

2012

FAALİYET RAPORU

ANNUAL REPORT



SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU
INSURANCE ARBITRATION COMMISSION



**SİGORTA
TAHKİM
KOMİSYONU**

FAALİYET RAPORU

2012

***INSURANCE
ARBITRATION
COMMISSION***

ANNUAL REPORT

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ	1
GİRİŞ	3
Sigorta Tahkim Komisyonu.....	3
Vizyon.....	4
Misyon	4
1. SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU TEŞKİLATI	6
1.1. Komisyon Başkanlığı	6
1.2. Organizasyon Şeması.....	7
2. SİGORTA HAKEMLERİ	10
2.1. Genel Bilgi	10
2.2. 2012 Yılında Yapılan Sigorta Hakemliği Başvuruları	10
2.3. Sigorta Hakemliği Listesinde Meydana Gelen Değişiklikler	10
2.4. Sigorta Hakemlerine İlişkin İstatistik Bilgiler	11
2.5. Sigorta Hakem Ücretleri	12
3. ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI	14
3.1. 2012 Yılında Sisteme Üye Olan ve Üyelikten Ayrılan Kuruluşlar.....	14
3.2. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler	14
3.3. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları.....	16
4. KOMİSYONA 2012 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR	19
4.1. Genel Değerlendirme	19
4.2. Başvurulara İlişkin İstatistik Bilgiler	21
4.3. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistik Bilgiler.....	37
5. BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI	41
5.1. Komisyona Başvuru Şartları Hakkında Genel Bilgi	41
5.2. Başvuru Ücretleri	41
5.3. Komisyon İnternet Sitesi	42
5.4. Bülten ve Hakem Karar Dergisi.....	44
5.5. Bilgilendirmeye Yönelik Yayın, Toplantı ve Seminerler	44
5.6. Komisyon Bilgi İşlem Sistemi	46
6. FİNANSAL TABLOLAR	49
6.1. Bilanço.....	49
6.2. Gelir Tablosu.....	50
EK-1 SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU HAKEM LİSTESİ	52
EK-2 ÜYE SİGORTA KURULUŞLARININ İSİM VE ADRESLERİ	56

CONTENT

PREFACE	1
INTRODUCTION.....	3
<i>Insurance Arbitration Commission.....</i>	<i>3</i>
<i>Vision.....</i>	<i>4</i>
<i>Mission.....</i>	<i>4</i>
1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION	6
1.1. The Board of Directors.....	6
1.2. Organizational Chart.....	7
2. INSURANCE ARBITRATORS	10
2.1. General Information.....	10
2.2. Insurance Arbitrator Applications Made in 2012.....	10
2.3. Changes in the List of Insurance Arbitrators.....	10
2.4. Statistical Data Related to Insurance Arbitrators.....	11
2.5. Arbitrators' Fees.....	12
3. MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS.....	14
3.1. New Memberships and Withdrawals in 2012.....	14
3.2. Information on Member Establishments.....	14
3.3. Market Shares of Member Establishments in Insurance Sector.....	16
4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2012	19
4.1. General Evaluation.....	19
4.2. Statistical Data on Applications.....	21
4.3. Statistical Information Regarding Arbitrators' Decisions.....	37
5. ACTIVITIES REGARDING INFORMING THE PUBLIC AND IT INFRASTRUCTURE.....	41
5.1. General Information Regarding Application Conditions.....	41
5.2. Application Fees.....	41
5.3. Commission's Internet Website.....	42
5.4. Bulletin and Arbitrator Decisions Journal.....	44
5.5. Other Activities for Informing the Public.....	44
5.6. Commission's IT System.....	46
6. FINANCIAL STATEMENTS.....	49
6.1. Balance Sheet.....	49
6.2. Income Statement.....	50
ANNEX-1 INSURANCE ARBITRATION COMMISSION ARBITRATORS LIST.....	52
ANNEX-2 NAMES AND ADDRESSES OF MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS.....	56

SUNUŞ

Sigorta Tahkim Komisyonu, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30 uncu maddesi uyarınca, sigorta sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların süratli, basit ve düşük maliyetle çözümünü temin etmek amacıyla oluşturulmuştur. Komisyon, 2012 yıl sonu itibariyle üçüncü takvim yılını da tamamlamış bulunmaktadır. Bu çerçevede, Komisyonumuzun 2012 yılında gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin ayrıntılı bilgileri içeren raporumuz bilgilerinize sunulmuştur.

Komisyonun 2012 yılında, bir önceki yıla göre % 26,71 oranında bir artışla 2.353 başvuru yapılmıştır. 2011 yılında da başvuruların 2010 yılına göre % 63,9 oranında artış gösterdiği dikkate alındığında, kamuoyu nezdindeki bilinirliğimizin yıldan yıla giderek arttığı ve tahkim sisteminin sigorta uyuşmazlıklarının çözümü bakımından önemli bir çözüm yöntemi olarak kabul görmeye başladığı söylenebilir. Sistemin daha geniş kitlelere tanıtılmasına yönelik çalışmalar devam etmekte olup, bu çalışmaların sonucunda gelecek yıllarda sigorta uyuşmazlıklarının çözümünde tahkim sisteminin etkinliğinin artarak devam edeceği öngörülmektedir.

Rapor dönemi içerisinde sigorta hakemlerince karara bağlanan uyuşmazlık sayısı da 2011 yılına göre % 33,16'lık bir artışla 1.530'a ulaşmış olup, başvuruların ortalama karara bağlanma süresi 62 gün olarak gerçekleşmiştir. Başvuru sayısı ve hakemlerce karara bağlanan dosya adedinde yaşanan artışa karşın, bir önceki yılda olduğu gibi 2012 yılında da Komisyon önüne gelen uyuşmazlıklar ortalama iki aylık sürede çözümlenmiş ve tahkim sistemi yoluyla uyuşmazlıkların mümkün olduğunca hızlı sonuçlandırılmasına yönelik çalışmalarımız devam etmiştir.

2012 yılında tahkim sistemine katılımlar devam etmiş, 2011 yılı sonunda 48 olan üye sayısı, 2012 yıl sonu itibariyle 50'ye yükselmiştir. Üye kuruluşlar, 49 sigorta şirketi ve Doğal Afet Sigortaları Kurumu olup, üyeliklere ilişkin güncel liste internet sitemizde ilan edilmektedir. Üye sigorta şirketlerinin 31 adedi hayat dışı, 18 adedi ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.

31.12.2012 tarihi itibariyle sektörün toplam prim üretimi hayat dışı branşlarda 17.115.710.039 TL, hayat branşında 2.710.778.017 TL'dir. Komisyonun üye sigorta şirketlerinin toplam prim üretimi içerisindeki payları ise hayat dışı branşlarda % 96,23, hayat branşında ise % 95,98 olarak gerçekleşmiştir.

Komisyonumuz açısından 2012 yılında yaşanan önemli gelişmelerden biri de 6327 sayılı Kanunla 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30 uncu maddesindeki bazı hükümlerin değiştirilmesi olmuştur. Söz konusu değişiklikle sigortacılıkta tahkime ilişkin yasal düzenlemelerin 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile uyumlu hale getirilmesi amaçlanırken, düzenlemede ayrıca, yargılama masraflarını azaltarak tahkimi daha düşük maliyetli kılabilecek hükümlere yer verilmiştir.

PREFACE

Insurance Arbitration Commission 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. As of the end of 2012, the Commission, has completed its third calendar year. In this context, the report containing detailed information regarding the activities carried out by our Commission in 2012 has been submitted herewith to your attention.

In 2012, 2,353 applications were made to the Commission with an increase of 26.71% in comparison to the previous year. If we take into account that the applications were also increased by 63.9% in 2011 compared with 2010, it can be concluded that the general awareness of the public regarding our activities is gradually increasing every each year and the arbitration system is being accepted as an important mechanism for resolving insurance disputes. As the activities to inform the public about the arbitration system are underway, it is forecasted that in the next years the effectiveness of arbitration system will increase even further.

1,530 disputes arising from insurance contracts were resolved by insurance arbitrators within the Report period which amounts to a 33.16% increase compared to 2011 and the average resolution period of the disputes by insurance arbitrators is 62 days. Despite the increase in application numbers and the number of files that are resolved by arbitrators, in 2012 the disputes were also decided in an average of two-months and our efforts to resolve the disputes in the shortest possible time frame within the insurance arbitration system have been continued.

Participations to the arbitration system continued in 2012, and the number of members which was 48 at the end of 2011 increased to 50 at the end of 2012. Member establishments consist of 49 insurance companies and Turkish Catastrophe Insurance Pool and the updated list of members is announced on our internet website. Of the member companies, 31 are operating in non-life branches, and 18 are operating in life branch.

The total premium volume of the sector as of 31.12.2012 was 17,115,710,039 TL in non-life branches and 2,710,778,017 TL in the life branch. The cumulative shares of the member companies in the total premium volume were realized as 96.23% in non-life branches and 95.98% in the life branch.

One of the most important developments for our Commission in 2012 was the amendment made to Article 30 of the Insurance Law no. 5684. The said amendment aims to bring the procedural provisions in Article 30 in line with the new Civil Procedural Code No. 6100, and also contains provisions to decrease the legal costs in order to make insurance arbitration even a lower-cost dispute settlement system than it was before.

Raporun ilk bölümünde, Komisyonun teşkilat yapısı, sigorta hakemleri ve üye kuruluşların tanıtımı yapılmış olup, ikinci bölümünde ise 2012 yılında yapılan başvuruların genel değerlendirilmesi ile istatistikî bilgiler yer almaktadır. Hazırlanan Rapor, Komisyonumuz internet sitesi (<http://www.sigortatahkim.org>) üzerinden elektronik ortamda kamuoyunun da bilgisine sunulmaktadır.

Raporun sektörümüz ve ilgililer için faydalı olmasını diler, bu vesileyle tüm Komisyon çalışanları ve sigorta hakemlerine teşekkür eder, saygılar sunarım.

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 2012. 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 wish this Report would be useful to our sector and all concerned, and availing myself of this opportunity I would like to thank all the Commission staff and insurance arbitrators.

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, sistemin medeni yargılama usulüne ilişkin kanunumuzda 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 görevli olup, Komisyona yapılan uyuşmazlık başvuruları hakkındaki ilk inceleme, Komisyonda görev yapan sigorta raportörlerince gerçekleştirilmektedir. 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.

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 çalışmalarını 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 31.12.2012 tarihine kadar, 5.072'si hayat dışı branşlarda, 407'si ise hayat branşında olmak üzere toplam 5.479 başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların 5.404'ü üye kuruluşlara, 75'i üye olmayan kuruluşlara ilişkindir. Komisyona yapılan başvuruların 820'si başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 624 başvuru dosyası ise raportörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşıyamaları nedeniyle

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.

Insurance Arbitration Commission started its work on February 14th 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 12th 2009 after the formation of the list of arbitrators and the completion of the membership procedure to the system. A total of 5.479 applications were made to the Commission within the period from the said date to December 31st 2012; 5.072 of which are in non-life branches, and 407 of which are in the life branch. 5.404 of the applications were made against the member establishments, while 75 were made against non-members. 820 applications could not be processed as they were not in the competence of the Commission and 624 application files were closed by the rapporteurs

kapatılmıştır. Bunun yanında 177 uyuşmazlık başvurusuna ilişkin dosya, tarafların raportör aşamasında uzlaşmasıyla sonuçlanmıştır. 31.12.2012 tarihi itibarıyla, çözüm için sigorta hakemlerine havale edilen 3.716 uyuşmazlık dosyasından 3.298'i sigorta hakemlerince karara bağlanarak sonuçlandırılmış olup, 428 başvuruya ilişkin hakem yargılaması devam etmektedir. Aynı tarih itibarıyla, 116 başvuru ise raportör incelemesinde bulunmaktadır.

31.12.2012 tarihi itibarıyla 49 sigorta şirketi ve Doğal Afet Sigortaları Kurumu sabit katılım payını yatırarak ve üyelik sözleşmelerini imzalayarak sisteme üyeliklerini tamamlamışlardır. Üye şirketlerin 31'i hayat-dışı, 18'i ise hayat dalında faaliyet göstermektedir.

Sigorta hakem listesine kayıtlı bulunan sigorta hakemi sayısı ise 31.12.2012 tarihi itibarıyla 148'dir. Sigorta hakemlerinin 137'si hayat dışı branşlarda, 11'i ise hayat branşında görev yapmaktadır.

29.06.2012 tarihinde yürürlüğe giren ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30 uncu maddesinde değişiklik yapan 6327 sayılı Kanun ile Komisyon ve tahkim sisteminin işleyişine ilişkin bazı yenilikler getirilmiştir. Söz konusu yasal değişiklik çerçevesinde, sigorta hakemlerince verilen kararların uyuşmazlık taraflarına bildirim görevi Sigorta Tahkim Komisyonu'na verilmiş, bu çerçevede kararlar taraflara bildirildikten sonra uyuşmazlık dosyaları Komisyon eliyle saklanmak üzere yetkili mahkemelere gönderilmiştir. 30 uncu maddeye eklenen 17 nci fıkra ile de, talebi kısmen ya da tamamen reddedilenler aleyhinde hükmolunacak vekalet ücretinin Avukatlık Asgari Ücret Tarifesinde belirlenen miktarın beşte biri olması esası getirilmiş, bu şekilde sigortacılıkta tahkimin maliyetinin taraflar için daha da azaltılması öngörülmüştür. Bunun yanında, 6327 sayılı Kanun ile Katma Değer Vergisi Kanunu'na da bir hüküm eklenerek Komisyonun münhasıran tahkim sistemine ilişkin verdiği hizmetlere KDV istisnası tanınmıştır. Belirtilen değişikliklerle Komisyonun uyuşmazlık çözümü hizmetini daha etkin ve düşük maliyetle sağlaması amaçlanmıştır.

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.

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.

due to the relevant regulations. In 177 files, parties to the dispute reached a voluntary settlement during the rapporteur examination stage. As of December 31st 2012, 3.298 of 3.716 dispute files referred to the insurance arbitrators for resolution were decided, while the arbitral proceedings for 428 files were pending. On the same date, 116 files were still under rapporteur examination.

As of December 31st 2012, 49 insurance companies and Turkish Catastrophe Insurance Pool became members to the system by signing the membership contracts and paying the annual fee. 31 of the member companies are active in non-life branches, and 18 of them conduct their activities in life branch.

The number of insurance arbitrators in the list was 148 as of December 31st 2012. 137 of the arbitrators were registered to the non-life arbitrators list while 11 of them were registered as life arbitrators.

Law no. 6327, which entered into force on June 29th 2012 and making amendments to Article 30 of Insurance law. No. 5684, has brought some changes to the functioning of the insurance arbitration system. With the said amendment, the duty of notification of arbitrators' decisions to the parties of the dispute has been given to the Commission, and thus the decisions were notified to the parties by the Commission before being sent to the competent court to be retained. Paragraph 17 which was inserted into Art. 30 provides that the attorney fee which would be decided against the part whose claim is totally or partially rejected shall be one fifth of the attorney fee calculated according to the Official Minimum Attorney Fee Tariff. The said provision aims to further decrease the cost of insurance arbitration system for the parties. Additionally, a provision was added to VAT Code to the effect that, Commission's services which are provided solely in relation to insurance arbitration system were exempted from VAT, with the aim of enabling the Commission to conduct its activities with lower costs and in a more efficient way.

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.

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.

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 Reasürans ve Emeklilik 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

31.12.2012 tarihi itibarıyla Komisyonumuz üyelerinin isim ve görev dağılımları aşağıda sunulmuştur.

Komisyon Başkanlığı Üyeleri - <i>Members of the Board of Directors</i>			
Başkan Chairman	Zihni METEZADE	TSB Yönetim Kurulu Müşaviri	<i>TSB Board Consultant</i>
Başkan Yardımcısı Vice Chairman	Dr.Dilek ÖZER	Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü Daire Başkanı	<i>Undersecretariat of Treasury General Directorate of Insurance Head of Department</i>
Üye Member	Erhan TUNÇAY	TSB Genel Sekreteri	<i>TSB Secretary General</i>
Üye Member	Av.Şükran EROĞLU	TÜKODER Genel Başkanı	<i>President of TUKODER</i>
Üye Member	Doç.Dr.İbrahim SUBAŞI	Akademisyen Hukukçu	<i>Professor of Law</i>

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. The centre of the Commission is in Istanbul.

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 academician lawyer designated by the Undersecretariat.

1.1.1. Members of the Board of Directors

The names and titles of the Board members as of 31.12.2012 are given as follows.

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,
- 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 yardımcılarını ile büro müdürü ve müdür yardımcılara verilecek görevleri belirlemek,
- Müsteşarlıkça verilen diğer görevleri yerine getirmek.

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 submit 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 send an annual report on the results of the activities of the Commission, to the Association and the Undersecretariat,
- To prepare the IT infrastructure,
- To perform other duties assigned by law,
- 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.

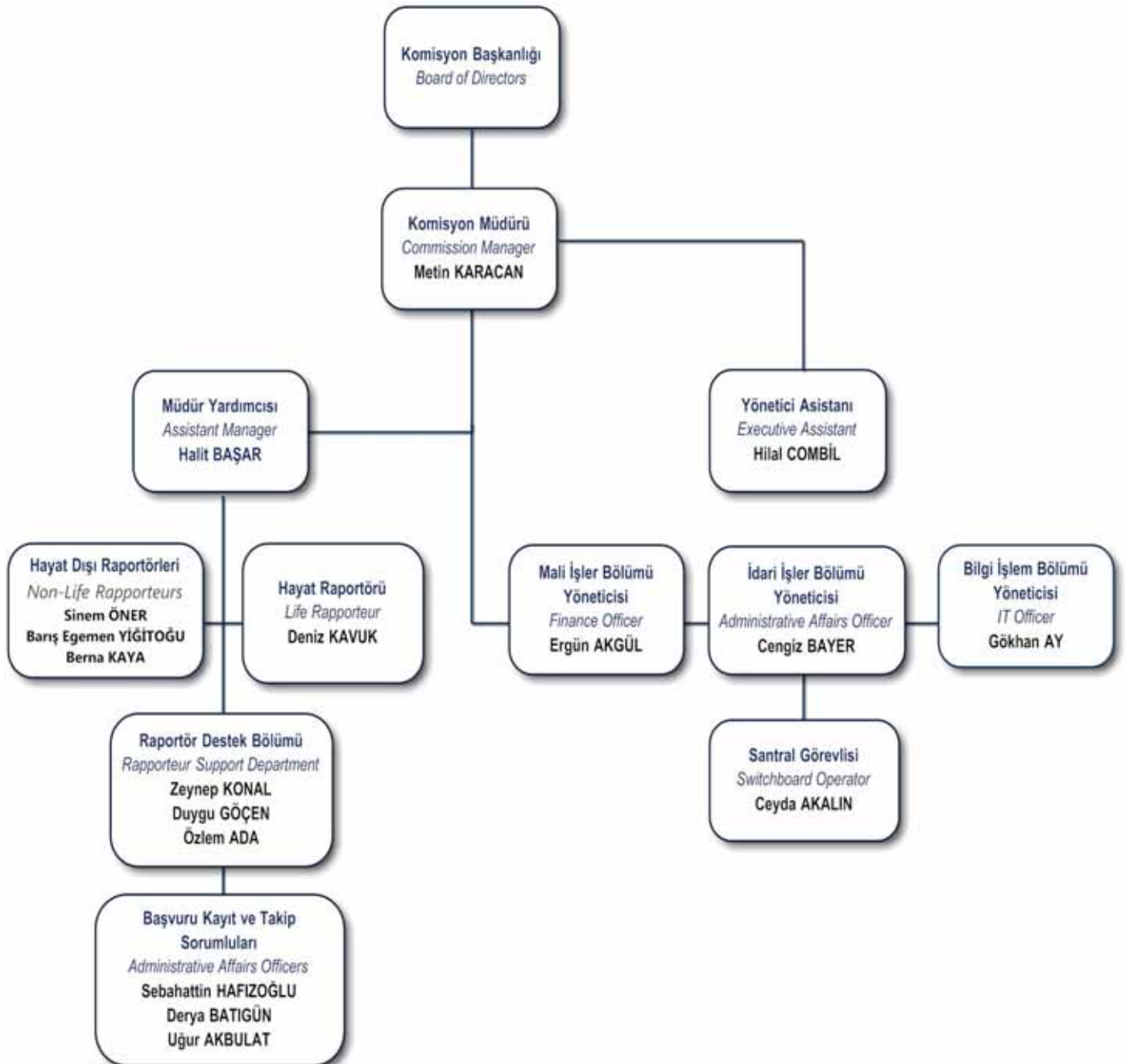
1.2. Organizasyon Şeması

Komisyonunda, 2012 yıl sonu itibariyle, Komisyon müdürü, müdür yardımcısı ve raporörler de dahil 19 personel görev yapmaktadır.

Komisyonunda görev yapan müdür, müdür yardımcısı ve raporörlerin 5684 sayılı Kanunun 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 2012 yılında yetkili personel kadrosunda çalışmak üzere bir avukat daha göreve başlamış ve 2011 yılı sonunda 18 olan personel sayısı 19'a yükselmiştir.

31.12.2012 tarihi itibariyle Komisyon'un organizasyon şeması çalışan isim ve ünvanları da gösterilerek aşağıda verilmiştir.



1.2. Organizational Chart

As of the end of 2012, 19 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.

Due to the rise in the number of applications made to the Commission in 2012, one more lawyer was recruited to work in the capacity of arbitration desk officer, and number of personnel working in the Commission, which was 18 at the end of 2011, increased to 19.

The organizational chart of the Commission, including the staff's names and titles, is given below.

2. SİGORTA HAKEMLERİ

2.1. Genel Bilgi

Sigorta Hakemi, sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişiler ile riski üstlenen taraf arasında sigorta sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkları çözen kişidir. Sigorta hakemlerinin listeye kayıtları, 5684 sayılı Kanun'un 30 uncu maddesinin 8 inci fıkrasında belirtilen şartları 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.

2012 yıl sonu itibarıyla sigorta hakemliği listesine kayıtlı 148 sigorta hakemi bulunmakta olup, 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 mensupları ile Sigorta Denetleme Kurulu uzman ve aktüerlerinden oluşmaktadır.

2.2. 2012 Yılında Yapılan Sigorta Hakemliği Başvuruları

Hazine Müsteşarlığının 06.09.2011 tarihli kararı gereğince 2012 yılında hayat dışı branşlardan yeni hakemlik başvurusu kabul edilmemiştir.

Hayat branşında ise Komisyon Başkanlığının talebi üzerine Hazine Müsteşarlığının 02.04.2012 tarihli yazısı ile, hakemlik başvuruları yeniden açılmış olup, bu çerçevede Komisyona yapılan sekiz yeni hakemlik başvurusu Komisyon Başkanlığının 26.09.2012 tarih ve 34 no.lu toplantısında alınan karar uyarınca değerlendirilmek üzere Müsteşarlığa gönderilmiştir.

2.3. Sigorta Hakemliği Listesinde Meydana Gelen Değişiklikler

2012 yılında 3'ü hayat dışı branşlarda 1'i hayat branşında görev yapan toplam 4 sigorta hakemi, hakemlikten çekilmeleri nedeni ile listeden silinmişlerdir.

Öte yandan, hakemlik başvurularını daha önce yapmış olmakla birlikte listeye kayıtları 2012 yılında gerçekleşen 2 sigorta hakemi ise hayat dışı branşlarda göreve başlamışlardır.

Bu çerçevede, listeye kayıtlı hakem sayısı bir önceki yıla göre 2 kişi azalarak 31.12.2012 tarihi itibarıyla 148 olmuştur.

2. INSURANCE ARBITRATORS

2.1. General Information

Insurance arbitrator is the person who settles disputes arising from the insurance contract between the policyholder or beneficiaries of the insurance contract and the party who assumes the risk. Registration of insurance arbitrators to the list is carried out by the Commission after Undersecretariat of Treasury confirms that the arbitrator meets the criteria given in 8th paragraph of 30th article of the law numbered 5684.

Qualifications of an insurance arbitrator are stated in 8th paragraph of Article 30 of the Law no. 5684. Accordingly, insurance arbitrators shall have the qualifications required for insurance company and reinsurance company founders in addition to financial power. They shall be graduated from four-year high school as minimum, and have minimum ten years of experience in insurance business or minimum five years of experience in insurance law.

There are 148 insurance arbitrators registered to the list of insurance arbitrators by the end of 2012, and they include academicians specialized in insurance law and insurance business, retired judges of Court of Appeals and commercial courts, lawyers experienced in insurance law, retired sector members who worked at relevant units of insurance companies, as well as supervisors and actuaries of Insurance Supervision Board.

2.2. Insurance Arbitrator Applications Made in 2012

Due to the decision of Undersecretariat of Treasury dated 6.9.2011, new arbitrator applications were not accepted from non-life branches in 2012.

Concerning the life branch, upon the request of the Commission Chairmanship and approval of the Undersecretariat of Treasury dated 2.4.2012, arbitrator applications were commenced and eight new arbitrator applications made to the Commission were sent to the Undersecretariat for evaluation by the Commission Chairmanship, in accordance with the Chairmanship decision dated 26.9.2012 and no. 34.

2.3. Changes in the List of Insurance Arbitrators

Total 4 insurance arbitrators (3 from non-life branches and 1 from life branch) were removed from the list upon their resignation in 2012.

On the other hand, 2 insurance arbitrators, who applied in the previous years but registered to the list in 2012, started to work in non-life branches.

Accordingly, number of arbitrators registered to the list decreased for the first time compared to the previous year in 2012 by 2 and became 148 by 31.12.2012.

2.4. Sigorta Hakemlerine İlişkin İstatistikî Bilgiler

Sigorta hakem listesine kayıtlı 148 sigorta hakeminin, 84'ü sigorta hukukçusu, 43'ü emekli sektör mensubu, 21'i ise Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulunda görev yapan sigorta denetleme uzmanları ve sigorta denetleme aktüerleridir.

Sigorta hakem listesi, Komisyon internet sitesinde de güncel olarak kamuoyunun bilgisine sunulmaktadır.

Hayat dışı branşlarda 137, hayat branşında 11 olmak üzere sigorta hakemliği listesine kayıtlı toplamda 148 sigorta hakeminin branş ve il bazında dağılımı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

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	Samsun	Toplam Total
Hayat Dışı Non-Life	91	19	11	6	3	2	2	1	1	1	137
Hayat Life	7	3	-	-	-	1	-	-	-	-	11
Toplam Total	98	22	11	6	3	3	2	1	1	1	148

Tablodan görüleceği üzere sigorta hakemlerinin yaklaşık 2/3'lük kısmı İstanbul'da görev yapmakta olup, İstanbul'un ardından en çok sigorta hakemi bulunan iller, 22 hakemle Ankara ve 11 hakemle İzmir'dir. 17 sigorta hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışında diğer 7 ilde görev yapmaktadır.

2009, 2010, 2011 ve 2012 yılları sonu itibariyle listeye kayıtlı sigorta hakemlerinin branş bazında sayısal değişimini gösteren tablo aşağıda verilmiştir.

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

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
2012	11	137	148

Tablodan da görüleceği üzere Komisyon nezdinde görev yapan sigorta hakemi sayısı 2009 ila 2011 yılları arasında artarken, 2012 yılında hayat dışı branşlardan hakemlik başvurusu kabul edilmemesine bağlı olarak ilk kez bir önceki yıla göre düşüş göstermiş ve 148 olmuştur.

2.4. Statistical Data Related to Insurance Arbitrators

Among 148 insurance arbitrators registered to insurance arbitrator list, 84 are insurance lawyers, 43 are retired sector members, and 21 are insurance supervision actuaries and insurance supervision experts who work at Insurance Supervision Board of Undersecretariat of Treasury.

Updated insurance arbitrators list is submitted to the public on the web site of the Commission.

Below table demonstrates the distribution of 148 insurance arbitrators, of whom 137 are registered in non-life branches and 11 are registered in the life branch, on the basis of branch and province.

As seen from the table, two thirds of the insurance arbitrators are active in İstanbul. İstanbul is followed by Ankara with 22 arbitrators and İzmir with 11 arbitrators. A total of 17 insurance arbitrators are active in 7 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, 2011 and 2012 is provided below.

As seen from the table, while the number of insurance arbitrators increased between 2009 and 2011, in 2012, the number fell compared to the previous year and became 148, due to the fact that no new arbitrator applications from non-life branches were accepted within the year.

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 başına Komisyon tarafından ödenmektedir. Hakemlere dosya başına ödenecek ücretler, ilk olarak en az 200 TL (brüt) ve en fazla 1000 TL (brüt) şeklinde uygulanmış, daha sonra Hazine Müsteşarlığının 08.02.2011 tarih ve 2011/101 sayılı onayı ile hakem başına ödenecek en az ücret 225 TL'ye (brüt) yükseltilmiştir. 2012 yılında hakem ücretleri Hazine Müsteşarlığı tarafından tekrar revize edilmiş olup, bu çerçevede hakem başına ödenecek en az ücret Müsteşarlığın 14.05.2012 tarihli kararı ile 250 TL (brüt) olarak belirlenmiştir.

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

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 Commission per file resolved by the 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. In 2012, arbitrator fees were revised by the Undersecretariat of Treasury. Accordingly, minimum fee payable to arbitrators has been determined as 250 TL (gross) with the order of Undersecretariat dated 14.5.2012.

Arbitrator fees vary depending on the extent of dispute and method of calculation of fees is given in the following table.

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. 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. 2012 Yılında Sisteme Üye Olan ve Üyelikten Ayrılan Kuruluşlar

2012 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 2012 yılında üye olan şirketler ve üyelik tarihleri aşağıda verilmiştir.

- BNP Paribas Cardif Sigorta – 05.01.2012
- BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta – 16.01.2012
- ACE European Group Limited – 03.04.2012

Acıbadem Sağlık ve Hayat Sigorta AŞ ise 13.08.2012 tarihinde tahkim sistemi üyeliğinden ayrılmıştır.

3.2. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler

2012 yılında gerçekleşen katılımlarla birlikte tahkim sistemine üye kuruluş sayısı 2011 yıl sonunda 48 iken, 31.12.2012 tarihi itibarıyla 50'ye ulaşmış olup, üye kuruluşların tam listesi üyelik tarihleri ile birlikte aşağıdaki tabloda gösterilmiştir

(2013 Şubat ayı itibarıyla Güvence Hesabı, Asya Emeklilik ve Hayat AŞ ve Tarım Sigortaları Havuz İşletmesi AŞ sisteme üyeliklerini gerçekleştirmiş olup, üye kuruluş sayısı 53'e yükselmiştir.)

3. MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS

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 2012

In 2012, 3 insurance establishments became members to the arbitration system by signing the membership contract and 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 Insurance Arbitration Commission in 2012 and their respective membership dates are as follows.

- BNP Paribas Cardif Sigorta – 05.01.2012
- BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta – 16.01.2012
- ACE European Group Limited – 03.04.2012

On the other hand, Acıbadem Sağlık and Hayat Sigorta AŞ withdrew from membership on 13.8.2012.

3.2. Information on Member Establishments

The number of establishments participating to the arbitration system was 48 at the end of 2011. With the new participations in 2012, the number of member establishments reached 50 as of 31.12.2011. The complete list of members is given below together with the membership dates thereof.

(As of February 2013, Assurance Account, Asya Emeklilik ve Hayat AŞ and TARSİM AŞ became members to the system and the number of member establishments increased to 53.)

Tablo 3.2 Üye Kuruluşlar ve Üyelik Tarihleri
Member Establishments and Dates of Their Membership

	Üye Kuruluş – Member Establishment	Üyelik Tarihi - Date of Membership
1	ACE EUROPEAN GROUP LIMITED	03.04.2012
2	AIG SİGORTA	18.03.2010
3	AKSİGORTA	29.07.2009
4	ALLIANZ HAYAT VE EMEKLİLİK	31.07.2009
5	ALLIANZ SİGORTA	31.07.2009
6	ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK	06.08.2009
7	ANADOLU SİGORTA	05.08.2009
8	ANKARA SİGORTA	12.08.2009
9	AVIVASA HAYAT VE EMEKLİLİK	19.11.2009
10	AXA HAYAT VE EMEKLİLİK	05.08.2009
11	AXA SİGORTA	05.08.2009
12	BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK	07.08.2009
13	BNP PARIBAS CARDIF HAYAT SİGORTA	16.01.2012
14	BNP PARIBAS CARDIF SİGORTA	05.01.2012
15	CIV HAYAT SİGORTA	30.07.2009
16	COFACE SİGORTA	07.08.2009
17	DEMİR HAYAT SİGORTA	07.08.2009
18	DEMİR SİGORTA	12.08.2009
19	DOĞAL AFET SİGORTALARI KURUMU	03.04.2010
20	DUBAI STARR SİGORTA	05.01.2010
21	ERGO EMEKLİLİK VE HAYAT	29.01.2010
22	ERGO SİGORTA	19.11.2009
23	EUREKO SİGORTA	05.08.2009
24	EURO SİGORTA	14.08.2009
25	FİNANS EMEKLİLİK VE HAYAT	04.08.2009
26	GARANTİ EMEKLİLİK VE HAYAT	05.10.2011
27	GENERALI SİGORTA	05.08.2009
28	GROUPAMA EMEKLİLİK	07.08.2009
29	GROUPAMA SİGORTA	31.07.2009
30	GÜNEŞ SİGORTA	29.07.2009
31	HALK HAYAT VE EMEKLİLİK	07.08.2009
32	HALK SİGORTA	06.08.2009
33	HDI SİGORTA	07.08.2009
34	HÜR SİGORTA	07.08.2009
35	IŞIK SİGORTA	13.07.2009
36	LIBERTY SİGORTA	04.09.2009
37	MAPFRE GENEL SİGORTA	06.08.2009
38	MAPFRE GENEL YAŞAM SİGORTA	30.07.2009
39	METLIFE EMEKLİLİK VE HAYAT	14.08.2009
40	NEOVA SİGORTA	29.01.2010
41	RAY SİGORTA	07.08.2009
42	SBN SİGORTA	07.08.2009
43	SOMPO JAPAN SİGORTA	07.08.2009
44	TÜRK NIPPON SİGORTA	07.08.2009
45	VAKIF EMEKLİLİK	05.04.2011
46	YAPI KREDİ EMEKLİLİK	07.08.2009
47	YAPI KREDİ SİGORTA	05.08.2009
48	ZİRAAT HAYAT VE EMEKLİLİK	27.01.2011
49	ZİRAAT SİGORTA	12.01.2010
50	ZURICH SİGORTA	05.08.2009

3.3. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları

Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği tarafından yayınlanan verilere göre, sektörün 2012 yılındaki toplam prim üretimi 19.826.488.056 TL olup, söz konusu prim üretiminin 17.115.710.039 TL'lik kısmı hayat dışı branşlarda, 2.710.778.017 TL'lik kısmı ise hayat branşında gerçekleşmiştir.

2011 yılı sonunda tahkime üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 14.128.353.030 TL ile sektör prim üretiminin % 97,52'sini oluşturmaktaydı. 2012 yıl sonu itibariyle ise üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 16.473.660.340 TL olup söz konusu tutar sektörün hayat dışı prim üretiminin % 96,23'ünü oluşturmaktadır.

Hayat branşında da 2011 yıl sonu itibariyle tahkime üye kuruluşların toplam prim üretimi 2.568.955.433 TL ile sektör prim üretiminin % 95,65'ini oluşturmaktaydı. 2012 yılında, tahkime üye kuruluşların hayat branşındaki prim üretimlerinin toplamı 2.601.803.297 TL, hayat branşındaki toplam prim üretimi içindeki payları ise % 95,98 olarak gerçekleşmiştir.

Bu çerçevede, tahkime üye kuruluşların sektördeki pazar payları toplamı 2010 yılında % 90,1, 2011 yılında % 97,23 iken 2012 yıl sonunda ise % 96,21 olmuştur.

Üye kuruluşların 31.12.2012 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 Insurance Association of Turkey, the total premium volume of the sector in 2012 was 19.826.488.056 TL, and 17.115.710.039 TL of the said premium volume was realized in non-life branches, and 2.710.778.017 TL of it was in the life branch.

As of the end of 2011, member establishments of the arbitration system realized 97,52% of the non-life premium volume in the sector, which equals to 14.128.353.030 TL. At the end of 2012, the premium volume of member establishments in non-life branches amounted to 16.473.660.340 TL which constituted 96,23 % of the sector's non-life premium production.

As for the life branch, the total premium volume of member establishments of the arbitration system was 2.568.955.433 TL as of the end of 2011, which constituted 95,65% of the sector premium production. In 2012, the total premium production of member establishments in life branch was 2.601.803.297 TL and their share in the total premium volume in life branch was 95.98%.

In this frame, total market share of member companies of the arbitration system in the sector was 90,1% in 2010, while it was 97,23% in 2011 and 96,21% in the end of 2012.

By 31.12.2012, the premium production of member establishments in life and non-life branches, and their respective market shares are shown in the table below by making distinction between life and non-life branches

Tablo 3.3 Üye Kuruluşların 2012 yılında Ana Branş Bazında Prim Üretimleri
Premium Volume of Member Establishments in 2012 on the basis of Life/Non-Life

Şirket Adı - Company Name	31/12/2012		31/12/2012		31/12/2012	
	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	36.917.282	% 0,22	-	-	36.917.282	% 0,19
AIG SİGORTA	217.522.128	% 1,27	-	-	217.522.128	% 1,10
AKSİGORTA	1.311.276.165	% 7,66	55.660	-	1.311.331.825	% 6,61
ALLIANZ HAYAT VE EMEKLİLİK	664.960	-	90.374.660	% 3,33	91.039.620	% 0,46
ALLIANZ SİGORTA	1.444.876.620	% 8,44	-	-	1.444.876.620	% 7,29
ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK	910.935	% 0,01	367.057.439	% 13,54	367.968.374	% 1,86
ANADOLU SİGORTA	2.234.633.499	% 13,06	-	-	2.234.633.499	% 11,27
ANKARA SİGORTA	152.516.786	% 0,89	-	-	152.516.786	% 0,77
AVIVASA HAYAT VE EMEKLİLİK	32.341.199	% 0,19	165.202.465	% 6,09	197.543.663	% 1,00
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK	288.605	-	62.339.978	% 2,30	62.628.583	% 0,32
AXA SİGORTA	2.386.249.867	% 13,94	-	-	2.386.249.867	% 12,04
BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK	231.900	-	53.335.911	% 1,97	53.567.812	% 0,27
BNP PARIBAS CARDIF HAYAT SİGORTA	764.425	-	40.113.657	% 1,48	40.878.081	% 0,21
BNP PARIBAS CARDIF SİGORTA	11.139.278	% 0,07	-	-	11.139.278	% 0,06
CIV HAYAT SİGORTA	5.328.001	% 0,03	33.481.327	% 1,24	38.809.328	% 0,20
COFACE SİGORTA	32.207.461	% 0,19	-	-	32.207.461	% 0,16
DEMİR HAYAT SİGORTA	54.332.798	% 0,32	4.683.688	% 0,17	59.016.486	% 0,30
DEMİR SİGORTA	19.514.247	% 0,11	-	-	19.514.247	% 0,10
DUBAI STARR SİGORTA	70.766.358	% 0,41	-	-	70.766.358	% 0,36
ERGO EMEKLİLİK VE HAYAT	288.801	-	21.701.887	% 0,80	21.990.687	% 0,11
ERGO SİGORTA	683.284.477	% 3,99	-	-	683.284.477	% 3,45
EUREKO SİGORTA	685.399.781	% 4,00	-	-	685.399.781	% 3,46
EURO SİGORTA	176.848.618	% 1,03	-	-	176.848.618	% 0,89
FİNANS EMEKLİLİK VE HAYAT	77.657	-	161.040.971	% 5,94	161.118.628	% 0,81
GARANTİ EMEKLİLİK VE HAYAT	1.224	-	262.853.846	% 9,70	262.855.069	% 1,33
GENERALİ SİGORTA	83.821.007	% 0,49	2.947	-	83.823.954	% 0,42
GROUPAMA EMEKLİLİK	20.779.867	% 0,12	73.029.086	% 2,69	93.808.953	% 0,47
GROUPAMA SİGORTA	826.802.909	% 4,83	-	-	826.802.909	% 4,17
GÜNEŞ SİGORTA	922.456.573	% 5,39	-	-	922.456.573	% 4,65
HALK HAYAT VE EMEKLİLİK	780.464	-	180.681.966	% 6,67	181.462.429	% 0,92
HALK SİGORTA	395.163.772	% 2,31	-	-	395.163.772	% 1,99
HDI SİGORTA	398.547.017	% 2,33	-	-	398.547.017	% 2,01
HÜR SİGORTA	57.020.671	% 0,33	-	-	57.020.671	% 0,29
IŞIK SİGORTA	165.659.537	% 0,97	-	-	165.659.537	% 0,84
LIBERTY SİGORTA	161.381.696	% 0,94	-	-	161.381.696	% 0,81
MAPFRE GENEL SİGORTA	886.587.342	% 5,18	-	-	886.587.342	% 4,47
MAPFRE GENEL YAŞAM SİGORTA	969.284	% 0,01	9.717.081	% 0,36	10.686.364	% 0,05
METLIFE EMEKLİLİK VE HAYAT	46.566.401	% 0,27	124.423.830	% 4,59	170.990.231	% 0,86
NEOVA SİGORTA	131.141.368	% 0,77	-	-	131.141.368	% 0,66
RAY SİGORTA	302.949.723	% 1,77	-	-	302.949.723	% 1,53
SBN SİGORTA	60.990.999	% 0,36	-	-	60.990.999	% 0,31
SOMPO JAPAN SİGORTA	450.768.742	% 2,63	-	-	450.768.742	% 2,27
TÜRK NIPPON SİGORTA	30.394.207	% 0,18	-	-	30.394.207	% 0,15
VAKIF EMEKLİLİK	19.237.971	% 0,11	154.007.771	% 5,68	173.245.742	% 0,87
YAPI KREDİ EMEKLİLİK	4.417.377	% 0,03	208.058.806	% 7,68	212.476.183	% 1,07
YAPI KREDİ SİGORTA	1.227.380.863	% 7,17	-	-	1.227.380.863	% 6,19
ZİRAAT HAYAT VE EMEKLİLİK	731.892	-	589.640.322	% 21,75	590.372.215	% 2,98
ZİRAAT SİGORTA	378.775.121	% 2,21	-	-	378.775.121	% 1,91
ZURICH SİGORTA	341.952.468	% 2,00	-	-	341.952.468	% 1,72
Üye Toplamı - Members Total	16.473.660.340	% 96,23	2.601.803.297	% 95,98	19.075.463.637	% 96,21
Sektör Toplamı - Sector Total	17.115.710.039	% 100,00	2.710.778.017	% 100,00	19.826.488.056	% 100,00

4. KOMİSYONA 2012 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR

4.1. Genel Değerlendirme

Sigorta Tahkim Komisyonu, 2012 yıl sonu itibariyle sigorta uyuşmazlıklarının çözümündeki üçüncü takvim yılını tamamlamış bulunmaktadır. Komisyonun üstlendiği misyon ve hedeflerinin önemi itibariyle halen genç bir yapı olduğu söylenebilecektir. Bununla birlikte Komisyonun üç yıl zarfında kat ettiği yol, tahkim sisteminin işlerliği ve sektöre katkısı gibi hususlarda bazı tespitler yapmaya olanak verecek düzeydedir. Geçen üç yıllık süreçteki verilerin genel olarak değerlendirilmesi sonucunda yapılabilecek tespitlerin en başında, tahkim sisteminin kamuoyunun ihtiyaçlarına cevap veren bir çözüm mekanizması haline geldiği ve bilinirliğine bağlı olarak sisteme olan ilginin her geçen yıl daha da arttığı hususu gelmektedir. 2012 yılındaki veriler Komisyona olan ilginin sadece nicelik olarak değil nitelik yönünden de arttığına ilişkin önemli işaretler vermekte ve Komisyonun son derece teknik ve yüksek miktarda sigorta uyuşmazlıkları bakımından da tercih edilen bir çözüm mercii olma yolunda ilerlediğini göstermektedir.

Aşağıda ayrıntılarıyla görüleceği üzere, Komisyona yapılan başvuru sayılarında 2012 yılında da önemli bir miktarda yükseliş kaydedilmiş ve buna bağlı olarak hakemlerce çözüme bağlanan uyuşmazlık sayısı ile Komisyon önüne gelen uyuşmazlıkların çeşitliliği de artmıştır. Komisyonda çözümlenen başvuru sayısındaki artış Komisyonun uyuşmazlıkların çözümü konusundaki olumlu işlevine duyulan güveni pekiştirirken, her yeni başvuruyla kazanılan birikimler de Komisyonun bir ihtisas kurumu olarak daha da gelişmesine katkı sağlamaktadır.

Komisyona yapılan başvuru adedi 2010 yılında 1.133, 2011 yılında ise 1.857 olurken, 2012 yılında yapılan başvurular 2010 yılına göre % 107,67, 2011 yılına göre ise % 26,71'lik bir artışla 2.353'e yükselmiştir. 2012 yılındaki 2.353 başvurunun 2.215'i (% 94,13) hayat dışı branşlardan, 138'i (% 5,87) ise hayat branşından yapılmıştır. 2011 yılına göre hayat dışı branşlardan yapılan başvurulardaki artış oranı % 33,35 olurken, hayat branşı başvurularında ise bir önceki yıla göre % 29,59'luk bir düşüş gerçekleşmiştir. Söz konusu düşüş hayat branşındaki uyuşmazlık başvuruları bakımından genel bir azalma eğilimine işaret etmekten çok, bir önceki yılda Komisyona hayat branşından yapılmış olan toplu başvurulardan kaynaklanmıştır. Zira söz konusu toplu başvurular dikkate alınmadığında 2012 yılında hayat branşından yapılan başvurularda da % 15'in üzerinde bir artış olduğu görülmektedir.

Police türleri bazında Komisyona yapılan başvurulara bakıldığında, başvuruların %72'lik kısmının (Trafik % 38, Kasko % 34) sektörün prim üretimiyle de paralel olarak kara araçları ve kara araçları sorumluluk sigortalarından doğan uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. Bununla birlikte 2011 yılında trafik poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvuruların tüm başvurular içindeki payı % 44 iken 2012 yılında 6 puanlık bir düşüş göstererek % 38 olmuştur. Kasko sigortalarına ilişkin yapılan başvurular ise 2011 yılında % 29'luk

4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2012

4.1. General Evaluation

As of the end of 2012, Insurance Arbitration Commission completed its third calendar year in resolving the disputes arising from insurance contracts. It is possible to say that the Commission is still a young organization considering the importance of its targets and mission. However, the progress made by the Commission within this three year period allows making determinations in certain issues such as functionality of arbitration system and its contribution to the sector. Following overall evaluation of the data belonging to this three-year process, it can be said that the arbitration system is revealed as a solution mechanism which meets the needs of the public and the interest in the system increases with every passing year due to the growing awareness. Data of the year 2012 implies that interest in the Commission increased both in qualitative and quantitative terms and that the Commission is making progress in becoming a preferred dispute resolution body with regard to highly technical insurance disputes with high dispute amounts.

As it will be seen in detail below, there is a significant increase in the number of applications made to the Commission in 2012. Consequently, variety of disputes submitted to the Commission, as well as number of disputes resolved by the arbitrators increased as well. Increase in the number of applications resolved before the Commission reinforced the confidence in positive functioning of the Commission with regard to settlement of disputes. Experience that is gained with each new application contributes to further improvement of the Commission as a specialized institution.

Number of applications made to the Commission was 1.133 in 2010 and 1.857 in 2011. Applications made in the year 2012 increased to 2.353, which means a 107,67% increase compared to 2010 and a 26,71% increase compared to 2011. Concerning 2.353 applications made in 2012, 2.215 (94,13%) of them were from non-life branches, while 138 (5,87%) of them were from life branch. Applications from non-life branches were increased by 33,35% compared to 2011, while life branch applications were decreased by 29,59% compared to the previous year. Abovementioned reduction does not imply an overall reduction trend with regard to dispute applications from life branch, instead, it is a result of collective applications made from the life branch in the previous year. If the said collective applications are not taken into consideration, it would be seen that there is an increase of more than 15% in applications made from the life branch in 2012.

If applications are evaluated according to policy types, it would be seen that 72% (38% Traffic and 34% Motor Insurance) of applications made to the Commission are related to the disputes arising from land vehicles and land vehicles liability insurance, in parallel to the premium production of the sector. However, while the share of applications regarding disputes arising from traffic policies reached 44% of all applications in 2011, it decreased by 6 points and realized as 38% in 2012. Applications regarding motor insurance had a share of 29% in

paya sahipken 2012 yılında 5 puanlık bir artış göstererek % 34'e ulaşmıştır. Son iki yıla ilişkin veriler sayısal olarak karşılaştırıldığında ise, trafik poliçelerinden gelen başvuru sayısının bir önceki yıla oranla % 9,4'lük bir artış gösterdiği görülmektedir. Kasko poliçelerinden gelen başvuru sayısı ise 2011 yılına göre % 49,71'lik bir artış göstermiş ve bu suretle Komisyona yapılan başvurularda bir önceki yıla göre en çok artış gösteren branş kasko sigortaları olmuştur.

Trafik ve kasko poliçelerine ilişkin başvuruları, bir önceki yılda da olduğu gibi, % 9 ile yangın branşına ilişkin başvurular takip ederken, yangın branşının ardından % 3 ile makine kırılması ve % 2 dolayındaki paylarıyla sağlık, kredi ve hırsızlık sigortalarına ilişkin başvurular gelmektedir.

Uyuşmazlık miktarı bazında dağılıma bakıldığında, başvuruların 2010 yılında % 62'sini, 2011 yılında % 59'unu 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar oluştururken, 2012 yılında ise 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıkların oranı % 52 olarak gerçekleşmiştir. 5.000 ila 15.000 TL arasındaki uyuşmazlıkların oranı bir önceki yıla göre yaklaşık 2 puan düşerek % 23 olmuştur. Görüleceği üzere 2012 yılında da Komisyon ağırlıklı şekilde sistemin kuruluş amacına da uygun olarak miktarı nispeten düşük uyuşmazlıkların çözümünü sağlamıştır. Bununla birlikte, daha yüksek miktarda uyuşmazlıklara ilişkin başvurular bakımından Komisyonun tercih edilme oranında da dikkat çekici bir artış olduğu görülmektedir. 2011 yılında, 15.000 ila 40.000 TL aralığındaki başvuruların oranı % 10 iken bu oran 2012 yılında % 15'e yükselmiş, 40.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıkların oranı da bir önceki yıla göre 3 puan artarak % 10'a ulaşmıştır. Komisyona yüksek miktarda uyuşmazlıklar hakkında yapılan başvurulardaki artış, Komisyonun bir ihtisas kurumu olarak kendini kabul ettirmeye başladığı ve sağladığı süre ve maliyet avantajları nedeniyle bu türde uyuşmazlıkların çözümü bakımından da tercih edildiği şeklinde değerlendirilmektedir.

Komisyona 2012 yılında gerçek kişiler tarafından yapılan başvuruların % 17'si, tüzel kişilerce yapılan başvuruların ise % 20'si vekaleten gerçekleştirilmiştir. Söz konusu oranların bir önceki yıla göre (gerçek kişiler % 15, tüzel kişiler % 19) kayda değer bir değişim göstermediği görülmekte olup, Komisyona başvurunun kolay olması ve sistemin bireylerin şahsen başvurması esasına göre şekillendirilmiş olması nedeniyle avukatla temsil edilme oranının mahkemelere ve diğer uyuşmazlık çözüm yollarına göre daha düşük kaldığı değerlendirilmektedir.

2012 yılında, sigorta hakemlerince karara bağlanan dosya sayısı da bir önceki yılda karara bağlanan 1.149 dosyaya göre % 33 oranında artarak 1.530'a ulaşmıştır. Sigorta hakemlerince karara bağlanan 409 adet dosyada (% 27) başvuruda belirtilen tazminat talebinin tamamı kabul edilmişken, 532 adet dosyada (% 35) başvuru sahiplerinin taleplerinin kısmen kabul edildiği, 589 dosyada (% 38) ise talep edilen tazminat tutarının reddedildiği 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 2011 yılında 60 gün iken 2012 yılında da 62 gün olarak hesaplanmıştır.

2011, while it reached to 34% in 2012, with a 5 point increase. If the quantitative data of last two years is compared, it is seen that number of applications from traffic policies increased by 9,4% compared to the previous year. On the other hand, number of applications from motor insurance policies increased by 49,71% compared to 2011, and therefore motor insurance became the branch which showed the highest increase compared to the previous year with regard to applications made to the Commission.

Applications concerning Traffic and Motor Insurance policies were followed by applications regarding fire policies (9%) which were followed by machine breakdown (3%), and applications regarding health, credit and theft insurances (about 2%).

If the distribution based on dispute amounts are examined, it is seen that 62% of the applications in 2010 and 59% of the applications in 2011 were related to claims below 5.000 TL. In 2012, rate of claims below 5.000 TL was realised as 52%. Rate of claims between 5.000 and 15.000 TL decreased by 2 points compared to the previous year and become 23%. As it is seen, the Commission mainly settled disputes with relatively low dispute amounts, also in 2012, in accordance with its purpose of establishment. On the other hand, it is observed that there is a remarkable increase regarding the preferability of the Commission also with regard to higher amount claims. In 2011, rate of applications between 15.000 and 40.000 TL was 10%, while this rate increased to 15% in 2012. In addition, rate of disputes concerning claims of 40.000 TL or more reached 10% by a 3 point increase compared to the previous year. Increase in number of applications regarding disputes with high amounts implies that the Commission is started to be regarded as a specialized institution and is preferred for settlement of disputes with high claim amounts because of time and cost advantages that it offers.

In 2012, 17% of the real person applicants and 20% of the legal person applicants were represented by attorneys. It is observed that said ratios did not show any substantial changes from the figures of previous year (real persons 15%, and legal persons 19%). It may be possible to conclude that representation rates by attorneys were lower compared to courts and other judicial alternatives due to fact that application to the Commission is relatively easy and that the system is designed on the principle of personal application by individuals.

In 2012, number of files settled by insurance arbitrators reached 1.530 by a 33% increase compared to 1.149 files which were settled in the previous year. Claims of applicants were fully accepted in 409 files (27%) and partially accepted in 532 files (35%). On the other hand, compensation claims in 589 files (38%) were rejected.

Concerning the calculation of average settlement period of disputes, simple average of period between the date of entrustment of dispute files to arbitrator and settlement of the file is taken as basis. Accordingly, while the average settlement period of disputes by arbitrators was 60 days in 2011, it became 62 days in 2012.

2012 yılında 277 adet başvuru raportörler tarafından yapılan ön inceleme sonucunda reddedilmiştir. 69 başvuru ise raportör aşamasında tarafların uzlaşmasıyla sonuçlanmış olup, bu durum Komisyonun uyuşmazlıkların çözümüne sadece hakemler eliyle değil, tarafları uzlaştırıcı bir rol oynayarak da katkı yaptığını ortaya koymaktadır.

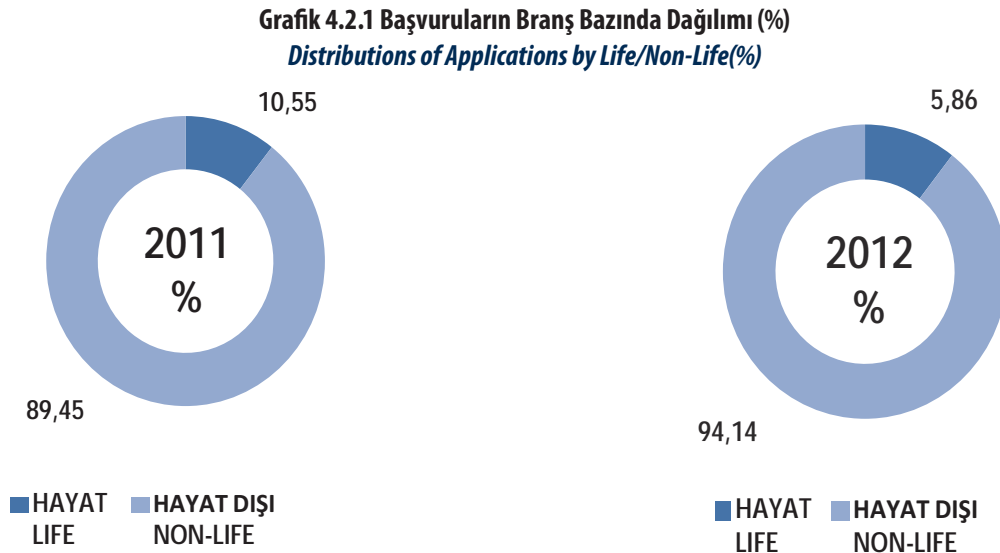
Komisyonun başvuruda bulunmak veya tahkim sistemiyle ilgili bilgi edinmek isteyen kişiler, sorularını şahsen, telefonla veya e-posta yoluyla Komisyonun internet sitesinde de başvuru ve uyuşmazlık çözüm sürecine ilişkin görsel şemaların kullanımına ağırlık verilerek, Komisyonun ilgili birimleri tarafından en kısa sürede cevaplanmaktadır. Bunun yanında, Komisyonun internet sitesinde de başvuru ve uyuşmazlık çözüm sürecine ilişkin görsel şemaların kullanımına ağırlık verilerek, Komisyonun başvuruda bulunmak veya tahkim sistemiyle ilgili bilgi edinmek isteyen kişiler, sorularını şahsen, telefonla veya e-posta yoluyla Komisyonun internet sitesinde de başvuru ve uyuşmazlık çözüm sürecine ilişkin görsel şemaların kullanımına ağırlık verilerek, Komisyonun ilgili birimleri tarafından en kısa sürede cevaplanmaktadır. Bunun yanında, Komisyonun internet sitesinde de başvuru ve uyuşmazlık çözüm sürecine ilişkin görsel şemaların kullanımına ağırlık verilerek, Komisyonun ilgili birimleri tarafından en kısa sürede cevaplanmaktadır.

4.2. Başvurulara İlişkin İstatistik Bilgiler

Bu kısımda, Komisyonun yapılan başvuruların niteliklerine göre dağılımı hakkında bilgilere yer verilmiştir. Bu çerçevede öncelikle, 2012 yılı sonuçları değerlendirilmiş sonrasında ise 2011-2012 yılları sonuçları karşılaştırmalı olarak tablo ve grafikler yardımıyla açıklanmıştır.

4.2.1. Başvuruların Branş Bazında Dağılımı

Aşağıdaki grafikte, 2011 ve 2012 yıllarında yapılan başvuruların branş bazında karşılaştırmalı dağılımı oransal olarak gösterilmiştir.



2011 ve 2012 yıllarında hayat dışı branşlardan ve hayat branşından yapılan başvuruların sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur

In 2012, 277 applications were rejected by reporters following preliminary examination. On the other hand, 69 applications were settled between the parties during the rapporteur examination stage, which indicates that the Commission contributes to the settlement of disputes not only through arbitrators, but also by playing a conciliator role for the parties.

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 departments. Besides, by the 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, which also enables applicants to query their applications by typing their application numbers.

4.2. 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 2012 is evaluated, followed by comparative analysis of 2011 and 2012 through tables and charts.

4.2.1. Distribution of Applications by Life/Non-Life

In this table, the distribution of applications based on branches made in 2011 and 2012 is given pro rata.

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made in non-life branches and life branch during 2011 and 2012 is provided below.

Tablo 4.2.1 Başvuruların 2011-2012 Yıllarında Branş Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Life/Non-Life in 2011 and 2012

Yıl Year	Hayat Life	%	Hayat Dışı Non Life	%	Toplam Total
2011	196	%10,55	1.661	%89,45	1.857
2012	138	%5,86	2.215	%94,14	2.353

Tablonun incelenmesinden, 2012 yılında hayat dışı branşlardan yapılan başvuruların önceki yıla göre % 4,69'luk bir artış göstererek % 94,14'e ulaştığı, hayat branşından gelen başvurularda ise 2011 yılına göre bir düşüş yaşandığı görülmektedir. Söz konusu oranların oluşmasında sektörün prim üretiminin hayat dışı branşlarda daha ağırlıklı olmasının yanında sigorta uyumsuzlukların daha çok hayat dışı branşlarına ilişkin poliçelerden kaynaklanmasının rol oynadığı değerlendirilmektedir. Zira aşağıda da görüleceği üzere Komisyonun iş yükünün büyük bir bölümünü oto sigortalarına ilişkin başvurular oluşturmaktadır.

4.2.2. Başvuruların Poliçe Türleri Bazında Dağılımı

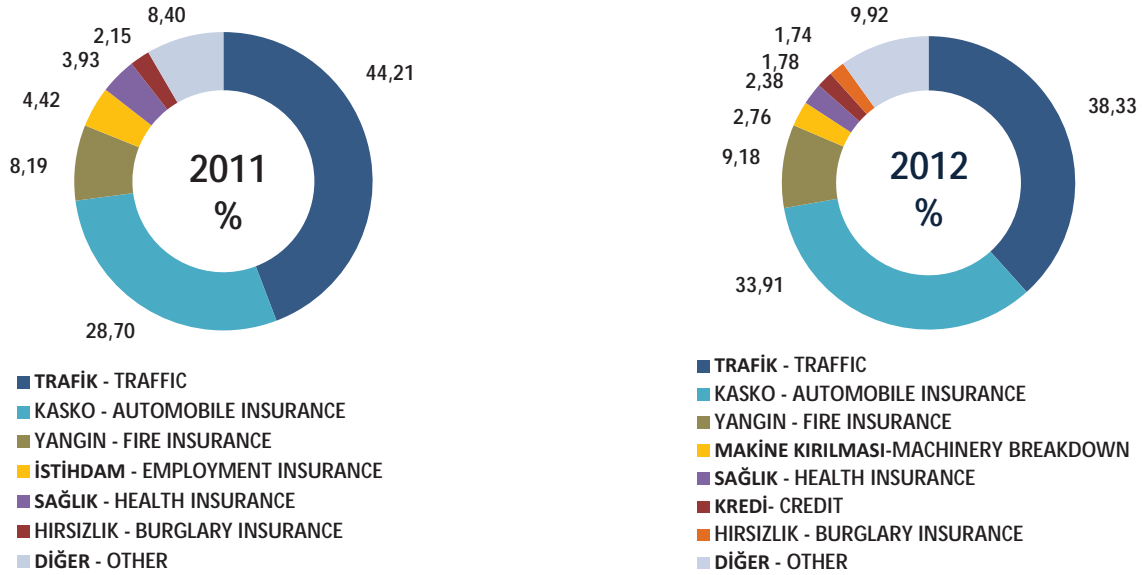
Aşağıdaki grafiklerde 2011 ve 2012 yıllarında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre dağılımı oransal olarak gösterilmiştir.

As seen upon the examination of the table, the share of non-life branch applications within total applications, displayed an increase of 4.69% in 2012 and reached 94.14%, while the applications from the life branch showed a decline. The said rates result from the fact that premium production of the sector in non-life branches is higher and the disputes are more likely to arise from non-life policies. As it will be seen below, the most significant part of Commission's workload consists of the applications concerning automobile insurances.

4.2.2. Distribution of Applications by Policy Type

The distribution of applications made in 2011 and 2012 on the basis of policy types is provided pro rata in the chart below

Grafik 4.2.2 Başvuruların Poliçe Türlerine Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Policy Type



2011 ve 2012 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 2011 and 2012 is provided below.

Tablo 4.2.2 Başvuruların 2011-2012 Yıllarında Poliçe Türü Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Policy Type in 2011 and 2012

Poliçe Türü Bazında Dağılım Distribution of Applications by Policy Type	2011		2012	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Trafik - Motor Vehicle Tpl	821	% 44,21	902	% 38,33
Kasko - Motor Own Damage	533	% 28,70	798	% 33,91
Yangın - Fire	152	% 8,19	216	% 9,18
Makine kırılması - Machinery Breakdown	27	% 1,45	65	% 2,76
Sağlık - Health	73	% 3,93	56	% 2,38
Kredi - Credit	16	% 0,86	42	% 1,78
Hırsızlık - Burglary	40	% 2,15	41	% 1,74
Elektronik cihaz - Electronic Equipment	10	% 0,54	29	% 1,23
Mesleki sorumluluk - Professional Liability	26	% 1,40	25	% 1,06
Nakliyat - Marine	9	% 0,48	22	% 0,93
İstihdam - Employment	82	% 4,42	20	% 0,85
Zorunlu deprem - Compulsory Earthquake	4	% 0,22	17	% 0,72
3.şahıs.mali sorumluluk - Third Person Financial Liability	10	% 0,54	14	% 0,59
İnşaat - Construction	9	% 0,48	13	% 0,55
Bilinmeyen - Unknown	2	% 0,11	13	% 0,55
Seyahat sağlık - Travel Health	6	% 0,32	12	% 0,51
İhtiyari deprem - Voluntary Earthquake	6	% 0,32	10	% 0,42
Ferdi kaza - Personal Accident Insurance	7	% 0,38	9	% 0,38
Tekne-deniz araçları - Marine Hull	4	% 0,22	9	% 0,38
İrat ödemeleri - Income Payment	5	% 0,27	6	% 0,25
Sel - Flood	2	% 0,11	5	% 0,21
Cam kırılması - Plate Glass	1	% 0,05	4	% 0,17
Tüpgaz zorunlu sorumluluk - Compulsory Lpg Liability	1	% 0,05	4	% 0,17
Zorunlu Karayolu Taşımacılık Mali Sorumluluk - Compulsory Road Transport Financial Liability	-	-	4	% 0,17
Hastalık - Sickness	-	-	3	% 0,13
Tarım - Agriculture	3	% 0,16	2	% 0,08
Hayat - Life	1	% 0,05	2	% 0,08
Deprem ve Sel Dışındaki Doğal Afetler	-	-	2	% 0,08
Dolu - Hail	3	% 0,16	1	% 0,04
Toprak kayması - Landslide	2	% 0,11	1	% 0,04
Montaj - Erection All Risk	-	-	1	% 0,04
İşveren sorumluluk - Employer Third Party Liability	-	-	1	% 0,04
Asansör Üçüncü Kişilere Karşı Mali Sorumluluk - Elevator Third Party Liability	-	-	1	% 0,04
Motorlu Kara Taşıtları İhtiyari Sorumluluk - Voluntary Land Vehicles Liability	-	-	1	% 0,04
Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk - Compulsory Certificate Financial Liability	-	-	1	% 0,04
Patlama - Explosion	-	-	1	% 0,04
Otobüs zorunlu koltuk ferdi kaza - Road Passenger Transportation Personal Accident	1	% 0,05	-	-
Tehlikeli madde zorunlu sorumluluk - Compulsory Hazardous Waste Liability	1	% 0,05	-	-
Toplam - Total	1.857	% 100	2.353	% 100

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. 2011 yılındaki başvuruların % 72,91'ini trafik ve kasko poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular oluştururken, bu oran 2012 yılı sonu itibarıyla de % 72,24 olarak gerçekleşmiştir. Trafik ve kasko poliçelerine ilişkin başvuruların toplam payı bir önceki yıla göre önemli bir değişim göstermemiş olmakla birlikte, 2011 yılında sözkonusu % 72'lik dilimin % 44'ü trafik sigortasına ilişkin başvurulardan oluşurken 2012 yılında bu oran % 38 dolayına gerilemiş, kasko poliçelerinden yapılan başvurular ise bir önceki yıla göre % 5'in üzerinde bir artış göstererek yaklaşık % 34 olmuştur.

Trafik ve kasko poliçelerini bir önceki yılda olduğu gibi yangın poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular izlemiş ve yangın poliçelerinden gelen başvurular bir önceki yıla göre % 1'lik bir artış göstererek % 9,18 olarak gerçekleşmiştir.

Komisyona diğer branşlardan yapılan başvurular ise % 3'ün altında olup, bunlar arasından makine kırılması (% 2,76) ve sağlık (% 2,38) branşından gelen başvurular % 2'lik dilimin üstünde yer almaktadır.

4.2.3. Başvuruların İçerik Bazında Dağılımı

2011 ve 2012 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlığın içeriğine göre oransal dağılımlarını gösteren grafikler 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 72.91% of the applications made in 2011 consisted of disputes arising from Motor Vehicle TPL and Automobile insurance policies, the rate is realised as 72.24% in 2012. Although the cumulative rate of TPL and Automobile policies did not show any significant change, in 2012, 44% of this 72% segment which consisted of TPL applications in 2011, declined to 38% and applications concerning Automobile policies rose above 5% and become approximately 34%.

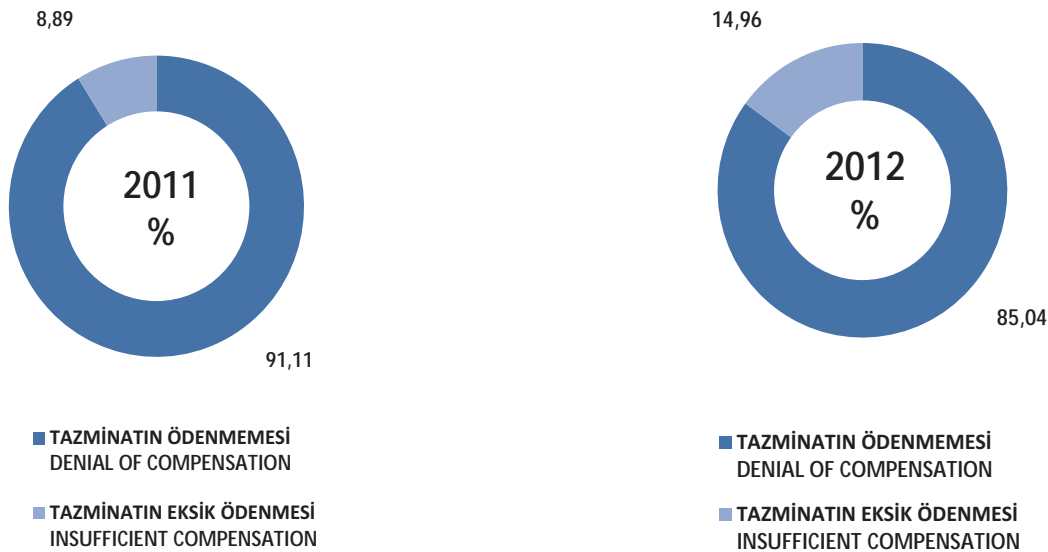
TPL and Automobile policies are followed by applications concerning fire policies as in the previous year and the rate of applications regarding disputes arising from fire policies increased by 1% and realised as 9,18%.

Applications to the Commission regarding other branches are below 3%, Applications from machinery breakdown (2.76%) and health policies (2.38%) are above the 2% segment.

4.2.3. Distribution of Applications Based on Content of Claims

In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2011 and 2012 is provided on the basis of the content of claims.

Grafik 4.2.3 Başvuruların İçeriklerine Göre Dağılımı
Distribution of Applications Based on Content of Claims



Komisyona başvuruların içeriklerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo 2011 ve 2012 yılları karşılaştırılarak aşağıda sunulmuştur

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2011 and 2012 on the basis of the content of claims is provided below.

Tablo 4.2.3 Başvuruların 2011-2012 Yıllarında İçerikleri Bazında Dağılımı
Distribution of Applications Based on Content Of Claims in 2011 and 2012

İçerik Bazında Dağılım - Distribution of Applications Based on Content of Claims	2011	%	2012	%
Tazminatın Ödenmemesi - Denial of Compensation	1.692	91,11%	2.001	85,04%
Tazminatın Eksik Ödenmesi - Insufficient Compensation	165	8,89%	352	14,96%
Toplam - Total	1.857	100%	1.353	100%

2011 ve 2012 yılına ilişkin verilerin karşılaştırmalı incelenmesinden görüleceği üzere, Komisyona 2012 yılında yapılan başvurularda, yalnızca tazminat miktarına ilişkin olan uyuşmazlıkların 2011 yılına göre % 6'ya yakın bir artış göstererek % 15'ler civarına geldiği dikkati çekmektedir. Dolayısıyla Komisyona 2012 yılında yapılan başvuruların % 15'lik diliminde hakem yargılaması tazminat miktarının belirlenmesine yönelik yapılırken, diğer % 85'lik diliminde ise hasarın teminat kapsamında olup olmadığına ilişkin hususlar sigortacılık mevzuatı çerçevesinde karara bağlanmıştır.

4.2.4. Başvuruların Miktar Bazında Dağılımı

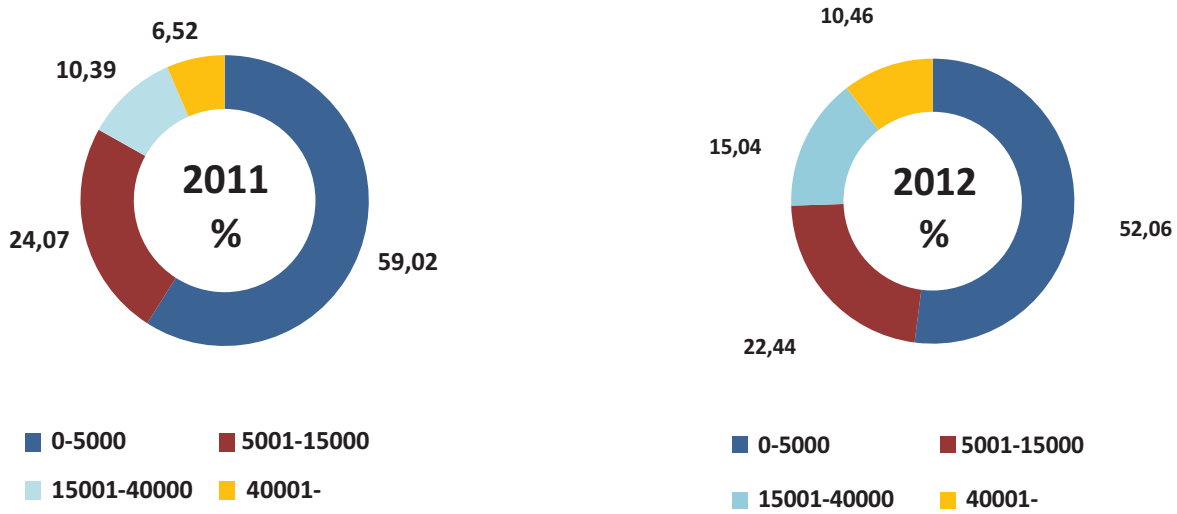
2011 ve 2012 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlık miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

The comparative examination of the data concerning 2011 and 2012 shows that the disputes regarding the compensation amount rose by almost 6% in 2012 compared to 2011 and realised around 15%. Consequently, in 2012, in 15% of the disputes arbitrators decided solely on the compensation amount and in the remaining 85% the legal and technical assessments to determine whether the damage is within the scope of coverage are also required in the arbitral procedure.

4.2.4. Distribution of Applications by Dispute Amount

In the chart below, the proportional distribution of applications made during 2012 on the basis of dispute amount is provided.

Grafik 4.2.4 Başvuruların Uyuşmazlık Miktarlarına Göre Dağılımı (TL)
Distribution of Applications by Dispute Amount (TL)



Komisyona 2011 ve 2012 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 2011 and 2012 on the basis of dispute amount is provided below.

Tablo 4.2.4 Başvuruların 2011-2012 Yıllarında Uyuşmazlık Miktarı Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Dispute Amount in 2011 and 2012

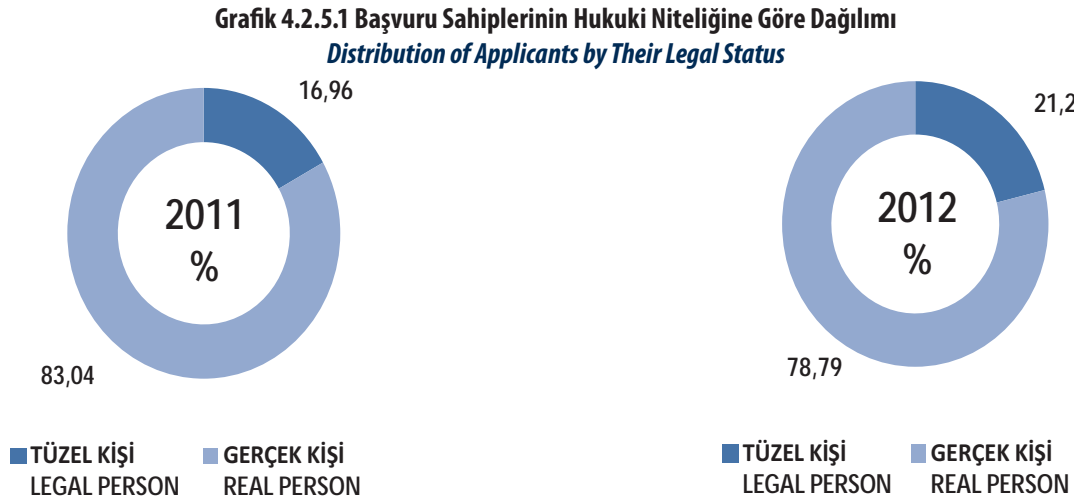
Miktar - Amount (TL)	2011		2012	
	Adet Number	%	Adet Number	%
0-5.000	1.096	59,02%	1.225	52,06%
5.001-15.000	447	24,07%	528	22,44%
15.001-40.000	193	10,39%	354	15,04%
40001-	121	6,52%	246	10,45%
Toplam - Total	1.857	% 100	2.353	% 100

Tablonun incelenmesinden, 2012 yılında Komisyona yapılan başvuruların yaklaşık % 75'lik diliminin 15.000 TL ve daha düşük miktarlı uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. Bununla birlikte 2011 yılında sözkonusu oranın % 83 dolayında olduğu göz önüne alındığında Komisyona 2012 yılında nispeten daha yüksek miktarlı başvuruların yapıldığı söylenebilecektir. Zira 2012 yılında 15.000 – 40.000 TL diliminden gelen başvurular % 4,65'lik bir artışla % 15,04'e, 40.000 TL ve üzerindeki miktarlara ilişkin başvurular ise % 3,94'lük bir artışla % 10,46'ya yükselmiştir. Sözkonusu oranlar, Komisyonun düşük miktarlı uyuşmazlıkların süratli ve masrafsız çözümüne yönelik kuruluş amacına uygun bir işlevi ortaya koyarken, aynı zamanda tahkim sistemine duyulan güvenin artışına bağlı olarak, sağladığı süre vematik avantajları dolayısıyla daha yüksek miktarlı uyuşmazlıkların çözümü için de ciddi bir alternatif olarak görülmeğe başlandığı şeklinde değerlendirilebilecektir.

4.2.5. Başvuru Sahiplerinin Niteliklerine Göre Dağılımı

4.2.5.1. Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı

2011 ve 2012 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların başvuru sahiplerinin gerçek veya tüzel kişi olmasına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.



Aşağıdaki tabloda Komisyona yapılan başvuruların, başvuru sahiplerinin hukuki niteliklerine göre sayısal ve oransal dağılımları 2011 ve 2012 yılları karşılaştırılarak gösterilmiştir.

It is observed upon the examination of the table that 75% of the applications in 2012 are concerning disputes of 15.000 TL and below. On the other hand, if it is taken into account that the same rate was 83% in 2011, then it could be said that the Commission received applications with relatively higher dispute amounts in 2012. The rate of applications regarding disputes between 15.000 – 40.000 TL increased by 4.65% and became 15.04%. Similarly, applications regarding disputes above 40.000 TL rose to 10.46% with an increase of 3.94%. The above mentioned rates show that, while the Commission is fulfilling its function of resolving the low amount disputes in a prompt way with lower costs, at the same time, based on the growing confidence in arbitration system, it also started to be seen as an important alternative for the settlement of higher amount disputes because of the time and cost advantages it provides.

4.2.5. Distribution of Applicants on the Basis of Their Qualifications

4.2.5.1. Distribution on the basis of Legal Status

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission during 2011 and 2012 on the basis of legal status of the applicants (real person/legal person) is provided.

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2011 and 2012 on the basis of legal status of their applicants, is provided below.

Tablo 4.2.5.1 2011-2012 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliği Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants Based on Their Legal Status in 2011 and 2012

Yıl Year	Tüzel Kişi Legal Person	%	Gerçek Kişi Real Person	%	Toplam Total
2011	315	16,96%	1.542	83,04%	1.857
2012	499	21,21%	1.854	78,79%	2.353

Tablonun incelenmesinden 2012 yılında tüzel kişilerce yapılan başvurularda 2011 yılına göre % 4,25'lik bir artış yaşandığı dikkati çekmekle birlikte, başvuruların % 80'e yakın dilimi önceki yıllarda da olduğu gibi gerçek kişi başvuru sahiplerince gerçekleştirilmiştir.

As seen from the table, while there is an increase in legal person applications by 4.25% in 2012 compared to 2011, still almost 80% of the applications continue to be made by real person applicants as in the previous years.

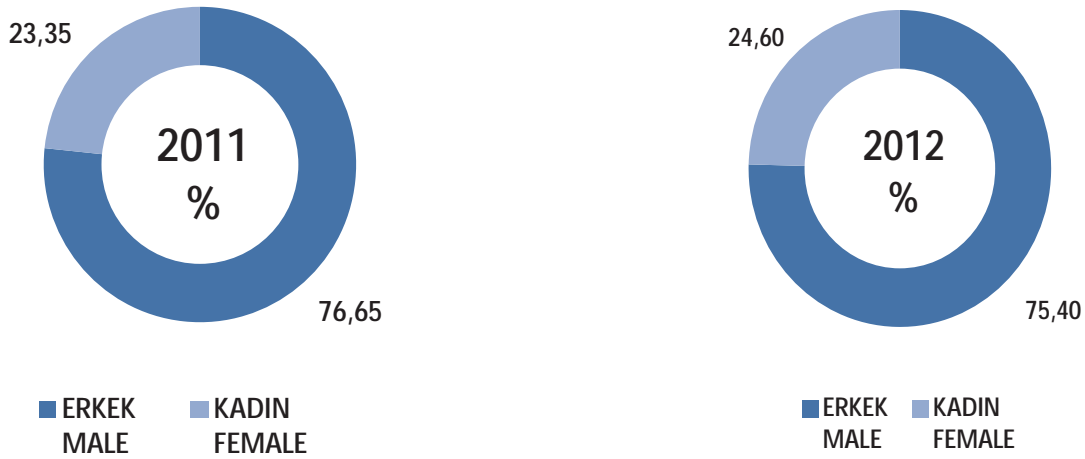
4.2.5.2. Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafiklerde, 2011 ve 2012 yıllarında yapılan başvuruların başvuru sahibi gerçek kişilerin cinsiyetlerine göre oransal dağılımı gösterilmiştir.

4.2.5.2. Distribution by Gender

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission in 2011 and 2012 on the basis of gender of applicants is provided.

Grafik 4.2.5.2 Başvuru Sahiplerinin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı
Distribution of Applicants by Gender



2011 ve 2012 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 2011 and 2012 is provided below as a table and chart.

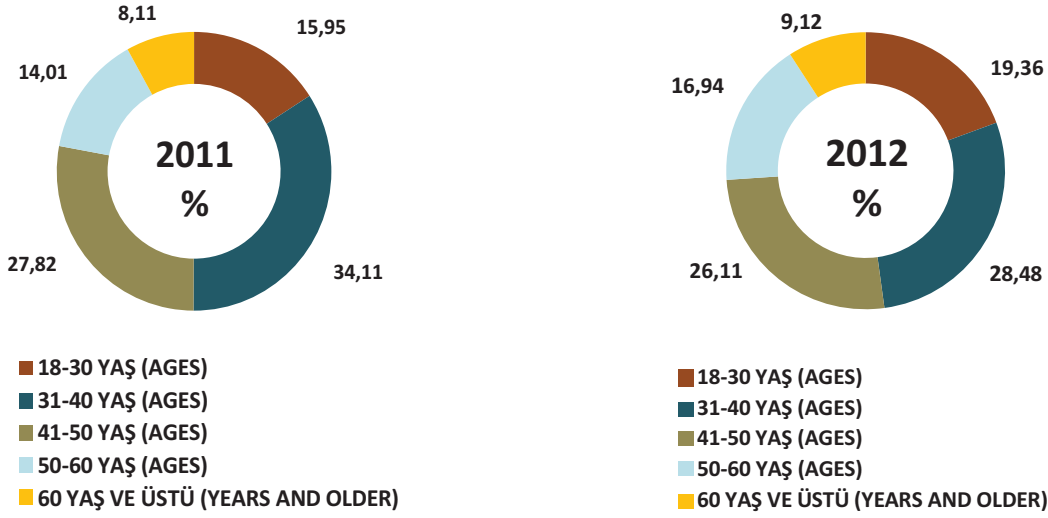
Tablo 4.2.5.2 2011-2012 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Cinsiyetleri Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Gender in 2011 and 2012

Yıl - Year	Kadın- Female	%	Erkek-Male	%	Toplam - Total
2011	360	23,35%	1.182	76,65%	1.542
2012	456	24,60%	1.398	75,40%	1.854

4.2.5.3. Yaşlarına Göre Dağılımı

Komisyona 2011 ve 2012 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi gerçek kişilerin yaşlarına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

Grafik 4.2.5.3 Başvuru Sahiplerinin Yaşlarına Göre Dağılımı
Distribution of Applicants by Age



2011 ve 2012 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi gerçek kişilerin eğitim durumlarına göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission in 2011 and 2012 on the basis of the ages of real person applicants is provided.

The comparative quantitative distribution of applications made on the basis of education levels of real person applicants in 2011 and 2012 is provided below as a table.

Tablo 4.2.5.3 2011-2012 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Yaşları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Age in 2011 and 2012

Yaş - Ages	2011		2012	
	Adet - Number	%	Adet - Number	%
18-30	246	16%	359	19%
31-40	526	34%	528	28%
41-50	429	28%	484	26%
50-60	216	14%	314	17%
60-	125	8%	169	9%
Toplam - Total	1.542	100%	1.854	100%

Komisyona 2012 yılında gerçekleştirilen başvurular, başvuru sahiplerinin eğitim durumlarına göre değerlendirildiğinde, bir önceki yılda da olduğu üzere, ilköğretim, lise ve üniversite mezunu başvuru sahiplerinin oranlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Söz konusu husus tahkim sistemine her eğitim düzeyindeki bireyin eşit olarak erişim imkanı bulunduğunu ve sistemin şu ana kadar uyumsuzlukların mümkün olduğunca basit bir biçimde çözülmesi yönündeki hedefini gerçekleştirdiğini ortaya koymaktadır.

If the applications made to the Commission in 2012 are evaluated according to the education levels of the 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 their levels of education are 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.

4.2.5.4. Urukları Bazında Dağılımı

2011 ve 2012 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların dağılımı, başvuru sahibi gerçek kişilerin uyrukları esas alınarak aşağıdaki tablo ve grafikte verilmiştir.

4.2.5.4. Distribution by Nationality

The distribution of applications made to the Commission on the basis of the nationalities of real person applicants in 2011 and 2012 is provided below as a table and a chart.

Tablo 4.2.5.4 Başvuruların 2011-2012 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Urukları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Nationality in 2011 and 2012

Yıl - Years	Türk Vatandaşı Turkish Citizens	%	Yabancı Uruklulu Foreigners	%	Toplam Total
2011	1.541	99,94%	1	0,06%	1.542
2012	1.850	99,78%	4	0,22%	1.854

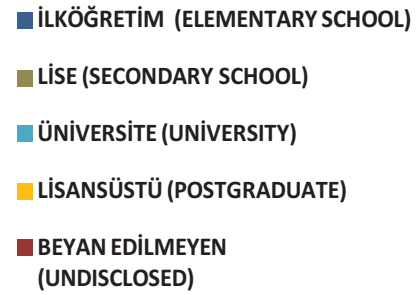
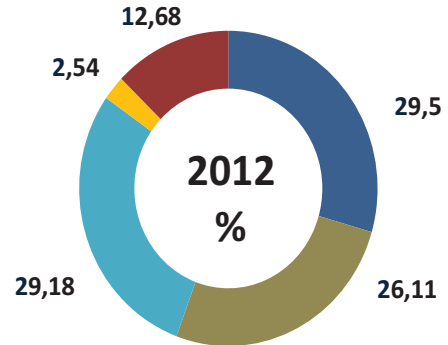
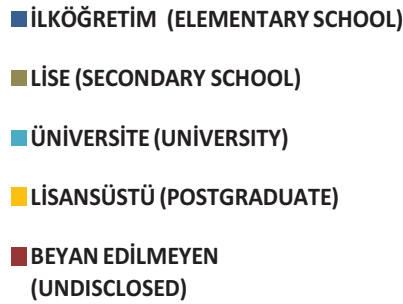
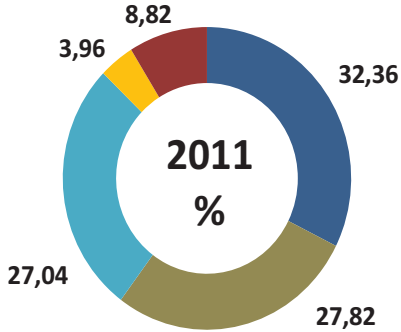
4.2.5.5. Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Aşağıda 2011 ve 2012 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi gerçek kişilerin eğitim durumlarına göre oransal dağılımı grafiklerle gösterilmiştir.

4.2.5.5. Distribution by Education Level

In the chart below, the proportional distribution of applications made during 2011 and 2012 on the basis of the education levels of real person applicants is provided.

Grafik 4.2.5.5 Başvuru Sahiplerinin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı
Distribution of Applicants by Education Level



2011 ve 2012 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 2011 and 2012 is provided below as a table.

Tablo 4.2.5.5 2011-2012 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Eğitim Durumları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Education Level in 2011 and 2012

Eğitim Durumu - Educational Status	2011		2012	
	Adet Number	%	Adet Number	%
İlköğretim – Elementary School	499	32,36%	547	29,50%
Lise - Secondary School	429	27,82%	484	26,11%
Üniversite - University	417	27,04%	541	29,18%
Lisansüstü - Postgraduate	61	3,96%	47	2,54%
Beyan edilmeyen - Undisclosed	136	8,82%	235	12,68%
Toplam - Total	1.542	% 100	1.854	% 100

Komisyona 2012 yılında gerçekleştirilen başvurular, başvuru sahiplerinin eğitim durumlarına göre değerlendirildiğinde, bir önceki yılda da olduğu üzere, ilköğretim, lise ve üniversite mezunu başvuru sahiplerinin oranlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Söz konusu husus tahkim sistemine her eğitim düzeyindeki bireyin eşit olarak erişim imkanı bulunduğunu ve sistemin şu ana kadar uyuşmazlıkların mümkün olduğunca basit bir biçimde çözülmesi yönündeki hedefini gerçekleştirdiğini ortaya koymaktadır.

If the applications made to the Commission in 2012 are evaluated according to the education levels of the 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 their levels of education are 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.

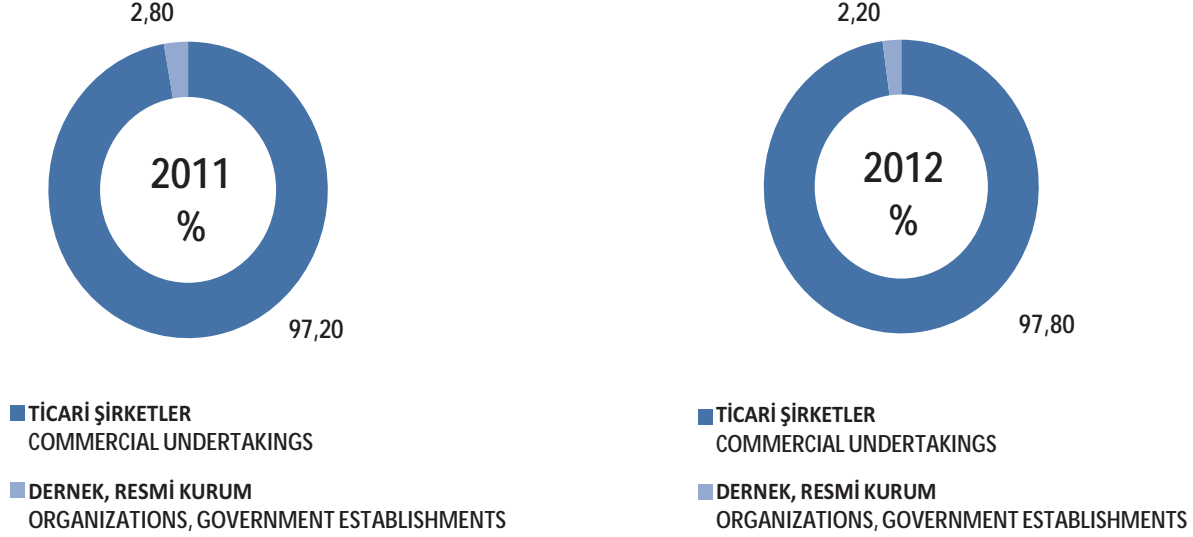
4.2.5.6. Tüzel Kişilerin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı

2011 ve 2012 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi tüzel kişilerin hukuki nitelikleri itibariyle dağılımına ilişkin grafikler aşağıda verilmiştir.

4.2.5.6. Distribution by Legal Status of Legal Persons

In the chart below, the distribution of applications made in 2011 and 2012, on the basis of legal status of the legal person applicants is provided.

Grafik 4.2.5.6 Başvuruların Tüzel Kişilerin Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Legal Status of Legal Persons



4.2.5.7. Başvuruların Şahsen veya Vekille Yapılmasına Göre Dağılımı

2011 ve 2012 yıllarında yapılan başvuruların, şahsen veya vekille yapılmış olmasına göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

4.2.5.7. Distribution Based on the Representation of Applicants by Attorney

The quantitative and proportional distribution of applications made personally or by attorney in 2011 and 2012 is provided below as a table.

Tablo 4.2.5.7 Başvuruların 2011-2012 Yıllarında Şahsen veya Vekille Yapılması Bazında Dağılımı
Distribution of Applications in 2011 and 2012 on the Basis Representation of the Applicant

	2011			2012		
	Toplam Başvuru Adedi Total No.of Applications	Vekaleten Başvuru Adedi Representation by Attorney	Vekaleten Başvuru Oranı Representation by Attorney	Toplam Başvuru Adedi Total No.of Applications	Vekaleten Başvuru Adedi Representation by Attorney	Vekaleten Başvuru Oranı Representation by Attorney
Gerçek Kişi Real Person	1.542	229	%15	1.854	313	%17
Tüzel Kişi Legal Person	315	59	%19	499	101	%20
Toplam - Total	1.857	288	%16	2.353	414	%18

Tablonun incelenmesinden, Komisyona yapılan başvuruların 2011 yılında % 16, 2012 yılında ise % 18'inin 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 oranı mahkemelere oranla nispeten çok daha düşük oranlarda gerçekleşmektedir.

4.2.6. Başvuruların Aylara Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafik 2012 yılında Komisyona yapılan başvuruların, aylara göre sayısal dağılımını göstermektedir.

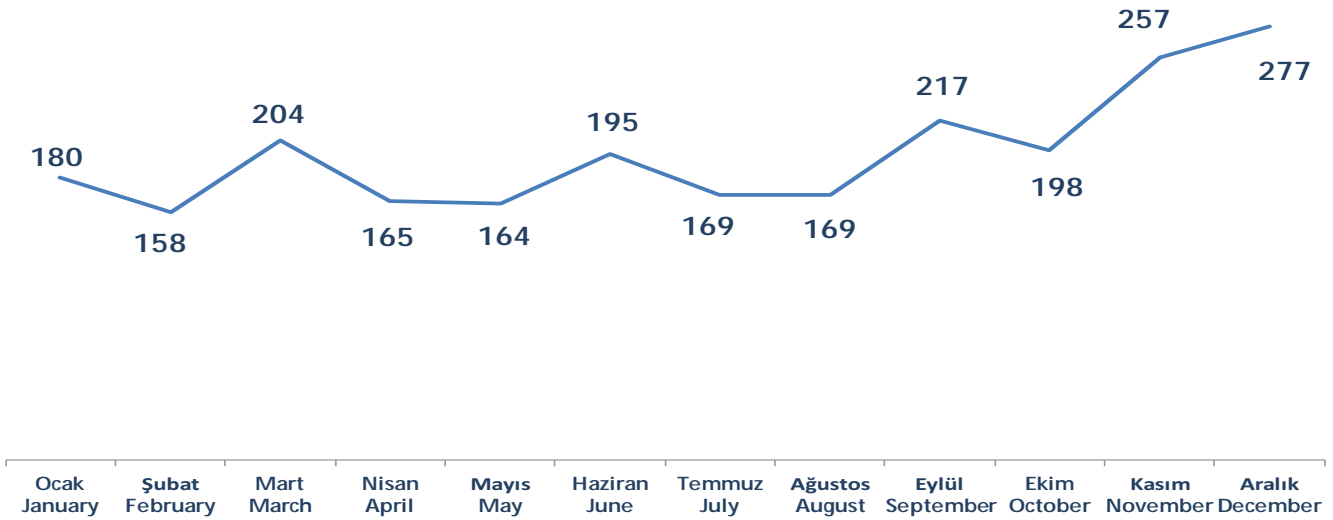
Examination of the table shows that 16% of applications in 2011 and 18% of applications in 2012 were made by attorneys, and the rate of representation by attorney in legal persons was higher in both years in comparison with the rate of representation by attorney in real persons.

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.

4.2.6. Distribution of Applications by Month

In the chart below, the monthly quantitative distribution of applications made to the Commission in 2012 is provided.

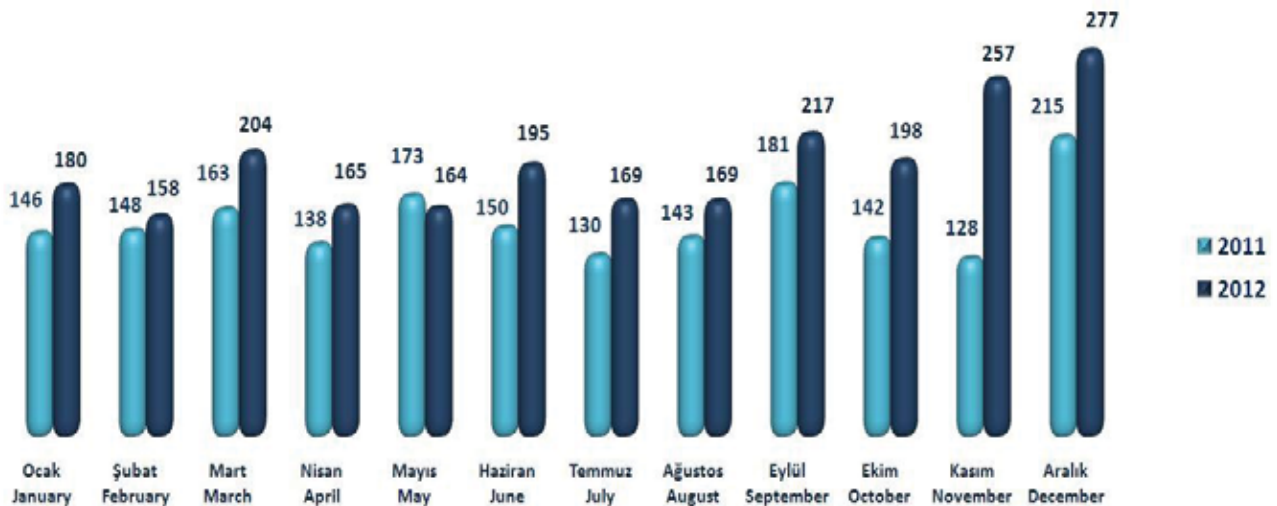
Grafik 4.2.6.1 Başvuruların Aylara Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Month



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 4.2.6.2 2011 – 2012 Yıllarında Aylara Göre Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları
Comparative Application Numbers by Month in 2011 and 2012



Grafiğin incelenmesinden, Komisyona 2012 yılında yapılan başvuruların Mayıs ayı haricindeki ayların tümünde 2011 yılına göre daha yüksek sayıda gerçekleştiği, 2012 Kasım ayında ise 2011 Kasım ayına göre % 100'ün üzerinde bir artışla 257 başvuruya ulaşıldığı görülmektedir.

Yılın ilk çeyreğinde yapılan başvuruların aylık ortalaması 180 olurken, ikinci çeyrekte bu sayı 175, üçüncü çeyrekte ise 185 olmuştur. Yılın son çeyreğinde ise başvurularda çok büyük bir artış yaşanmış ve son çeyrekte aylık ortalama 244 başvuruya ulaşılmıştır. Sözkonusu rakam 2011 yılının son çeyreğinde alınan ortalama 161 başvuruya oranla % 52'lik bir artışa işaret etmektedir.

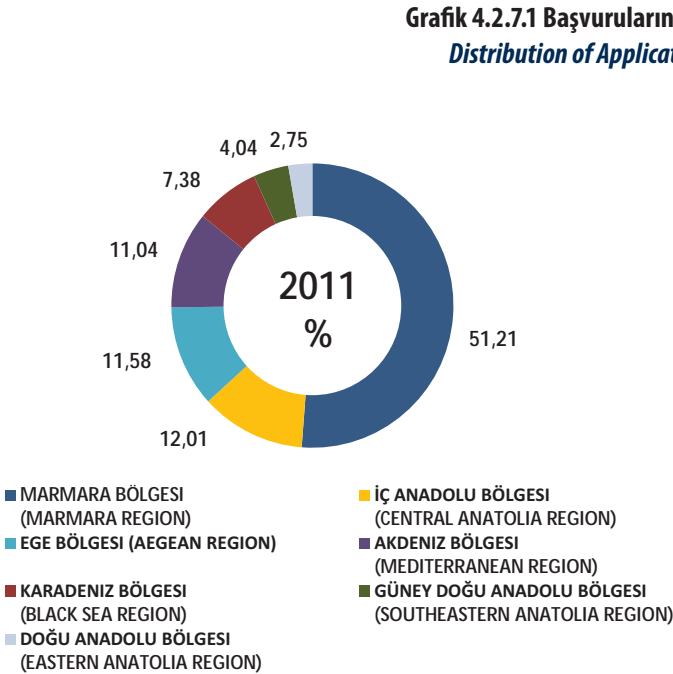
Başvuru sayısında özellikle yılın son çeyreğinde yaşanan bu önemli artışta Komisyonun basın yayın yoluyla tanıtımına yönelik çalışmaların önemli bir katkı yaptığı değerlendirilmekte olup, sözkonusu çalışmalara ilişkin bilgiler Raporun 5'inci kısmında ayrıntılı olarak verilmiştir.

4.2.7. Başvuruların Coğrafi Bazda Dağılımı

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

4.2.7.1. Başvuruların Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı

Başvuruların, başvurunun yapıldığı coğrafi bölgeye göre oransal dağılımını gösteren grafikler 2011 ve 2012 yılları için aşağıda verilmiştir.



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

Upon the examination of the chart, it is observed that applications made to the Commission in 2012 were realized at higher numbers in all months except May as compared to 2011 and the number of applications in November 2012 reached to 257 with an increase of more than 100% as compared to November 2011.

The monthly average of applications in the first three quarters .of the year were 180, 175 and 185 respectively. However, in the last quarter of the year the applications displayed a remarkable increase and the monthly average rose to 244. That number means a 52% increase in comparison to the last quarter of 2011.

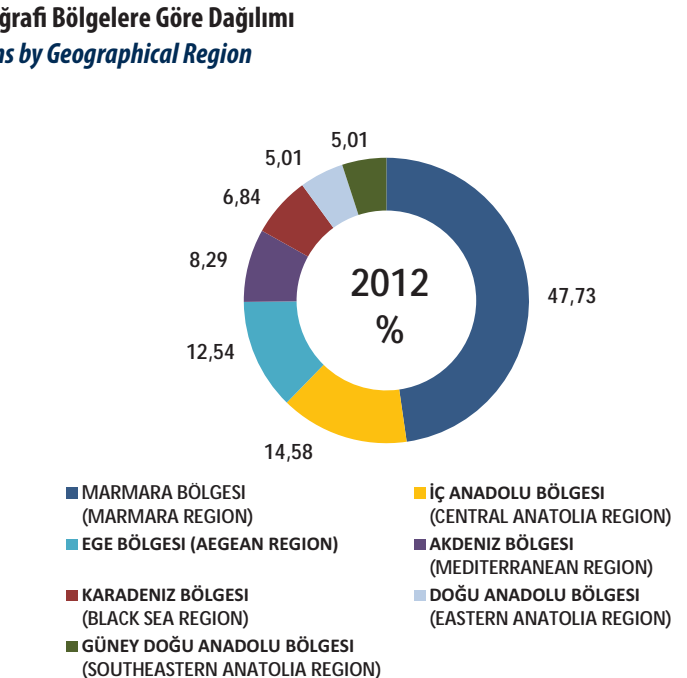
It is considered that the informing activities via television and press played a significant role in the increase experined in the last quarter of the year. Detailed information regarding those activities are given under the 5th section of the Report.

4.2.7. 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.

4.2.7.1. Distribution of Applications by Geographical Region

In the chart below, the proportional distribution of applications made during 2012 on the basis of the geographical regions is provided.



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

Tablo 4.2.7.1 Başvuruların 2011-2012 Yıllarında Coğrafi Bölge Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Geographical Region in 2011 and 2012

Bölge - Regions	2011		2012	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Akdeniz Bölgesi - <i>Mediterranean Region</i>	205	11,04%	195	8,29%
Doğu Anadolu Bölgesi - <i>Eastern Anatolia Region</i>	51	2,75%	118	5,01%
Ege Bölgesi - <i>Aegean Region</i>	215	11,58%	295	12,54%
Güney Doğu Anadolu Bölgesi - <i>Southeastern Anatolia Region</i>	75	4,04%	118	5,01%
İç Anadolu Bölgesi - <i>Central Anatolia Region</i>	223	12,00%	343	14,58%
Karadeniz Bölgesi - <i>Black Sea Region</i>	137	7,38%	161	6,84%
Marmara Bölgesi - <i>Marmara Region</i>	951	51,21%	1.123	47,73%
Genel Toplam - Total	1.857	100%	2.353	100%

Tablonun incelenmesinden, 2012 yılında bir önceki yıla göre % 3,48'lik bir düşüş göstermekle birlikte Marmara Bölgesinden yapılan başvuruların genel başvurular içinde yarıya yakın paya sahip olmaya devam ettiği, buna karşın Akdeniz ve Karadeniz Bölgesi dışındaki diğer bölgelerin başvurular içindeki payının arttığı görülmektedir. Başvuru oranında 2011 yılına göre en yüksek artış gösteren bölge % 2,58'le İç Anadolu Bölgesi olmuştur.

4.2.7.2. Başvuruların İllere Göre Dağılımı

2012 yılında Komisyona 77 ilden başvuru yapılmış olup, başvuruların yapıldığı illere göre sayısal dağılımını gösteren tablo aşağıda verilmiştir.

It is observed upon the examination of the table that the applications made from the Marmara Region continued to have a share of nearly half of the general applications although it showed a decrease of 3.48% as compared to the previous year, but the shares of other regions except the Mediterranean and the Black Sea Region in the applications increased. The region which showed the biggest rise in application rates compared to 2011 is the Central Anatolia Region with an increase of 2.58%.

4.2.7.2. Distribution of Applications by Province

In 2012, the Commission received applications from 77 provinces and the quantitative distribution of applications by province is provided in the table below.

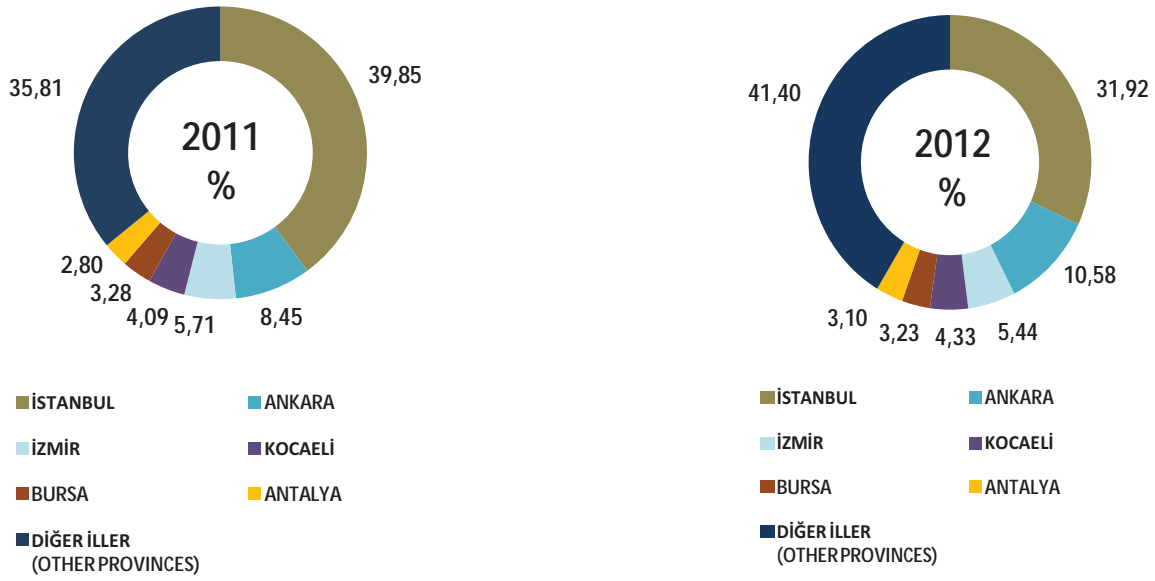
Tablo 4.2.7.2.1 Başvuruların İllere Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Province

Başvuru alınan il sayısı - Number of Provinces from which Commission Received Applications	77
İl Bazında Dağılım - Distribution of Applications by Province	
İstanbul	751
Ankara	249
İzmir	128
Kocaeli	102
Bursa	76
Antalya	73
Denizli	59
İçel	58
Konya	43
Kayseri	42
Muğla	40
Sakarya	40
Trabzon	38
Gaziantep	36
Samsun	35
Malatya	34
Tekirdağ	34
Van	32
Adana	27
Balıkesir	27
Manisa	22
Diyarbakır	21
Ordu	21
Erzurum	20
Edirne	19
Hatay	17
Aydın	15
Çanakkale	15
Kütahya	15
Eskişehir	14
Bolu	11
Kırklareli	11
Yozgat	11
Çorum	10
Giresun	10
Uşak	10
Amasya	9
Elazığ	9
Kahramanmaraş	9
Erzincan	8
Sivas	8
Yalova	8
Zonguldak	8
Mardin	7
Nevşehir	7
Diğer iller - Other Provinces	114
Toplam - Total	2.353

2011 ve 2012 yıllarında yapılan başvuruların, başvuruların yapıldığı illere göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

The proportional distribution of applications by province in 2011 and 2012 is provided in the chart below.

Grafik 4.2.7.2 Başvuruların İllere Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Province



2011 ve 2012 yıllarında yapılan başvuruların, il bazında sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo ise aşağıda sunulmuştur.

2011 ve 2012 yıllarında yapılan başvuruların, il bazında sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo ise aşağıda sunulmuştur.

Tablo 4.2.7.2.2 Başvuruların 2011-2012 Yıllarında İl Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Province in 2011 and 2012

İl - Province	2011		2012	
	Adet Number	%	Adet Number	%
İstanbul	740	39,85%	751	31,92%
Ankara	157	8,45%	249	10,58%
İzmir	106	5,71%	128	5,44%
Kocaeli	76	4,09%	102	4,33%
Bursa	61	3,29%	76	3,23%
Antalya	52	2,80%	73	3,10%
Diğer İller – Other Provinces	665	35,81%	974	41,40%
Toplam - Total	1.857	100%	2.353	100%

Tablonun incelenmesinden, 2012 yılında da başvurular içinde en büyük payı % 31,92 ile İstanbul'dan gelen başvuruların oluşturduğu ancak 2011 yılıyla kıyaslandığında İstanbul dışından gelen başvuruların % 8 dolayında arttığı görülmektedir. Söz konusu veriler tahkim sisteminin Türkiye genelinde daha fazla bilinmeye başladığını ve Komisyonun merkezi İstanbul'da olmakla birlikte diğer illerimizden de kolaylıkla başvuru yapılabildiğini göstermektedir. Aynı şekilde 3 büyük ilden (İstanbul, Ankara, İzmir) gelen başvurular 2011 yılında toplam başvuruların % 54,01'ini oluştururken, 2012 yılında ise bu oran % 47,94'e gerilemiştir.

4.2.8. 2012 Yılında Yapılan Başvuruların Sonuçlanma Durumlarına Göre Dağılımı

2012 yılında Komisyona yapılan 2.353 başvurunun 31.12.2012 tarihi itibarıyla durum bazında dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

It is observed upon the examination of the table that the biggest share in the applications in 2012 belongs Istanbul with a rate of 31.92%, but the applications received from provinces other than Istanbul increased around 8% in comparison to 2011. The above mentioned data shows that the arbitration system is getting to be better known throughout Turkey and although the center of the Commission is Istanbul, it is also easy to apply to Commission from other provinces. In the same way, while the applications received from three major cities (Istanbul, Ankara, İzmir) consisted 54.01% of the total applications in 2011, this rate decreased to 47.94% in 2012.

4.2.8. Distribution Based on the Progress of Applications Made in 2012

Distribution based on the progress of 2.353 applications made in 2012 as of 31.12.2012 are given in the table below.

Tablo 4.2.8 Başvuruların Durumlarına Göre Dağılımı
Distribution of the Applications on the basis of Their Progress

Durum Adı – Progress Stage	Adet - Number
İşleme Alınamayan – <i>Unprocessed</i>	286
Ön İncelemesi Devam Eden – <i>Rapporteur Examination Pending</i>	116
Raportör Tarafından İşlemden Kaldırılan – <i>Rejected by Rapporteurs</i>	277
Raportör Aşamasında Uzlaşmayla Sonuçlanan – <i>Finalized by settlement of parties at the Rapporteur stage</i>	69
Hakeme Havale Edilen – <i>Arbitrator Procedure pending</i>	428
Hakemlerce Karar Bağlanan – <i>Decided by Arbitrators</i>	1.177
TOPLAM - Total	2.353

Tablonun incelenmesinden 2012 yılında yapılan başvuruların %50'sinin yıl içinde karara bağlandığı, %23'lük kısmına ilişkin çözüm sürecinin yılsonu itibarıyla devam ettiği, % 24'ünün başvuru koşullarını taşınamaması nedeniyle işleme alınmadığı veya raportörlerce işlemden kaldırıldığı, %3'ünün ise raportör incelemesi aşamasında tarafların uzlaşmasıyla sonuçlandığı görülmektedir.

Above table shows that, 50% of the applications made in 2012 were resolved within the year, the arbitration process for 23% of the applications is still underway by the end of the year and 24% was closed as they did not fulfil application conditions. It is also seen that in 3% of the applications parties reached a settlement during rapporteur examination stage.

4.2.9. Başvurulara Yapılan Hakem ve Heyet Atamaları

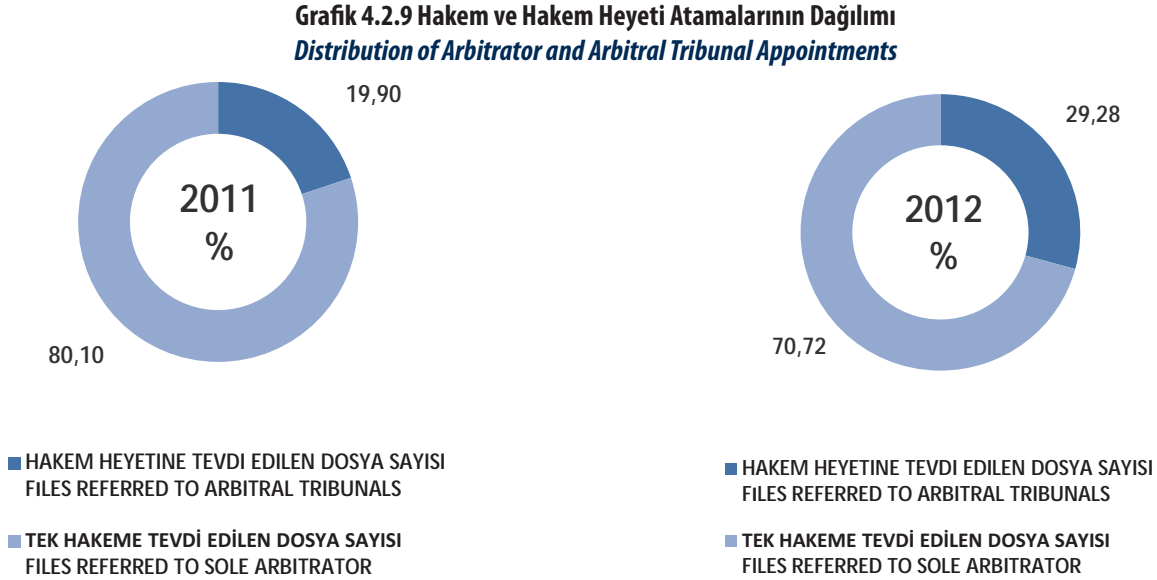
2012 yılında gerçekleştirilen hakem atamalarının % 70,72'sinde tek hakem, % 29,28'inde ise heyet olarak görevlendirme yapılmıştır.

2011 ve 2012 yıllarında yapılan hakem ve hakem heyeti atamalarının sayısal ve oransal dağılımları aşağıdaki tablo ve grafikte gösterilmiştir.

4.2.9. Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments

In 2012, 70.72% of the cases were referred to a sole arbitrator while an arbitral tribunal was appointed in 29.28% of the cases.

Quantitative and proportional distributions of sole arbitrator and arbitral tribunal appointments made in 2011 and 2012 are provided in the table and chart below.



Tablo 4.2.9 2011-2012 Yıllarında Yapılan Hakem ve Hakem Heyeti Atamalarının Dağılımı
Distribution of Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments in 2011 and 2012

	2011		2012	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Hakem Heyetine Tevdi Edilen Dosya Sayısı - Files Referred To Arbitral Tribunals	246	19,90%	491	29,28%
Tek Hakeme Tevdi Edilen Dosya Sayısı - Files Referred To Sole Arbitrators	990	80,10%	1186	70,72%
Toplam - Total	1.236	100%	1.677	100%

Sigortacılık Kanunu'nun 30/15'inci fıkrasında 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 hükmüne yer verilmiştir. Bu çerçevede 2011 yılında heyet görevlendirmesi yapılan dosya oranı % 19,90 oranındayken, 2012 yılında 15.000 TL'nin üzerindeki miktarlar için yapılan uyuşmazlık başvurularında yaşanan artış sonucu bu oran yaklaşık % 10'luk bir artışla % 29,28'e yükselmiştir.

4.3. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistik Bilgiler

2012 yılında 1.530 uyuşmazlık sigorta hakemlerince karara bağlanmıştır. Hakem kararlarında verilen hükümler ve kararların verilmiş süresiyle ilgili istatistik bilgileri 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. In this context, while the rate of files referred to arbitral tribunals was 19.90% in 2011, this rate rose to 29.28% with an increase of 10% in 2012 as a result of the rise in the number of applications for disputes concerning amounts above 15.000 TL.

4.3. Statistical Information Regarding Arbitrators' Decisions

In 2012, 1.530 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.

4.3.1. Kararlarda Verilen Hüküm Bazında Dağılım

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

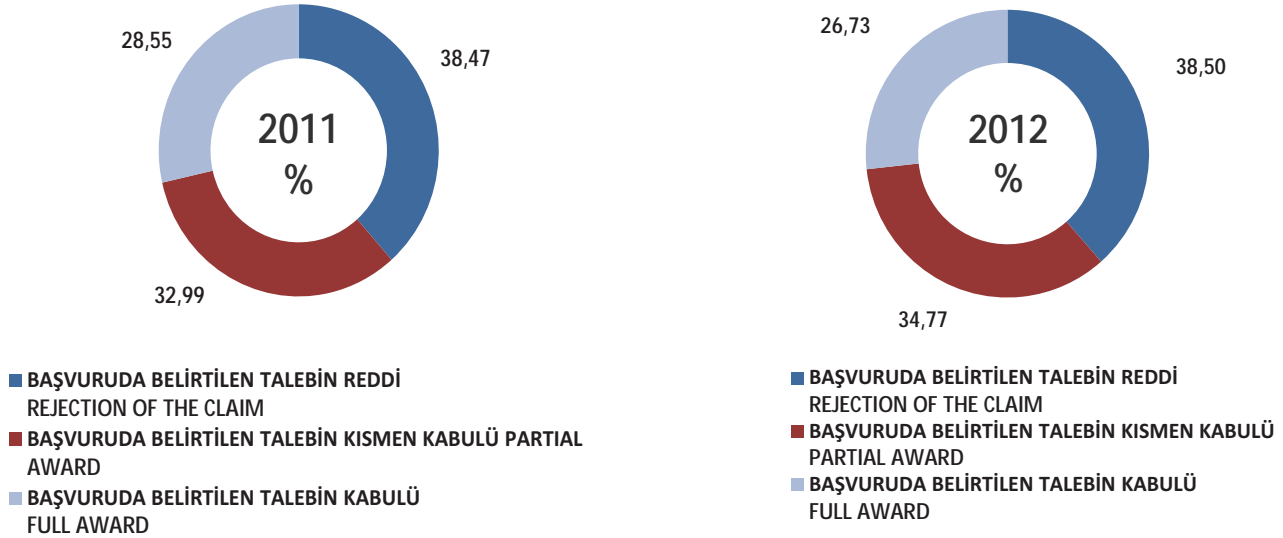
Sigorta hakemlerince 2012 yılında verilen 1.530 kararın oransal dağılımı, söz konusu üçlü dağılım esas alınarak, 2011 yılı ile karşılaştırmalı şekilde aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

4.3.1. 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 1.530 decisions given by insurance arbitrators in 2012 is provided in the chart below, comparatively with 2011, according to above- mentioned categories.

Grafik 4.3.1 Hakem Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı
Distribution of Decisions on the Basis of Granted Awards



Sigorta hakemlerince 2011 ve 2012 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 2011 and 2012 on the basis of granted awards is provided below.

Tablo 4.3.1 2011-2012 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı
Distribution of Decisions on the basis of Granted Awards in 2011 and 2012

Hakem Karar Dağılımı <i>Distribution of Arbitrators' Decisions</i>	2011		2012	
	Adet <i>Number</i>	%	Adet <i>Number</i>	%
Başvuruda Belirtilen Talebin Kabulü - <i>Full Award</i>	328	28,55%	409	26,73%
Başvuruda Belirtilen Talebin Kısmen Kabulü - <i>Partial Award</i>	379	32,99%	532	34,77%
Başvuruda Belirtilen Talebin Reddi - <i>Rejection of The Claim</i>	442	38,47%	589	38,50%
Toplam - <i>Total</i>	1.149	100%	1.530	100%

Tablonun incelenmesinden, 2012 yılında hakemlerce tamamen kabul edilen talep sayısının 2011 yılına göre % 2 dolayında bir düşüş göstererek % 26,73'e gerilediği, bununla birlikte kısmen kabul edilen talep oranının bir önceki yıla göre % 2'ye yakın bir artışla % 34,77 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Reddedilen talep oranı ise 2011 yılıyla hemen hemen aynı kalarak % 38,50 olmuştur.

It is observed upon the examination of the table that the number of fully awarded claims in 2012 decreased to 26.73% with a decline of 2% as compared to 2011, however, the number of the partially awarded claims realized as 34.77% with an increase of approximately 2% as compared to the previous year. The rate of the rejected claims remained almost the same as that of 2011 and realized as 38.5%.

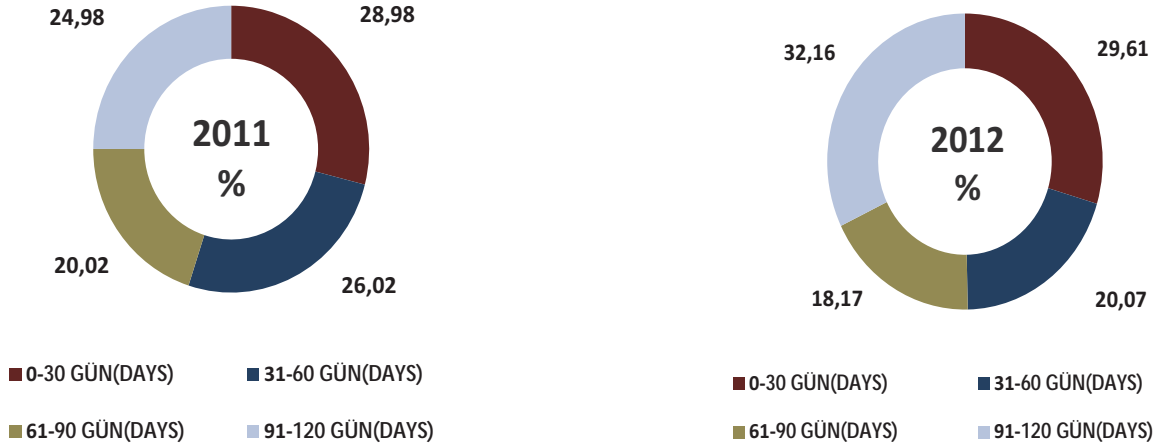
2011 ve 2012 yıllarında verilen hakem kararlarının hüküm bazında karşılaştırmalı sayısal dağılımı grafik olarak aşağıda verilmiştir.

The comparative distribution of the arbitral awards given in 2011 and 2012 is given below as a graphic.

4.3.2. Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı

Sigorta hakemlerince 2011 ve 2012 yıllarında verilen kararların uyuşmazlık çözüm süresine göre oransal dağılımı aşağıda verilmiştir.

Grafik 4.3.2 Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı
Distribution of Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution



Sigorta hakemlerince 2011 ve 2012 yıllarında verilen kararların, çözüm sürelerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

4.3.2. Distribution of Decisions by Duration of Dispute Resolution

The chart indicating the proportional distribution of decisions given by the insurance arbitrators in 2011 and 2012 on the basis of duration of dispute resolution period is provided below.

The table indicating the quantitative and proportional distributions of decisions given by insurance arbitrators in 2011 and 2012 on the basis of duration of dispute resolution is provided below.

Tablo 4.3.2 2011-2012 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Çözüm Süresi Bazında Dağılımı
Distribution of the Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2011 and 2012

Süre - Duration	2011		2012	
	Ortalama Çözüm Süresi (60 gün) Average Duration of Resolution (60 days)		Ortalama Çözüm Süresi (62 gün) Average Duration of Resolution (62 days)	
	Adet - Number	%	Adet - Number	%
0-30 Gün - Days	333	29%	453	30%
31-60 Gün - Days	299	26%	307	20%
61-90 Gün - Days	230	20%	278	18%
91-120 Gün - Days	287	25%	492	32%
Toplam - Total	1.149	100%	1.530	100%

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 2011 yılında 60 gün iken, 2012 yılında 2 günlük bir artışla 62 gün olarak gerçekleşmiştir. Bu çerçevede, 2012 yılında artan dosya sayısına karşın, uyuşmazlıkların hakemlerce çözümü yine yaklaşık 2 aylık bir süre zarfında sağlanmaya devam edilmiştir.

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 and in this context, while the average resolution duration of disputes by arbitrators was 60 days in 2011, in 2012 it was increased by 2 days and realised as 62 days. In this context, despite the increased number of files in 2012, resolution duration of disputes by arbitrators continued to be within a period of approximately 2 months.

5. BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI

Komisyon, 2012 yılında uyuşmazlık başvurularıyla ilgili çalışmalarının yanında sektörün ve kamuoyunun tahkim sistemiyle ilgili bilgilendirilmesine yönelik faaliyetlerine de önemli ölçüde ağırlık vermiş olup, bunun yanında Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ile birlikte hazırlanan yeni bilgi işlem programının kullanımına da 2012 yılı başı itibarıyla başlanılmıştır.

Komisyonun yıl içinde gerçekleştirdiği bilgilendirme çalışmaları ile yeni bilgi işlem sistemine ilişkin ayrıntılı bilgiler aşağıda verilmiştir.

5.1. Komisyona Başvuru Şartları Hakkında Genel Bilgi

Komisyona başvuru şartları 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30 uncu maddesinde gösterilmiştir. 30 uncu maddenin 1 inci fıkrası uyarınca tahkim sistemine üyelik sigortacılık yapan kuruluşlar bakımından ihtiyari olduğundan, Komisyona başvurulabilmesi için öncelikle hakkında başvuru yapılan kuruluşun sisteme üyeliğinin gerçekleşmiş olması gerekmektedir.

Tahkim sistemine üye bir kuruluş hakkında Komisyona başvuru yapılması bakımından ise 30 uncu maddesinin 13 ve 14 üncü fıkralarında iki şartın varlığı öngörülmüştür.

30 uncu maddenin 13 üncü fıkrasında, Komisyona gidilebilmesi için, sigortacılık yapan kuruluşla uyuşmazlığa düşen kişinin, uyuşmazlığa konu teşkil eden olay ile ilgili olarak sigortacılık yapan kuruluşa gerekli başvuruları yapmış ve talebinin kısmen ya da tamamen olumsuz sonuçlandığını belgelemiş olmasının gerektiği, ancak sigortacılık yapan kuruluşun, başvuru tarihinden itibaren onbeş iş günü içinde yazılı olarak cevap vermemesinin de Komisyona başvuru için yeterli olduğu hükmüne yer verilmiştir. Söz konusu hükümle amaçlanan tahkim sisteminden ancak taraflar arasında gerçekten bir uyuşmazlığın doğmuş olduğu hallerde faydalanılabilesini temin etmektir.

14 üncü fıkrada ise, mahkemeye ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri uyarınca Tüketici Sorunları Hakem Heyetine intikal etmiş uyuşmazlıklar ile ilgili olarak Komisyona başvuru yapılamayacağı hükmüne yer verilmiş ve aynı uyuşmazlığın farklı yargı mercileri önüne götürülmek suretiyle çelişkili kararlara konu edilmesinin önüne geçilmiştir.

5.2. Başvuru Ücretleri

Komisyona başvuru ücretleri 2012 yılında artış göstermemiş olup, uyuşmazlık miktarına göre ödenmesi gereken ücretlerin ayrıntısı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

5. ACTIVITIES REGARDING INFORMING THE PUBLIC AND IT INFRASTRUCTURE

The Commission, gave considerable emphasis to its activities to inform public about arbitration system in 2012 besides its work regarding dispute applications and the use of the new information technology program prepared in cooperation with the Insurance Information and Monitoring Center was initiated at the beginning of the year 2012.

Detailed information regarding the Commission's public informing activities and the new information technology system are given below.

5.1. General Information Regarding Application Conditions

Conditions for applying to the Commission are stipulated in Article 30 of Insurance Law no.5684. As according to paragraph 1 of Art. 30, participation to the arbitration system is voluntary for insurance establishments, first of all the establishment must be a member of the system for an application to be filed against that establishment.

Regarding applications against a member establishments, two conditions are set forth in Article 30 paragraphs 13 and 14.

According to Article 30 paragraph 13, in order to be able to apply to the Commission, the person who falls into a dispute with the insurance establishment shall make necessary applications to the insurance establishment regarding the subject matter of the dispute and shall document that his or her claim is entirely or partially rejected. The provision states that, it is also possible to apply to the Commission in case insurance establishment does not reply in writing within fifteen working days from the date of application. The main purpose of this provision is to ensure that arbitration system is only utilized in the event of actual disputes between parties.

On the other hand, according to paragraph 14, it is not possible to apply to the Commission with regard to disputes which are referred to a court or Arbitration Committee for Consumer Problems within the framework of the Law on Protection of Consumers. Therefore conflicting resolutions by different judicial authorities is avoided.

5.2. Application Fees

Application fees to the Commission were not changed in 2012. Details of the fees to be paid in relation to dispute amount is shown in the table below.

Tablo 5.2 Başvuru Ücretleri
Application Fees

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

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 belirlenmiş ve başvuru sahipleri için maliyetin asgari düzeyde tutulabilmesi amacıyla 2012 yılında ücretlerde herhangi bir artış yapılmamıştır.

5.3. Komisyon İnternet Sitesi

5.3.1. 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, kullanım kolaylığı, erişim hızı ve içerik kapsamının yeterliliği gibi unsurlar dikkate alınarak oluşturulmuş ve mevzuattaki gelişmeler ve başvuru sahiplerinin ihtiyaçları doğrultusunda düzenli aralıklarla güncellemeler yapılmıştır.

Komisyon internet sitesinin içeriği, kullanıcılar için daha işlevsel olması amacıyla görsel yardımcılarla desteklenmiş, başvuru şartları, başvuru için gereken belgeler ve başvuru süreciyle ilgili tüm bilgilere ayrıntılı olarak yer verilmiştir. Bunun yanında sigortacılık ve tahkim hukukuyla ilgili mevzuat kaynaklarına da internet sitesinden ulaşılabilmesi sağlanmaktadır. Başvuru sahipleri, Komisyona yaptıkları başvurularının hangi aşamada bulunduğunu kendilerine bildirilen başvuru sayısını ilgili alana girerek internet sitesi üzerinden istedikleri zaman sorgulayabilmekte olup, bu sayede başvuru sürecinin saydam bir şekilde taraflarca takibine de olanak verilmektedir.

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 and the fees were not increased in 2012 to keep the costs at a minimum level for the applicants.

5.3. Commission's Internet Website

5.3.1. General

Pursuant to the Paragraph 1 of the Article 19 of the Regulation on Insurance Arbitration, in order to inform the insurance 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 design of the website was established by taking into account the issues such as ease of use, speed of accessibility and scope of content and updates were made in accordance with the needs of the applicants in regular intervals.

The content of the Commission's internet website is supported with visual aids in order to make it more functional for users, all information related to application requirements, the documents required for the application and the application procedure were included in detail. Additionally, access to relevant legislative sources related with insurance business and arbitration law are also provided via the internet website. The applicants can query the stages of their applications made to the Commission any time they want directly through the internet website by entering the application number notified to them in the relevant domain and therefore transparency of the process is provided.

Bunun yanında, site içinde sadece hakemlerin kendilerine verilen kullanıcı adı ve şifreyle erişebileceği bir sigorta hakemleri portalı oluşturulmuş olup, sözkonusu portal, 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 imkan verecek şekilde yapılandırılmıştır.

5.3.2. İnternet Sitesine İlişkin İstatistik Veriler

Komisyon internet sitesine 2012 yılı içerisinde gerçekleşen toplam ziyaret sayısı 2011 yılına göre % 39,46'lık bir artışla 78.925 olmuştur. İnternet sitesine farklı kullanıcılar tarafından gerçekleştirilen ziyaretler ise önceki yıla göre % 69 artış göstererek 49.960'a ulaşmıştır. Ziyaretlerin % 78'lik diliminin arama motorları üzerinden gerçekleştirildiği görülmekte olup, bu husus Komisyona olan kamuoyu ilgisinin giderek arttığının bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

Ziyaretlerin il bazında dağılımına bakıldığında ise, 34.273 adedinin İstanbul, 10.203 adedinin Ankara, 5.274 adedinin İzmir, 2.617 adedinin Adana, 2.254 adedinin Antalya, 2.205 adedinin Bursa, 2.134 adedinin Kocaeli, 18.431 adedinin de diğer illerden gerçekleştirildiği görülmektedir. Site, Rapor döneminde yurtdışından da toplam 1.534 kez ziyaret edilmiştir.

İnternet sitesine 2011 ve 2012 yıllarında yapılan ziyaretlerin il bazında oransal dağılımına ilişkin grafikler aşağıda verilmiştir.

Besides there is also a portal for insurance arbitrators on the website that could only be accessed by them using their own user names and passwords and 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, to obtain electronic copies of dispute files and share their personal experiences and knowledge with other arbitrators.

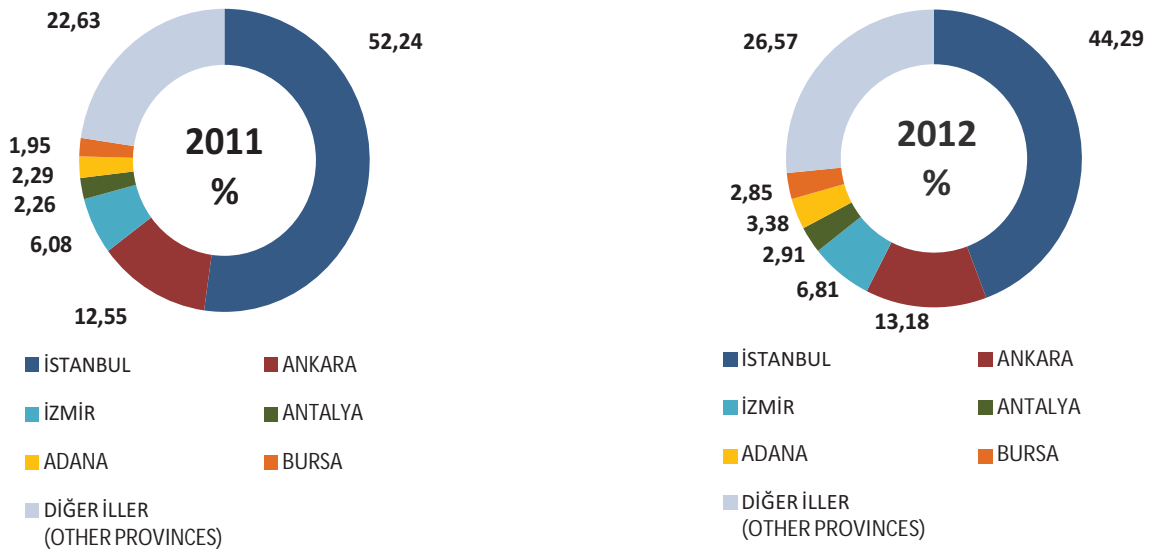
5.3.2. Statistical Data About Commission's Website

The total number of visits to the Commission's internet website in 2012 became 78.925 with an increase of 39.46% as compared to 2011. The number of visits to the internet website by different users increased by 69% as compared to the previous year and reached 49.960. It is seen that 78% of the visits were realized through the search engines and this is considered to be an indicator of the rising of public interest about the Commission.

If the distribution of visits by province is examined, it is observed that 34.273 of the visits were made from İstanbul; 10.203 from Ankara; 5.274 from İzmir; 2.617 from Adana; 2.254 from Antalya; 2.205 from Bursa; 2.134 from Kocaeli and 18.431 from other provinces. The website was also visited 1.534 times in total from abroad during the Reporting period.

The graphic regarding the proportional distribution of the visits to the internet website by province in 2011 and 2012 is given below.

Grafik 5.3.2 Komisyon İnternet Sitesine 2012 Yılında Yapılan Ziyaretlerin İllere Göre Dağılımı
Distribution of Visits to the Commission's Website by Province in 2012



5.4. 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 itibarıyla 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. 2012 yılında da, bir önceki yılda olduğu gibi, dörder adet Bülten ve Hakem Karar Dergisi üç aylık dönemler halinde Komisyon internet sitesinden yayımlanmıştır.

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. 2012 yılında yayınlanan dört adet Hakem Karar Dergisinde, örnek teşkil edebilecek hakem kararları, ilgili poliçe türlerine göre tasnif edilerek kamuoyunun bilgisine sunulmuştur.

5.5. Bilgilendirmeye Yönelik Yayın, Toplantı ve Seminerler

Komisyon 2012 yılında, sigorta tahkim sisteminin gerek sektör mensuplarına gerek daha geniş kitlelere tanıtımına yönelik çalışmalara ağırlık vermiş, bu kapsamda belirlenen strateji çerçevesinde Hazine Müsteşarlığı ve Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği ile eşgüdüm halinde çeşitli tanıtım etkinlikleri gerçekleştirilmiştir.

Komisyonca, tahkim sisteminin tanıtımı amacıyla gerçekleştirilen etkinliklere ilişkin ayrıntılı bilgiler aşağıda dört ana başlık altında sunulmuştur.

5.5.1. Acente ve Ticaret Odası Mensuplarına Yönelik Sunumlar

Komisyon yıl içinde sektördeki aracı kurumlar ve ticaret odası mensuplarının sigorta tahkim sistemiyle ilgili doğrudan bilgilendirilmesine yönelik sunumlara devam etmiştir.

5.4. 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 2012, 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 2012.

5.5. Other Activities for Informing the Public

In the year 2012, the Commission concentrated on the works concerning the promotion of the insurance arbitration system to the members of the sector and wider audience and within the scope of the strategy determined in this context, it performed various promotion activities in co-ordination with the Undersecretariat of Treasury and the Insurance, Reinsurance and Pension Companies Union of Turkey.

Detailed information on the activities undertaken by the Commission to promote the arbitration system is presented below under four main headings.

5.5.1. Presentations for Insurance Agents and Members of Chambers of Commerce

The commission continued the to directly inform the insurance intermediaries and the members of the chambers of commerce about the insurance arbitration system.

Bu kapsamda; aralarında Erzurum, Ankara, Adana, Hatay, Gaziantep, Kocaeli, Bursa, Konya, Manisa, Trabzon Giresun, Aydın, Kayseri, Mersin, Diyarbakır ve İzmir'in bulunduğu toplam 16 ilde Hazine Müsteşarlığı temsilcilerinin de katılımıyla sigorta acenteleri ve iş adamlarına tahkim sistemi hakkında bilgi aktarılmıştır.

Öte yandan, Komisyonca Sigortacılık Eğitim Merkezi (SEGEM) tarafından acentelerin mesleki eğitimine yönelik olarak hazırlanan e-öğrenme modülüne içerik hazırlanmış ve sözkonusu eğitime aynı zamanda Komisyon internet sitesi üzerinden de erişim olanağı tanınmıştır.

5.5.2. Sektörel Toplantılardaki Sunumlar

Komisyonca yerli ve yabancı sektör mensuplarının tahkim sistemi açısından daha kapsamlı bir biçimde bilgilendirilmesi açısından sektör tarafından düzenlenen etkinliklere de katılım sağlanarak, sunumlar gerçekleştirilmiştir.

Bu kapsamda gerçekleştirilen sunumlara ilişkin bilgiler aşağıda verilmiştir.

- 4 Ekim 2012 tarihinde Uluslararası Sigorta Tatbikatçıları Derneği tarafından gerçekleştirilen 4.Uluslararası Sigortacılık Konferansında gerçekleştirilen sunum,
- 18 Ekim 2012 tarihinde Birlik Yönetim Kurulu için gerçekleştirilen sunum,
- 11 Kasım 2012 tarihinde AIG Sigorta Hasar Eğitimi Programı çerçevesinde gerçekleştirilen sunum.

5.5.3. Üniversitelere Yönelik Sunumlar

Sigorta Tahkim Komisyonu üniversitelerden gelen talepler çerçevesinde, akademisyen ve öğrencilerin tahkim sistemiyle ilgili olarak yeterli şekilde bilgilendirilmesine yönelik olarak çeşitli sunumlar gerçekleştirmektedir.

Bu kapsamda rapor dönemi içinde;

- 5 Ekim 2012 tarihinde, İzmir Ekonomi Üniversitesi'nde düzenlenen Sigortacılıkta Tahkim Konferansında,
- 14 Aralık 2012 tarihinde, Başkent Üniversitesi Ticari Bilimleri Fakültesi Sigortacılık ve Risk Yönetimi Bölümü öğrencilerine yönelik olarak sunumlar gerçekleştirilmiştir. Komisyonun üniversitelerle olan işbirliğinin gelecek dönemde artarak devam ettirilmesi amaçlanmaktadır.

Within this context, insurance agencies and business people were informed about arbitration system with the participation of the representatives of the Undersecretariat of Treasury in 16 provinces including Erzurum, Ankara, Adana, Hatay, Gaziantep, Kocaeli, Bursa, Konya, Manisa, Trabzon, Giresun, Aydın, Kayseri, Mersin, Diyarbakır and İzmir.

On the other hand, the Commission prepared the content to the e-learning module prepared by the Insurance Training Centre (SEGEM) concerning the vocational training for the agencies and access to the subject training through the Commission's internet website was granted at the same time.

5.5.2. Presentations in Sectoral Meetings

Commission representatives participated to the activities organized by the sector in order to inform the domestic and foreign sector members about the arbitration system in a comprehensive way and made presentations.

Details about the presentations carried out this context are given below.

- On October 4, 2012, the presentation made in the 4th International Conference on Insurance carried out by the International Association of Insurance Practitioners,
- On October 18, 2012, the presentation made for the Board of Directors of the Association,
- On November 11, 2012, the presentation made within the framework of the AIG Insurance Claims Training Program.

5.5.3. Presentations for Universities

Upon the requests of the universities, Insurance Arbitration Commission, made a variety of presentations for informing the academics and students in relation to the arbitration system.

In this context, the following presentations were made during the reporting period;

- On October 5, 2012, the Insurance Arbitration Conference organized at Izmir University of Economics,
- On December 14, 2012, for the students of Başkent University Faculty of Commercial Sciences, Department of Insurance and Risk Management. The Commission aims to further its co-operation with the universities in the future.

5.5.4. Basın ve Yayın Organları Aracılığıyla Bilgilendirme

Komisyon 2012 yılında basın yayın yoluyla tanıtım faaliyetlerine ağırlık vermiş ve bu kapsamda gerek sektörel gerek ulusal basın yayın organlarında Komisyonun bilinirliğinin artırılmasına yönelik yayınlara yer verilmesi sağlanmıştır.

Sektörel yayınlar bakımından aralarında Birlik'ten dergisinin de bulunduğu çok sayıda süreli yayına içerik sağlanmış ve Komisyona ilişkin istatistikler ile mevzuata ilişkin bilgilerin yanında örnek nitelikte bazı hakem kararları da sektörün bilgisine sunulmuştur.

Ulusal basın ve yayın organları aracılığıyla geniş kitlelerin tahkim sistemi hakkında bilgilendirilmesine yönelik olarak, sisteme ilgiyi çoğaltacak nitelikte haber ve Hakem Karar Dergisi'nde de yayınlanan örnek kararların paylaşımı gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda rapor dönemi içinde çok sayıda ulusal gazete ve televizyonda tahkim sistemiyle ilgili haber ve röportajlara yer verilmiş, sistem bu sayede çok daha geniş kitlelere duyurulmuştur.

Bunların yanında Komisyon Başkanlığının 34 no.lu toplantısında, TRT Haber kanalında Komisyonla ilgili bilgilere yer verecek 13 bölümden oluşan bir program yapılması hususu karara bağlanmış olup, söz konusu program Kasım ayından itibaren iki haftada bir olarak yayınlanmaya başlamıştır.

Komisyonun yukarıda bahsedilen tanıtım çalışmalarının başvurulara önemli bir ivme kazandırdığı görülmekte olup, özellikle TRT Haber kanalında yayınlanmaya başlayan programı takip eden Kasım ve Aralık aylarında başvuruların önceki aylara göre önemli miktarda bir artış gösterdiği izlenmiştir.

5.6. Komisyon Bilgi İşlem Sistemi

Komisyonun yapılan başvurulara yaşanan artışa bağlı olarak, başvuruların hızlı ve eksiksiz takibinin yanında, başvurulara ilişkin istatistiki verilerin denetim organları, sektör kurumları ve kamuoyunun bilgisine en doğru bir biçimde sunulabilmesi amacıyla 2012 yılı itibarıyla Komisyon yeni bir bilgi işlem sistemini uygulamaya koymuştur.

Söz konusu sistem Hazine Müsteşarlığının onayı ile Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ile ortaklaşa hazırlanmış olup, 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 ve sms yoluyla iletilmesi yoluyla kırtasiyecilik ve işgücü israfının önlenmesi, başvuru sahiplerine başvuru no.su ile site üzerinden başvuru durumunu sorgulama imkanı tanınması ve bilgilere erişim ve yedekleme bakımından daha güvenli bir yapı oluşturulması sağlanmıştır.

5.5.4. Informing Activities via Television and Press

In 2012 the Commission concentrated on the promotion activities through media and in this context, inclusion of information about the Commission was arranged in both sectoral and national media organs in order to increase the public awareness.

Contents were provided to a large number of periodicals in terms of sectoral publications including "Birlik'ten" periodical and the statistics related to the Commission and information related to the legislation as well as some arbitral decisions were submitted to the information of the sector.

In order to inform the wider public about the arbitration system, the Commission shared interesting news and decisions, which are also published in the Arbitrator Decisions Journal, through the national media organs. In this context, the news and interviews related to the arbitration system were included in a large number of national newspapers and television channels during the reporting period, thus the system was announced to a much wider public.

In addition to these, production of a TV programme, which would provide information about the Commission on the TRT News channel consisting of 13 parts, was resolved in the meeting no. 34 of the Commission Chairmanship and the program has been started to get televised since November 2012.

It is seen that, as a result of the above mentioned promotional activities of the Commission applications gained a considerable momentum and specifically, a significant increase in the applications were experienced in November and December following the program launched by the TRT News channel compared to the previous months.

5.6. Commission's IT System

The Commission, as a result of the increase in applications, put into practice a new information technology system in order to provide the statistical data relating to the applications to the inspection bodies, sector institutions and the public most accurately as well as the fast and accurate tracking of the applications, by the year 2012.

The system was prepared jointly with the Insurance Information and Monitoring Center with the approval of the Undersecretariat of Treasury and timely and accurate follow up of the processes related to the applications by the authorized users, archiving dispute files in electronic format; transmitting appointment notifications to arbitrators immediately through automatic sms and e-mail and thus prevention of waste of paperwork and labor, provision of the possibility of querying the status of applications to the applicants with the application number via internet and creation of a more secure structure in terms of access to information and back-up were provided by the new information technology system.

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 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.

Öte yandan Komisyonun raporlama ihtiyaçlarına cevap verebilmek üzere, veri tabanındaki verilerin çekilerek kısa süre içerisinde esnek filtre yöntemleriyle rapor oluşturulması amacıyla IBM tabanlı Cognos raporlama modülü sisteme uyarlanarak entegre edilmiştir. Bu kapsamda; kullanıcıların online halde, güncel verileri kullanarak, sürükle bırak yöntemiyle istemiş oldukları raporları daha kısa süre içerisinde oluşturabilecekleri, excel ve pdf formatlarında anlık olarak çekebilmeleri sağlanmıştır.

Sistem görülen yeni ihtiyaçlar ve mevzuatta meydana gelen değişiklikler çerçevesinde Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ile eşgüdüm içinde güncellenmektedir.

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 program was designed for the fast and secure flow performance, as well 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 of the Commission 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.

On the other hand, the IBM-based Cognos reporting module was adapted and integrated into the system to respond to the needs of reporting of the Commission, in order to create report with flexible filter methods as soon as possible by pulling the data in the database. So, users can create necessary reports in excel and pdf formats with drag and drop method using online, updates data.

The system is updated in accordance with new requirements and changes in legislation in coordination with the Insurance Information and Monitoring Center.

6. FİNANSAL TABLOLAR

Aşağıda sırasıyla, Komisyonun 2012 yılı bütçesi, 31.12.2012 tarihli bilançosu ve özet gelir tablosu verilmiştir.

6.1. Bilanço

6. FINANCIAL STATEMENTS

Commission budget, balance sheet, and summary income statement for 2012 are given below respectively.

6.1. Balance Sheet

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2012 Tarihli Bilançosu (TL)
Balance Sheet of Insurance Arbitration Commission as of December 31.12.2012 (TL)

AKTİF (VARLIKLAR) - ACTIVE (ASSETS)	
I-DÖNEN VARLIKLAR - CURRENT ASSETS	454.939
A-Hazır Değerler - Cash and cash equivalents	389.217
B-Diğer Alacaklar - Other Receivables	11.085
C-Gelecek Ayl.Ait Gid. ve Gel. Tah. - Short Term Deferred Income and Pre-Paid Expenses Accruals for the Following Months	1.774
D-Diğer Dönen Varlıklar -Other Current Assets	52.864
II-DURAN VARLIKLAR - FIXED ASSETS	56.185
A-Ticari Alacaklar - Trade Receivables	958
B-Maddi Duran Varlıklar - Tangible Fixed Assets	26.014
C-Maddi Olmayan Duran Varlıklar - Intangible Fixed Assets	29.213
AKTİF (VARLIKLAR) TOPLAMI - TOTAL ACTIVES(ASSETS)	511.124
PASİF(KAYNAKLAR) - PASSIVE (LIABILITIES)	
I-KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR - SHORT TERM LIABILITIES	140.550
A-Ticari Borçlar - Trades Payable	12.911
B-Diğer Borçlar - Other Payables	2.541
C-Alınan Avanslar - Advances Received	68.062
D-Ödenecek Vergi ve Diğer Yükümler - Taxes and Other Liabilities Payable	68.348
II-ÖZ KAYNAKLAR - EQUITIES	370.574
A-Ödenmiş Sermaye - Paid-In Capital	-
B-Sermaye Yedekleri - Capital Reserves	-
C-Kar Yedekleri - Profit Reserves	750.000
D-Geçmiş Yıllar Karları - Accumulated Earnings	598.890
E-Geçmiş Yıllar Zararları (-) - Accumulated Losses (-)	-519.654
F-Dönem Net Karı (Zararı) - Net Profit (Loss) for the Period	-458.662
PASİF (KAYNAKLAR) TOPLAMI - TOTAL PASSIVES (LIABILITIES)	511.124

6.2. Gelir Tablosu

6.2. Income Statement

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2012 Tarihli Gelir Tablosu (TL)
Insurance Arbitration Commission's Income Table of 31.12.2012 (TL)

A-GELİRLER - INCOMES	1.687.116
1-Sigorta Şirketleri Sabit Katılım Payı - <i>Insurance Companies Fixed Contribution Rate</i>	1.020.000
2-Sigorta Şirketleri Dosya Başı Katılım Payı - <i>Insurance Companies Per File Contribution Rate</i>	423.231
3-Sigortalılar Başvuru Ücreti - <i>Insured Party Application Fee</i>	172.332
4-Diğer Gelirler - <i>Other Incomes</i>	71.553
B-FAALİYET GİDERLERİ(-) - OPERATIONAL EXPENSES (-)	
1-Genel Yönetim Giderleri (-) - <i>General Administrative Expenses (-)</i>	3.272.200
C-FAALİYET KARI VEYA ZARARI - OPERATIONAL PROFIT OR LOSS	-1.585.084
D-DİĞER FAAL. OLAĞAN GELİR VE KARLAR - OTHER ORDINARY OPERATIONAL INCOMES AND PROFITS	1.126.423
1-Repo ve Mevduat Hesaptan Gelen Faiz Gelirleri - <i>Interest Incomes arising from Repurchases and Deposit Account</i>	76.423
2-Güvence Hesabından Yapılan Ödemeler - <i>Transfers from Assurance Account</i>	1.050.000
E-DÖNEM KARI VEYA ZARARI - PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD	-458.662
F-VERGİ VE DİĞER - PROVISIONS FOR TAX AND OTHER	-
YASAL YÜKÜMLÜLÜK KARŞILIKLARI (-) - LEGAL LIABILITIES (-)	-
G-DÖNEM NET KARI VEYA ZARARI - NET PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD	-458.662

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

Sicil No Registration Number	Adı Soyadı - Name - Surname
1002	Berna İŐel AKKAYALI
1131	Mutlu AKSOY
1003	Remzi AKSOY
1004	Hüseyin Cumhuri ALEMDAROĐLU
1005	Hakan ALKAN
1096	Timuçin ALPAY
1007	Ayşegül ANDIÇ
1008	Ayhan APAK
1009	Yrd.Doç.Dr.İrem ARAL ELDELEKLİOĞLU
1010	Emir Ali ARSLAN
1012	Muammer ASARKAYA
1092	Meral ASLAN
1132	Çiğdem Piraye ASLAN
1013	Prof.Dr.Vehbi Selim ATAERĐİN
1014	Nurettin AteŐ ATAYAKUL
1144	Mehmet Çağrı BAĐATUR
1133	Banu Pınar BASA
1097	Tevfik Ali BATUŐ
1113	Gülen BAYKAL
1098	Mete BEENER
1015	Ümit BİLGİÇ
1016	Ali BİLGİLİ
1099	Zeynep Gül BİRGÜN
1017	Atif Bülent BORA
1018	Ali İhsan BORAĐAN
1019	Prof.Dr.Mertol CAN
1020	Őehriban CAN
1101	Ufuk Engin CAN
1021	Yrd.Doç.Dr.Oğuz CANER
1114	Murat COŐAN
1102	Sadrettin COŞGUN
1134	Emine Cüneyda COŐKUN
1022	Erhan COŐKUN
1023	Muharrem ÇAĐLAYAN
1024	Dr.Feyiz ÇAKIROĐLU
1095	Hadi ÇATAK
1103	Zeki ÇEMBERCİ
1025	Fahri ÇETİN
1026	Yusuf Ziya ÇİMEN
1027	Nurten ÇOBAN
1028	Erkan ÇUHALAR
1135	Gonca DARICI

1136	İrfan DAYIOĞLU
1137	Hüseyin DEMİR
1115	Abdüllatif İsmet DEMİRAĞ
1029	Mehmet DEMİRAYAK
1030	Cumali DEMİRKAYA
1031	İhsan DEMİRKIRAN
1033	Hülya DİNÇ
1032	İnan Deniz DİNÇ
1104	Gülçin DİNÇER
1034	Nuray DİNÇMENT
1035	Abdullah Cengiz DİREN
1036	Nazife DİZE
1116	Necati ERDEM
1037	Makbule Aymelek ERDEMİR
1039	Turgay ERMİŞ
1040	Mehmet ERSOY
1041	Tayfun ERTEKİN
1042	Şaban ESER
1043	Ali EŞKİ
1105	Mehmet EVRENSEL
1044	Mustafa Remzi FİDAN
1145	Taner GÜNER
1107	Nazan GÜRÇAĞLIYAN
1047	Emin GÜRE
1046	Levent GÜR
1118	Faruk İNAN
1146	Aslı Gamze İNAN
1048	Abdülkadir İŞİK
1117	Cemal İŞİK
1119	Banu İŞLER
1049	Fatih Mehmet KAÇAR
1138	Süleyman KARA
1050	Seyfettin KARAARSLAN
1051	Ali KARAASLAN
1052	Dilek SARIALIOĞLU KARAGÜLLE
1054	Prof.Dr.Şaban KAYIHAN
1055	Gönül Kapağan KOCABEY
1056	Seyid Ahmet KOCAMAN
1057	Hülya KOÇ
1058	Semra KOÇAK
1059	Bilgi KONGAR
1060	Prof.Dr.Huriye KUBİLAY
1062	Cem KÜÇÜKOĞLU
1120	MEMET KUTLU
1063	Hüsnü LEVENT
1064	Prof.Dr.Didem Algantürk LİGHT

1065	İbrahim Cüneyt MANAV
1066	Arzu MERCAN
1067	Levent MERCAN
1122	Ceyhun NAYMAN
1123	Sezgin NOYAN
1140	Emre Cüneyt ONUR
1069	Sevilay ÖZALP
1070	Coşgun ÖZAYDIN
1109	Kamil ÖZBASAN
1110	Fatma Betül ÖZBEK
1148	Erkan ÖZCAN
1071	Dr.Nevzat ÖZDEMİR
1124	Bayram Necmi ÖZER
1073	Ali Yaşar ÖZKAN
1074	Mehmet ÖZTÜRK
1125	Fatma Tülay PARLAK
1143	Ömer SACAN
1126	Adnan SAĞSEN
1149	Hayati SAMUT
1076	Dr.Mehmet Hakan SARAÇ
1077	Hamdi SARIKAYA
1078	Düzgün SAYAN
1079	Hayriye Leyla SAYDER
1080	Mustafa SAYGIN
1130	Hatice Özlem YALAZ SEÇİM
1127	Hakan SEMİZOĞLU
1081	Ayşegül SUSUZLU
1141	Emre ŞAHİN
1128	Sadi Necdet ŞENSEZER
1129	Baise Ayşe ŞİŞMANGİL
1084	Alper TABAK
1085	Mehmet Melih TANSEN
1154	İbrahim TAŞBAŞI
1150	Osman Salih TEKİN
1112	Bayar TIPYARDIM
1155	Bünyamin TÜRKMENÖZÜ
1151	Özlem TÜRKMENÖZÜ
1156	Hakan TÜRKYILMAZ
1086	Erdoğan ULUSOY
1087	Şükrü UZUNTAŞ
1088	Özlem ÜLVAN
1089	Selim ÜNAL
1142	Naciye Sarı ÜNSAL
1091	Sibel YELMENOĞLU
1152	Zeki YILDAM
1093	Ercüment YÜKSEL

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

Üye Sigorta Kuruluşları

Member Insurance Establishments

Adres

Address

Telefon - İnternet Adresi

Telephone - Web Sites



ACE European Group Limited

BÜYÜKDERE CAD.NO:100-102
MAYA AKAR CENTER B BLOK KAT:5
ESETEPE / İSTANBUL

TEL: 0212 306 39 00
www.aceeurope.com.tr



AIG Sigorta AŞ

DİKİLİTAŞ MAH.EMİRHAN CAD.
NO:109 ATAKULE KAT : 1-7-8-13
BEŞİKTAŞ / İSTANBUL

TEL: 0212 236 49 49
www.aig.com.tr

Aksigorta AŞ.

MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:67
34427 FINDIKLI/İSTANBUL

TEL : 0212 334 39 00
www.aksigorta.com.tr



Allianz Sigorta AŞ.

BAĞLARBAŞI KISIKLI CAD. NO:13
ALTUNİZADE 34662 İSTANBU

TEL: 0216 556 56 56
www.allianzsigorta.com.tr



Allianz Hayat ve Emeklilik AŞ.

BAĞLARBAŞI KISIKLI CAD. NO:13
ALTUNİZADE 34662 İSTANBUL

TEL : 0216 556 66 66
www.allianzemeklilik.com.tr

Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi

BÜYÜKDERE CAD.İŞ KULELERİ 2
34330 4.LEVENT/İSTANBUL

TEL: 0212 350 03 50
www.anadolusigorta.com.tr



Anadolu Hayat Emeklilik AŞ

ESKİ BÜYÜKDERE CAD.İŞKULE-2
K:18 4.LEVENT/İSTANBUL



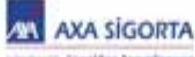




TEL: 0212 317 70 77
www.anadoluhayat.com.tr



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
www.ankarasigorta.com.tr

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 <p>Asya Emeklilik ve Hayat AŞ</p>	SARAY MAH. DR.ADNAN BÜYÜKDENİZ CD. NO.10 34768 ÜMRANİYE / İSTANBUL	TEL:0216 635 44 44 www.asyaemeklilik.com.tr
 <p>AvivaSa Hayat ve Emeklilik AŞ.</p>	SARAY MAH.DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. 34768 ÜMRANİYE / İSTANBUL	TEL: 0216 633 33 33 www.avivasa.com.tr
 <p>Axa Sigorta AŞ.</p>	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15 34427 SALIPAZARI/İSTANBUL	TEL: 0212 334 24 24 www.axasigorta.com.tr
 <p>Axa Hayat ve Emeklilik AŞ</p>	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15 34427 SALIPAZARI/İSTANBUL	TEL: 0212 334 24 24 www.axahayatemeklilik.com.tr
 <p>BNP Paribas Cardif Emeklilik AŞ</p>	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57 34427 FINDIKLI / İSTANBUL	TEL : 0212 319 32 00 www.cardif.com.tr
 <p>BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta AŞ</p>	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57 34427 FINDIKLI / İSTANBUL	TEL : 0212 393 30 00 www.cardif.com.tr
 <p>BNP Paribas Cardif Sigorta AŞ</p>	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57 34427 FINDIKLI / İSTANBUL	TEL : 0212 393 30 00 www.cardif.com.tr

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 Civ Hayat Sigorta AŞ.	SARAY MAH.Ö.FAİK ATAKAN CAD. YILMAZ PLAZA NO:3 34768 ÜMRANIYE/İSTANBUL	TEL: 0216 633 17 00 www.civhayat.com.tr
 Coface Sigorta AŞ.	BÜYÜKDERE CAD.YAPI KREDİ PLAZA B BLOK KAT: 6 34330 LEVENT/İST	TEL : 0212 385 99 00 www.coface.com.tr
 Demir Sigorta AŞ.	BÜYÜKDERE CAD. 122/B 34394 ESETEPE/İSTANBUL	TEL : 0212 288 68 44 www.demirsigorta.com.tr
 Demir Hayat Sigorta AŞ.	BÜYÜKDERE CAD. 122/B 34394 ESETEPE/İSTANBUL	TEL: 0212 288 68 51 www.demirhayat.com.tr
 Doğal Afet Sigortalar Kurumu.	RUMELİ CAD.NO:48/7 34365 ŞİŞLİ / İSTANBUL	TEL : 0212 368 08 00 www.dask.gov.tr
 Dubai Starr Sigorta	ALTUNİZADE MAH. MAHİR İZ CAD. NO:23 ÜSKÜDAR / İSTANBUL	TEL: 0216 559 19 00 www.dubaigroup.com.tr

Üye Sigorta Kuruluşları
Member Insurance Establishments

Adres
Address

Telefon - İnternet Adresi
Telephone - Web Sites

ERGO

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
www.ergoturkiye.com

ERGO

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
www.ergoturkiye.com

EUREKO
SIGORTA

Eureko Sigorta AŞ.

ALTUNİZADE MAH. ORD. PROF
FAHRETTİN KERİM GÖKAY CAD.
NO:20 34662 ÜSKÜDAR / İSTANBUL

TEL: 0216 400 10 00
www.eurekosigorta.com.tr

EURO
SIGORTA

Euro Sigorta AŞ.

YILDIZ POSTA CAD. NO:17
CERRAHOĞULLARI İŞ MERKEZİ
34394 ESENTEPE/İSTANBUL

TEL: 0212 288 38 68
www.eurosigorta.com.tr

FINANSEMEKLİLİK

Finans Emeklilik ve Hayat AŞ.

SAHRAYICEDİT MAH.HALK SOK.
NO:48 34734
KOZYATAĞI/İSTANBUL

TEL: 0216 468 03 00
www.finansemeklilik.com.tr

Garanti Emeklilik

Garanti Emeklilik ve Hayat AŞ

METE CAD. NO: 30 34437
TAKSİM / İSTANBUL

TEL: 0212 334 70 00
www.garantiemeklilik.com.tr

GENERALI
Sigorta AŞ.

Generali Sigorta AŞ.

BARBAROS PLAZA EMİRHAN CAD.
NO:113 C BLOK KAT:12-13-14
BEŞİKTAŞ / İSTANBUL

TEL: 0212 705 45 45
www.generali.com.tr

Groupama

Groupama Sigorta AŞ.

GROUPAMA PLAZA ESKİ
BÜYÜKDERE CAD.
NO:2 34398 MASLAK/İSTANBUL

TEL: 0212 367 67 67
www.groupama.com.tr

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
www.groupama.com.tr

GÜNEŞ SİGORTA

Güneş Sigorta AŞ.

GÜNEŞ PLAZA BÜYÜKDERE
CAD.NO:110 ESENTEPE/ŞİŞLİ

TEL : 0212 444 19 57
www.gunessigorta.com.tr

GÜVENCE HESABI

ESENTEPE MAH. ALİ KAYA SOK.
POLAT PLAZA B-BLOK NO:1B KAT:15
ŞİŞLİ / İSTANBUL

TEL : 0212 324 45 00
www.guvencehesabi.org.tr

HALKEMEKLİLİK

Halk Hayat ve Emeklilik AŞ

HALİDE EDİP ADIVAR MAH.
DARÜLACEZE CAD.
NO:20 KAT: 2 - 3 ŞİŞLİ / İSTANBUL

TEL : 0212 314 83 00
www.halkemeklilik.com.tr

HALKSİGORTA

Halk Sigorta AŞ

HALİDE EDİP ADIVAR MAH.
DARÜLACEZE CAD.
NO:23 ŞİŞLİ / İSTANBUL

TEL : 0212 314 73 73
www.halksigorta.org

HDI
Sigorta

Hdi Sigorta AŞ.

TATLISU MAH.ARİF AY SOK
NO:6 ÜMRANİYE//İSTANBUL

TEL : 0216 600 60 00
www.hdisigorta.com.tr



Hür Sigorta AŞ.

BÜYÜKDERE CAD.HÜR HAN NO:15/A
ŞİŞLİ / İSTANBUL

TEL : 0212 232 20 10
www.hursigorta.com.tr










İŞİKSİGORTA

Işık Sigorta AŞ.

SARAY MAH.DR.ADNAN BÜYÜKDENİZ
CAD. NO:10 B BLOK KAT:2
ÜMRANİYE/İSTANBUL

TEL : 0216 633 71 00
www.isiksigorta.com

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 Liberty Sigorta AŞ.	SARAY MAH.KÜÇÜKSU CAD. SOKOLLU SOK. NO:8 KAT 3 34768 ÜMRANIYE / İSTANBUL	TEL: 0216 636 57 57 www.libertysigorta.com.tr
 Mapfre Genel Sigorta AŞ.	MECLİS-İ MEBUSAN CAD.NO:25 34433 SALIPAZAR/İSTANBUL	TEL: 0212 334 90 00 www.mapfregenelsigorta.com
 Mapfre Genel Yaşam Sigorta AŞ.	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. DURSUN HAN NO:89/4 34433 SALIPAZARI/İSTANBUL	TEL: 0212 334 62 00 www.mapfregenelyasam.com
 MetLife Emeklilik ve Hayat AŞ.	SALİH TOZAN SOK.KARAMANCILAR İŞ MERKEZİ NO: 16 A BLOK 34394 ESENTEPE/İSTANBUL	TEL: 0212 370 15 00 www.denizemeklilik.com.tr
 Neova Sigorta AŞ.	E5 YOLU ÜZERİ ŞAŞMAZ PLAZA NO:6/3 KOZYATAĞI / İSTANBUL	TEL: 0216 655 55 55 www.neova.com.tr
 Ray Sigorta AŞ.	CUMHURİYET MAH.HAYDAR ALİYEV CAD. NO:28 34457 SARIYER/İSTANBUL	TEL: 0212 363 25 00 www.raysigorta.com.tr
 SBN Sigorta AŞ.	TEFİKİYE CADDDESİ NO:37 NİŞANTAŞI / İSTANBUL	TEL: 0212 373 83 00 www.sbnsigorta.com.tr

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 SOMPO JAPAN SIGORTA Sampo Japan Sigorta AŞ.	RÜZGARLIBAĞÇE MAH.CUMHURİYET CAD. ACARLAR İŞ MRK. C BLK NO:12 KAVACIK/BEYKOZ/İSTANBUL	TEL: 0216 538 60 00 www.sompojapan.com.tr
 TARIM SİGORTALARI HAVUZ İŞLETMESİ A.Ş. Tarım Sigortaları Havuz İşletmesi AŞ	RÜZGARLIBAĞÇE MAH. ŞEHİT YÜZBAŞI SİNAN EROĞLU CAD. NO:3 K BİNASI KAT:8 KAVACIK 34805 BEYKOZ/İSTANBUL	TEL:0216 322 00 93 www.tarsim.org.tr
 TÜRK NIPPON SIGORTA Türk Nippon Sigorta AŞ.	MAHİR İZ CD. 24 ALTUNİZEDE 34662 ÜSKÜDAR / ALTUNİZEDE/İST	TEL: 0216 554 11 00 www.turknippon.com
 Vakıf Emeklilik AŞ.	MUALLİM NACİ CAD. NO:22 34347 ORTAKÖY-BEŞİKTAŞ / İSTANBUL	TEL: 0212 310 37 00 www.vakifemeklilik.com.tr
 Yapı Kredi Sigorta AŞ.	YAPI KREDİ PLAZA A BLOK LEVENT/İSTANBUL 34330	TEL : 0212 336 06 06 www.yksigorta.com
 Yapı Kredi Emeklilik AŞ.	YAPI KREDİ PLAZA A BLOK LEVENT/İSTANBUL 34330	TEL : 0212 336 76 00 www.ykemeklilik.com
 Ziraat Hayat ve Emeklilik AŞ	TURGUT ÖZAL MİLLET CAD. NO:7 34096 AKSARAY / İSTANBUL	TEL : 0212 459 85 85 www.ziraatemeklilik.com.tr
 Ziraat Sigorta AŞ	TURGUT ÖZAL MİLLET CAD. NO:7 34096 AKSARAY / İSTANBUL	TEL : 0212 459 84 84 www.ziraatsigorta.com.tr
 ZURICH SIGORTA Zurich Sigorta AŞ.	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:47/6 34427 FİNDIKLI/İSTANBUL	TEL : 0212 393 16 00 www.zurichsigorta.com.tr