve tecrübelerini diğer hakemlerle paylaşabilmelerine yönelik olarak yapılandırılmıştır.

### 5.1.2. İnternet Sitesine İlişkin İstatistik Veriler

Komisyon internet sitesine 2011 yılı içerisinde gerçekleşen toplam ziyaret sayısı 2010 yılına göre % 8,5'lik bir artışla 56.592 olmuştur. İnternet sitesine gerçekleştirilen ziyaretlerin 29.545 adedi farklı kullanıcılar tarafından gerçekleştirilmiştir. Ziyaretlerin il bazında dağılımına bakıldığında ise, 29.562 adedinin İstanbul, 7.105 adedinin Ankara, 3.441 adedinin İzmir, 1.294 adedinin Antalya, 1.278 adedinin Adana, 1.104 adedinin Bursa, 12.289 adedinin de diğer illerden gerçekleştirildiği görülmektedir. Site, Rapor döneminde yurtdışından da toplam 519 kez ziyaret edilmiştir.

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

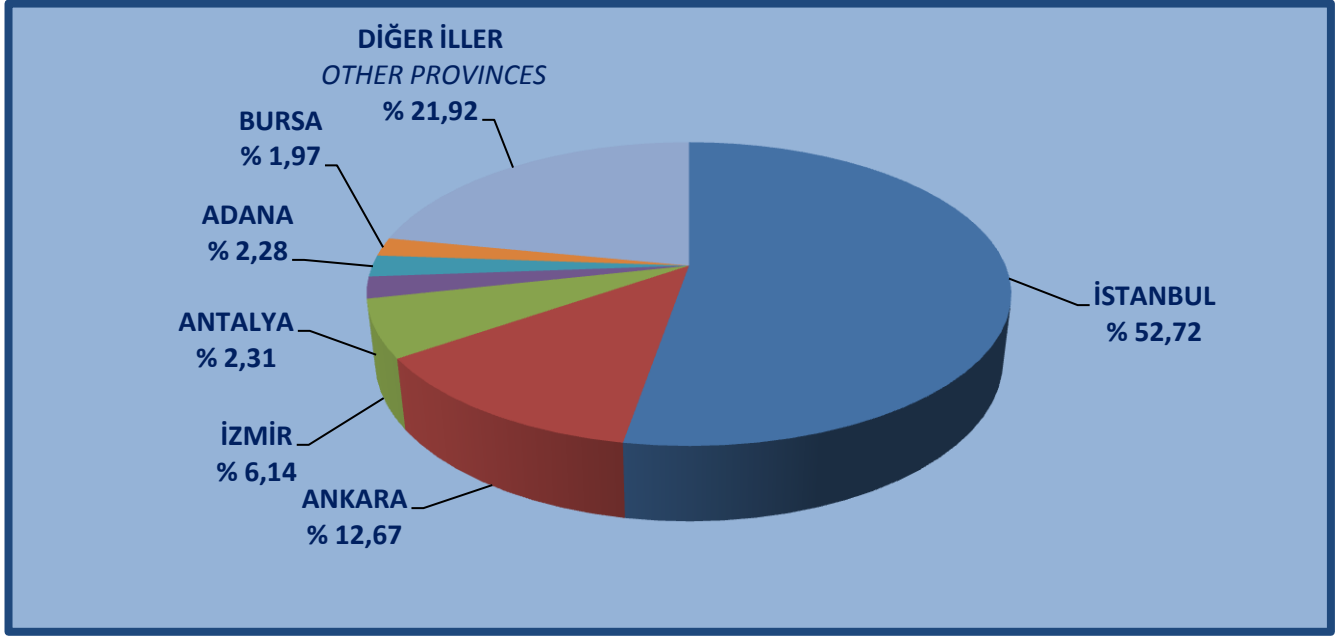
On the website, there is also a portal for insurance arbitrators that could only be accessed by them using their own user names and passwords. Arbitrator portal is developed in a way to enable arbitrators to communicate quickly with each other and the Commission. Using the message boxes allocated to them; arbitrators can obtain electronic copies of dispute files and share their personal experiences and knowledge with other arbitrators.

### 5.1.2. Statistical Data About Commission's Website

The total number of visits to the Commission's internet website in 2011 was 56.592, with an increase of 8.5% in comparison with 2010. 29.545 visits to the internet website were made by different users. If the distribution of visits by province is examined, it is noted that 29.562 of the visits were made from Istanbul; 7.105 from Ankara; 3.441 from Izmir; 1.294 from Antalya; 1.278 from Adana; 1.104 from Bursa; and 12.289 from other provinces. The website was also visited 519 times in total from abroad during the Reporting period.

The graphic regarding the distribution of visits to the internet website by province is given below.

**Grafik 5.1.2.1 Komisyon İnternet Sitesine 2011 Yılında Yapılan Ziyaretlerin İllere Göre Dağılımı**  
*Distribution of Visits to the Commission's Website by Province in 2011*

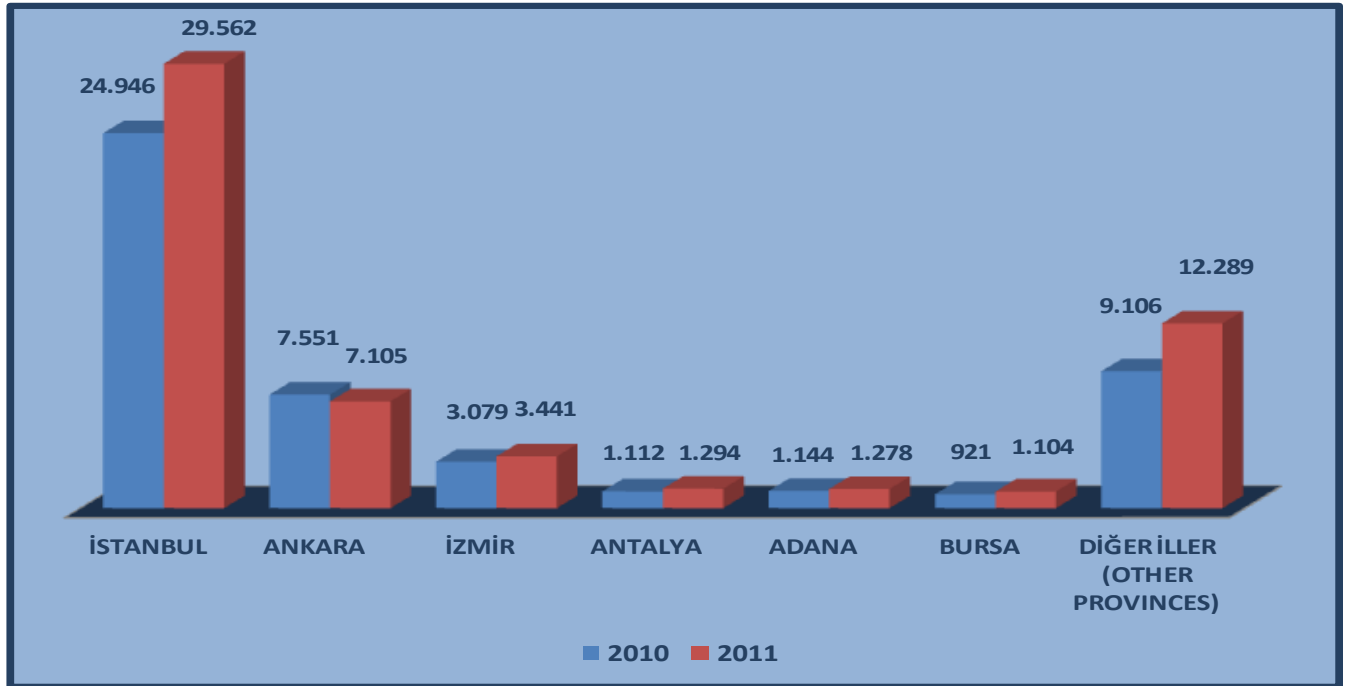


Komisyon internet sitesine 2010 ve 2011 yıllarında yapılan başvuruların, iller bazında karşılaştırmalı sayısal dağılımı grafik olarak aşağıda verilmiştir.

The distribution of visits to the Commission's internet website in 2010 and 2011 on the basis of provinces in comparative numbers is given below by the graphic.

**Grafik 5.1.2.2 2010 – 2011 Yıllarında İnternet Sitesine Yapılan Ziyaretlerin İl Bazında Karşılaştırmalı Sayıları**

*Comparative Distribution of Visits to the Commission's Website by Province in 2010 and 2011*



## 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.

Bu çerçevede, Komisyon Başkanlığının 13.01.2010 tarih ve 20 sayılı toplantısında alınan karar uyarınca Bülten ve Hakem Karar Dergisi, Komisyonun internet sitesinden üç ayda bir elektronik olarak yayınlanmaktadır. 2011 yılında da, bir önceki yılda olduğu gibi, dörder adet Bülten ve Hakem Karar Dergisi üç aylık dönemler halinde 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 poliçe türüne göre sınıflandırılmak suretiyle yayınlanmaktadır. Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 21 inci maddesi uyarınca yayınlanan kararlarda taraflara veya üçüncü kişilere ait özel bilgilere yer verilmemektedir. 2011 yılında yayınlanan dört adet Hakem Karar Dergisinde, örnek teşkil edebilecek hakem kararları, ilgili poliçe türlerine göre tasnif edilerek kamuoyunun bilgisine sunulmaktadır.

## 5.2.Bulletin and Arbitrator Decisions Journal

Paragraph 2 of Article 19 of the Regulation on Insurance Arbitration states that "A quarterly bulletin is to be published in relation to the Commission's activities. In the bulletin, news and announcements related to the arbitration system are included." Paragraph 3 of the same Article stipulates that "The arbitrator decisions concerning special cases and their reasoning shall be published in Arbitrator Decisions Journal issued quarterly."

In this regard, in accordance with the decision taken by the Board of Directors, at its 20th meeting on 13.01.2010, the Bulletin and Arbitrator Decisions Journal are electronically published via the Commission's internet website quarterly. Four Bulletins and four Arbitrator Decisions Journals were published via the Commission's internet website quarterly in 2011, as had been the case in the previous year.

In the Bulletin are included names of the member establishments and arbitrators list as well as the news from the Commission and statistical data concerning the applications and arbitration awards for the past three months.

In the Arbitrator Decisions Journal, on the other hand, the decisions of arbitrators and arbitral tribunals with special importance are published as classified according to policy types concerning the disputes. In accordance with Article 21 of the Regulation on Insurance Arbitration, confidential information related to the parties or third parties is removed from the published decisions. The decisions that may serve as examples were presented to the knowledge of general public as classified according to the policy types in the four Arbitrator Decisions Journals issued in 2011.



### 5.3.Bilgilendirmeye İlişkin Diğer Faaliyetler

2011 yılında Komisyonun kamuoyu ve sektör nezdindeki bilinirliğinin artırılması yönündeki tanıtım faaliyetlerine devam edilmiştir.

Bu çerçevede, Komisyonun ulusal ve sektörel basın yayın organları aracılığıyla tanıtılmasına öncelik verilmiş olup, çeşitli ulusal gazetelere sistemin işleyişini açıklayan mülakatlar verilmiş ve haber metinleri hazırlanmıştır. Bunun yanında, aralarında "Birlik'ten" dergisinin de bulunduğu bazı sektörel yayınlarda Sigorta Tahkim Komisyonu için daimi bir bölüm tahsis edilmesi sağlanmış ve tahsis edilen köşelerin içeriği Komisyon tarafından hazırlanmıştır. Bu köşelerde kamuoyu hem mevzuat hem de Komisyonunda gerçekleşen istatistikler hakkında bilgilendirilmiştir.

Tahkim sisteminin sektör mensupları ve iş çevrelerine tanıtılması faaliyetleri kapsamında aralarında Kayseri, Malatya, Gaziantep, Elazığ, Trabzon, Çorlu Ticaret Odalarının da bulunduğu çeşitli kurum ve kuruluşlarda sistemin ticaret odası mensupları ve sigorta acentelerine tanıtımı amacıyla sunumlar yapılmıştır.

Komisyon hakkındaki bilgilendirme faaliyetleri özel sektörle sınırlı kalmamış olup, 22 Nisan 2011 tarihinde Hazine Müsteşarlığı uzman yardımcılarında oluşan bir gruba da Komisyonunda sistem hakkında bilgilendirme yapılmıştır. Öte yandan, FSAP kapsamında ülkemizi ziyaret eden Dünya Bankası temsilcisiyle 31 Mart 2011 tarihinde bir görüşme gerçekleştirilerek, sigorta tahkim sistemi ve Komisyonun çalışmalarını anlatan bir sunum yapılmıştır. Bu kapsamda, Dünya Bankası yetkililerince Hazine Müsteşarlığına iletilen değerlendirme raporunda sigorta tahkim sistemi uluslararası en iyi uygulama olarak nitelendirilmiştir.

### 5.3.Other Activities for Informing the Public

In the year 2011, public relations activities intended for increasing the awareness of the general public and the sector with respect to the Commission have continued.

In this context, promoting the Commission through national and sectoral media organs was given priority, and explanatory interviews on functioning of the system and the news texts were provided to several national newspapers. In addition, a permanent section was assured to be allocated for Insurance Arbitration Commission in some sectoral publications among which is the periodical "*Birlik'ten*", and the contents of such allocated spaces were prepared by the Commission. In these sections, general public was informed as to the legislation and statistics concerning the Commission.

Within the scope of publicity activities addressed to members of the sector and business representatives, presentations were given in several institutions among which were Chambers of Commerce in Kayseri, Malatya, Gaziantep, Elazığ, Trabzon, Çorlu with the aim of introducing the system to the members of chambers of commerce and insurance agencies.

Publicity activities were not only limited to the private sector. A group of assistant experts from the Undersecretariat of Treasury was informed about the system at the Commission on April 22<sup>nd</sup> 2011. On the other hand, on March 31<sup>st</sup> 2011, a meeting was held with the representative of the World Bank who was visiting Turkey in the scope of FSAP, and he was given a presentation on the insurance arbitration system and the Commission's activities. The insurance arbitration system was described as international best practice in the evaluation report sent to the Undersecretariat of Treasury by the World Bank.

#### 5.4. Komisyon Bilgi İşlem Sistemi

Komisyonun kullandığı ilk bilgi işlem sistemi faaliyete geçiş aşamasındaki ihtiyaçlara cevap verecek şekilde Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği bilgi işlem birimi tarafından hazırlanmıştır.

Öte yandan, Komisyona yapılan başvuru sayısında meydana gelen artışa bağlı olarak başvuruların takibi, arşivlenmesi ve daha sağlıklı istatistiksel veri temini gibi ihtiyaçların karşılanabilmesini teminen yeni bir bilgi işlem programının oluşturulması, Hazine Müsteşarlığının da uygun görüşüyle, Komisyon Başkanlığınca karara bağlanarak Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ile ortaklaşa çalışmalara başlanmıştır.

Bu çerçevede, Komisyonun bilgi işlem gereksinimlerinin aktarılması ve programın yazılımına ilişkin uygulamaların periyodik olarak takibi amacıyla, 2011 yılında Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi yetkilileriyle idari ve teknik düzeyde çok sayıda toplantı gerçekleştirilmiştir.

Yeni bilgi işlem sistemiyle; başvurulara ilişkin süreçlerin yetkili kullanıcılar tarafından zamanında ve eksiksiz takibinin yapılması, uyumsuzluk dosyalarının elektronik ortamda arşivlenmesi, görevlendirme bildirimlerinin hakemlere sistem üzerinden e-posta yoluyla iletilmesi ve daha güvenli bir sistem kurulması amaçlanmıştır. Ayrıca yeni bilgi işlem sisteminin başvuru sahipleri ve hakemler tarafından kolay ve işlevsel olarak kullanılması sağlanmıştır.

Sistem Akış Programı Java (Web tabanlı Programlama) dilinde yazılmış olup, veri tabanının güvenliği ve hızı açısından Oracle (RDBMS) kullanılmaktadır. Program, akışın hızlı, güvenli ve tüm işlemlerin tek sistem üzerinden yönetilmesine yönelik tasarlanmıştır. Akış programı (STKP), IP tanımlı güvenlik, kullanıcı

#### 5.4. Commission's IT System

The first data processing system used by the Commission was created by the IT department of the Turkish Insurance and Reinsurance Association to fulfil the requirements during the initial stage of the operation.

On the other hand, in line with the increasing number of applications made to the Commission, it was resolved by the Board of Directors in 2010 with the approval of the Undersecretariat, to create a new IT system in order to meet such necessities as tracking and archiving applications and obtaining more reliable data. In this regard, the Commission started its cooperation with Insurance Information and Monitoring Center for the development of such system.

Within this framework, for the purpose of transferring the Commission's data processing needs and periodically following implementations of the software preparations, numerous meetings on administrative and technical levels were held with the officials of Insurance Information and Monitoring Center.

Development of the new IT system aims at timely and accurate follow up of the application processes by the authorised users; archiving dispute files in electronic format; transmitting appointment notifications to arbitrators immediately through automatic sms and e-mail; and establishing a more secure system. Also it was ensured that the new IT system can be used in an easy and efficient way by the applicants and arbitrators.

The System Flow Software was programmed in Java (Web-based programming) language, and Oracle (RDBMS) is used for the security and speed of the database. The software is designed for the fast and secure flow performance, as well

tanımlı yetkilendirmeler, başvuru bilgilerinin doğruluğunun kontrolü açısından TC kimlik numarası ve vergi kimlik numarası kontrolü, il, branş ve alt branşlara göre hakem seçim ekranı, Komisyon iş yükünün hafifletilmesi ve akışın daha hızlı gerçekleşmesi açısından bir takım otomatik yapılandırma tanımlamaları yapılmıştır.

Komisyon bilgi işlem alt yapısının güvenliği açısından gerekli firewall güncellemeleri yapılarak, güvenlik testleri gerçekleştirilmiştir.

Komisyon verilerinin depolanması için File Server sistemi kurulmuş, verilerin tek bir platformda tutulması ve verilerin bu platform üzerinden ulaşılması sağlanmıştır.

Komisyon veri yapısının güvenliği açısından Online File Synchronize sistemi ile anlık, ve belirlenen periyotlar dahilinde verilerin yedeklenmesini sağlayacak Backup Server kurulmuştur.

Komisyonun yeni bilgi işlem sisteminin kullanımına 2012 yılı başı itibariyle başlanmış bulunmaktadır.

as allowing all procedures to be conducted via a single system. Flow software (STKP), IP defined security, user defined authorizations, T.R. ID no. and tax ID no. control for the purpose of verifying the accuracy of application information, arbitrator selection screen according to province, branch and sub-branches, and certain automatic definitions for the purpose of decreasing the workload and accelerating the flow, were developed.

Firewall updates necessary for the security of Commission's IT infrastructure were carried out and security tests were made.

File Server system was established for storage of Commission's data, and it was ensured that all data is kept at a single platform and reached via the platform in question.

A Backup Server which will ensure, through the Online File Synchronize system, momentary data storage and also data storage at determined periods, was established for the security of the Commission's data structure.

The operation of the new IT system of the Commission has been put in implementation as of the beginning of 2012.



<b>Üye Sigorta Kuruluşları</b> <i>Member Insurance Establishments</i>	<b>Adres</b> <i>Address</i>	<b>Telefon - İnternet Adresi</b> <i>Telephone - Web Sites</i>
 ACE European Group Limited	BÜYÜKDERE CAD.NO:100-102 MAYA AKAR CENTER B BLOK KAT:5 ESENTEPE / İSTANBUL	TEL: 0212 306 39 00 <a href="http://www.aceeurope.com.tr">www.aceeurope.com.tr</a>
 Acıbadem Sağlık ve Hayat Sigorta AŞ	AYDINEVLER MAH. EFENDİOĞLU SK. NO:7 34854 KÜÇÜKYALI / İSTANBUL	TEL: 0216 571 55 55 <a href="http://www.acibademsigorta.com.tr">www.acibademsigorta.com.tr</a>
 Aksigorta AŞ.	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:67 34427 FINDIKLI/İSTANBUL	TEL : 0212 334 39 00 <a href="http://www.aksigorta.com.tr">www.aksigorta.com.tr</a>
 Allianz Sigorta AŞ.	BAĞLARBAŞI KISIKLI CAD. NO:13 ALTUNİZADE 34662 İSTANBU	TEL: 0216 556 56 56 <a href="http://www.allianzsigorta.com.tr">www.allianzsigorta.com.tr</a>
 Allianz Hayat ve Emeklilik AŞ.	BAĞLARBAŞI KISIKLI CAD. NO:13 ALTUNİZADE 34662 İSTANBUL	TEL : 0216 556 66 66 <a href="http://www.allianzemeklilik.com.tr">www.allianzemeklilik.com.tr</a>
 Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi	BÜYÜKDERE CAD.İŞ KULELERİ 2 34330 4.LEVENT/İSTANBUL	TEL: 0212 350 03 50 <a href="http://www.anadolusigorta.com.tr">www.anadolusigorta.com.tr</a>
 Anadolu Hayat Emeklilik AŞ	ESKİ BÜYÜKDERE CAD.İŞKULE-2 K:18 4.LEVENT/İSTANBUL	TEL: 0212 317 70 77 <a href="http://www.anadoluhayat.com.tr">www.anadoluhayat.com.tr</a>
 Ankara Anonim Türk Sigorta Şirketi	MERKEZ MAH.ABİDE-İ HÜRRİYET CAD.NO:211 BOLKAN CENTER A BLOK K:3-4-6 34381 ŞİŞLİ/İSTANBUL	TEL: 0212 373 86 00 <a href="http://www.ankarasigorta.com.tr">www.ankarasigorta.com.tr</a>
 AvivaSa Hayat ve Emeklilik AŞ.	SARAY MAH.DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. 34768 ÜMRANİYE / İSTANBUL	TEL: 0216 633 33 33 <a href="http://www.avivasa.com.tr">www.avivasa.com.tr</a>
 Axa Sigorta AŞ.	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15 34427 SALIPAZARI/İSTANBUL	TEL: 0212 334 24 24 <a href="http://www.axasigorta.com.tr">www.axasigorta.com.tr</a>
 Axa Hayat ve Emeklilik AŞ	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15 34427 SALIPAZARI/İSTANBUL	TEL: 0212 334 24 24 <a href="http://www.axahayatemeklilik.com.tr">www.axahayatemeklilik.com.tr</a>

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 <b>BNP PARIBAS CARDIF</b> EMEKLİLİK BNP Paribas Cardif Emeklilik AŞ	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57 34427 FINDIKLI / İSTANBUL	TEL : 0212 319 32 00 <a href="http://www.cardif.com.tr">www.cardif.com.tr</a>
 <b>BNP PARIBAS</b> CARDIF BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta AŞ	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57 34427 FINDIKLI / İSTANBUL	TEL : 0212 393 30 00 <a href="http://www.cardif.com.tr">www.cardif.com.tr</a>
 <b>BNP PARIBAS</b> CARDIF BNP Paribas Cardif Sigorta AŞ	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57 34427 FINDIKLI / İSTANBUL	TEL : 0212 393 30 00 <a href="http://www.cardif.com.tr">www.cardif.com.tr</a>
 <b>CHARTIS</b> Chartis Sigorta AŞ.	DİKİLİTAŞ MAH.EMİRHAN CAD. NO:109 ATAKULE KAT : 1-7-8-13 BEŞİKTAŞ / İSTANBUL	TEL: 0212 236 49 49 <a href="http://www.chartissinsurance.com">www.chartissinsurance.com</a>
 <b>CIV</b> Hayat Sigorta Civ Hayat Sigorta AŞ.	SARAY MAH.Ö.FAİK ATAKAN CAD. YILMAZ PLAZA NO:3 34768 ÜMRANİYE/İSTANBUL	TEL: 0216 633 17 00 <a href="http://www.civhayat.com.tr">www.civhayat.com.tr</a>
 <b>coface</b> (SIGORTA) Coface Sigorta AŞ.	BÜYÜKDERE CAD.YAPI KREDİ PLAZA B BLOK KAT: 6 34330 LEVENT/İST	TEL : 0212 385 99 00 <a href="http://www.coface.com.tr">www.coface.com.tr</a>
 <b>DEMİR</b> SIGORTA Demir Sigorta AŞ.	BÜYÜKDERE CAD. 122/B 34394 ESENTEPE/İSTANBUL	TEL : 0212 288 68 44 <a href="http://www.demirsigorta.com.tr">www.demirsigorta.com.tr</a>
 <b>DEMİR HAYAT</b> "bı gıner dıker." Demir Hayat Sigorta AŞ.	BÜYÜKDERE CAD. 122/B 34394 ESENTEPE/İSTANBUL	TEL: 0212 288 68 51 <a href="http://www.demirhayat.com.tr">www.demirhayat.com.tr</a>
 <b>DenizEmeklilik</b> Deniz Emeklilik ve Hayat AŞ.	SALİH TOZAN SOK.KARAMANCILAR İŞ MERKEZİ NO: 16 A BLOK 34394 ESENTEPE/İSTANBUL	TEL: 0212 370 15 00 <a href="http://www.denizemeklilik.com.tr">www.denizemeklilik.com.tr</a>
 <b>dask</b> Doğal Afet Sigortalar Kurumu.	RUMELİ CAD.NO:48/7 34365 ŞİŞLİ / İSTANBUL	TEL : 0212 368 08 00 <a href="http://www.dask.gov.tr">www.dask.gov.tr</a>

Üye Sigorta Kuruluşları <i>Member Insurance Establishments</i>	Adres <i>Address</i>	Telefon - İnternet Adresi <i>Telephone - Web Sites</i>
 Dubai Group Sigorta AŞ.	ALTUNİZADE MAH. MAHİR İZ CAD. NO:23 ÜSKÜDAR / İSTANBUL	TEL: 0216 559 19 00 <a href="http://www.dubaigroup.com.tr">www.dubaigroup.com.tr</a>
 Ergo Sigorta AŞ.	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO:4 AKKOM OFİS PARK 2.BLOK K:10-14 34768 ÜMRANİYE/ İSTANBUL	TEL : 0216 666 71 00 <a href="http://www.ergoturkiye.com">www.ergoturkiye.com</a>
 Ergo Emeklilik ve Hayat AŞ.	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO:4 AKKOM OFİS PARK 2.BLOK K:10-14 34768 ÜMRANİYE/ İSTANBUL	TEL : 0216 666 71 00 <a href="http://www.ergoturkiye.com">www.ergoturkiye.com</a>
 Eureka Sigorta AŞ.	ALTUNİZADE MAH. ORD. PROF. FAHRETTİN KERİM GÖKAY CAD. NO:20 34662 ÜSKÜDAR / İSTANBUL	TEL: 0216 400 10 00 <a href="http://www.eurekosigorta.com.tr">www.eurekosigorta.com.tr</a>
 Euro Sigorta AŞ.	YILDIZ POSTA CAD. NO:17 CERRAHOĞULLARI İŞ MERKEZİ 34394 ESENTEPE/İSTANBUL	TEL: 0212 288 38 68 <a href="http://www.eurosigorta.com.tr">www.eurosigorta.com.tr</a>
 Finans Emeklilik ve Hayat AŞ.	SAHRAYICEDİT MAH.HALK SOK. NO:48 34734 KOZYATAĞI/İSTANBUL	TEL: 0216 468 03 00 <a href="http://www.finansemeklilik.com.tr">www.finansemeklilik.com.tr</a>
 Garanti Emeklilik ve Hayat AŞ	METE CAD. NO: 30 34437 TAKSİM / İSTANBUL	TEL: 0212 334 70 00 <a href="http://www.garantiemeklilik.com.tr">www.garantiemeklilik.com.tr</a>
 Generali Sigorta AŞ.	BARBAROS PLAZA EMİRHAN CAD. NO:113 C BLOK KAT:12-13-14 BEŞİKTAŞ / İSTANBUL	TEL: 0212 705 45 45 <a href="http://www.general.com.tr">www.general.com.tr</a>
 Groupama Sigorta AŞ.	GROUPAMA PLAZA ESKİ BÜYÜKDERE CAD. NO:2 34398 MASLAK/İSTANBUL	TEL: 0212 367 67 67 <a href="http://www.groupama.com.tr">www.groupama.com.tr</a>

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 Groupama Emeklilik AŞ.	GROUPAMA PLAZA ESKİ BÜYÜKDERE CAD. NO:2 34398 MASLAK/İSTANBUL	TEL: 0212 367 67 67 <a href="http://www.groupama.com.tr">www.groupama.com.tr</a>
 Güneş Sigorta AŞ.	GÜNEŞ PLAZA BÜYÜKDERE CAD.NO:110 ESENTEP	TEL : 0212 444 19 57 <a href="http://www.gunessigorta.com.tr">www.gunessigorta.com.tr</a>
 Halk Hayat ve Emeklilik AŞ	HALİDE EDİP ADIVAR MAH. DARÜLACEZE CAD. NO:20 KAT: 2 - 3 ŞİŞLİ / İSTANBUL	TEL : 0212 314 83 00 <a href="http://www.halkemeklilik.com.tr">www.halkemeklilik.com.tr</a>
 Halk Sigorta AŞ	HALİDE EDİP ADIVAR MAH. DARÜLACEZE CAD. NO:23 ŞİŞLİ / İSTANBUL	TEL : 0212 314 73 73 <a href="http://www.halksigorta.org">www.halksigorta.org</a>
 Hdi Sigorta AŞ.	TATLISU MAH.ARİF AY SOK NO:6 ÜMRANİYE//İSTANBUL	TEL : 0216 600 60 00 <a href="http://www.hdisigorta.com.tr">www.hdisigorta.com.tr</a>
 Hür Sigorta AŞ.	BÜYÜKDERE CAD.HÜR HAN NO:15/A ŞİŞLİ / İSTANBUL	TEL : 0212 232 20 10 <a href="http://www.hursigorta.com.tr">www.hursigorta.com.tr</a>
 Işık Sigorta AŞ.	SARAY MAH.DR.ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO:10 B BLOK KAT:2 ÜMRANİYE/İSTANBUL	TEL : 0216 633 71 00 <a href="http://www.isiksigorta.com">www.isiksigorta.com</a>
 Liberty Sigorta AŞ.	SARAY MAH.KÜÇÜKSU CAD. SOKOLLU SOK. NO:8 KAT 3 34768 ÜMRANİYE / İSTANBUL	TEL: 0216 636 57 57 <a href="http://www.libertysigorta.com.tr">www.libertysigorta.com.tr</a>
 Mapfre Genel Sigorta AŞ.	MECLİS-İ MEBUSAN CAD.NO:25 34433 SALIPAZAR/İSTANBUL	TEL: 0212 334 90 00 <a href="http://www.mapfregenelsigorta.com">www.mapfregenelsigorta.com</a>
 Mapfre Genel Yaşam Sigorta AŞ.	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. DURSUN HAN NO:89/4 34433 SALIPAZARI/İSTANBUL	TEL: 0212 334 62 00 <a href="http://www.mapfregenelyasam.com">www.mapfregenelyasam.com</a>
 Neova Sigorta AŞ.	E5 YOLU ÜZERİ ŞAŞMAZ PLAZA NO:6/3 KOZYATAĞI / İSTANBUL	TEL: 0216 655 55 55 <a href="http://www.neova.com.tr">www.neova.com.tr</a>



Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 Ray Sigorta AŞ.	CUMHURİYET MAH.HAYDAR ALİYEY CAD. NO:28 34457 SARIYER/İSTANBUL	TEL: 0212 363 25 00 <a href="http://www.raysigorta.com.tr">www.raysigorta.com.tr</a>
 SBN Sigorta AŞ.	TEFİKİYE CADDDESİ NO:37 NİŞANTAŞI / İSTANBUL	TEL: 0212 373 83 00 <a href="http://www.sbnsigorta.com.tr">www.sbnsigorta.com.tr</a>
 Sompo Japan Sigorta AŞ.	RÜZGARLIBAĞ MAH.CUMHURİYET CAD. ACARLAR İŞ MRK. C BLK NO:12 KAVACIK/BEYKOZ/İSTANBUL	TEL: 0216 538 60 00 <a href="http://www.sompojapan.com.tr">www.sompojapan.com.tr</a>
 Türk Nippon Sigorta AŞ.	MAHİR İZ CD. 24 ALTUNİZADE 34662 ÜSKÜDAR / ALTUNİZADE/İST	TEL: 0216 554 11 00 <a href="http://www.turknippon.com">www.turknippon.com</a>
 Vakıf Emeklilik AŞ.	MUALLİM NACİ CAD. NO:22 MUALLİM NACİ CAD. NO:22 34347 ORTAKÖY-BEŞİKTAŞ / İSTANBUL	TEL: 0212 310 37 00 TEL: 0212 310 37 00 <a href="http://www.vakifemeklilik.com.tr">www.vakifemeklilik.com.tr</a>
 Yapı Kredi Sigorta AŞ.	YAPI KREDİ PLAZA A BLOK LEVENT/İSTANBUL 34330	TEL : 0212 336 06 06 <a href="http://www.yksigorta.com">www.yksigorta.com</a>
 Yapı Kredi Emeklilik AŞ.	YAPI KREDİ PLAZA A BLOK LEVENT/İSTANBUL 34330	TEL : 0212 336 76 00 <a href="http://www.ykemeklilik.com">www.ykemeklilik.com</a>
 Ziraat Hayat ve Emeklilik AŞ.	TURGUT ÖZAL MİLLET CAD. NO:7 34096 AKSARAY / İSTANBUL	TEL : 0212 459 85 85 <a href="http://www.ziraatemeklilik.com.tr">www.ziraatemeklilik.com.tr</a>
 Ziraat Sigorta AŞ.	TURGUT ÖZAL MİLLET CAD. NO:7 34096 AKSARAY / İSTANBUL	TEL : 0212 459 84 84 <a href="http://www.ziraatsigorta.com.tr">www.ziraatsigorta.com.tr</a>
 Zurich Sigorta AŞ.	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:47/6 34427 FİNDİKLİ/İSTANBUL	TEL : 0212 393 16 00 <a href="http://www.zurichsigorta.com.tr">www.zurichsigorta.com.tr</a>



**HAKEM LİSTESİ - INSURANCE ARBITRATORS LIST****HAYAT DIŞI HAKEMLERİ - Non-Life Branch Arbitrators**

<b>Sicil No</b> <i>Registration Number</i>	<b>Adı Soyadı - Name - Surname</b>
1002	Berna İŐel AKKAYALI
1003	Remzi AKSOY
1004	Hüseyin Cumhuri ALEMDAROĐLU
1005	Hakan ALKAN
1007	AyŐegöl ANDIÇ
1008	Ayhan APAK
1009	Yrd.Doç.Dr.İrem ARAL ELDELEKLİOĞLU
1010	Emir Ali ARSLAN
1012	Muammer ASARKAYA
1013	Prof.Dr.Vehbi Selim ATAERĐİN
1014	Nurettin AteŐ ATAYAKUL
1015	Ümit BİLGİÇ
1016	Ali BİLGİLİ
1017	Atıf Bülent BORA
1018	Ali İhsan BORAĐAN
1019	Doç.Dr.Mertol CAN
1020	Őehriban CAN
1021	Yrd.Doç.Dr.OĐuz CANER
1022	Erhan COŐKUN
1023	Muharrem ÇAĐLAYAN
1024	Dr.Feyiz ÇAKIROĐLU
1025	Fahri ÇETİN
1026	Yusuf Ziya ÇİMEN
1027	Nurten ÇOBAN
1028	Erkan ÇUHALAR
1029	Mehmet DEMİRAYAK
1030	Cumali DEMİRKAYA
1031	İhsan DEMİRKIRAN
1032	İnan Deniz DİNÇ
1033	Hülya DİNÇ
1034	Nuray DİNÇMENT
1035	Abdullah Cengiz DİREN
1036	Nazife DİZE
1037	Makbule Aymelek ERDEMİR
1039	Turgay ERMİŐ
1040	Mehmet ERSOY
1041	Tayfun ERTEKİN
1042	Şaban ESER
1043	Ali EŐKİ
1044	Mustafa Remzi FİDAN
1046	Levent GÜR
1047	Emin GÜRE
1048	Abdülkadir İŐIK
1049	Fatih Mehmet KAÇAR

1050	Seyfettin KARAARSLAN
1051	Ali KARAASLAN
1052	Dilek KARAGÜLLE
1054	Doç.Dr.Şaban KAYIHAN
1055	Gönül Kapağan KOCABEY
1056	Seyid Ahmet KOCAMAN
1057	Hülya KOÇ
1058	Semra KOÇAK
1059	Bilgi KONGAR
1060	Prof.Dr.Huriye KUBILAY
1062	Cem KÜÇÜKOĞLU
1063	Hüsnü LEVENT
1064	Doç.Dr.Didem Algantürk LİGHT
1065	İbrahim Cüneyt MANAV
1066	Arzu MERCAN
1067	Levent MERCAN
1069	Sevilay ÖZALP
1070	Coşgun ÖZAYDIN
1071	Dr.Nevzat ÖZDEMİR
1073	Ali Yaşar ÖZKAN
1074	Mehmet ÖZTÜRK
1076	Dr.Mehmet Hakan SARAÇ
1077	Hamdi SARIKAYA
1078	Düzgün SAYAN
1079	Hayriye Leyla SAYDER
1080	Mustafa SAYGIN
1081	Ayşegül SUSUZLU
1083	Şenol Serkan ŞENTÜRK
1084	Alper TABAK
1085	Mehmet Melih TANSEN
1086	Erdoğan ULUSOY
1087	Şükrü UZUNTAŞ
1088	Özlem ÜLVAN
1089	Selim ÜNAL
1091	Sibel YELMENOĞLU
1092	Meral Aslan YOĞURTCUOĞLU
1093	Ercüment YÜKSEL
1095	Hadi ÇATAK
1096	Timuçin ALPAY
1097	Tevfik Ali BATUŞ
1098	Mete BESENER
1099	Zeynep Gül BİRGÜN
1100	Yavuz BOZTAŞ
1101	Ufuk Engin CAN
1102	Sadrettin COŞGUN
1103	Zeki ÇEMBERCİ
1104	Gülçin DİNÇER
1105	Mehmet EVRENSEL
1106	Nurettin T. GÜLELİ

1107	Nazan GÜRÇAĞLIYAN
1108	Abdülkadir KÜÇÜK
1109	Kamil ÖZBASAN
1110	Fatma Betül ÖZBEK
1112	Bayar TIPYARDIM
1113	Gülen BAYKAL
1114	Murat COŞAN
1115	Abdüllatif İsmet DEMİRAĞ
1116	Necati ERDEM
1117	Cemal IŞIK
1118	Faruk İNAN
1119	Banu İŞLER
1120	MEMET KUTLU
1122	Ceyhun NAYMAN
1123	Sezgin NOYAN
1124	Bayram Necmi ÖZER
1125	Fatma Tülay PARLAK
1126	Adnan SAĞSEN
1127	Hakan SEMİZOĞLU
1128	Sadi Necdet ŞENSEZER
1129	Baise Ayşe ŞİŞMANGİL
1130	Hatice Özlem YALAZ SEÇİM
1131	Mutlu AKSOY
1132	Çiğdem Piraye ASLAN
1133	Banu Pınar BASA
1134	Emine Cüneyda ÇOŞKUN
1135	Gonca DARICI
1136	İrfan DAYIOĞLU
1137	Hüseyin DEMİR
1138	Süleyman KARA
1140	Emre Cüneyt ONUR
1141	Emre ŞAHİN
1142	Naciye Sarı ÜNSAL
1143	Ömer SACAN
1144	Mehmet Çağrı BAĞATUR
1145	Taner GÜNER
1146	Aslı Gamze İNAN
1148	Erkan ÖZCAN
1149	Hayati SAMUT
1150	Osman Salih TEKİN
1151	Özlem TÜRKMENÖZÜ
1152	Zeki YILDAM
1153	Mehmet Sinan CEBE
1154	İbrahim TAŞBAŞI
1155	Bünyamin TÜRKMENÖZÜ
1156	Hakan TÜRKYILMAZ

<b>HAYAT HAKEMLERİ (Life Branch Arbitrators)</b>	
<b>Sicil No.</b> <i>Registration Number</i>	<b>Adı Soyadı - Name - Surname</b>
2001	Dr. Ali İhsan DOĞAN
2002	Nedime Tuba DURAK
2007	Fikret KÜTÜK
2008	Sibel PİDECİ
2011	Binnur BALCI DOĞAN
2012	Orhun Emre ÇELİK
2013	Erdoğan GÖKÇE
2014	Kaspar ZAKARYAN
2015	Tamer BAŞKAN
2016	Banu GÖNENÇ
2017	Damla KÜÇÜK

**Altunizade Mah. Kısıklı Cd. Aksel İş Merkezi 35/2 Üsküdar / İstanbul**  
**Tel : 0216 651 65 65 - Faks : 0216 651 42 22**