

**SİGORTA
TAHKİM
KOMİSYONU**

FAALİYET RAPORU

2013

***INSURANCE
ARBITRATION
COMMISSION***

ANNUAL REPORT

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ	1
GİRİŞ	3
Sigorta Tahkim Komisyonu.....	3
Vizyon.....	5
Miyon	5
1. SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU TEŞKİLATI	6
1.1. Komisyon Başkanlığı	6
1.2. Birimler ve Personel.....	7
1.3. Organizasyon Şeması.....	8
2. SİGORTA VE İTİRAZ HAKEMLERİ	9
2.1. Genel Bilgi	9
2.2. Sigorta ve İtiraz Hakemlerine İlişkin İstatistik Bilgiler	9
2.3. Hakem Ücretleri.....	11
3. ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI	13
3.1. Tahkim Sistemine Üyelik Hakkında Genel Bilgi	13
3.2. 2013 Yılında Sisteme Üye Olan ve Üyelikten Ayrılan Kuruluşlar	13
3.3. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler	13
3.4. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları.....	15
4. KOMİSYONA 2013 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR	17
4.1. 2013 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme.....	17
4.2. Başvuru Ücretleri.....	19
4.3. Başvurulara İlişkin İstatistik Bilgiler	19
4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistik Bilgiler.....	36
4.5. İtiraza İlişkin Bilgiler	38
5. BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI	43
5.1. Komisyon İnternet Sitesi	43
5.2. Bülten ve Hakem Karar Dergisi.....	45
5.3. Komisyon Bilgi İşlem Sistemi	45
6. FİNANSAL TABLOLAR	47
6.1. Bilanço.....	47
6.2. Gelir Tablosu.....	48
EK-1 SİGORTA HAKEMLERİ LİSTESİ	49
EK-2 İTİRAZ HAKEMLERİ LİSTESİ	53
EK-3 ÜYE SİGORTA KURULUŞLARININ İSİM VE ADRESLERİ	54

CONTENT

PREFACE	1
INTRODUCTION.....	3
<i>Insurance Arbitration Commission.....</i>	<i>3</i>
<i>Vision.....</i>	<i>5</i>
<i>Mission</i>	<i>5</i>
1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION	6
1.1. <i>The Board of Directors</i>	<i>6</i>
1.2. <i>Departments and Staff.....</i>	<i>7</i>
1.3. <i>Organizational Chart.....</i>	<i>8</i>
2. INSURANCE ARBITRATORS AND APPEAL ARBITRATORS.....	9
2.1. <i>General Information</i>	<i>9</i>
2.2. <i>Statistical Data Related to Insurance Arbitrators and Appeal Arbitrators</i>	<i>9</i>
2.3. <i>Arbitrators' Fees.....</i>	<i>11</i>
3. MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS.....	13
3.1. <i>General Information About Membership of Arbitration System.....</i>	<i>13</i>
3.2. <i>New Memberships and Withdrawals in 2013</i>	<i>13</i>
3.3. <i>Information on Member Establishments.....</i>	<i>13</i>
3.4. <i>Market Shares of Member Establishments in Insurance Sector.....</i>	<i>15</i>
4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2013	17
4.1. <i>General Evaluation About Applications Made in 2013.....</i>	<i>17</i>
4.2. <i>Application Fees.....</i>	<i>19</i>
4.3. <i>Statistical Data on Applications</i>	<i>19</i>
4.4. <i>Statistical Information Regarding Arbitrators' Decisions</i>	<i>36</i>
4.5. <i>Information About Appeals.....</i>	<i>38</i>
5. ACTIVITIES REGARDING INFORMING THE PUBLIC AND IT INFRASTRUCTURE.....	43
5.1. <i>Commission's Internet Website.....</i>	<i>43</i>
5.2. <i>Bulletin and Arbitrator Decisions Journal</i>	<i>45</i>
5.3. <i>Commission's IT System</i>	<i>45</i>
6. FINANCIAL STATEMENTS.....	47
6.1. <i>Balance Sheet</i>	<i>47</i>
6.2. <i>Income Statement.....</i>	<i>48</i>
ANNEX-1 INSURANCE ARBITRATORS LIST.....	49
ANNEX-2 APPEAL ARBITRATORS LIST.....	53
ANNEX-3 INSURANCE ARBITRATION COMMISSION ARBITRATORS LIST.....	54

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, 2013 yıl sonu itibariyle dördüncü takvim yılını da tamamlamış bulunmaktadır. Bu çerçevede, Komisyonumuzun 2013 yılında gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin ayrıntılı bilgileri içeren raporumuz bilgilerinize sunulmuştur.

Komisyonun 2013 yılında, bir önceki yıla göre % 83,68 oranında bir artışla 4.322 başvuru yapılmıştır. 2012 yılında da başvuruların 2011 yılına göre % 26,71 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 2012 yılına göre % 80,52'lik bir artışla 2.762'ye ulaşmış olup, başvuruların ortalama karara bağlanma süresi 63 gün olarak gerçekleşmiştir. Başvuru sayısı ve hakemlerce karara bağlanan dosya adedinde yaşanan artışa karşın, bir önceki yılda olduğu gibi 2013 yılında da Komisyon önüne gelen uyuşmazlıklar ortalama iki aylık sürede çözümlenmiş ve tahkim sistemi yoluyla uyuşmazlıkların mümkün olduğunca hızlı sonuçlandırılmasına yönelik çalışmalarımız devam etmiştir.

2013 yılında tahkim sistemine katılımlar devam etmiş, 2012 yılı sonunda 50 olan üye sayısı, 2013 yıl sonu itibariyle 54'e yükselmiştir. Üye kuruluşlar, 51 sigorta şirketi, Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK), Tarım Sigortaları Havuzu (TARŞİM) ve Güvence Hesabı olup, üyeliklere ilişkin güncel liste internet sitemizde ilan edilmektedir. Üye sigorta şirketlerinin 32 adedi hayat dışı, 19 adedi ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.

31.12.2013 tarihi itibariyle sektörün toplam prim üretimi hayat dışı branşlarda 20.834.288.077 TL, hayat branşında 3.395.327.657 TL'dir. Komisyonun üye sigorta şirketlerinin toplam prim üretimi içerisindeki payları ise hayat dışı branşlarda %96,95 (20.197.995.078 TL), hayat branşında ise %95,22 (3.233.140.458 TL) olarak gerçekleşmiştir.

2013 yılında, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun'un 30'uncu maddesinde 03.04.2013 tarihli ve 6456 sayılı Kanunla yapılan değişiklik ile Tahkim sistemi içinde itiraz hakemliği kurulmuştur. Beş bin Türk Lirası ve daha üzerindeki uyuşmazlıklar hakkında verilen hakem kararlarına karşı kararın Komisyonca ilgilie bildiriminden itibaren on gün içinde bir defaya mahsus olmak üzere Komisyon nezdinde itiraz edilebilir. İtiraz üzerine hakem kararının icrası durur. İtiraz talebi münhasıran bu talepleri incelemek üzere Komisyon tarafından teşkil edilen hakem

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 2013, the Commission, has completed its fourth calendar year. In this context, the report containing detailed information regarding the activities carried out by our Commission in 2013 has been submitted herewith to your attention.

In 2013, 4.322 applications were made to the Commission with an increase of 83.68% in comparison to the previous year. If we take into account that the applications were also increased by 26.71% in 2012 compared with 2011, 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.

2.762 disputes arising from insurance contracts were resolved by insurance arbitrators within the Report period which amounts to a 80.52% increase compared to 2012 and the average resolution period of the disputes by insurance arbitrators is 63 days. Despite the increase in application numbers and the number of files that are resolved by arbitrators, in 2013 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 2013, and the number of members which was 50 at the end of 2012 increased to 54 at the end of 2013. Member establishments consist of 51 insurance companies, Turkish Catastrophe Insurance Pool, Assurance Account, Agricultural Insurance Pool. The updated list of members is announced on our internet website. Of the member companies, 32 are operating in non-life branches, and 19 are operating in life branch.

The total premium volume of the sector as of 31.12.2013 was 20.834.288.077 TL in non-life branches and 3.395.327.657 TL in the life branch. The cumulative shares of the member companies in the total premium volume realized as 96.95% (20.197.995.078 TL) in non-life branches and 95.22% (3.233.140.458 TL) in the life branch.

In 2013 with the amendment in law no.5684 with the law no.6456 arbitration appeal system was established. The awards made by the arbitrators for the disputes of five thousands Turkish Liras and above may be objected one time before the Commission within ten days following its notification to the related party by the Commission. Upon the objection, the enforcement of the arbitrator award shall halt. The objection application shall be examined by the appeal arbitrator

heyetlerince incelenir. İtiraz talebi hakkında işin heyete intikalinden itibaren iki ay içinde karar verilir. Kırk bin Türk Lirasının altındaki uyuşmazlıklar hakkında yapılan itiraz üzerine verilen karar kesindir. Kırk bin Türk Lirasının üzerindeki uyuşmazlıklar hakkında itiraz üzerine verilen kararlar için temyize gidilebilir.

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

committees which are exclusively formed by the Commission to examine these applications. The award relating to disputes that under forty thousands Turkish Liras is final upon the decision of the commission, but The awards made upon objections relating to the disputes above forty thousands Turkish Liras may be appealed.

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 2013. 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 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 çözülmesi 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 ilişkin karar verme yetkisi ise hakemlik için gerekli nitelikleri taşıdıkları Hazine Müsteşarlığı tarafından tespit edilerek, Komisyona tutulan 'Sigorta Hakemleri Listesine' kaydedilen bağımsız sigorta hakemlerine verilmiştir.

2013 yılında, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun'un 30'uncu maddesinde 03.04.2013 tarihli ve 6456 sayılı Kanunla yapılan değişiklik ile Tahkim sistemi içinde itiraz hakemliği kurulmuştur. Beş bin Türk Lirası ve daha üzerindeki uyuşmazlıklar hakkında verilen hakem kararlarına karşı kararın Komisyona ilgilie bildiriminden itibaren on gün içinde bir defaya mahsus olmak üzere Komisyon nezdinde itiraz edilebilir. İtiraz üzerine hakem kararının icrası durur. İtiraz talebi münhasıran bu talepleri incelemek üzere Komisyon tarafından teşkil edilen hakem heyetlerince incelenir. İtiraz talebi hakkında işin heyete intikalinden itibaren iki ay içinde karar verilir. Kırk bin Türk Lirasının altındaki uyuşmazlıklar hakkında yapılan itiraz üzerine verilen karar kesindir. Kırk bin Türk Lirasının üzerindeki uyuşmazlıklar hakkında itiraz üzerine verilen kararlar için temyize gidilebilir

Sigorta Tahkim Komisyonu, çalışmalarına 14 Şubat 2008 tarihinde başlamıştır. Bu tarihten itibaren, Sigortacılık Kanunu'ndaki nitelikleri taşıyan ve sigorta hakemi olmak isteyen kişilerin hakemlik müracaatları değerlendirilerek, Hazine Müsteşarlığının onayına sunulmuş ve Tahkim sistemine 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.

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.

In 2013 with the amendment in law no.5684 with the law no.6456 arbitration appeal system established. The arbitrator awards made for the disputes of five thousands Turkish Liras and above may be objected one time before the Commission within ten days following its notification to the related party by the Commission. Upon the objection, the enforcement of the arbitrator award shall halt. The objection application shall be examined by the appeal arbitrator committees which are exclusively formed by the Commission to examine these applications. The award relating to disputes that under forty thousands Turkish Liras is final upon the decision of the commission The awards made upon objections relating to the disputes above forty thousands Turkish Liras may be appealed.

Insurance Arbitration Commission started its work on February 14th 2008. Since then, arbitrator applications pursuant to conditions stipulated under Insurance Law were processed and submitted to the evaluation of the Undersecretariat and the contracts signed with those institutions that want to become a member of the arbitration system. 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.

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 31.12.2013 tarihine kadar, 9.114'ü hayat dışı branşlarda, 686'sı ise hayat branşında olmak üzere toplam 9.800 başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların 9.766'sı üye kuruluşlara, 34'ü üye olmayan kuruluşlara ilişkindir. Komisyona yapılan başvuruların 1.329'u başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 530 başvuru dosyası ise rapörtörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşımamaları nedeniyle kapatılmıştır. Bunun yanında 109 uyuşmazlık başvurusuna ilişkin dosya, tarafların rapörtör aşamasında uzlaşmasıyla sonuçlanmıştır. 31.12.2013 tarihi itibarıyla, çözüm için sigorta hakemlerine havale edilen 6.842 uyuşmazlık dosyasından 6.060'ı sigorta hakemlerince karara bağlanarak sonuçlandırılmış olup, 782 başvuruya ilişkin hakem yargılaması devam etmektedir.

2013 yılında tahkim sistemine katılımlar devam etmiş, 2012 yılı sonunda 50 olan üye sayısı, 2013 yıl sonu itibarıyla 54'e yükselmiştir. Üye kuruluşlar, 51 sigorta şirketi, Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK), Tarım Sigortaları Havuzu (TARŞİM) ve Güvence Hesabı olup, üyeliklere ilişkin güncel liste internet sitemizde ilan edilmektedir. Üye sigorta şirketlerinin 32 adedi hayat dışı, 19 adedi ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.

Sigorta hakem listesine kayıtlı bulunan sigorta hakemi sayısı 31.12.2013 tarihi itibarıyla 118'dir. Sigorta hakemlerinin 111'i hayat dışı branşlarda, 7'si ise hayat branşında faaliyet göstermiştir. Ayrıca 2013 yılında 37 İtiraz Hakemi göreve başlamıştır.

2013 yılında, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun'un 30'uncu maddesinde 03.04.2013 tarihli ve 6456 sayılı Kanunla yapılan değişiklik ile Tahkim sistemi içinde itiraz hakemliği kurulmuştur. Beş bin Türk Lirası ve üzerindeki uyuşmazlıklar hakkında verilen hakem kararlarına karşı kararın Komisyonca ilgiliye bildiriminden itibaren on gün içinde bir defaya mahsus olmak üzere Komisyon nezdinde itiraz edilebilir. İtiraz üzerine hakem kararının icrası durur. İtiraz talebi münhasıran bu talepleri incelemek üzere Komisyon tarafından teşkil edilen hakem heyetlerince incelenir. İtiraz talebi hakkında işin heyete intikalinden itibaren iki ay içinde karar verilir. Kırk bin Türk Lirasının altındaki uyuşmazlıklar hakkında yapılan itiraz üzerine verilen karar kesindir. Kırk bin Türk Lirasının üzerindeki uyuşmazlıklar hakkında itiraz üzerine verilen kararlar için temyize gidilebilir.

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 9.114 applications were made to the Commission within the period from the said date to December 31st 2013; 9.800 of which are in non-life branches, and 686 of which are in the life branch. 9.766 of the applications were made against the member establishments, while 109 were made against non-members. 1.329 applications could not be processed as they were not in the competence of the Commission and 530 application files were closed by the rapporteurs due to the relevant regulations. In 109 files, parties to the dispute reached a voluntary settlement during the rapporteur examination stage. As of December 31st 2013, 6.060 of 6.842 dispute files referred to the insurance arbitrators for resolution were decided, while the arbitral proceedings for 782 files were pending.

Participations to the arbitration system continued in 2013, and the number of members which was 50 at the end of 2012 increased to 54 at the end of 2013. Member establishments consist of 51 insurance companies, Turkish Catastrophe Insurance Pool, Assurance Account, Agricultural Insurance Pool. The updated list of members is announced on our internet website. Of the member companies, 32 are operating in non-life branches, and 19 are operating in life branch.

The number of insurance arbitrators in the list was 118 as of December 31st 2013. 111 of the arbitrators were registered to the non-life arbitrators list while 7 of them were registered as life arbitrators. Also in 2013, 37 arbitrator was appointed as an appeal arbitrator.

In 2013 with the amendment in law no.5684 with the law no.6456 arbitration appeal system was established. The arbitrator awards made for the disputes of five thousands Turkish Liras and above may be objected one time before the Commission within ten days following its notification to the related party by the Commission. Upon the objection, the enforcement of the arbitrator award shall halt. The objection application shall be examined by the arbitration committees which are exclusively formed by the Commission to examine these applications. The award relating to disputes that under forty thousands Turkish Liras is final upon the decision of the appeal arbitrator committees. The awards made upon objections relating to the disputes above forty thousands Turkish Liras may be appealed.

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.

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

31.12.2013 tarihi itibarıyla Komisyonumuz üyelerinin isim ve görev dağılımları aşağıda sunulmuştur.

1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION

According to Article 5 of the Regulation on Insurance Arbitration, Insurance Arbitration Commission consists of the Board of Directors, comprising the Chairman and the Board Members, and the Commission Manager, Assistant Manager, Rapporteurs and the other assisting personnel who perform their duties under the supervision of the Board of Directors. 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 31.12.2013 are given as follows.

Komisyon Başkanlığı Üyeleri - Members of the Board of Directors

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	Mehmet KALKAVAN	TSB Genel Sekreteri Vekili	<i>TSB Acting 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>

* Ağustos 2013 itibarıyla Erhan TUNÇAY Komisyon üyeliğinden ayrılmış ve yerine Mehmet KALKAVAN atanmıştır.

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 yardımcılarını verecek görevleri belirlemek,
- Müsteşarlıkça verilen diğer görevleri yerine getirmek.

1.2. Birimler ve Personel

Sigorta Tahkim Komisyonu, Komisyon üyeleri, Komisyon müdürü ve Komisyon müdür yardımcılarını, sigorta raportörleri, itiraz yetkilisi, Yetkililer ve diğer personelden oluşmaktadır.

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. Departments and Staff

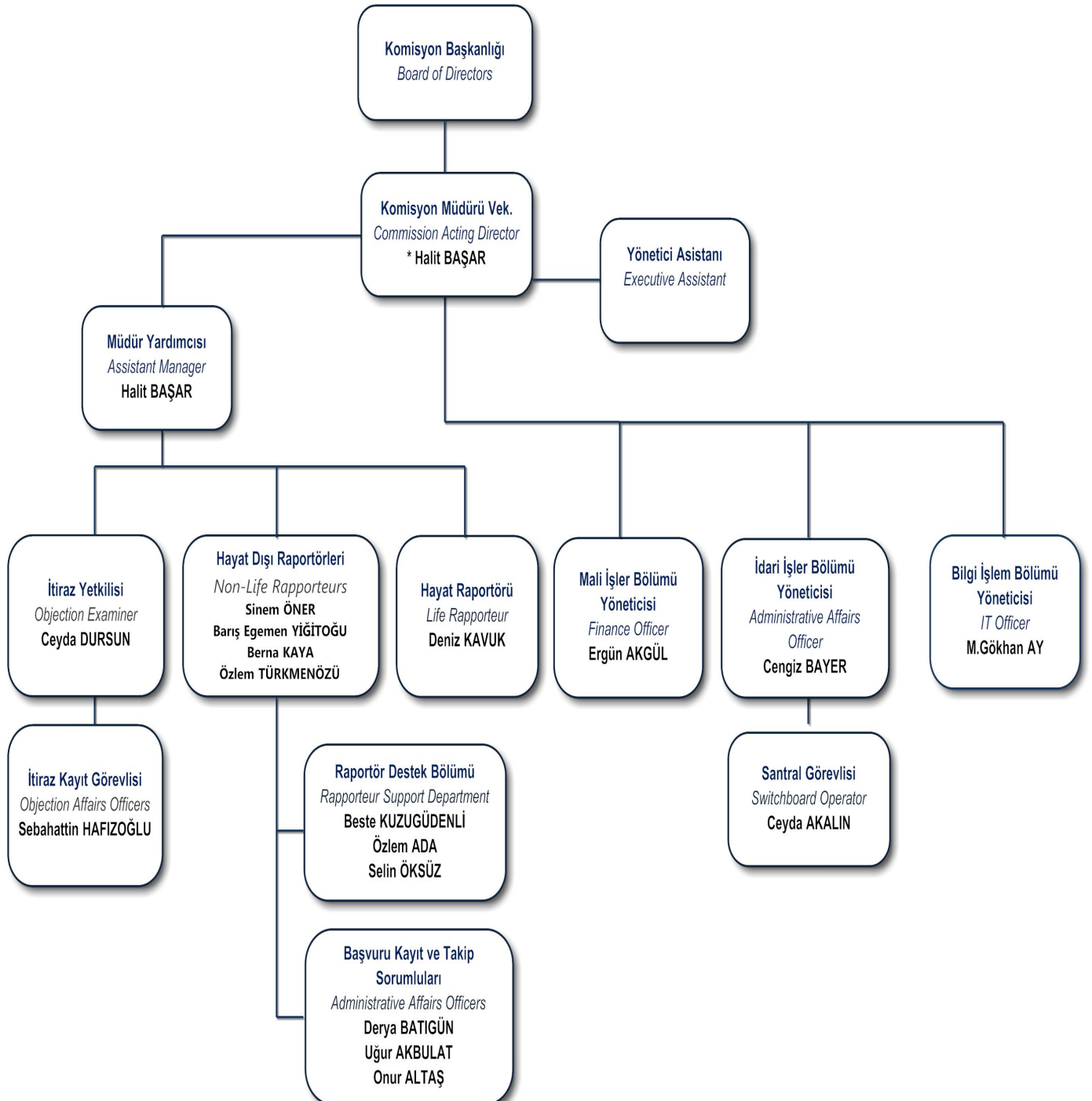
Insurance Arbitration Commission is consist of Commission Members, Comission Manager and Comission Assistant Manager, Insurance Rapporteurs, appeal responsible, Authorized and other staff.

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

Sigorta Tahkim Komisyonu, 31.12.2013 tarihi itibarıyla Komisyon başkanlığı üyelerinin dışında, Komisyon Müdürü Vekili (1), Raportör (5), Yetkili (3) olmak üzere toplam 19 personel ile görev yapmış bulunmaktadır.

1.3. Organizasyon Şeması

31.12.2013 tarihi itibarıyla Komisyon'un organizasyon şeması çalışan isim ve ünvanları da gösterilerek aşağıda verilmiştir.



* 19.07.2013 tarihine kadar Komisyon Müdürlüğünü Metin KARACAN yürütmüştür.

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.

Insurance Arbitration Commission, In addition to members of the board of directors, Including Acting Director (1), Rapporteur (5), Authorized (3) served with total 19 staff as of 31.12.2013

1.3. Organizational Chart

The organizational chart of the Commission, including the staff's names and titles, is given below as of the 31.12.2013.

2. SİGORTA VE İTİRAZ 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.

2013 yıl sonu itibarıyla sigorta hakemliği listesine kayıtlı 118 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.

İtiraz hakemleri de sigorta hakemlerinde aranan diğer niteliklere sahip olup, itiraz hakemlerinde aranacak deneyim süresi sigorta hukuku için en az on yıl sigortacılık için en az oniki yıldır. İtiraz hakemleri heyet olarak çalışmaktadır.

2.2. Sigorta ve İtiraz Hakemlerine İlişkin İstatistik Bilgiler

Sigorta hakem listesine kayıtlı 118 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.

31.12.2013 tarihi itibarıyla 37 İtiraz hakeminin 31'i, daha önce sigorta hakemi olarak görev yapanlar arasından 6'sı ise doğrudan itiraz hakemi olarak atanmıştır.

Hayat dışı branşlarda 111, hayat branşında 7 olmak üzere sigorta hakemliği listesine kayıtlı toplamda 118 sigorta hakeminin branş ve il bazında dağılımı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

2. INSURANCE ARBITRATORS AND APPEAL 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 118 insurance arbitrators registered to the list of insurance arbitrators by the end of 2013, 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.

Appeal arbitrators have the same pre conditions with the insurance arbitrators but they must have at least ten years experience in insurance law or twelve years experience in insurance. Appeal arbitrators work as a committee

2.2. Statistical Data Related to Insurance Arbitrators and Appeal Arbitrators

Among 118 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.

As of 31.12.2013, 31 of the 37 appeal arbitrators, appointed from arbitrators that work as an insurance arbitrator previously 6 of them were directly assigned as an appeal arbitrator.

Below table demonstrates the distribution of 118 insurance arbitrators, of whom 111 are registered in non-life branches and 7 are registered in the life branch, on the basis of branch and province.

Tablo 2.2.1 İller ve Branşlar Bazında Sigorta Hakem
Insurance Arbitrators Based on Provinces and Branches

Branşlar Branches	İstanbul	Ankara	İzmir	Adana	Bursa	Erzincan	Sakarya	Samsun	Antalya	Malatya	Uşak	Toplam Total
Hayat Dışı Non-Life	69	16	10	6	3	1	1	1	2	1	1	111
Hayat Life	5	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	7
Toplam Total	74	17	10	6	3	1	2	1	2	1	1	118

Tablodan görüleceği üzere 118 hakemin 74'ü İstanbul'da görev yapmaktadır. İstanbul'un ardından en çok sigorta hakemi bulunan iller, 17 hakemle Ankara ve 10 hakemle İzmir'dir. 17 sigorta hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışında diğer 8 ilde görev yapmaktadır.

As seen from the table, 74 of 118 insurance arbitrators are active in Istanbul. Istanbul is followed by Ankara with 17 arbitrators and İzmir with 10 arbitrators. A total of 17 insurance arbitrators are active in 8 other provinces.

İtiraz Hakemleri 2013 yılında göreve başlamış olup, 37 İtiraz hakemin 22'si İstanbul'da görev yapmaktadır. İstanbul'un ardından en çok itiraz hakemi bulunan iller, 9 hakemle Ankara ve 2 hakemle İzmir'dir. 4 itiraz hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışında diğer 4 ilde görev yapmaktadır.

Appeal arbitrators started to work in 2013, 22 of 37 appeal arbitrators are active in Istanbul. Istanbul is followed by Ankara with 9 arbitrators and İzmir with 2 arbitrators. A total of 4 appeal arbitrators are active in 4 other provinces.

2009, 2010, 2011, 2012 ve 2013 yılları sonu itibariyle listeye kayıtlı sigorta hakemlerinin branş bazında sayısal değişimini gösteren tablo aşağıda verilmiştir.

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, 2012 and 2013 is provided below.

Tablo 2.2.2 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
2013	7	111	118

Tablodan da görüleceği üzere Komisyon nezdinde görev yapan sigorta hakemlerinin sayısı 2009 ila 2012 yılları arasında artarken, 2013 yılında 6456 sayılı kanunla, 5684 sayılı kanunda yapılan değişiklik ile itiraz hakemliğinin kurulması ile birlikte, 31 Sigorta hakemi itiraz hakemi olarak göreve başlanmıştır. Böylece Sigorta Hakemi sayısı 148 den 118'e düşmüştür.

As seen from the table, while the number of insurance arbitrators increased between 2009 and 2012, in 2013 with the amendment in law no.5684 with the law no.6456 arbitration appeal system established. And 31 insurance arbitrators were appointed as an appeal arbitrators, so that number of the insurance arbitrators fell to 118 from 148

2.3. Hakem Ücretleri

Sigorta ve İtiraz 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, 2013 yılında hakem ücretleri Hazine Müsteşarlığı tarafından tekrar revize edilmiş olup, bu çerçevede hakem başına ödenecek en az ücret Müsteşarlığın 15.04.2013 tarihli kararı ile 275 TL (brüt) olarak belirlenmiştir.

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

Tablo 2.3.1 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. İtiraz hakemleri heyet olarak çalışmaktadır.

2.3. Arbitrators' Fees

Fees of insurance arbitrators and appeal 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 275 TL (in gross) by the order of the Undersecretariat of Treasury dated 15.04.2013

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

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. Appeal arbitrators has been working as a committee

3. ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI

3.1. Tahkim Sistemine Üyelik Hakkında Genel Bilgi

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.

3.2. 2013 Yılında Sisteme Üye Olan ve Üyelikten Ayrılan Kuruluşlar

2013 yılında 4 sigorta kuruluşu, 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 2013 yılında üye olan kuruluşlar ve üyelik tarihleri aşağıda verilmiştir.

- Asya Emeklilik – 20.02.2013
- Güvence Hesabı – 16.01.2013
- Kuru Mutuel Sigorta – 11.04.2013
- TARSİM – 04.03.2013

3.3. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler

2013 yılında gerçekleşen katılımlarla birlikte tahkim sistemine üye kuruluş sayısı 2012 yıl sonunda 50 iken, 31.12.2013 tarihi itibarıyla 54'e ulaşmış olup, üye kuruluşların tam listesi üyelik tarihleri ile birlikte aşağıdaki tabloda gösterilmiştir

3. MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS

3.1. General Information About Membership of Arbitration System

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

3.2. New Memberships and Withdrawals in 2013

In 2013, 4 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 2013 and their respective membership dates are as follows.

- Asya Emeklilik – 20.02.2013
- Güvence Hesabı – 16.01.2013
- Kuru Mutuel Sigorta – 11.04.2013
- TARSİM – 04.03.2013

3.3. Information on Member Establishments

The number of establishments participating to the arbitration system was 50 at the end of 2012. With the new participations in 2013, the number of member establishments reached 54 as of 31.12.2013. The complete list of members is given below together with the membership dates thereof.

Tablo 3.3 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	ALLIANZ YAŞAM VE EMEKLİLİK	07.08.2009
7	ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK	06.08.2009
8	ANADOLU SİGORTA	05.08.2009
9	ANKARA SİGORTA	12.08.2009
10	ASYA EMEKLİLİK	20.02.2013
11	AVIVASA HAYAT VE EMEKLİLİK	19.11.2009
12	AXA HAYAT VE EMEKLİLİK	05.08.2009
13	AXA SİGORTA	05.08.2009
14	BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK	07.08.2009
15	BNP PARIBAS CARDIF HAYAT SİGORTA	16.01.2012
16	BNP PARIBAS CARDIF SİGORTA	05.01.2012
17	CIGNA FİNANS EMEKLİLİK VE HAYAT	04.08.2009
18	CIV HAYAT SİGORTA	30.07.2009
19	COFACE SİGORTA	07.08.2009
20	DEMİR HAYAT SİGORTA	07.08.2009
22	DEMİR SİGORTA	12.08.2009
22	DOĞAL AFET SİGORTALARI KURUMU	03.04.2010
23	DUBAI STARR SİGORTA	05.01.2010
24	ERGO EMEKLİLİK VE HAYAT	29.01.2010
25	ERGO SİGORTA	19.11.2009
26	EUREKO SİGORTA	05.08.2009
27	EGE SİGORTA SİGORTA	14.08.2009
28	GARANTİ EMEKLİLİK VE HAYAT	05.10.2011
29	GENERALI SİGORTA	05.08.2009
30	GROUPAMA EMEKLİLİK	07.08.2009
31	GROUPAMA SİGORTA	31.07.2009
32	GÜNEŞ SİGORTA	29.07.2009
33	GÜVENCE HESABI	16.01.2013
34	HALK HAYAT VE EMEKLİLİK	07.08.2009
35	HALK SİGORTA	06.08.2009
36	HDI SİGORTA	07.08.2009
37	HÜR SİGORTA	07.08.2009
38	IŞIK SİGORTA	13.07.2009
39	KORU MÜTÜEL SİGORTA	11.04.2013
40	LIBERTY SİGORTA	04.09.2009
41	MAPFRE GENEL SİGORTA	06.08.2009
42	MAPFRE GENEL YAŞAM SİGORTA	30.07.2009
43	METLIFE EMEKLİLİK VE HAYAT	14.08.2009
44	NEOVA SİGORTA	29.01.2010
45	RAY SİGORTA	07.08.2009
46	SBN SİGORTA	07.08.2009
47	SOMPO JAPAN SİGORTA	07.08.2009
48	TARSİM	04.03.2013
49	TÜRK NIPPON SİGORTA	07.08.2009
50	VAKIF EMEKLİLİK	05.04.2011
51	YAPI KREDİ SİGORTA	05.08.2009
52	ZİRAAT HAYAT VE EMEKLİLİK	27.01.2011
53	ZİRAAT SİGORTA	12.01.2010
54	ZURICH SİGORTA	05.08.2009

3.4. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları

Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği tarafından yayınlanan verilere göre, sektörün 2013 yılındaki toplam prim üretimi 24.229.615.734 TL olup, söz konusu prim üretiminin 20.834.288.077 TL'lik kısmı hayat dışı branşlarda, 3.395.327.657 TL'lik kısmı ise hayat branşında gerçekleşmiştir.

2012 yılı sonunda tahkime üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 16.473.660.340 TL ile sektör prim üretiminin % 96,23'ünü oluşturmaktaydı. 2013 yıl sonu itibarıyla ise üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 20.197.995.078 TL olup söz konusu tutar sektörün hayat dışı prim üretiminin % 96,95'ini oluşturmaktadır.

Hayat branşında da 2012 yıl sonu itibarıyla tahkime üye kuruluşların toplam prim üretimi 2.601.803.297 TL ile sektör prim üretiminin % 95,98'ini oluşturmaktaydı. 2013 yılında, tahkime üye kuruluşların hayat branşındaki prim üretimlerinin toplamı 3.233.140.458 TL, hayat branşındaki toplam prim üretimi içindeki payları ise % 95,22 olarak gerçekleşmiştir.

Bu çerçevede, tahkime üye kuruluşların sektördeki pazar payları toplamı 2010 yılında % 90,1, 2011 yılında % 97,23, 2012 yılında % 96,21, 2013 yılında ise % 96,73 olmuştur.

Üye kuruluşların 31.12.2013 tarihi itibarıyla, hayat ve hayat dışı branşlardaki prim üretimleri ile sektör pazar payları hayat dışı ve hayat ana branşları ayırımı da yapılarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

3.4. Market Shares of Member Establishments in Insurance Sector

According to the data published by Association of the Insurance and Reinsurance Companies of Turkey, the total premium volume of the sector in 2013 was 24.229.615.734 TL, and 20.834.288.077 TL of the said premium volume was realized in non-life branches, and 3.395.327.657 TL of it was in the life branch.

As of the end of 2012, member establishments of the arbitration system realized 96,23% of the non-life premium volume in the sector, which equals to 16.473.660.340 TL. At the end of 2013, the premium volume of member establishments in non-life branches amounted to 20.197.995.078 TL which constituted 96,95 % 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 2.601.803.297 TL as of the end of 2012, which constituted 95,98% of the sector premium production. In 2013, the total premium production of member establishments in life branch was 3.233.140.458 TL and their share in the total premium volume in life branch was 95.22%.

In this frame, total market share of member companies of the arbitration system in the sector was 90,1% in 2010, 97,23% in 2011, 96,21% in 2012. and 96,73% in the end of 2013

By 31.12.2013, 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 3.4 Üye Kuruluşların 2013 yılında Ana Branş Bazında Prim Üretimleri
Premium Volume of Member companies in 2013 on the basis of Life/Non-Life

Şirket Adı - Company Name	31/12/2013		31/12/2013		31/12/2013	
	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 LIMITED	56.504.642	% 0,27	-	-	56.504.642	% 0,23
AIG SİGORTA	275.778.803	% 1,32	-	-	275.778.803	% 1,14
AK SİGORTA	1.526.101.954	% 7,32	-	-	1.526.101.954	% 6,30
ALLIANZ HAYAT VE EMEKLİLİK	-	-	98.463.897	% 2,90	98.463.897	% 0,41
ALLIANZ SİGORTA	1.942.225.903	% 9,32	-	-	1.942.225.903	% 8,02
ALLIANZ YAŞAM VE EMEKLİLİK	4.198.222	% 0,02	239.866.507	% 7,06	244.064.729	% 1,01
ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK	-	-	394.219.745	% 11,61	394.219.745	% 1,63
ANADOLU SİGORTA	2.749.736.437	% 13,20	-	-	2.749.736.437	% 11,35
ANKARA SİGORTA	173.991.841	% 0,84	-	-	173.991.841	% 0,72
ASYA EMEKLİLİK	13	% 0,00	-	-	13	% 0,00
AVIVASA HAYAT VE EMEKLİLİK	32.382.317	% 0,16	200.505.353	% 5,91	232.887.670	% 0,96
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK	-	-	98.726.220	% 2,91	98.726.220	% 0,41
AXA SİGORTA	3.168.367.912	% 15,21	-	-	3.168.367.912	% 13,08
BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK	361.034	% 0,00	74.777.260	% 2,20	75.138.294	% 0,31
BNP PARIBAS CARDIF HAYAT SİGORTA	-	-	57.906.891	% 1,71	57.906.891	% 0,24
BNP PARIBAS CARDIF SİGORTA	22.255.498	% 0,11	-	-	22.255.498	% 0,09
CIGNA FINANS EMEKLİLİK VE HAYAT	3.106.701	% 0,01	198.894.292	% 5,86	202.000.992	% 0,83
CİV HAYAT SİGORTA	-	-	11.138.408	% 0,33	11.138.408	% 0,05
COFACE SİGORTA	48.923.766	% 0,23	-	-	48.923.766	% 0,20
DEMİR HAYAT SİGORTA	46.346.931	% 0,22	4.644.574	% 0,14	50.991.505	% 0,21
DEMİR SİGORTA	28.733.398	% 0,14	-	-	28.733.398	% 0,12
DUBAİ STARR SİGORTA	80.025.271	% 0,38	-	-	80.025.271	% 0,33
ERGO EMEKLİLİK VE HAYAT	78.319	% 0,00	13.194.993	% 0,39	13.273.312	% 0,05
ERGO SİGORTA	564.047.650	% 2,71	-	-	564.047.650	% 2,33
EUREKO SİGORTA	789.081.387	% 3,79	-	-	789.081.387	% 3,26
EGE SİGORTA	205.306.697	% 0,99	-	-	205.306.697	% 0,85
GARANTİ EMEKLİLİK VE HAYAT	1.233	% 0,00	298.108.201	% 8,78	298.109.434	% 1,23
GENERALİ SİGORTA	87.688.527	% 0,42	-	-	87.688.527	% 0,36
GROUPAMA EMEKLİLİK	27.671.342	% 0,13	82.728.793	% 2,44	110.400.135	% 0,46
GROUPAMA SİGORTA	975.756.040	% 4,68	-	-	975.756.040	% 4,03
GÜNEŞ SİGORTA	1.076.721.970	% 5,17	-	-	1.076.721.970	% 4,44
HALK HAYAT VE EMEKLİLİK	1.662.278	% 0,01	279.845.057	% 8,24	281.507.334	% 1,16
HALK SİGORTA	470.364.461	% 2,26	-	-	470.364.461	% 1,94
HDI SİGORTA	476.276.037	% 2,29	-	-	476.276.037	% 1,97
HÜR SİGORTA	43.930.337	% 0,21	-	-	43.930.337	% 0,18
İŞİK SİGORTA	184.070.685	% 0,88	-	-	184.070.685	% 0,76
KORU MÜTÜEL SİGORTA	33.933.064	% 0,16	-	-	33.933.064	% 0,14
LIBERTY SİGORTA	150.655.906	% 0,72	-	-	150.655.906	% 0,62
MAPFRE GENEL SİGORTA	1.352.888.197	% 6,49	-	-	1.352.888.197	% 5,58
MAPFRE GENEL YAŞAM SİGORTA	83.703	-	11.351.006	% 0,33	11.434.709	% 0,05
METLIFE EMEKLİLİK VE HAYAT	62.602.821	% 0,30	170.657.977	% 5,03	233.260.798	% 0,96
NEOVA SİGORTA	256.800.902	% 1,23	-	-	256.800.902	% 1,06
RAY SİGORTA	354.298.993	% 1,70	-	-	354.298.993	% 1,46
SBN SİGORTA	83.939.521	% 0,40	-	-	83.939.521	% 0,35
SOMPO JAPAN SİGORTA	555.811.278	% 2,67	-	-	555.811.278	% 2,29
TÜRK NIPPON SİGORTA	44.114.347	% 0,21	-	-	44.114.347	% 0,18
VAKIF EMEKLİLİK	23.526.882	% 0,11	202.071.094	% 5,95	225.597.976	% 0,93
YAPI KREDİ SİGORTA	1.256.906.201	% 6,03	-	-	1.256.906.201	% 5,19
ZİRAAT HAYAT VE EMEKLİLİK	8.777.693	% 0,04	796.040.192	% 23,45	804.817.884	% 3,32
ZİRAAT SİGORTA	567.632.140	% 2,72	-	-	567.632.140	% 2,34
ZÜRİCH SİGORTA	384.325.822	% 1,84	-	-	384.325.822	% 1,59
Üye Toplamı - Members' Total	20.197.995.078	% 96,95	3.233.140.458	% 95,22	23.431.135.535	% 96,73
Sektör Toplamı - Sector Total	20.834.288.077	% 100,00	3.395.327.657	% 100,00	24.229.615.734	% 100,00

4. KOMİSYONA 2013 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR

4.1. 2013 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme

Sigorta Tahkim Komisyonu, 2013 yıl sonu itibariyle sigorta uyuşmazlıklarının çözümündeki dördüncü takvim yılını tamamlamış bulunmaktadır. Komisyonun üstlendiği misyon ve hedeflerinin önemi itibariyle halen genç bir yapı olduğu söylenebilecektir. Bununla birlikte Komisyonun dört yıl zarfında kat ettiği yol, tahkim sisteminin işlerliği ve sektöre katkısı gibi hususlarda bazı tespitler yapmaya olanak verecek düzeydedir. Geçen dört 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. 2013 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 2013 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 başvuruya kazanılan birikimler de Komisyonun bir ihtisas kurumu olarak daha da gelişmesine katkı sağlamaktadır.

Komisyona yapılan başvuru adedi 2011 yılında 1.857, 2012 yılında ise 2.353 olurken, 2013 yılında yapılan başvurular 2011 yılına göre % 132,74, 2012 yılına göre ise % 83,68'lik bir artışla 4.322'ye yükselmiştir. 2013 yılındaki 4.322 başvurunun 4.045'i (% 93,59) hayat dışı branşlardan, 277'si (% 6,41) ise hayat branşından yapılmıştır.

Police türleri bazında Komisyona yapılan başvurulara bakıldığında, başvuruların %78'lik kısmının (Trafik % 49, Kasko % 29) sektörün prim üretimiyle de paralel olarak kara araçları ve kara araçları sorumluluk sigortalarından doğan uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir.

Bununla birlikte 2012 yılında trafik poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvuruların tüm başvurular içindeki payı % 38 iken 2013 yılında % 10'luk bir artışla % 49 olmuştur. Kasko sigortalarına ilişkin yapılan başvurular ise 2012 yılında % 34'lük paya sahipken 2013 yılında 5 puanlık bir düşüş göstererek % 29 olarak gerçekleşmiştir.

Trafik ve Kasko poliçelerine ilişkin başvuruları, % 7 ile yangın branşına ilişkin başvurular takip ederken, yangın branşının ardından % 2 ile Kredi % 1 dolayındaki paylarıyla sağlık, hırsızlık, makine kırılması ve istihdam sigortalarına ilişkin başvurular gelmektedir.

4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2013

4.1. General Evaluation About Applications Made in 2013

As of the end of 2013, Insurance Arbitration Commission completed its fourth 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 four years 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 2013 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 2013. 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.

While numbers of applications made to the Commission was 1.857 in 2011 and 2.353 in 2012, has increased to 4.322 in 2013 which means a 132,74% increase compared to 2011 and a 83,68% increase compared to 2012. Concerning 4.322 applications made in 2013, 4.045 (93,59%) of them were from non-life branches, while 277 (6,41%) of them were from life branch.

If applications are evaluated according to policy types, it would be seen that 78% (49% Traffic insurance and 29% 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 49% of all applications in 2013, it was %38 in 2012. Applications regarding motor insurance decreased by 5 percent and had a share of 29% in 2013, while it had been %34 in 2012,

Applications concerning Traffic and Motor Insurance policies were followed by applications regarding fire policies (7%) which were followed by credit insurance policies (2%), health, theft, machine breakdown and employment (about 1%)

Uyuşmazlık miktarı bazında dağılıma bakıldığında, başvuruların 2011 yılında % 59'unu, 2012 yılında % 52'sini 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar oluştururken, 2013 yılında ise 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıkların oranı % 49 olarak gerçekleşmiştir. 5.000 ila 15.000 TL arasındaki uyuşmazlıkların oranı bir önceki yıla göre yaklaşık 1 puan düşerek % 22 olmuştur. Görüleceği üzere 2013 yılında da Komisyon ağırlıklı şekilde miktarı nispeten düşük uyuşmazlıkların çözümünü sağlamıştır. Bununla birlikte, daha yüksek miktarlı uyuşmazlıklara ilişkin başvurular bakımından Komisyonun tercih edilme oranında da dikkat çekici bir artış olduğu görülmektedir. 2012 yılında, 15.000 ila 40.000 TL aralığındaki başvuruların oranı % 15 iken bu oran 2013 yılında % 14 olarak gerçekleşmiş, 40.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıkların oranı da bir önceki yıla göre 6 puan artarak % 16'ya ulaşmıştır. Komisyona yüksek miktarlı 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 2013 yılında gerçek kişiler tarafından yapılan başvuruların % 9'u, tüzel kişilerce yapılan başvuruların ise % 43'ü vekaleten gerçekleştirilmiştir.

2013 yılında, sigorta hakemlerince karara bağlanan dosya sayısı da bir önceki yılda karara bağlanan 1.530 dosyaya göre % 81 oranında artarak 2.762'ye ulaşmıştır. Sigorta hakemlerince karara bağlanan 743 adet dosyada (% 27) başvuruda belirtilen tazminat talebinin tamamı kabul edilmişken, 1.051 adet dosyada (% 38) başvuru sahiplerinin taleplerinin kısmen kabul edildiği, 968 dosyada (% 35) 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 2012 yılında 62 gün iken 2013 yılında da 63 gün olarak hesaplanmıştır.

2013 yılında 530 adet başvuru raportörler tarafından yapılan ön inceleme sonucunda reddedilmiştir. 109 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.

Komisyona başvuruda bulunmak veya tahkim sistemiyle ilgili bilgi edinmek isteyen kimseler, sorularını şahsen, telefonla veya e-posta yoluyla Komisyona iletmekte olup, bu yöndeki bilgi talepleri 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, Komisyona başvuru sürecinin talep sahipleri bakımından kolaylıkla anlaşılması ve yapılan başvuruların da yine başvuru sahiplerince başvuru sayısı sorgulama yapılarak basit bir biçimde takip edilebilmesi amaçlanmıştır.

If the distribution based on dispute amounts are examined, it is seen that 59% of the applications in 2011 and 52% of the applications in 2012 were related to claims below 5.000 TL. In 2013, rate of claims below 5.000 TL was realised as 49%. Rate of claims between 5.000 and 15.000 TL decreased about 1 points compared to the previous year and become 22%. As it is seen, the Commission mainly settled disputes with relatively low dispute amounts, also in 2013. 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 2013, rate of applications between 15.000 and 40.000 TL was realised as 14%, while it was 15% in 2012. In addition, rate of disputes concerning claims of 40.000 TL or more reached 16% by a 6 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 2013, 9% of the real person applicants and 43% of the legal person applicants were represented by attorneys.

In 2013, number of files settled by insurance arbitrators reached 2.762 by a 81% increase compared to 1.530 files which were settled in the previous year. Claims of applicants were fully accepted in 743 files (27%) and partially accepted in 1.051 files (38%). On the other hand, compensation claims in 968 files (35%) 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 62 days in 2012, it became 63 days in 2013.

In 2013, 530 applications were rejected by reporters following preliminary examination. On the other hand, 109 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. Başvuru Ücretleri

Komisyonun başvuru ücretleri 2013 yılında artış göstermemiş olup, uyuşmazlık miktarına göre ödenmesi gereken ücretlerin ayrıntısı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4.2 Başvuru Ücretleri
Application Fees

Uyuşmazlığa Konu Miktar (TL) <i>Dispute Amount</i>	Başvuru Ücreti (TL) <i>Application Fees</i>
0 - 5.000	35
5.001 - 15.000	100
15.001 ve üzeri (<i>and more</i>)	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 2013 yılında ücretlerde herhangi bir artış yapılmamıştır.

4.3. Başvurulara İlişkin İstatistik Bilgiler

Bu kısımda, Komisyona yapılan başvuruların niteliklerine göre dağılımı hakkında bilgilere yer verilmiştir. Bu çerçevede öncelikle, 2013 yılı sonuçları değerlendirilmiş sonrasında ise 2012-2013 yılları sonuçları karşılaştırmalı olarak tablo ve grafikler yardımıyla açıklanmıştır.

4.3.1. Başvuruların Branş Bazında Dağılımı

Aşağıdaki grafikte, 2012 ve 2013 yıllarında yapılan başvuruların branş bazında karşılaştırmalı dağılımı oransal olarak gösterilmiştir.

4.2. Application Fees

Application fees to the Commission were not changed in 2013. Details of the fees to be paid in relation to dispute amount is shown in the table below

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 2013 to keep the costs at a minimum level for the applicants.

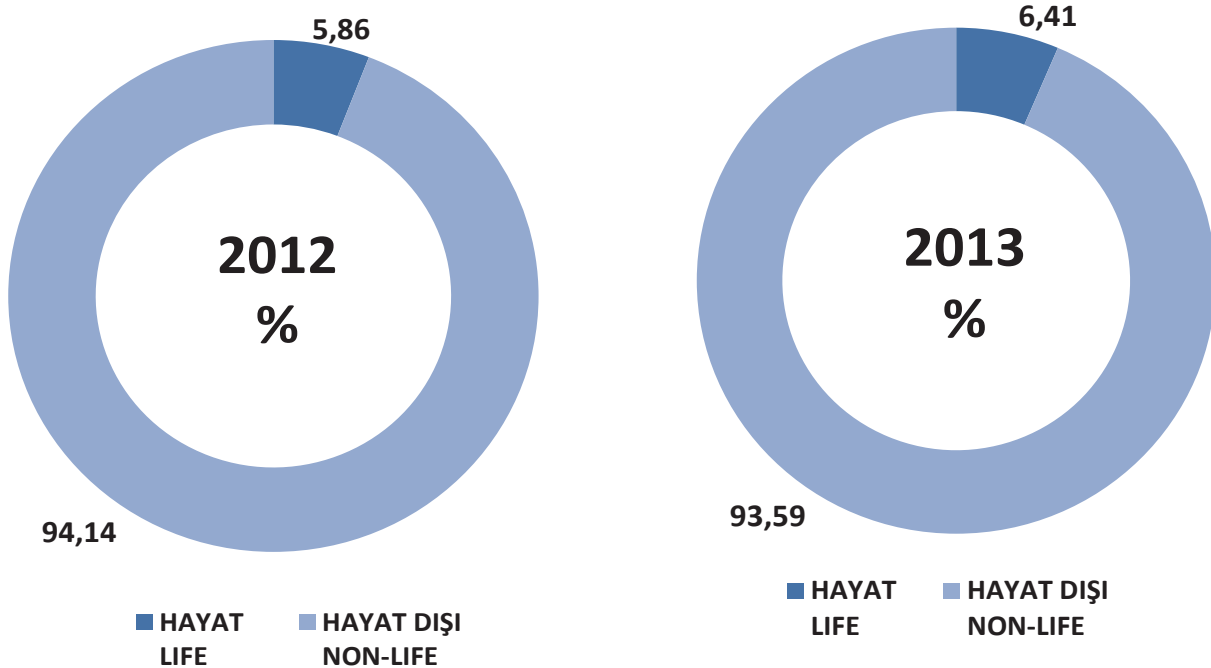
4.3. Statistical Data on Applications

In this section, detailed statistical information concerning the distribution of applications made to the Commission is provided. In this context, firstly the data in relation to 2013 is evaluated, followed by comparative analysis of 2012 and 2013 through tables and charts

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

In this table, the distribution of applications based on branches made in 2012 and 2013 is given pro rata.

Grafik 4.3.1 Başvuruların Branş Bazında Dağılımı (%)
Distributions of Applications by Life/Non-Life Branches(%)



2012 ve 2013 yıllarında hayat dışı branşlardan ve hayat branşından yapılan başvuruların sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made in non-life branches and life branch during 2012 and 2013 is provided below.

Tablo 4.3.1 Başvuruların 2012-2013 Yıllarında Branş Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Life/Non-Life in 2012 and 2013

Yıl Year	Hayat Life	%	Hayat Dışı Non Life	%	Toplam Total
2012	138	%5,86	2.215	%94,14	2.353
2013	277	%6,41	4.045	%93,59	4.322

Tablonun incelenmesinden, 2013 yılında hayat dışı branşlardan yapılan başvuruların % 93,59 olarak gerçekleştiği, hayat branşından gelen başvurularda ise 2012 yılına göre % 1'lik bir yükseliş yaşandığı görülmektedir. Söz konusu oranların oluşmasında sektörün prim üretiminin hayat dışı branşlarda daha ağırlıklı olmasının yanında sigorta uyumsuzluklarının 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.

As seen upon the examination of the table, the share of non-life branch applications within total applications, realised as 93,59%. On the other hand the applications from the life branch increased 1%. That's 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.

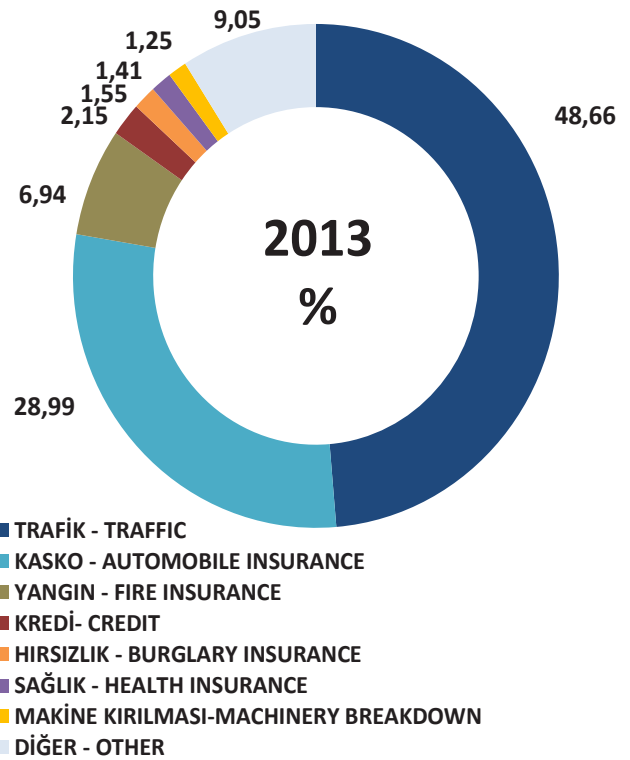
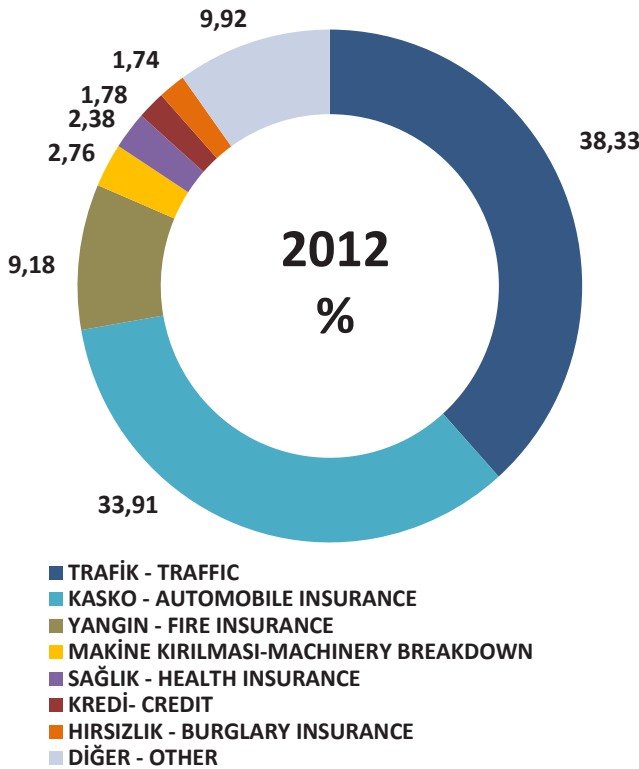
4.3.2. Başvuruların Poliçe Türleri Bazında Dağılımı

Aşağıdaki grafiklerde 2012 ve 2013 yıllarında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre dağılımı oransal olarak gösterilmiştir.

4.3.2. Distribution of Applications by Policy Type

The distribution of applications made in 2012 and 2013 on the basis of policy types is provided pro rata in the chart below

Grafik 4.3.2 Başvuruların Poliçe Türlerine Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Policy Type



2012 ve 2013 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 2012 and 2013 is provided below.

Tablo 4.3.2 Başvuruların 2012-2013 Yıllarında Poliçe Türü Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Policy Type in 2012 and 2013

Poliçe Türü Bazında Dağılım Distribution of Applications by Policy Type	2012		2013	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Trafik - Motor Vehicle Tpl	902	% 38,33	2.103	% 48,66
Kasko - Motor Own Damage	798	% 33,91	1.253	% 28,99
Yangın - Fire	216	% 9,18	300	% 6,94
Kredi - Credit	42	% 1,78	93	% 2,15
Sağlık - Health	56	% 2,38	70	% 1,62
Hırsızlık - Burglary	41	% 1,74	67	% 1,55
Makine kırılması - Machinery Breakdown	65	% 2,76	54	% 1,25
İstihdam - Employment	20	% 0,85	45	% 1,04
Mesleki sorumluluk – Professional Liability	25	% 1,06	31	% 0,72
Elektronik cihaz - Electronic Equipment	29	% 1,23	30	% 0,69
İnşaat - Construction	13	% 0,55	28	% 0,65
Seyahat sağlık - Travel Health	12	% 0,51	27	% 0,62
Zorunlu deprem - Compulsory Earthquake	17	% 0,72	22	% 0,51
Ferdi kaza - Personal Accident Insurance	9	% 0,38	22	% 0,51
İrat ödemeleri - Income Payment	6	% 0,25	22	% 0,51
3.şahıs.mali sorumluluk - Third Person Financial Liability	14	% 0,59	21	% 0,49
Nakliyat – Marine	22	% 0,93	16	% 0,37
Sel - Flood	5	% 0,21	16	% 0,37
Bilinmeyen - Unknown	13	% 0,55	14	% 0,32
Tekne-deniz araçları - Marine Hull	9	% 0,38	12	% 0,28
İhtiyari deprem - Voluntary Earthquake	10	% 0,42	11	% 0,25
Tarım - Agriculture	2	% 0,08	10	% 0,23
Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk - Compulsory Certificate Financial Liability	1	% 0,04	10	% 0,23
Zorunlu Karayolu Taşımacılık Mali Sorumluluk - Compulsory Road Transport Financial Liability	4	-	8	% 0,19
Deprem ve Sel Dışındaki Doğal Afetler	2	-	7	% 0,16
Hastalık-Sickness	3	-	6	% 0,14
Toprak kayması - Landslide	1	% 0,04	4	% 0,09
Montaj -Erection All Risk	1	% 0,04	4	% 0,09
İşveren sorumluluk - Employer Third Party Liability	1	% 0,04	4	% 0,09
Cam kırılması - Plate Glass	4	% 0,17	2	% 0,05
Hayat - Life	2	% 0,08	2	% 0,05
Dolu - Hail	1	% 0,04	2	% 0,05
Patlama - Explosion	1	-	2	% 0,05
Tüpgaz zorunlu sorumluluk - Compulsory Lpg Liability	4	% 0,17	1	% 0,02
Otobüs zorunlu koltuk ferdi kaza - Road Passanger Transportation Personal Accident	-	-	1	% 0,02
Emniyeti Suistimal Genel - General Infidelity	-	-	1	% 0,02
Diğer Finansal Kayıplar - Other Finacial Losses	-	-	1	% 0,02
Asansör Üçüncü Kişilere Karşı Mali Sorumluluk - Elevator's/Lift Liability	1	% 0,04	-	% 0,00
Motorlu Kara Taşıtları İhtiyari Sorumluluk - Voluntary Motor Third Party Liability	1	% 0,04	-	% 0,00
Toplam - Total	2.353	% 100	4.322	% 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. 2012 yılındaki başvuruların % 72,24'ünü trafik ve kasko poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular oluştururken, bu oran 2013 yılı sonu itibarıyla de % 77,65 olarak gerçekleşmiştir. Trafik ve kasko poliçelerine ilişkin başvuruların toplam payı bir önceki yıla göre % 5,41 oranında artış göstermiştir. Diğer taraftan, trafik sigortalarından başvuruların oranı 2012 yılında %38 iken 2013 yılında %49 olmuş, kasko sigortasından kaynaklanan başvuruların payı ise 2012 yılında %34 iken 2013 yılında %29'a düşmüştür.

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 % 2'lik bir düşüş göstererek % 6,94 olarak gerçekleşmiştir.

Komisyona diğer branşlardan yapılan başvurular ise % 3'ün altında olup, bunlar arasında Kredi (% 2,15) branşından gelen başvurular % 2'lik dilimin üstünde yer almaktadır.

4.3.3. Başvuruların İçerik Bazında Dağılımı

2012 ve 2013 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 72.24% of the applications made in 2012 consisted of disputes arising from Motor Vehicle TPL (traffic) and Automobile insurance policies, the rate is realised as 77.65% in 2013. Total applications arising from Motor Vehicle TPL and Automobile insurance policies, increased by 5.41% in 2013 compared with 2012. On the other hand while applications arising from traffic insurance was 38% in 2012, increased about 11% and realised 49% in 2013, whereas applications arising from Automobile insurance decreased 5% and reached from 34% to 29% in 2013.

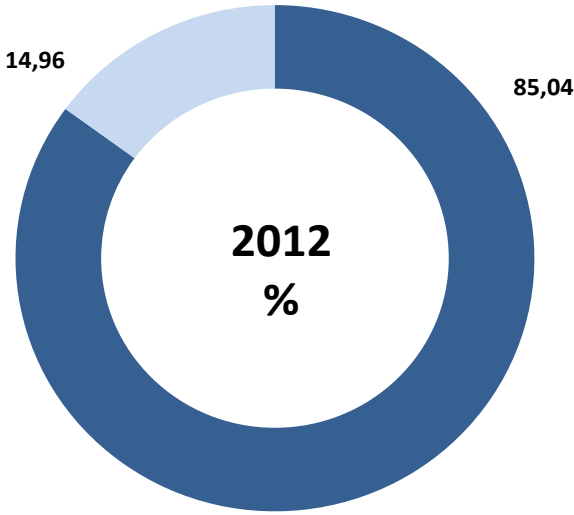
Motor Vehicle TPL and Automobile policies are followed by applications concerning fire policies as in the previous year and the rate of applications regarding disputes arising from fire policies decreased by 2% and realised as 6.94%.

Applications to the Commission regarding other branches are below 3%, Applications from credit insurance(2.15%) are above the 2% segment.

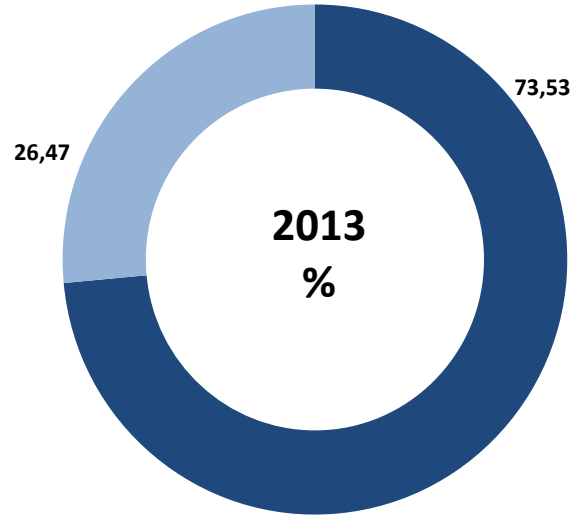
4.3.3. Distribution of Applications Based on Content of Claims

In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2012 and 2013 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



■ TAZMİNATIN ÖDENMEMESİ
DENIAL OF COMPENSATION
■ TAZMİNATIN EKSİK ÖDENMESİ
INSUFFICIENT COMPENSATION



■ TAZMİNATIN ÖDENMEMESİ
DENIAL OF COMPENSATION
■ TAZMİNATIN EKSİK ÖDENMESİ
INSUFFICIENT COMPENSATION

Komisyona başvuruların içeriklerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo 2012 ve 2013 yılları karşılaştırılarak aşağıda sunulmuştur

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2012 and 2013 on the basis of the content of claims is provided below.

Tablo 4.3.3 Başvuruların 2012-2013 Yıllarında İçerikleri Bazında Dağılımı
Distribution of Applications Based on Content Of Claims in 2012 and 2013

İçerik Bazında Dağılım - Distribution of Applications Based on Content of Claims	2012	%	2013	%
Tazminatın Ödenmemesi - Denial of Compensation	2.001	85,04%	3.178	73,53%
Tazminatın Eksik Ödenmesi - Insufficient Compensation	352	14,96%	1.144	26,47%
Toplam - Total	2.353	100%	4.322	100%

2012 ve 2013 yılına ilişkin verilerin karşılaştırmalı incelenmesinden görüleceği üzere, Komisyona 2013 yılında yapılan başvurularda, yalnızca tazminat miktarına ilişkin olan uyuşmazlıkların 2012 yılına göre % 9'a yakın bir artış göstererek % 26'lar civarına geldiği dikkati çekmektedir. Dolayısıyla Komisyona 2013 yılında yapılan başvuruların % 26'lık diliminde hakem yargılaması tazminat miktarının belirlenmesine yönelik yapılırken, diğer % 74'lük diliminde ise hasarın teminat kapsamında olup olmadığına ilişkin hususlar sigortacılık mevzuatı çerçevesinde karara bağlanmıştır.

The comparative examination of the data concerning 2012 and 2013 shows that the disputes regarding the compensation amount rose by almost 9% in 2013 compared to 2012 and realised around 26%. Consequently, in 2013, in 26% of the disputes arbitrators decided solely on the compensation amount and in the remaining 74% the legal and technical assessments to determine whether the damage is within the scope of coverage are also required in the arbitral procedure.

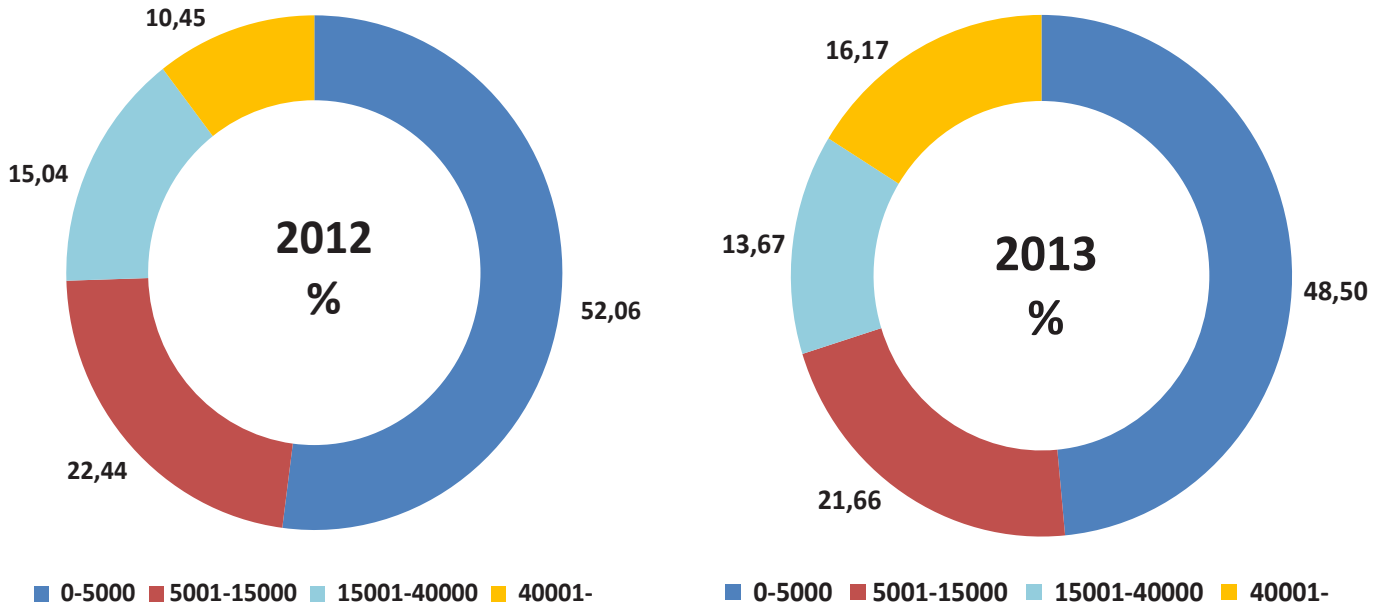
4.3.4. Başvuruların Miktar Bazında Dağılımı

2012 ve 2013 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlık miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

4.3.4. Distribution of Applications by Dispute Amount

In the chart below, the proportional distribution of applications made during 2013 on the basis of dispute amount is provided.

Grafik 4.3.4 Başvuruların Uyuşmazlık Miktarlarına Göre Dağılımı (TL)
Distribution of Applications by Dispute Amount (TL)



Komisyona 2012 ve 2013 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 2012 and 2013 on the basis of dispute amount is provided below.

Tablo 4.3.4 Başvuruların 2012-2013 Yıllarında Uyuşmazlık Miktarı Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Dispute Amount in 2012 and 2013

Miktar - Amount (TL)	2012		2013	
	Adet Number	%	Adet Number	%
0-5.000	1.225	52,06%	2.096	48,50%
5.001-15.000	528	22,44%	936	21,66%
15.001-40.000	354	15,04%	591	13,67%
40001-	246	10,46%	699	16,17%
Toplam - Total	2.353	% 100	4.322	% 100

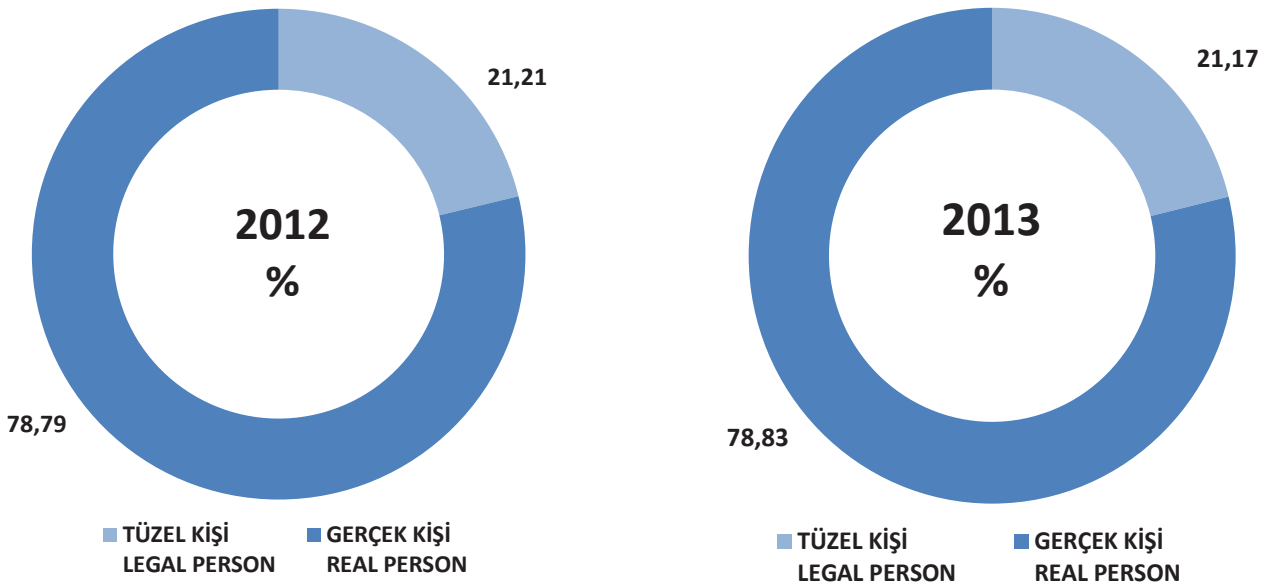
Tablonun incelenmesinden, 2013 yılında Komisyona yapılan başvuruların yaklaşık % 70'lik diliminin 15.000 TL ve daha düşük miktarlı uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. Bununla birlikte 2012 yılında sözkonusu oranın % 75 dolayında olduğu göz önüne alındığında Komisyona 2013 yılında nispeten daha yüksek miktarlı başvuruların yapıldığı söylenebilecektir. 2013 yılında 15.000 – 40.000 TL diliminden gelen başvurular % 15,04'ten % 13,67'ye gerilerken, 40.000 TL ve üzerindeki miktarlara ilişkin başvurular % 5,71'lik bir artışla % 16,7'ye yükselmiştir.

4.3.5. Başvuru Sahiplerinin Niteliklerine Göre Dağılımı

4.3.5.1. Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı

2012 ve 2013 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların başvuru sahiplerinin gerçek veya tüzel kişi olmasına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

Grafik 4.3.5.1 Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı
Distribution of Applicants by Their Legal Status



Aşağıdaki tabloda Komisyona yapılan başvuruların, başvuru sahiplerinin hukuki niteliklerine göre sayısal ve oransal dağılımları 2012 ve 2013 yılları karşılaştırılarak gösterilmiştir.

It is observed upon the examination of the table that 70% of the applications in 2013 are concerning disputes of 15.000 TL and below. On the other hand, if it is taken into account that the same rate was 75% in 2012, then it could be said that the Commission received applications with relatively higher dispute amounts in 2013. The rate of applications regarding disputes between 15.000 – 40.000 TL decreased from 15,04 % to 13,67% while applications regarding disputes above 40.000 TL rose to 16,7 % with an increase of 5.71% in 2013.

4.3.5. Distribution of Applicants on the Basis of Their Qualifications

4.3.5.1. Distribution on the basis of Legal Status

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission during 2012 and 2013 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 2012 and 2013 on the basis of legal status of their applicants, is provided below

Tablo 4.3.5.1 2012-2013 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliği Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants Based on Their Legal Status in 2012 and 2013

Yıl	Tüzel Kişi	%	Gerçek Kişi	%	Toplam
Year	Legal Person		Real Person		Total
2012	499	21,21%	1.854	78,79%	2.353
2013	915	21,17%	3.407	78,83%	4.322

Tablonun incelenmesinden 2013 yılında da önceki yıllardaki gibi, başvuruların % 80'e yakın diliminin gerçek kişi başvuru sahiplerince gerçekleştirildiği görülmektedir

As seen from the table, in 2013, almost 80% of the applications continue to be made by real person applicants as in the previous years.

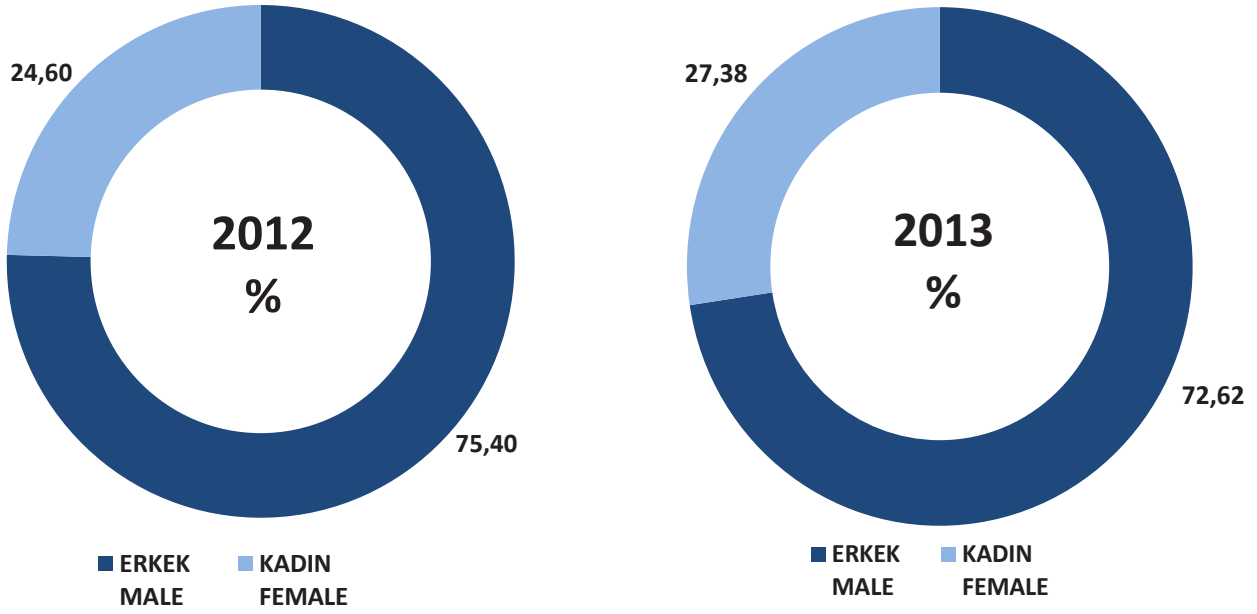
4.3.5.2. Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafiklerde, 2012 ve 2013 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 2012 and 2013 on the basis of gender of applicants is provided.

Grafik 4.3.5.2 Başvuru Sahiplerinin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı
Distribution of Applicants by Gender



2012 ve 2013 yıllarında yapılan başvuruların başvuru sahibi gerçek kişilerin cinsiyetine göre sayısal ve oransal dağılımları tablo ve grafikte aşağıda verilmiştir.

The comparative proportional and quantitative distribution of applications made to the Commission on the basis of genders of real person applicants, in 2012 and 2013 is provided below as a table and chart.

Tablo 4.3.5.2 2012-2013 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Cinsiyetleri Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Gender in 2012 and 2013

Yıl - Year	Kadın- Female	%	Erkek-Male	%	Toplam - Total
2012	456	24,60%	1.398	75,40%	1.854
2013	933	27,38%	2.474	72,62%	3.407

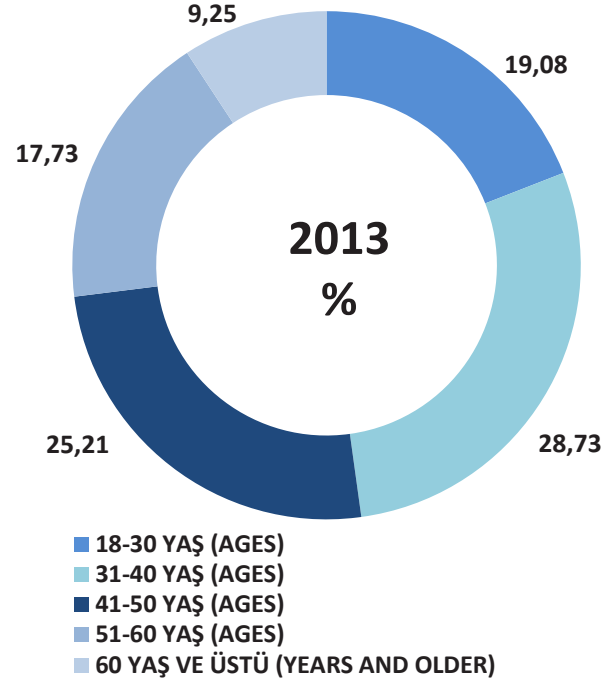
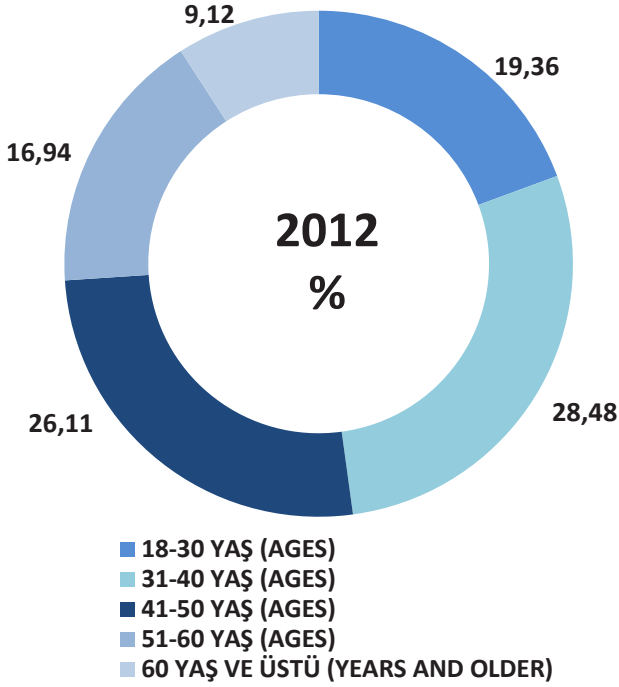
4.3.5.3. Yaşlarına Göre Dağılımı

Komisyonca 2012 ve 2013 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi gerçek kişilerin yaşlarına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

4.3.5.3. Distribution by Age

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission in 2012 and 2013 on the basis of the ages of real person applicants is provided.

Grafik 4.3.5.3 Başvuru Sahiplerinin Yaşlarına Göre Dağılımı
Distribution of Applicants by Age



2012 ve 2013 yıllarında yapılan başvuruların başvuru sahibi gerçek kişilerin yaşlarına göre sayısal ve oransal dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik yardımıyla gösterilmiştir.

The comparative quantitative and proportional distribution of applications made on the basis of the ages of real person applicants in 2012 and 2013 is provided below as a table and a chart.

Tablo 4.3.5.3 2012-2013 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Yaşları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Age in 2012 and 2013

Yaş - Ages	2012		2013	
	Adet - Number	%	Adet - Number	%
18-30	359	19%	650	19%
31-40	528	28%	979	28%
41-50	484	26%	859	26%
51-60	314	17%	604	17%
60-	169	9%	315	9%
Toplam - Total	1.854	100%	3.407	100%

4.3.5.4. Uyrukları Bazında Dağılımı

2012 ve 2013 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların dağılımı, başvuru sahibi gerçek kişilerin uyrukları esas alınarak aşağıdaki tablo ve grafikte verilmiştir.

4.3.5.4. Distribution by Nationality

The distribution of applications made to the Commission on the basis of the nationalities of real person applicants in 2012 and 2013 is provided below as a table and a chart.

Tablo 4.3.5.4 Başvuruların 2012-2013 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Uyrukları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Nationality in 2012 and 2013

Yıl - Years	Türk Vatandaşı Turkish Citizens	%	Yabancı Uyruklu Foreigners	%	Toplam Total
2012	1.850	99,78%	4	0,22%	1.854
2013	3.393	99,59%	14	0,41%	3.407

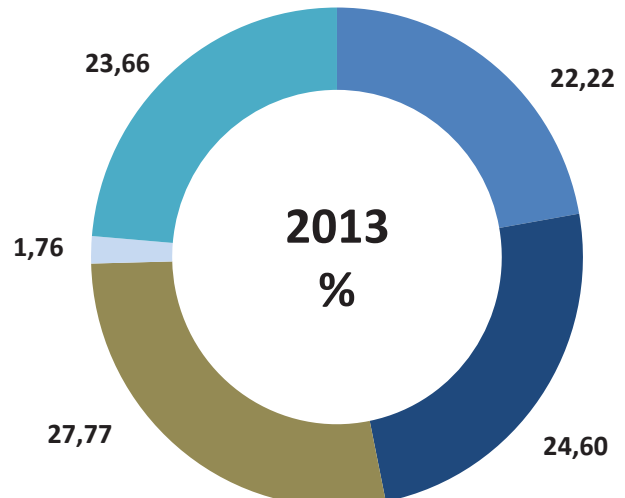
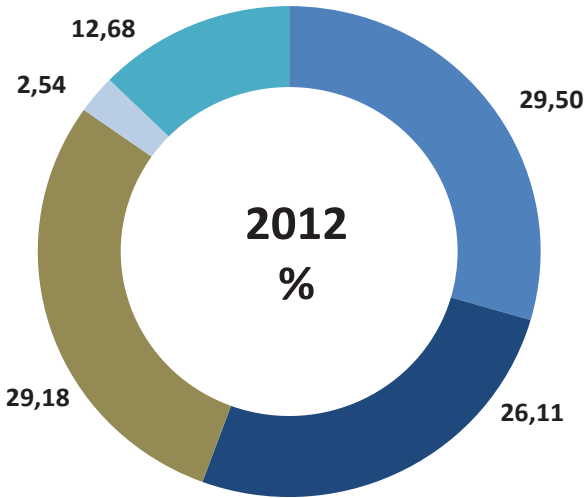
4.3.5.5. Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Aşağıda 2012 ve 2013 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi gerçek kişilerin eğitim durumlarına göre oransal dağılımı grafiklerle gösterilmiştir.

4.3.5.5. Distribution by Education Level

In the chart below, the proportional distribution of applications made during 2012 and 2013 on the basis of the education levels of real person applicants is provided.

Grafik 4.3.5.5 Başvuru Sahiplerinin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı
Distribution of Applicants by Education Level



- İLKÖĞRETİM (ELEMENTARY SCHOOL)
- LİSE (SECONDARY SCHOOL)
- ÜNİVERSİTE (UNIVERSITY)
- LİSANSÜSTÜ (POSTGRADUATE)
- BEYAN EDİLMİYEN (UNDISCLOSED)

- İLKÖĞRETİM (ELEMENTARY SCHOOL)
- LİSE (SECONDARY SCHOOL)
- ÜNİVERSİTE (UNIVERSITY)
- LİSANSÜSTÜ (POSTGRADUATE)
- BEYAN EDİLMİYEN (UNDISCLOSED)

2012 ve 2013 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 2012 and 2013 is provided below as a table.

Tablo 4.3.5.5 2012-2013 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Eğitim Durumları Bazında Dağılımı
Distribution of of Applicants by Education Level in 2012 and 2013

Eğitim Durumu - Educational Status	2012		2013	
	Adet Number	%	Adet Number	%
İlköğretim – Elementary School	547	29,50%	757	22,22%
Lise - Secondary School	484	26,11%	838	24,60%
Üniversite - University	541	29,18%	946	27,77%
Lisansüstü - Postgraduate	47	2,54%	60	1,76%
Beyan edilmeyen - Undisclosed	235	12,68%	806	23,66%
Toplam - Total	1.854	% 100	3.407	% 100

Komisyona 2013 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 2013 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.

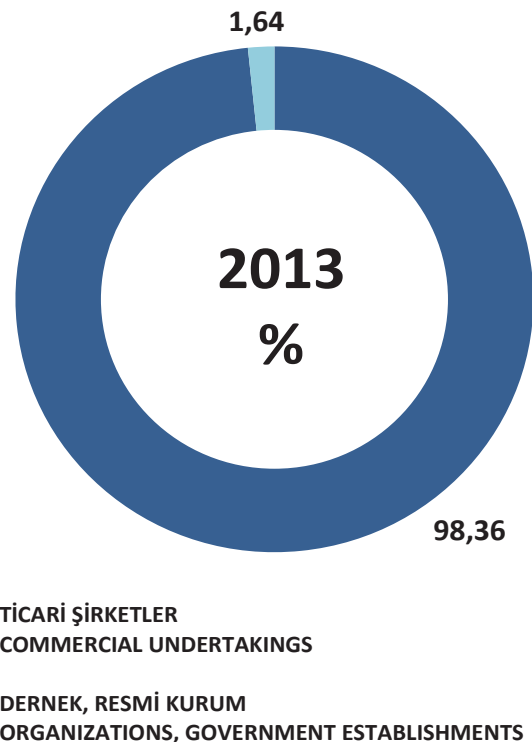
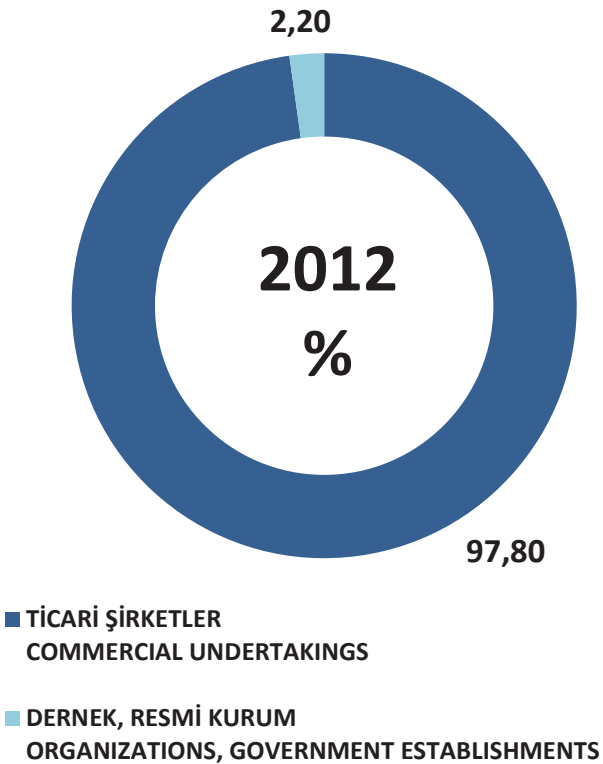
4.3.5.6. Tüzel Kişilerin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı

2012 ve 2013 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi tüzel kişilerin hukuki nitelikleri itibarıyla dağılımına ilişkin grafikler aşağıda verilmiştir.

4.3.5.6. Distribution by Legal Status of Legal Persons

In the chart below, the distribution of applications made in 2012 and 2013, on the basis of legal status of the legal person applicants is provided.

Grafik 4.3.5.6 Başvuruların Tüzel Kişilerin Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Legal Status of Legal Persons



4.2.5.7. Başvuruların Şahsen veya Vekille Yapılmasına Göre Dağılımı

2012 ve 2013 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 2012 and 2013 is provided below as a table.

Tablo 4.3.5.7 Başvuruların 2012-2013 Yıllarında Şahsen veya Vekille Yapılması Bazında Dağılımı
Distribution of Applications in 2012 and 2013 on the Basis Representation of the Applicant

	2012			2013		
	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	1.854	313	17%	3.407	304	9%
Tüzel Kişi Legal Person	499	101	20%	915	390	43%
Toplam - Total	2.353	414	18%	4.322	694	16%

Tablonun incelenmesinden, Komisyona yapılan başvuruların 2012 yılında % 18, 2013 yılında ise % 16'sının vekaleten yapıldığı, vekille temsil oranının ise her iki yılda da tüzel kişiler bakımından gerçek kişilere göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

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

Examination of the table shows that 18% of applications in 2012 and 16% of applications in 2013 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.

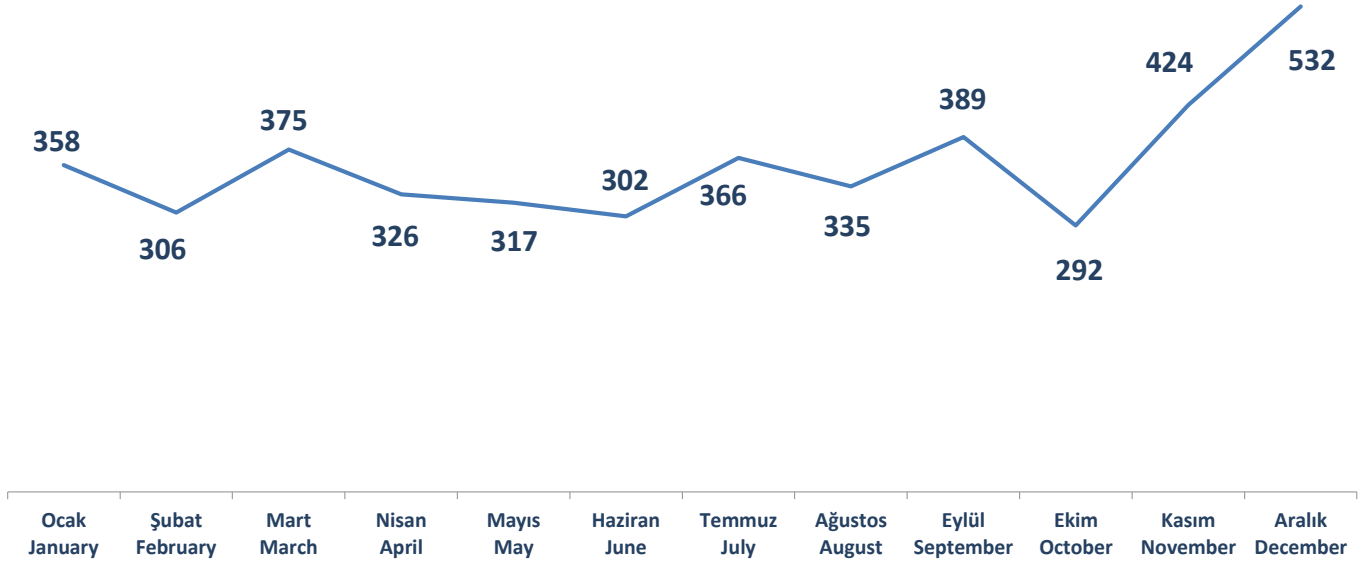
4.3.6. Başvuruların Aylara Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafik 2013 yılında Komisyona yapılan başvuruların, aylara göre sayısal dağılımını göstermektedir.

4.3.6. Distribution of Applications by Month

In the chart below, the monthly quantitative distribution of applications made to the Commission in 2013 is provided.

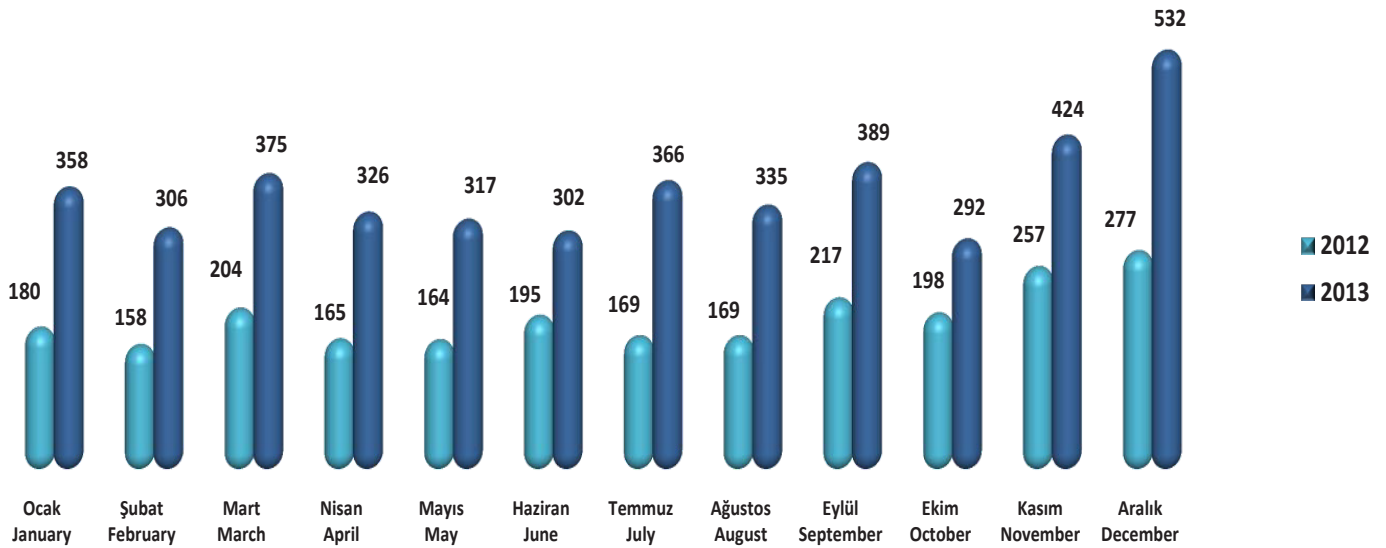
Grafik 4.2.6.1 Başvuruların Aylara Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Month



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 4.3.6.2 2012 – 2013 Yıllarında Aylara Göre Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları
Comparative Application Numbers by Month in 2012 and 2013



Grafik'in incelenmesinden, Komisyona 2013 yılında yapılan başvuruların ayların tümünde 2012 yılına göre daha yüksek sayıda gerçekleştiği, 2013 Temmuz ayında ise 2012 Temmuz ayına göre % 100'ün üzerinde bir artışla 366 başvuruya ulaşıldığı görülmektedir.

Upon the examination of the chart, it is observed that applications made to the Commission in 2013 were realized at higher numbers in all months, on the other hand applications in July 2013 reached to 366 with an increase of more than 100% as compared to July 2012.

Yılın ilk çeyreğinde yapılan başvuruların aylık ortalaması 346 olurken, ikinci çeyrekte bu sayı 315, üçüncü çeyrekte ise 363 olmuştur. Yılın son çeyreğinde ise başvurulara büyük bir artış yaşanmış ve son çeyrekte aylık ortalama 416 başvuruya ulaşılmıştır. Sözkonusu rakam, 2012 yılının son çeyreğine göre % 70'lik bir artış ifade etmektedir.

The monthly average of applications in the first three quarters of the year were 346, 315 and 363 respectively. However, in the last quarter of the year the applications displayed a remarkable increase and the monthly average rose to 416. That number means a 70% increase in comparison to the last quarter of 2012.

4.3.7. Başvuruların Coğrafi Bazda Dağılımı

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

4.3.7.1. Başvuruların Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı

Başvuruların, başvurunun yapıldığı coğrafi bölgeye göre oransal dağılımını gösteren grafikler 2012 ve 2013 yılları için aşağıda verilmiştir.

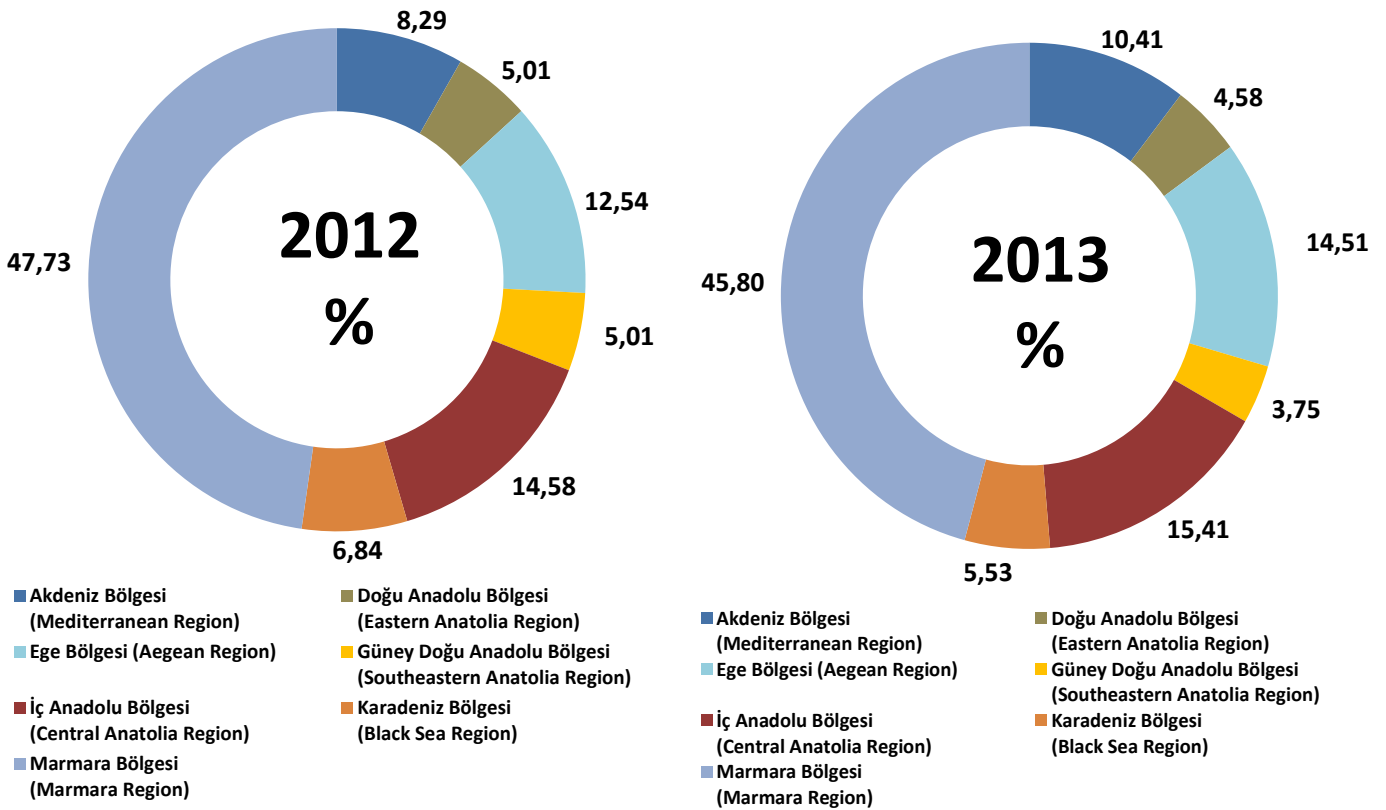
4.3.7. Geographical Distribution of Applications

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

4.3.7.1. Distribution of Applications by Geographical Region

In the chart below, the proportional distribution of applications made during 2013 on the basis of the geographical regions is provided.

Grafik 4.3.7.1 Başvuruların Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Geographical Region



Tablo 4.3.7.1 Başvuruların 2012-2013 Yıllarında Coğrafi Bölge Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Geographical Region in 2012 and 2013

Bölge - Regions	2012		2013	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Akdeniz Bölgesi - Mediterranean Region	195	8,29%	450	10,41%
Doğu Anadolu Bölgesi - Eastern Anatolia Region	118	5,01%	198	4,58%
Ege Bölgesi - Aegean Region	295	12,54%	627	14,51%
Güney Doğu Anadolu Bölgesi - Southeastern Anatolia Region	118	5,01%	162	3,75%
İç Anadolu Bölgesi - Central Anatolia Region	343	14,58%	666	15,41%
Karadeniz Bölgesi - Black Sea Region	161	6,84%	239	5,53%
Marmara Bölgesi - Marmara Region	1.123	47,73%	1.979	45,80%
Genel Toplam - Total	2.353	100%	4.321	100%

Tablonun incelenmesinden, 2013 yılında bir önceki yıla göre % 1,93'lük bir düşüş göstermekle birlikte Marmara Bölgesinden yapılan başvuruların genel başvurular içinde yarıya yakın paya sahip olmaya devam ettiği, buna karşın başvuruların diğer bölgelerde de arttığı görülmektedir. Başvuru oranında 2012 yılına göre en yüksek artış gösteren bölge % 2,12'ile Akdeniz Bölgesi olmuştur.

4.3.7.2. Başvuruların İllere Göre Dağılımı

2013 yılında Komisyona 81 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 1.93% as compared to the previous year, but the shares of other regions in the applications increased. The region which showed the biggest rise in application rates compared to 2012 is the Mediterranean Region with an increase of 2.12%.

4.3.7.2. Distribution of Applications by Province

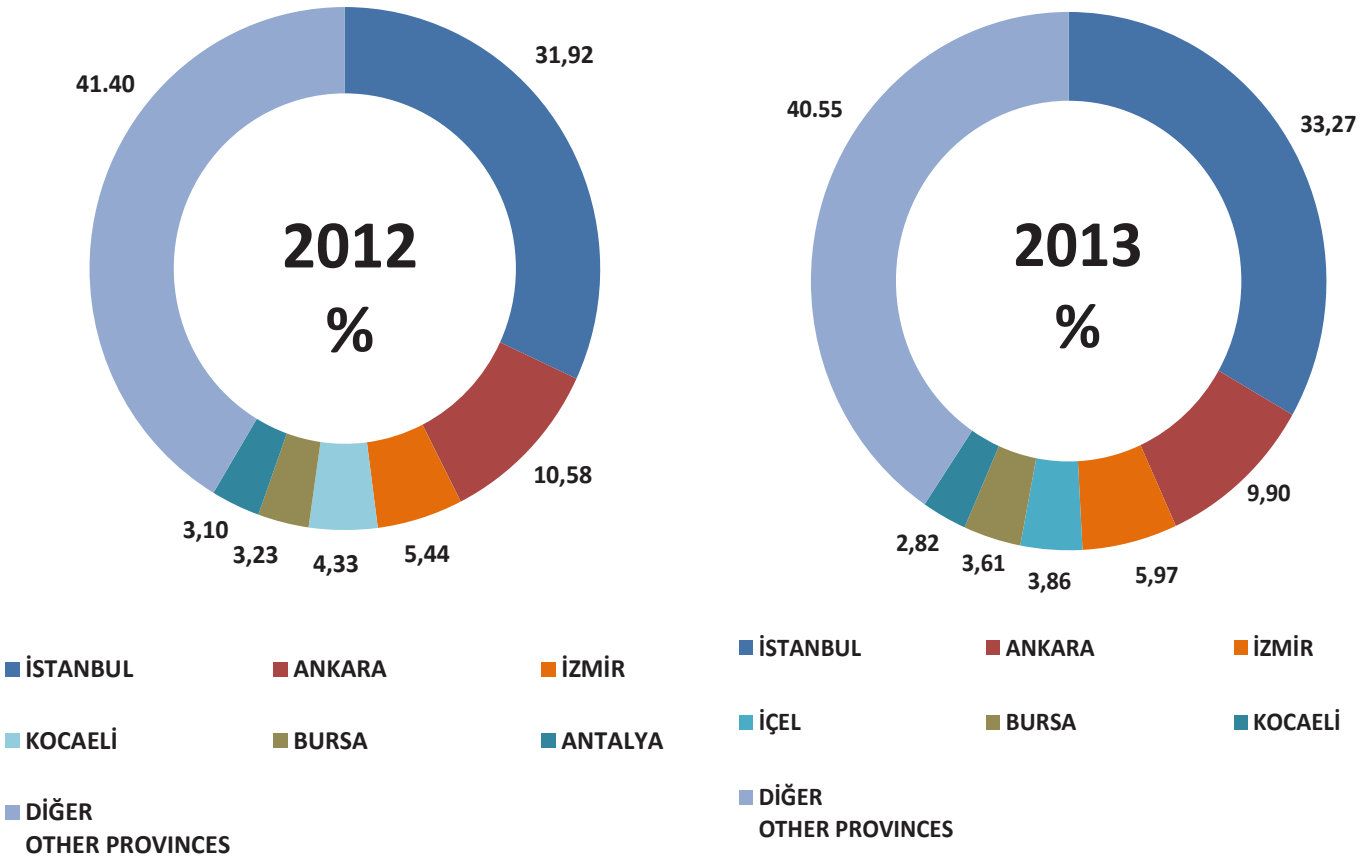
In 2013, the Commission received applications from 77 provinces and the quantitative distribution of applications by province is provided in the table below.

Tablo 4.3.7.2 Başvuruların İllere Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Province

Başvuru Alınan İl Sayısı Number of Provinces from which Commission Received Applications	81
İl Bazında Dağılım - Distribution of Applications by Province	
İSTANBUL	1438
ANKARA	428
İZMİR	258
İÇEL	167
BURSA	156
KOCAELİ	122
ANTALYA	120
MUĞLA	103
DENİZLİ	89
ADANA	87
KONYA	60
KAYSERİ	60
BALIKESİR	59
GAZİANTEP	53
AYDIN	52
TEKİRDAĞ	51
MANİSA	48
MALATYA	47
SAMSUN	41
SAKARYA	41
ESKİŞEHİR	38
VAN	38
HATAY	34
ÇANAKKALE	32
TRABZON	31
ERZURUM	31
ORDU	30
ZONGULDAK	30
AFYON	30
EDİRNE	29
UŞAK	27
DİYARBAKIR	27
MARDİN	25
ELAZIĞ	22
NEVŞEHİR	21
KÜTAHYA	20
ISPARTA	19
SİVAS	19
KIRKLARELİ	18
K.MARAŞ	17
ŞANLIURFA	16
ÇORUM	11
DÜZCE	11
GİRESUN	11
BİLECİK	11
ADIYAMAN	11
RİZE	11
Diğer iller - Other Provinces	222
TOPLAM - Total	4.322

2012 ve 2013 yıllarında yapılan başvuruların, başvuruların yapıldığı illere göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir. The proportional distribution of applications by province in 2012 and 2013 is provided in the chart below.

Grafik 4.3.7.2 Başvuruların İllere Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Province



2012 ve 2013 yıllarında yapılan başvuruların, il bazında sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo ise aşağıda sunulmuştur.

The quantitative and proportional distribution of applications made in 2012 and 2013 by province is presented in the table below.

Tablo 4.3.7.2.2 Başvuruların 2012-2013 Yıllarında İl Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Province in 2012 and 2013

İl - Province	2012		2013	
	Adet Number	%	Adet Number	%
İstanbul	751	31,92%	1.438	33,27%
Ankara	249	10,58%	428	9,90%
İzmir	128	5,44%	258	5,97%
İçel	58	2,46%	167	3,86%
Bursa	76	3,23%	156	3,61%
Kocaeli	102	4,33%	122	2,82%
Diğer İller – Other Provinces	989	42,03%	1.753	40,56%
Toplam -Total	2.353	100%	4.322	100%

Tablonun incelenmesinden, 2013 yılında da başvurular içinde en büyük payı % 33,27 ile İstanbul'dan gelen başvuruların oluşturduğu ancak 2012 yılıyla kıyaslandığında İstanbul dışından gelen başvuruların % 80 dolayında arttığı görülmektedir. Diğer taraftan 3 büyük ilden (İstanbul, Ankara, İzmir) gelen başvurular 2012 yılında toplam başvuruların % 47,94'ünü oluştururken, 2013 yılında ise bu oran % 60,03'e yükselmiştir.

4.3.8. Başvurulara Yapılan Tek Hakem ve Heyet Atamaları

2013 yılında gerçekleştirilen hakem atamalarının % 64,22'sinde tek hakem, % 35,78'inde ise heyet olarak görevlendirme yapılmıştır.

2012 ve 2013 yıllarında yapılan tek hakem ve hakem heyeti atamalarının sayısal ve oransal dağılımları aşağıdaki tablo ve grafikte gösterilmiştir.

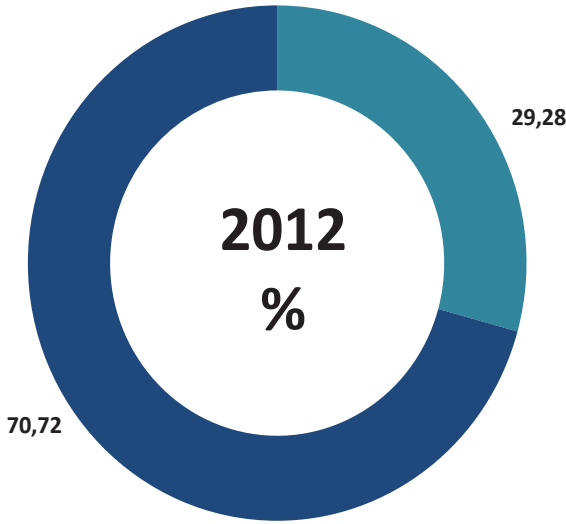
It is observed upon the examination of the table that the biggest share in the applications in 2013 belongs Istanbul with a rate of 33.27%, but the applications received from provinces other than Istanbul increased around 80% in comparison to 2012. On the other hand while the applications received from three major cities (Istanbul, Ankara, İzmir) consisted 47.94% of the total applications in 2012, this rate increased to 60.03% in 2013.

4.3.8. Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments

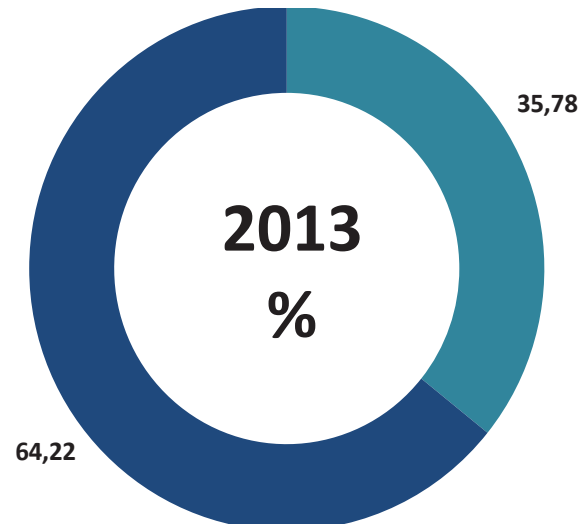
In 2013, 64.22% of the cases were referred to a sole arbitrator while an arbitral tribunal was appointed in 35.78% of the cases.

Quantitative and proportional distributions of sole arbitrator and arbitral tribunal appointments made in 2012 and 2013 are provided in the table and chart below.

Grafik 4.3.8 Tek Hakem ve Hakem Heyeti Atamalarının Dağılımı
Distribution of Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments



- HAKEM HEYETİNE TEVDİ EDİLEN DOSYA SAYISI
FILES REFERRED TO ARBITRAL TRIBUNALS
- TEK HAKEME TEVDİ EDİLEN DOSYA SAYISI
FILES REFERRED TO SOLE ARBITRATOR



- HAKEM HEYETİNE TEVDİ EDİLEN DOSYA SAYISI
FILES REFERRED TO ARBITRAL TRIBUNALS
- TEK HAKEME TEVDİ EDİLEN DOSYA SAYISI
FILES REFERRED TO SOLE ARBITRATOR

Tablo 4.3.8 2012-2013 Yıllarında Yapılan Tek Hakem ve Hakem Heyeti Atamalarının Dağılımı
Distribution of Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments in 2012 and 2013

	2012		2013	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Hakem Heyetine Tevdi Edilen Dosya Sayısı - Files Referred To Arbitral Tribunals	491	29,28%	1.098	35,78%
Tek Hakeme Tevdi Edilen Dosya Sayısı - Files Referred To Sole Arbitrators	1186	70,72%	1.971	64,22%
Toplam - Total	1.677	100%	3.069	100%

Sigortacılık Kanunu'nun 30'uncu maddesinin 15'inci fıkrasında tutarı 15.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar için tek hakem 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 2012 yılında heyet görevlendirmesi yapılan dosya oranı % 29,28 iken, 2013 yılında 15.000 TL'nin üzerindeki miktarlar için yapılan uyuşmazlık başvurularında yaşanan artış sonucu bu oran yaklaşık % 6,50'lik bir artışla % 35,78'e yükselmiştir.

4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistik Bilgiler

2013 yılında 2.762 uyuşmazlık sigorta hakemlerince karara bağlanmıştır. Hakem kararlarında verilen hükümler ve kararların verilmiş süresiyle ilgili istatistik bilgileri aşağıda yer verilmiştir.

4.4.1. Kararlarda Verilen Hüküm Bazında Dağılım

Hakem kararlarına ilişkin istatistik bilgileri, başvuruda belirtilen talebin tamamının kabul edilmiş olması, bir kısmının kabul edilmiş olması veya tamamının reddedilmiş olmasına göre üçlü bir ayırma tabii tutulmuştur.

Sigorta hakemlerince 2013 yılında verilen 2.762 kararın oransal dağılımı, söz konusu üçlü dağılım esas alınarak, 2012 yılı ile karşılaştırmalı şekilde aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

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 29.28% in 2012, this rate rose to 35.78% with an increase of 6,50 % in 2013 as a result of the rise in the number of applications for disputes concerning amounts above 15.000 TL.

4.4. Statistical Information Regarding Arbitrators' Decisions

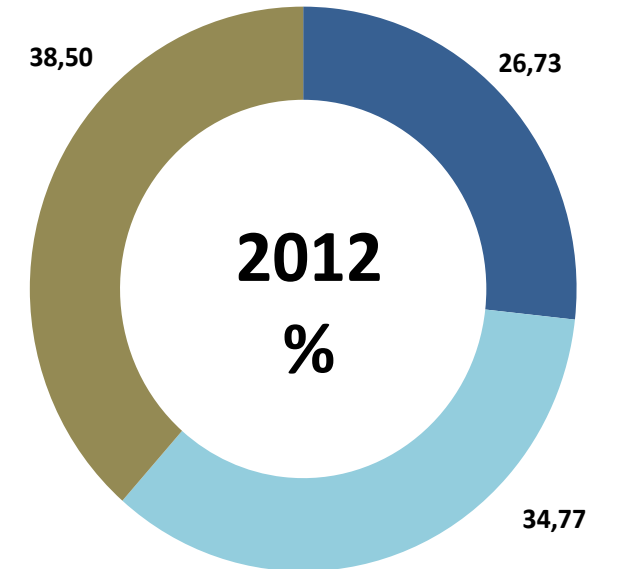
In 2013, 2.762 disputes were resolved by the insurance arbitrators. The statistical data regarding the decisions given by the arbitrators and resolution period of disputes are given below.

4.4.1. Distribution based on Awards Granted by Arbitrators

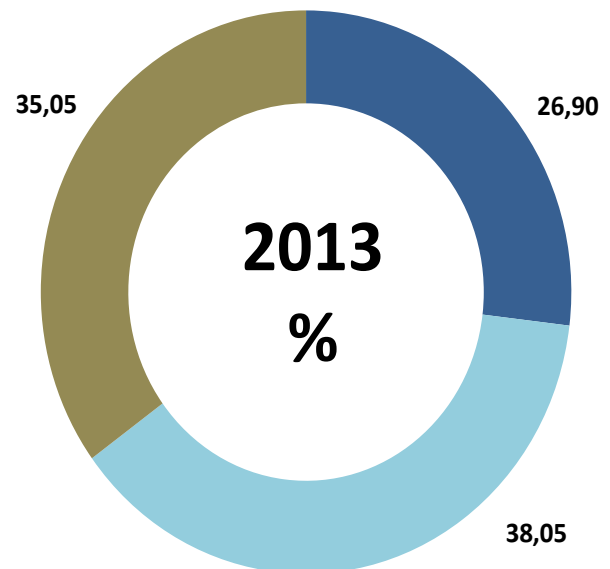
Statistical information concerning arbitrator decisions were evaluated in three categories; granting full or partial award to the claim specified in the application, or total rejection of the claim.

The proportional distribution of 2.762 decisions given by insurance arbitrators in 2013 is provided in the chart below, comparatively with 2012, according to above- mentioned categories

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



- BAŞVURUDA BELİRTİLEN TALEBİN KABULÜ
FULL AWARD
- BAŞVURUDA BELİRTİLEN TALEBİN KISMEN KABULÜ
PARTIAL AWARD
- BAŞVURUDA BELİRTİLEN TALEBİN REDDİ
REJECTION OF THE CLAIM



- BAŞVURUDA BELİRTİLEN TALEBİN KABULÜ
FULL AWARD
- BAŞVURUDA BELİRTİLEN TALEBİN KISMEN KABULÜ
PARTIAL AWARD
- BAŞVURUDA BELİRTİLEN TALEBİN REDDİ
REJECTION OF THE CLAIM

Sigorta hakemlerince 2012 ve 2013 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 2012 and 2013 on the basis of granted awards is provided below.

Tablo 4.4.1 2012-2013 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı
Distribution of Decisions on the basis of Granted Awards in 2012 and 2013

Hakem Karar Dağılımı <i>Distribution of Arbitrators' Decisions</i>	2012		2013	
	Adet <i>Number</i>	%	Adet <i>Number</i>	%
Başvuruda Belirtilen Talebin Kabulü - <i>Full Award</i>	409	26,73%	743	26,90%
Başvuruda Belirtilen Talebin Kısmen Kabulü - <i>Partial Award</i>	532	34,77%	1.051	38,05%
Başvuruda Belirtilen Talebin Reddi - <i>Rejection of The Claim</i>	589	38,50%	968	35,05%
Toplam – Total	1.530	100%	2.762	100%

Tablonun incelenmesinden, 2013 yılında hakemlerce tamamen kabul edilen talep sayısının 2012 yılına göre % 0,17 dolayında bir artış göstererek % 26,90'a, kısmen kabul edilen talep oranının bir önceki yıla göre % 3,28'lik artışla % 38,05'e çıktığı görülmektedir. Reddedilen talep oranı ise % 3,45 oranında bir düşüşle % 35,05 düzeyinde olmuştur.

It is observed upon the examination of the table that the number of fully awarded claims in 2013 reached to 26.90% with a increase of 0,17% as compared to 2012, the number of the partially awarded claims realized as 38.05% with an increase of 3,28% as compared to the previous year. The rate of the rejected claims realised 35.05% with a decline of 3,45 %.

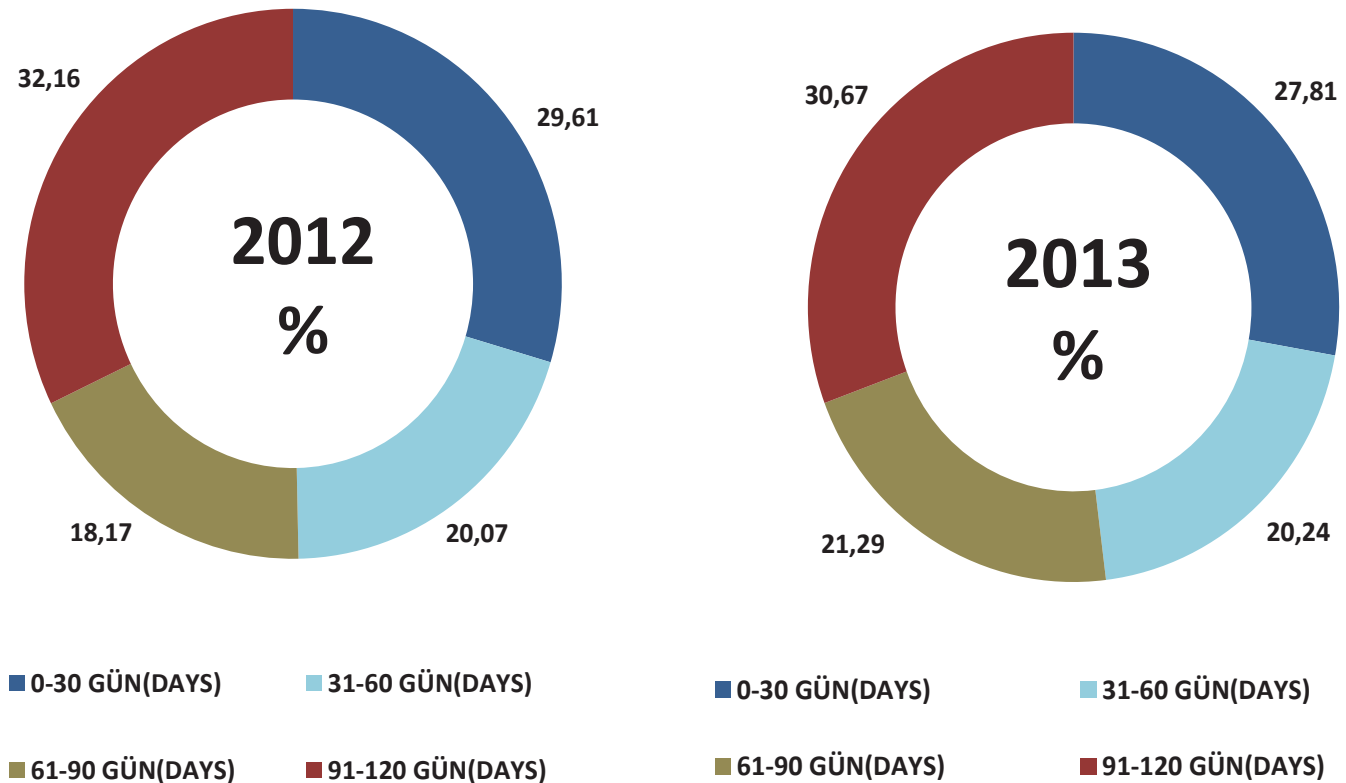
4.4.2. Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı

Sigorta hakemlerince 2012 ve 2013 yıllarında verilen kararların uyuşmazlık çözüm süresine göre oransal dağılımı aşağıda verilmiştir.

4.4.2. Distribution of Decisions by Duration of Dispute Resolution

The chart indicating the proportional distribution of decisions given by the insurance arbitrators in 2012 and 2013 on the basis of duration of dispute period is provided below.

Grafik 4.4.2 Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı
Distribution of Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution



Sigorta hakemlerince 2012 ve 2013 yıllarında verilen kararların, çözüm sürelerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

The table indicating the quantitative and proportional distributions of decisions given by insurance arbitrators in 2012 and 2013 on the basis of duration of dispute resolution is provided below

Tablo 4.4.2 2012-2013 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Çözüm Süresi Bazında Dağılımı
Distribution of the Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2012 and 2013

Süre - Duration	2012		2013	
	Ortalama Çözüm Süresi (62 gün) Average Duration of Resolution (62 days)		Ortalama Çözüm Süresi (63 gün) Average Duration of Resolution (63 days)	
	Adet - Number	%	Adet - Number	%
0-30 Gün - Days	453	30 %	768	28 %
31-60 Gün - Days	307	20 %	559	20 %
61-90 Gün - Days	278	18 %	588	21 %
91-120 Gün - Days	492	32 %	847	31 %
Toplam - Total	1.530	100 %	2.762	100 %

4.5. İtiraza İlişkin Bilgiler

2013 yılında, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun'un 30'uncu maddesinde 03.04.2013 tarihli ve 6456 sayılı Kanunla yapılan değişiklik ile Tahkim sistemi içinde itiraz hakemliği kurulmuştur. Bu çerçevede 31.12.2013 tarihi itibarıyla 37 İtiraz hakemi görevine başlamıştır.

4.5. Information About Appeals

In 2013 with the amendment in law no.5684 with the law no.6456 arbitration appeal system was established. In this context 37 appeal arbitrators, appointed as of the 31.12.2013.

4.5.1. İtiraz Başvuru Ücretleri

31.12.2013 tarihi itibarıyla İtiraz Başvuru ücretleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

4.5.1. Appeal Application Fees

Appeal fees as shown in the following table as of the 31.12.2013

Tablo 4.5.1 İtiraz Başvuru Ücretleri
Appeal Application Fees

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

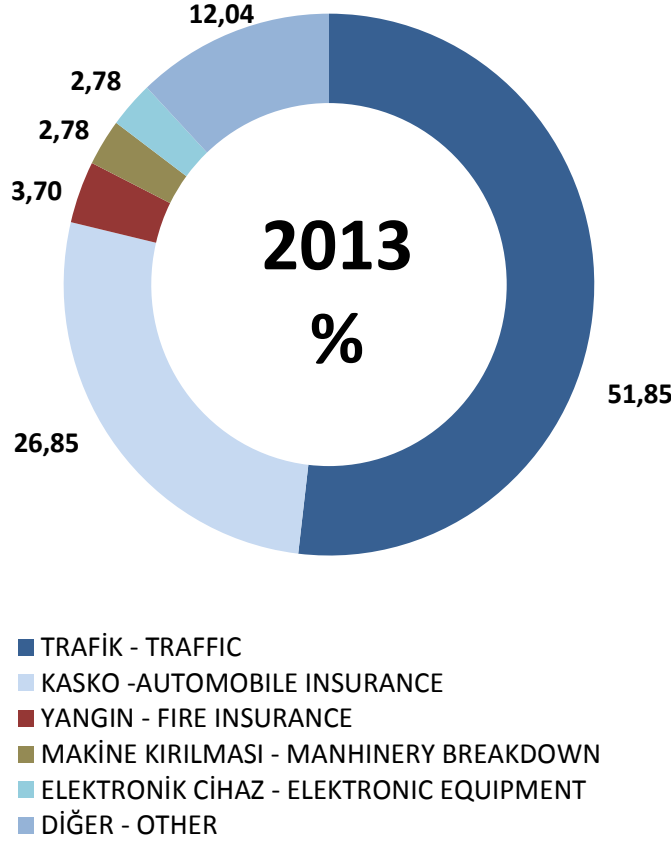
4.5.2. Sigorta Hakemi Kararlarına Branş Bazında İtiraz Edilme Oranı

2013 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının branş bazında oransal dağılımı aşağıda verilmiştir.

4.5.2. Appeals rates based on insurance branches.

Appeals against the decisions of the insurance arbitrators in 2013 are given below based on the insurance branches.

Grafik 4.5.2 İtirazların Poliçe Türlerine Göre Dağılımı
Distribution of Appeals by Policy Type



2013 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının branş bazında oransal dağılımı incelendiğinde en fazla itiraz başvurusunun, %51,85 ile Trafik branşında verilen kararlara karşı yapıldığı görülmektedir. Trafik branşını %26,85 ile Kasko branşı izlemektedir.

It is observed upon the examination of the chart that the maximum appeals with the 51,85 % in traffic branches. It is followed by the motor insurance branches with 26,85 % in 2013.

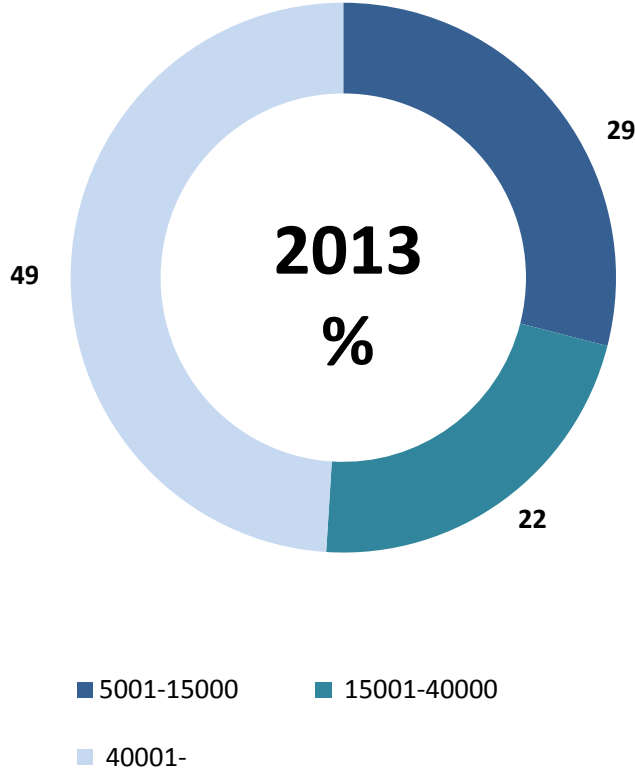
4.5.3. İtirazların Uyuşmazlık Tutarı Bazında Dağılımı

4.5.3. Appeals On The Bases Of Dispute Amounts

2013 yılında yapılan itiraz başvurularının, uyuşmazlık miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

In the chart below, the proportional distribution of appeals made during 2013 on the basis of dispute amount is provided.

Grafik 4.5.3 İtirazların Uyuşmazlık Tutarlarına Göre Dağılımı (TL)
Distribution of Appeals by Dispute Amount (TL)



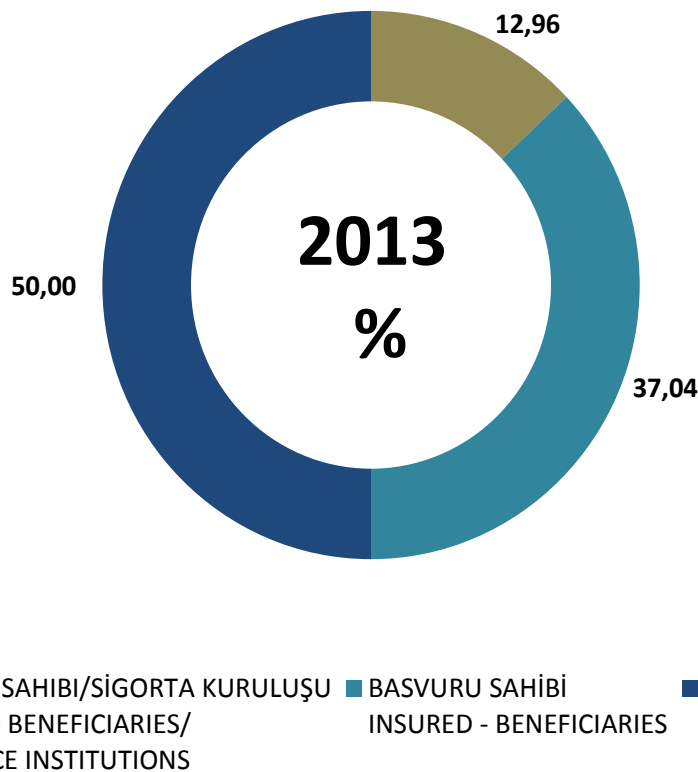
4.5.4. İtiraz Başvurularının, İtiraz Eden Taraf Bazında Dağılımı

4.5.4. Distributions Of The Appeals By Appellants

2013 yılında yapılan itiraz başvurularının, İtiraz eden tarafa göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

In the chart below, the proportional distribution of appeals made during 2013 on the basis of appellants is provided.

Grafik 4.5.4 İtiraz Başvurularının İtiraz Eden Taraf Bazında Dağılımı
Distribution of Appeals by Appellants



2013 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının %50'sinin sigorta kuruluşları tarafından, %37,04'ünün sigortalılar ve diğer hak sahipleri tarafından, %12,96'sının ise hem sigorta kuruluşları, hem de sigortalılar tarafından yapıldığı görülmektedir.

4.5.6. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2013 yılında verilen kararların, kararda verilen hüküm bazında sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

It is observed upon the examination of the chart that 50% of appeals were made by insurance companies, 37.04% were made by the insured and other beneficiaries, 12.96 % were made both insurance companies and insured - beneficiaries in 2013.

4.5.6. Distribution of Appeal Arbitrators' Decisions Based on the Granted Awards

The table indicating the quantitative and proportional distributions of decisions given by appeal arbitrators in 2013 on the basis of granted awards is provided below.

Tablo 4.5.6 İtiraz Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı
Distribution of Decisions on the Basis of Granted Awards

İtiraz Eden Taraf - Appelants	Başvuru Sahibi Aleyhine Karar Değişikliği Changes of Judgment In favor of insured - beneficiaries	İtiraz Red Rejection	Sigorta Şirketi Lehine Karar Değişikliği Changes of Judgment In favor of insurance Institutions
Başvuru Sahibi/Sigorta Şirketi - <i>Insured - beneficiaries / Insurance Institutions</i>	0	100%	0
Başvuru Sahibi - <i>Insured - beneficiaries</i>	33%	67%	0
Sigorta Şirketi - <i>Insurance Institutions</i>	0	90%	10%

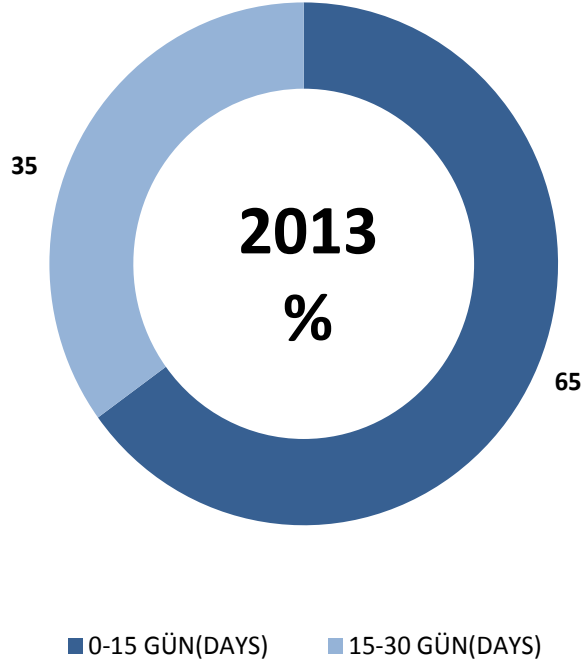
4.5.7. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresi Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2013 yılında verilen kararların, uyuşmazlık çözüm süresi bazında oransal dağılımlarını gösteren grafik aşağıda sunulmuştur.

4.5.7. Distribution of Appeal Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution

The graphic indicating the proportional distributions of decisions given by appeal arbitrators in 2013 on the basis of Duration of Dispute Resolution is provided below.

4.5.7 2013 Yılında İtiraz Hakemlerince Verilen Kararların Çözüm Süresi Bazında Dağılımı Distribution of the Appeal Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2013



Ortalama süre 13 gün

Average Duration of Dispute Resolution is 13 days

5. BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI

Komisyon, 2013 yılında uyuşmazlık başvurularıyla ilgili çalışmalarının yanında sektörün ve kamuoyunun tahkim sistemiyle ilgili bilgilendirilmesine yönelik faaliyetlerini de sürdürmüştür. Diğer taraftan Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ile birlikte hazırlanarak 2012 yılında uygulamaya konulan bilgi işlem sisteminin geliştirilmesine 2013 yılında da devam edilmiştir.

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

5.1. Komisyon İnternet Sitesi

5.1.1. Genel

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

Sitenin tasarımı, 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.

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. ACTIVITIES REGARDING INFORMING THE PUBLIC AND IT INFRASTRUCTURE

The Commission, Continued its activities to inform public about arbitration system besides its works regarding dispute applications in 2013. On the other hand the commission continued to improve 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. Commission's Internet Website

5.1.1. General

Pursuant to the Paragraph 1 of the Article 19 of the Regulation on Insurance Arbitration, in order to inform the 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.

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.

5.1.2. İnternet Sitesine İlişkin İstatistikî Veriler

Komisyon internet sitesine 2013 yılı içerisinde gerçekleşen toplam ziyaret sayısı 2012 yılına göre % 53,16'lık bir artışla 119.338 olmuştur. İnternet sitesine farklı kullanıcılar tarafından gerçekleştirilen ziyaretler ise önceki yıla göre % 63 artış göstererek 77.390'a ulaşmıştır. Ziyaretlerin % 51'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, 48.738 adedinin İstanbul, 14.982 adedinin Ankara, 7.926 adedinin İzmir, 3.864 adedinin Adana, 2.695 adedinin Antalya, 2.695 adedinin Bursa, 38.438 adedinin de diğer illerden gerçekleştirildiği görülmektedir. Site, Rapor döneminde yurtdışından da toplam 2.248 kez ziyaret edilmiştir.

İnternet sitesine 2012 ve 2013 yıllarında yapılan ziyaretlerin il bazında oransal dağılımına ilişkin grafikler aşağıda verilmiştir.

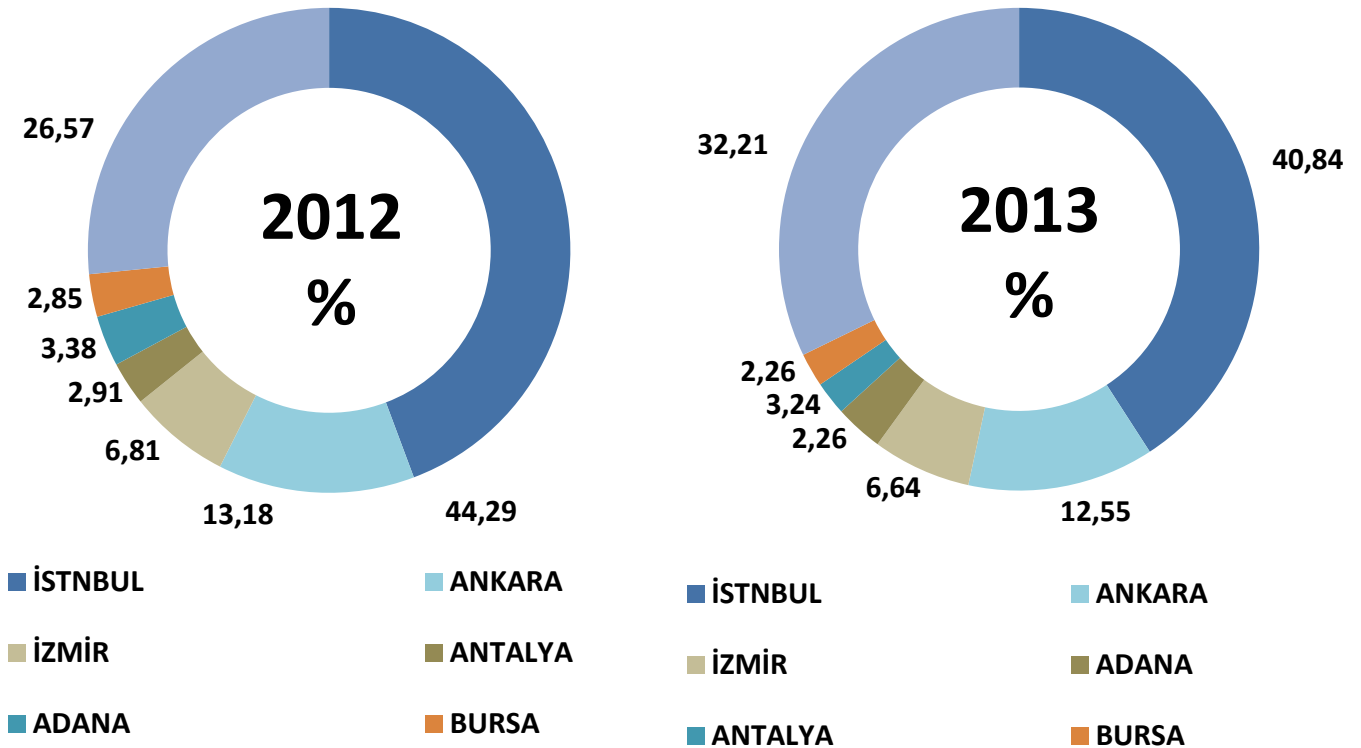
5.1.2. Statistical Data About Commission's Website

The total number of visits to the Commission's internet website in 2013 became 119.338 with an increase of 53.16% as compared to 2012. The number of visits to the internet website by different users increased by 63% as compared to the previous year and reached 77.390. It is seen that 51% 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 48.738 of the visits were made from İstanbul; 14.982 from Ankara; 7.926 from İzmir; 3.864 from Adana; 2.695 from Antalya; 2.695 from Bursa, and 38.438 from other provinces. The website was also visited 2.248 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 2012 and 2013 is given below.

Grafik 5.1.2 Komisyon İnternet Sitesine 2013 Yılında Yapılan Ziyaretlerin İllere Göre Dağılımı
Distribution of Visits to the Commission's Website by Province in 2013



5.2. Bülten ve Hakem Karar Dergisi

Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 19 uncu maddesinin 2 inci fıkrası "Komisyonun faaliyetleri ile ilgili olarak üç aylık bülten yayımlanır. Bültende, tahkim sistemi ile ilgili haber ve duyurular yer alır." hükmüne yer vermiştir. Aynı maddenin 3 üncü fıkrasında ise "Özellik arz eden dosyalara ilişkin hakem kararları ve gerekçeleri, üç aylık dönemler 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. 2013 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. 2013 yılında yayınlanan dört adet Hakem Karar Dergisinde, örnek teşkil edebilecek hakem kararları, ilgili poliçe türlerine göre tasnif edilerek kamuoyunun bilgisine sunulmuştur.

5.3. Komisyon Bilgi İşlem Sistemi

Komisyonun yapılan başvurularda yaşanan artışa bağlı olarak, başvuruların hızlı ve eksiksiz takibinin yanında, başvurulara ilişkin istatistiksel 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, uyuşmazlık 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.

5.2. Bulletin and Arbitrator Decisions Journal

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

In this regard, in accordance with the decision taken by the Board of Directors, at its 20th meeting on 13.01.2010, the Bulletin and Arbitrator Decisions Journal are electronically published via the Commission's internet website quarterly. Four Bulletins and four Arbitrator Decisions Journals were published via the Commission's internet website quarterly in 2013, 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 2013.

5.3. 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.

2013 yılında İtiraz Hakemliği sisteminin yürürlüğe girmesiyle birlikte bilgi işlem atlı yapısında da gerekli değişiklikler 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.

With the commencement of the appeal arbitration system necessary changes in the IT system were made in 2013

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 2013 yılı bütçesi, 31.12.2013 tarihli bilançosu ve özet gelir tablosu verilmiştir.

6.1. Bilanço

6. FINANCIAL STATEMENTS

Commission budget, balance sheet, and summary income statement for 2013 are given below respectively.

6.1. Balance Sheet

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2013 Tarihli Bilançosu (TL)
Balance Sheet of Insurance Arbitration Commission as of December 31.12.2013 (TL)

AKTİF (VARLIKLAR) - ACTIVE (ASSETS)	
I-DÖNEN VARLIKLAR - CURRENT ASSETS	365.104
A-Hazır Değerler - Cash and cash equivalents	352.751
B-Diğer Alacaklar - Other Receivables	1.775
C-Gelecek Ayl.Ait Gid. ve Gel. Tah. - Short Term Deferred Income and Pre-Paid Expenses Accruals for the Following Months	0
D-Diğer Dönen Varlıklar -Other Current Assets	10.579
II-DURAN VARLIKLAR - FIXED ASSETS	60.868
A-Ticari Alacaklar - Trade Receivables	958
B-Maddi Duran Varlıklar - Tangible Fixed Assets	36.145
C-Maddi Olmayan Duran Varlıklar - Intangible Fixed Assets	23.766
AKTİF (VARLIKLAR) TOPLAMI - TOTAL ACTIVES(ASSETS)	425.972
PASİF(KAYNAKLAR) - PASSIVE (LIABILITIES)	
I-KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR - SHORT TERM LIABILITIES	297.345
A-Ticari Borçlar - Trades Payable	6.920
B-Diğer Borçlar - Other Payables	681
C-Alınan Avanslar - Advances Received	155.827
D-Ödenecek Vergi ve Diğer Yükümler - Taxes and Other Liabilities Payable	137.487
II-ÖZ KAYNAKLAR - EQUITIES	128.627
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 (-)	-978.316
F-Dönem Net Karı (Zararı) - Net Profit (Loss) for the Period	-241.947
PASİF (KAYNAKLAR) TOPLAMI - TOTAL PASSIVES (LIABILITIES)	425.972

6.2. Gelir Tablosu

6.2. Income Statement

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2013 Tarihli Gelir Tablosu (TL)
Insurance Arbitration Commission's Income Table of 31.12.2013 (TL)

A-GELİRLER - INCOMES	2.519.853
1-Sigorta Şirketleri Sabit Katılım Payı - <i>Insurance Companies Fixed Contribution Rate</i>	1.080.000
2-Sigorta Şirketleri Dosya Başı Katılım Payı - <i>Insurance Companies Per File Contribution Rate</i>	1.028.429
3-Sigortalılar Başvuru Ücreti - <i>Insured Party Application Fee</i>	366.049
4-Diğer Gelirler - <i>Other Incomes</i>	45.375
B-FAALİYET GİDERLERİ(-) - OPERATIONAL EXPENSES (-)	
1-Genel Yönetim Giderleri (-) - <i>General Administrative Expenses (-)</i>	5.688.379
C-FAALİYET KARI VEYA ZARARI - OPERATIONAL PROFIT OR LOSS	-3.168.526
D-DİĞER FAAL. OLAĞAN GELİR VE KARLAR - OTHER ORDINARY OPERATIONAL INCOMES AND PROFITS	2.926.580
1-Repo ve Mevduat Hesaptan Gelen Faiz Gelirleri - <i>Interest Incomes arising from Repurchases and Deposit Account</i>	26.580
2-Güvence Hesabından Yapılan Ödemeler - <i>Transfers from Assurance Account</i>	2.900.000
E-DÖNEM KARI VEYA ZARARI - PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD	-241.946
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	-241.946

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
1008	Ayhan APAK
1009	Yrd.Doç.Dr.İrem ARAL ELDELEKLİOĞLU
1012	Muammer ASARKAYA
1132	Çiğdem Piraye ASLAN
1144	Mehmet Çağrı BAĞATUR
1157	Hüseyin Gökhan BALIKÇI
1133	Banu Pınar BASA
1097	Tevfik Ali BATUŐ
1113	Gülen BAYKAL
1098	Mete BESENER
1015	Ümit BİLGİÇ
1016	Ali BİLGİLİ
1099	Zeynep Gül BİRGÜN
1018	Ali İhsan BORAĞAN
1020	Őehriban CAN
1101	Ufuk Engin CAN
1021	Yrd.Doç.Dr.Oğuz CANER
1102	Sadrettin COŞGUN
1134	Emine Cüneyda COŞKUN
1023	Muharrem ÇAĞLAYAN
1024	Dr.Feyiz ÇAKIROĐLU
1095	Hadi ÇATAK
1103	Zeki ÇEMBERCİ
1026	Yusuf Ziya ÇİMEN
1027	Nurten ÇOBAN
1028	Erkan ÇUHALAR
1135	Gonca DARICI
1136	İrfan DAYIOĐLU
1137	Hüseyin DEMİR
1115	Abdülatif İsmet DEMİRAĞ
1032	İnan Deniz DİNÇ
1104	Gülçin DİNÇER
1034	Nuray DİNÇMENT
1035	Abdullah Cengiz DİREN
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
1158	Mehmet Murat EYİ
1044	Mustafa Remzi FİDAN
1159	Fehime Duygu FİŞEKÇİ
1145	Taner GÜNER
1047	Emin GÜRE
1118	Faruk İNAN
1146	Aslı Gamze İNAN
1048	Abdulkadir IŞIK
1160	Babür IŞIKER
1119	Banu IŞLER
1049	Fatih Mehmet KAÇAR
1138	Süleyman KARA
1050	Seyfettin KARAARSLAN
1052	Dilek SARIALIOĞLU KARAGÜLLE
1161	Ahmet KESKİN
1162	Doğan KOCABEY
1055	Gönül Kapağan KOCABEY
1056	Seyid Ahmet KOCAMAN
1057	Hülya KOÇ
1058	Semra KOÇAK
1120	MEMET KUTLU
1063	Hüsnü LEVENT
1065	İbrahim Cüneyt MANAV
1066	Arzu MERCAN
1067	Levent MERCAN
1122	Ceyhun NAYMAN
1123	Sezgin NOYAN
1140	Emre Cüneyt ONUR
1069	Sevilay ÖZALP
1109	Kamil ÖZBASAN
1148	Erkan ÖZCAN
1071	Dr.Nevzat ÖZDEMİR
1124	Bayram Necmi ÖZER
1074	Mehmet ÖZTÜRK
1125	Fatma Tülay PARLAK
1143	Ömer SACAN
1126	Adnan SAĞSEN
1149	Hayati SAMUT
1076	Dr.Mehmet Hakan SARAÇ
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
1156	Hakan TÜRKYILMAZ
1087	Şükrü UZUNTAŞ
1163	Ömer Fatih ÜÇ
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. <i>Registration Number</i>	Adı Soyadı - Name - Surname
2011	Binnur BALCI DOĞAN
2015	Tamer BAŞKAN
2002	Nedime Tuba DURAK
2016	Banu GÖNENÇ
2018	Betül Bağışlar IŞIKER
2004	Sedat KARATAŞ
2005	Funda Gülsün KAYA
2017	Damla KÜÇÜK
2019	Emre Bertan ÖZASLAN
2008	Sibel PİDECI
2020	Tercan TIRYAKI
2021	Mehmet Hazım TÜMTÜRK
2022	Adem UYGUR
2014	Kaspar ZAKARYAN

İTİRAZ HAKEM LİSTESİ - APPEAL ARBITRATORS LIST
HAYAT DIŞI İTİRAZ HAKEMLERİ - (Non-Life Branch Appeal Arbitrators)

Sicil No Registration Number	Adı Soyadı - Name - Surname
3031	Seher AFYONCU
3020	Ayşegül ANDIÇ
3025	Emir Ali ARSLAN
3027	Meral ASLAN
3001	Prof.Dr.Vehbi Selim ATAERĞİN
3017	Nurettin Ateş ATAYAKUL
3002	Prof.Dr.Mertol CAN
3003	Doç.Dr.Ferhat CANBOLAT
3004	Murat COŞAN
3005	Erhan COŞKUN
3019	Fahri ÇETİN
3030	Mehmet DEMİRAYAK
3006	Cumali DEMİRKAYA
3007	İhsan DEMİRKIRAN
3026	Hülya DİNÇ
3028	Nazife DİZE
3018	Levent GÜR
3008	Nazan GÜRÇAĞLIYAN
3009	Cemal IŞIK
3024	Ali KARAASLAN
3010	Prof.Dr.Şaban KAYIHAN
3011	Prof.Dr.Huriye KUBİLAY
3022	Cem KÜÇÜKOĞLU
3012	Prof.Dr.Didem Algantürk LİGHT
3032	Mahmut MUNYAR
3013	Coşgun ÖZAYDIN
3029	Ali Yaşar ÖZKAN
3021	Hamdi SARIKAYA
3014	Doç.Dr.Vural SEVEN
3015	Rebii Müfit SONBAY
3033	Selahattin ŞİMŞEK
3016	Seyfettin TAN
3034	Mustafa TÜYSÜZ
3023	Erdoğan ULUSOY

HAYAT İTİRAZ HAKEMLERİ (Life Branch Appeal Arbitrators)

Sicil No Registration Number	Adı Soyadı - Name - Surname
4001	Ali İhsan DOĞAN
4003	Erdoğan GÖKÇE
4002	Fikret KÜTÜK

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
 Allianz Yaşam ve Emeklilik AŞ	BAĞLARBAŞI KISIKLI CAD. NO:13 ALTUNİZADE 34662 İSTANBUL	TEL : 0216 556 66 66 www.allianzyasamemeklilik.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



Asya Emeklilik ve Hayat AŞ

SARAY MAH. DR.ADNAN BÜYÜKDENİZ
CD. NO.10 34768 ÜMRANİYE / İSTANBUL

TEL:0216 635 44 44
www.asyaemeklilik.com.tr



AvivaSa Hayat ve Emeklilik AŞ.

SARAY MAH.DR. ADNAN
BÜYÜKDENİZ CAD.
34768 ÜMRANİYE / İSTANBUL

TEL: 0216 633 33 33
www.avivasa.com.tr



Axa Sigorta AŞ.

MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15
34427 SALIPAZARI/İSTANBUL

TEL: 0212 334 24 24
www.axasigorta.com.tr



Axa Hayat ve Emeklilik AŞ

MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15
34427 SALIPAZARI/İSTANBUL

TEL: 0212 334 24 24
www.axahayatemeklilik.com.tr



BNP Paribas Cardif Emeklilik AŞ

MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57
34427 FINDIKLI / İSTANBUL

TEL : 0212 319 32 00
www.cardif.com.tr



BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta AŞ

MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57
34427 FINDIKLI / İSTANBUL

TEL : 0212 393 30 00
www.cardif.com.tr



BNP Paribas Cardif Sigorta AŞ

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
 Cigna Finans Emeklilik ve Hayat AŞ	SAHRAYICEDİT MAH.HALK. SOK. NO:48 34737 KOZYATAĞI - İSTANBUL	TEL : 0216 468 03 00 www.cignafinans.com.tr
 Civ Hayat Sigorta AŞ.	SARAY MAH.Ö.FAİK ATAKAN CAD. YILMAZ PLAZA NO:3 34768 ÜMRANİYE/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



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

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

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



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

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



Garanti Emeklilik ve Hayat AŞ

METE CAD. NO: 30 34437
TAKSİM / İSTANBUL

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



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 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 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
 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
 Halk Sigorta AŞ	HALİDE EDİP ADIVAR MAH. DARÜLACEZE CAD. NO:23 ŞİŞLİ / İSTANBUL	TEL : 0212 314 73 73 www.halksigorta.org
 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
 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
 Koru Mütuel Sigorta	GÖKSU EVLERİ İHLAMUR CAD.NO:15 ANADOLU HİSARI /BEYKOZ/İSTANBUL	TEL : 0216 465 73 53 www.korusigorta.com.tr

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.mapfregenyasam.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 Sompo 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
 TARİM 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
 Turins Sigorta	SARAY MAHALLESİ DR.ADNAN BÜYÜKDENİZ CADDESİ NO:8 KAT:1 ÜMRANİYE/İSTANBUL	TELEFON: 0216 633 22 22 www.turinssigorta.com.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 Yapı Kredi Sigorta AŞ.	YAPI KREDİ PLAZA A BLOK LEVENT/İSTANBUL 34330	TEL : 0212 336 06 06 www.yksigorta.com
 Ziraat Emeklilik 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 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 FINDIKLI/İSTANBUL	TEL : 0212 393 16 00 www.zurichsigorta.com.tr