

**SİGORTA
TAHKİM
KOMİSYONU**

FAALİYET RAPORU

2014

***INSURANCE
ARBITRATION
COMMISSION***

ANNUAL REPORT

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ	1
GİRİŞ	3
Sigorta Tahkim Komisyonu.....	3
Vizyon.....	4
Miyon	4
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. 2014 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 2014 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR	17
4.1. 2014 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	50
EK-2 İTİRAZ HAKEMLERİ LİSTESİ	54
EK-3 ÜYE SİGORTA KURULUŞLARININ İSİM VE ADRESLERİ	56

CONTENT

PREFACE	1
INTRODUCTION.....	3
<i>Insurance Arbitration Commission.....</i>	<i>3</i>
<i>Vision.....</i>	<i>4</i>
<i>Mission</i>	<i>4</i>
1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION	6
1.1. <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 ARBITRATIONS.....	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 2014.....</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 2014.....	17
4.1. <i>General Evaluation About Applications Made in 2014.....</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.....	50
ANNEX-2 APPEAL ARBITRATIONS LIST.....	54
ANNEX-3 INSURANCE ARBITRATION COMMISSION ARBITRATORS LIST.....	56

SUNUŞ

Sigorta Tahkim Komisyonu, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30'uncu maddesi uyarınca, sigorta sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların süratli, basit ve düşük maliyetle çözümünü temin etmek amacıyla oluşturulmuştur. Komisyon, 2014 yıl sonu itibariyle beşinci takvim yılını tamamlamış bulunmaktadır. Bu çerçevede, Komisyonumuzun 2014 yılında gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin ayrıntılı bilgileri içeren raporumuz bilgilerinize sunulmuştur.

Komisyonun 2014 yılında, bir önceki yıla göre % 147,39 oranında bir artışla 10.692 başvuru yapılmıştır. 2013 yılında da başvuruların 2012 yılına göre % 83,68 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 söylenebilecektir. 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 2013 yılına göre % 77,88'lik bir artışla 4.913'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 2014 yılında da Komisyon önüne gelen uyuşmazlıklar ortalama iki aylık sürede çözümlenmiş ve tahkim sistemi yoluyla uyuşmazlıkların mümkün olduğunca hızlı sonuçlandırılmasına yönelik çalışmalarımız devam etmiştir.

2014 yılında tahkim sistemine üye sayısı 54 olup, üye kuruluşlar ; 51 sigorta şirketi , Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK), Tarım Sigortaları Havuzu (TARSİM) ve Güvence Hesabıdır. Üyeliklere ilişkin güncel liste internet sitemizde ilan edilmektedir. Üye sigorta şirketlerinin 32 adedi hayat dışı, 19 adedi ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.

31.12.2014 tarihi itibariyle sektörün toplam prim üretimi hayat dışı branşlarda 22.709.549.092 TL, hayat branşında 3.280.003.588 TL'dir. Komisyonun üye sigorta şirketlerinin toplam prim üretimi içerisindeki payları ise hayat dışı branşlarda %96,83 (21.990.859.883 TL), hayat branşında ise %93,20 (3.059.645.659 TL) olarak gerçekleşmiştir.

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 2014, the Commission, has completed its fifth calendar year. In this context, the report containing detailed information regarding the activities carried out by our Commission in 2014 has been submitted herewith to your attention.

In 2014, 10.692 applications were made to the Commission with an increase of 147.39% in comparison to the previous year. If we take into account that the applications were also increased by 83.68% in 2013 compared with 2012, 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.

4.913 disputes arising from insurance contracts were resolved by insurance arbitrators within the Report period which amounts to a 77.88% increase compared to 2013 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 2014 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.

Total numbers of members in arbitrations system is 54 in 2014. 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 31.12.2014 was 22.709.549.092 TL in non-life branches and 3.280.003.588 TL in the life branch. The cumulative shares of the member companies in the total premium volume realized as 96.83% (21.990.859.883 TL) in non-life branches and 93.20% (3.059.645.659 TL) in the life branch.

2013 yılında, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 30'uncu maddesinde 03.04.2013 tarihli ve 6456 sayılı Kanunla yapılan değişiklik ile Tahkim sistemi içinde itiraz hakemliği kurulmuştur. Kanuna göre ; beş bin Türk Lirası ve daha 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.

Raporun ilk bölümünde, Komisyonun teşkilat yapısı, sigorta hakemleri ve üye kuruluşların tanıtımı yapılmış olup, ikinci bölümünde ise 2014 yılında yapılan başvuruların genel değerlendirilmesi ile istatistikî bilgilere yer verilmiştir. Hazırlanan Rapor, Komisyonumuz internet sitesi (<http://www.sigortatahkim.org>) üzerinden elektronik ortamda kamuoyunun da bilgisine sunulmaktadır.

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

In 2013 with the amendment in law no. 5684 with the law no. 6456 arbitration appeal system was established. According to the amendment 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 arbitral tribunals 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 arbitral tribunals, but The awards made upon objections relating to the disputes above forty thousands Turkish Liras may be appealed in the court.

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 2014. 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 sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişilerle riski üstlenen taraf arasında sigorta sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların, sigortacılık ve sigorta hukuku alanında uzman hakemler eliyle basit, süratli ve adil bir şekilde çözümlenmesi amacıyla oluşturulmuştur.

5684 sayılı Kanun'un gerekçesinde de belirtildiği üzere, sigortacılıkta tahkim sisteminin oluşturulmasında, uluslararası uygulamalarda var olan "Ombudsman Sistemi"nin işleyişi esas alınmış, ülkemizdeki hukuk sistemi ile paralellik sağlanmasını teminen, sistemin medeni yargılama usulüne ilişkin kanunumuzda yer alan tahkim sisteminin temel esas ve usulleri çerçevesinde şekillendirilmiştir.

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

2013 yılında, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 30'uncu maddesinde 03.04.2013 tarihli ve 6456 sayılı Kanunla yapılan değişiklik ile Tahkim sistemi içinde itiraz hakemliği kurulmuştur. Kanuna göre; beş bin Türk Lirası ve daha üzerindeki uyuşmazlıklar hakkında verilen hakem kararlarına karşı kararın Komisyona 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

Sigorta Tahkim Komisyonu, çalışmalarına 14 Şubat 2008 tarihinde başlamıştır. Bu tarihten itibaren, Sigortacılık Kanununda belirtilen 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 and appeal 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. According to the amendment 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 arbitral tribunals 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 arbitral tribunals. The awards made upon objections relating to the disputes above forty thousands Turkish Liras may be appealed in the court.

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 31.12.2014 tarihine kadar, 19.380'si hayat dışı branşlarda, 1.077'si ise hayat branşında olmak üzere toplam 20.457 başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların 18.945 üye kuruluşlara, 279'u üye olmayan kuruluşlara ilişkindir. Komisyona yapılan başvuruların 3.053'ü başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 1.250 başvuru dosyası ise raportörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşıyamaları nedeniyle kapatılmıştır. Bunun yanında 324 uyuşmazlık başvurusuna ilişkin dosya, tarafların raportör aşamasında uzlaşmasıyla sonuçlanmıştır. 31.12.2014 tarihi itibarıyla, çözüm için sigorta hakemlerine havale edilen 15.551 uyuşmazlık dosyasından 10.973'ü sigorta hakemlerince karara bağlanarak sonuçlandırılmış olup, 1.356 başvuruya ilişkin hakem yargılaması devam etmektedir.

2014 yılında tahkim sistemine üye sayısı 54 olup, üye kuruluşlar ; 51 sigorta şirketi , Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK), Tarım Sigortaları Havuzu (TARSİM) ve Güvence Hesabıdır. 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 31.12.2014 tarihi itibarıyla 124'dür. Sigorta hakemlerinin 105'i hayat dışı branşlarda, 19'ü ise hayat branşında faaliyet göstermiştir. Ayrıca 2013 yılında 37 İtiraz Hakemi göreve başlamıştır. Yeni hakemlerin katılmasıyla 31.12.2014 tarihi itibarıyla itiraz hakemi sayısı 48 olmuştur.

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 Komisyona 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.

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 20.457 applications were made to the Commission within the period from the said date to December 31st 2014; 19.380 of the applications are in non-life branches, and 1.077 are in the life branch. 18.945 of the applications were made against the member establishments, while 279 were made against non-members. 3.053 applications could not be processed as they were not in the competence of the Commission and 1.250 application files were closed by the rapporteurs due to the relevant regulations. In 324 files, parties to the dispute reached a voluntary settlement during the rapporteur examination stage. As of December 31st 2014, 10.973 of 15.551 dispute files referred to the insurance arbitrators for resolution were decided, while the arbitral proceedings for 1.356 files were pending.

Total numbers of members in arbitrations system is 54 in 2014. 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 124 as of December 31st 2014. 105 of the arbitrators were registered to the non-life arbitrators list while 19 of them were registered as life arbitrators. Also in 2013, 37 arbitrator was appointed as an appeal arbitrator. With the participation of the new arbitrators, the number of the appeal arbitrators increase to 48 as of 31.12.2014

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'nun teşkilatı, Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 5'inci maddesinin 1'inci fıkrası uyarınca, 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

31.12.2014 tarihi itibarıyla Komisyon Başkanlığı üyelerinin isimleri, görevleri ve temsil ettikleri kurumlar 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, 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, titles and the institutions represented by Board members as of 31.12.2014 are given as follows.

Komisyon Başkanlığı Üyeleri - Members of the Board of Directors

Başkan Chairman	Zihni METEZEDE	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	<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>

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

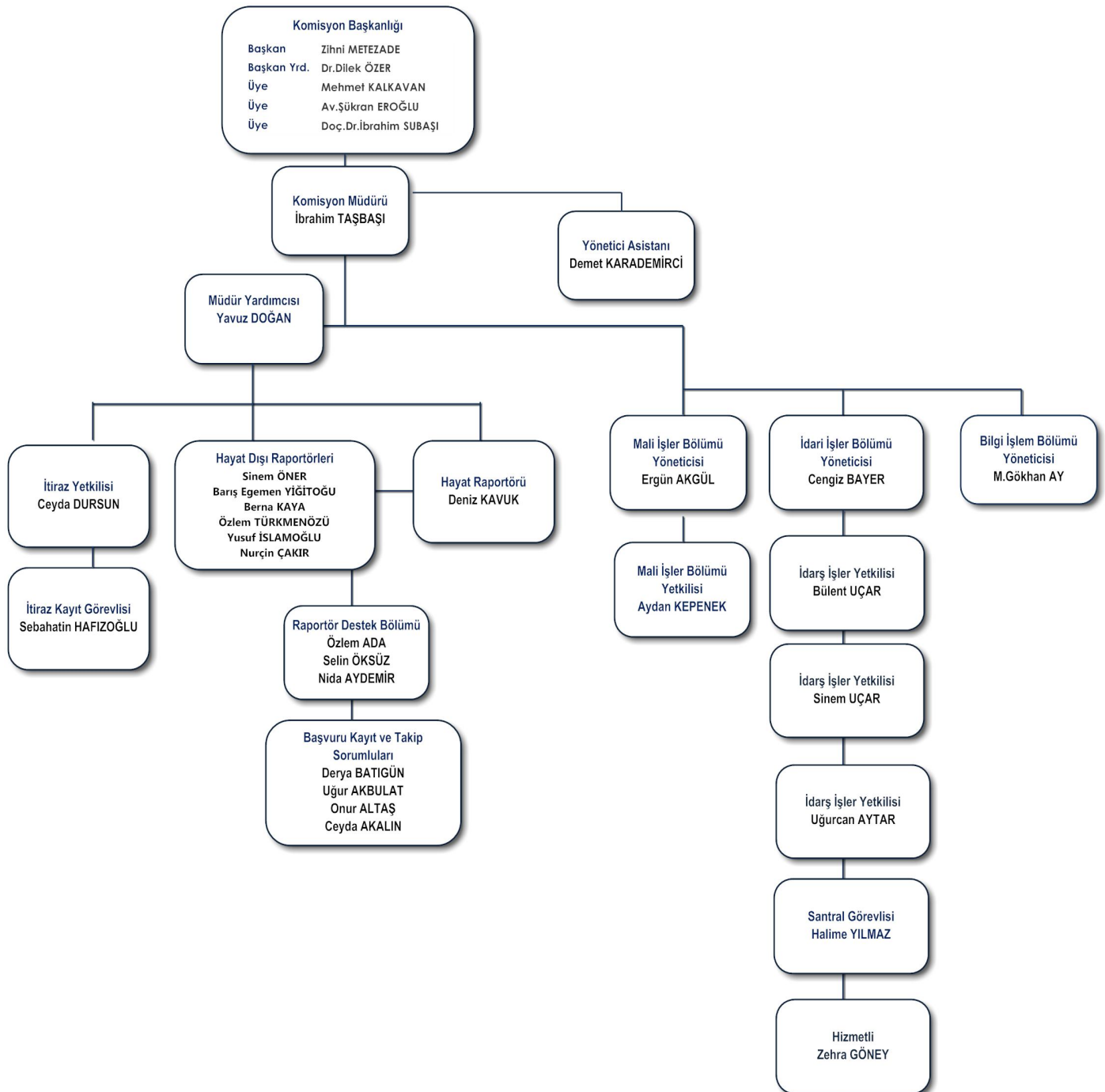
Insurance Arbitration Commission is consist of Commission Members, Comission Manager and Comission Assistant Manager, Insurance Rapporteurs, appeal responsible, Authorized and other staff.

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, 31.12.2014 tarihi itibarıyla Komisyon başkanlığı üyelerinin dışında, Komisyon Müdürü (1) Müdür yardımcısı (1), Raportör (7), Yetkili (3), olmak üzere toplam 29 personel ile görev yapmış bulunmaktadır.

1.3. Organizasyon Şeması

31.12.2014 tarihi itibarıyla Komisyon'un organizasyon şeması çalışan isim ve ünvanları da gösterilerek aşağıda verilmiştir.



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, Manager (1), Deputy Manager (1), Rapporteur (7), Authorized (3) served with total 29 staff as of 31.12.2014

1.3. Organizational Chart

The organizational chart of the Commission, including the staff's names and titles, is given below as of the 31.12.2014.

2. SİGORTA VE İTİRAZ HAKEMLERİ

2.1. Genel Bilgi

Sigorta ve itiraz hakemi, sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişiler ile riski üstlenen taraf arasında sigorta sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkları çözen kişidir. Hakemlerin 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.

2014 yıl sonu itibarıyla sigorta hakemliği listesine kayıtlı 124 sigorta hakemi ve 48 itiraz 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 124 sigorta hakeminin 61'i sigorta hukukçusu, 43'ü emekli sektör mensubu, 20'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.

31.12.2014 tarihi itibarıyla 48 İtiraz hakeminin 31'i, daha önce sigorta hakemi olarak görev yapanlar arasından, 17'si ise doğrudan itiraz hakemi olarak atanmışlardır.

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 124 insurance arbitrators and 48 appeal arbitrators registered to the list of insurance arbitrators by the end of 2014, 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 124 insurance arbitrators registered to insurance arbitrator list, 61 are insurance lawyers, 43 are retired sector members, and 20 are insurance supervision experts and insurance supervision actuaries 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 31.12.2014, 31 of the 48 appeal arbitrators, appointed from arbitrators that work as an insurance arbitrators previously 17 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 Hakemleri
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	67	14	10	4	3	1	1	1	2	1	1	105
Hayat Life	14	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	19
Toplam Total	81	18	10	5	3	1	1	1	2	1	1	124

Tablo 2.2.2 İller ve Branşlar Bazında İtiraz Hakemleri
Appeal Arbitrators Based on Provinces and Branches

Branşlar Branches	İstanbul	Ankara	İzmir	Adana	Bursa	Erzincan	Sakarya	Toplam Total
Hayat Dışı Non-Life	25	10	2	2	2	2	2	45
Hayat Life	1	2	-	-	-	-	-	3
Toplam Total	26	12	2	2	2	2	2	48

Tablodan görüleceği üzere 124 hakemin 81'i İstanbul'da görev yapmaktadır. İstanbul'un ardından en çok sigorta hakemi bulunan iller, 18 hakemle Ankara ve 10 hakemle İzmir'dir. 15 sigorta hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışında diğer 8 ilde görev yapmaktadır.

As seen from the table, 81 of 124 insurance arbitrators are active in Istanbul. Istanbul is followed by Ankara with 18 arbitrators and İzmir with 10 arbitrators. 15 insurance arbitrators are active in 8 other provinces.

İtiraz Hakemleri 2013 yılında göreve başlamış olup, 48 İtiraz hakeminin 26'sı İstanbul'da görev yapmaktadır. İstanbul'un ardından en çok itiraz hakemi bulunan iller, 12 hakemle Ankara ve 3 hakemle İzmir'dir. 7 itiraz hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışında diğer 4 ilde görev yapmaktadır.

Appeal arbitrators started to work in 2013. 26 appeal arbitrators are active in Istanbul. Istanbul is followed by Ankara with 12 arbitrators and İzmir with 3 arbitrators. 7 appeal arbitrators are active in 4 other provinces.

2009, 2010, 2011, 2012, 2013 ve 2014 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, 2013 and 2014 is provided below.

Tablo 2.2.3 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
2014	19	105	124

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 görev yapmaya başlamıştır. Böylece Sigorta Hakemi sayısı 148 den 118'e düşmüştür. 2014 yılında ise yeni hakemlerin katılımı ile birlikte bu sayı 124'e yükselmiştir.

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. Sigorta Hakemlerine dosya başına ödenecek ücretler, Hazine Müsteşarlığının 15.04.2013 tarihli yazısı ile asgari 275 TL (brüt), azami 1.000 TL (brüt) olarak, İtiraz Hakemlerine ödenecek dosya başı ücret ise Müsteşarlığın 25.04.2014 tarihli ve 13247 sayılı yazısı ile asgari 300 TL (brüt) azami 1.100 TL (brüt) olarak belirlenmiştir.

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

As seen from the table, the numbers 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. In 2014 with the participation of new arbitrators the numbers of arbitrators reached to 124.

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. The fees to be paid to arbitrators per file had been determined by Undersecretariat of Treasury in 15.04.2013 as minimum 275 TL (in gross) and maximum 1.000 TL (in gross). The fees to be paid to appeal arbitrators per file had been determined by Undersecretariat of Treasury in 25.04.2014 as minimum 300 TL (in gross) and maximum 1.100 TL (in gross).

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

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 – (and more)	-	6 %

Tablo 2.3.2 İtiraz Hakem Ücretlerinin Hesaplanma Yöntemi
The Method of Calculating Appeal 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>
5.000 ve üzeri – (and more)	3.5 %	10.5 %

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.

As seen from the table above, the arbitrator fee, which is calculated as a certain percentage of the amount of 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 komisyona başvuruda bulunulabilir. Sigorta tahkim sistemine üye olan kuruluşlarla uyuşmazlığa düşen kişi, uyuşmazlık konusu sözleşmede özel bir hüküm olmasa bile tahkim usûlünden faydalanabilir. İlgili mevzuat ile zorunlu tutulan sigortalardan kaynaklanan bu fıkra kapsamındaki uyuşmazlıklar için ilgili kuruluş sigorta tahkim sistemine üye olmasa dahi hak sahipleri tahkim usulünden faydalanabilir.

3.2. 2013 Yılında Sisteme Üye Olan ve Üyelikten Ayrılan Kuruluşlar

2014 yılında 1 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 olmuştur.

3.3. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler

2014 yılında Turins Sigortanın üyeliği ile birlikte tahkim sistemine üye kuruluş sayısı 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. A person who is in conflict with the member establishments of the insurance arbitration system may still benefit from the arbitration procedure even if there is no special provision in the relevant contract. For the disputes within the scope of this paragraph, which derive from the compulsory insurances required by the related legislation, cessionaries shall benefit from arbitration procedure even if the related institution is not a member of the arbitration system.

3.2. New Memberships and Withdrawals in 2013

In 2014, 1 insurance establishment became member 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.

3.3. Information on Member Establishments

As of February 2014, Turins Sigorta became member to the system and the number of member establishments increased to 54. 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	TURİNS SİGORTA	06.01.2014
51	VAKIF EMEKLİLİK	05.04.2011
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 2014 yılındaki toplam prim üretimi 25.989.552.680 TL olup, söz konusu prim üretiminin 22.709.549.092 TL'lik kısmı hayat dışı branşlarda, 3.280.003.588 TL'lik kısmı ise hayat branşında gerçekleşmiştir.

2013 yılı sonunda tahkime üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 20.197.995.078 TL ile sektör prim üretiminin % 96,95'ünü oluşturmaktaydı. 2014 yıl sonu itibariyle ise üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 21.990.859.883 TL olup söz konusu tutar sektörün hayat dışı prim üretiminin % 96,83'ünü oluşturmaktadır

Hayat branşında 2013 yıl sonu itibariyle tahkime üye kuruluşların toplam prim üretimi 3.233.140.458 TL ile sektör prim üretiminin % 95,22'sini oluşturmaktaydı. 2014 yılında, tahkime üye kuruluşların hayat branşındaki prim üretimlerinin toplamı 3.059.645.659 TL, hayat branşındaki toplam prim üretimi içindeki payları ise % 93,20 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 % 96,73, 2014 yılında % 96,41 olmuştur.

Üye kuruluşların 31.12.2014 tarihi itibariyle, hayat ve hayat dışı branşlardaki prim üretimleri ile sektör pazar payları hayat dışı ve hayat ana branşları ayrımı da yapılarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

3.4. 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 2014 was 25.989.552.680 TL, and 22.709.549.092 TL of the said premium volume was realized in non-life branches, and 3.280.003.588 TL of it was in the life branch.

As of the end of 2013, share of the member establishments in non life premium volume in the sector was 20.197.995.078 TL. At the end of 2014, the premium volume of member establishments in non-life branches amounted to 21.990.859.883 TL which constituted 96,83 % 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 3.233.140.458 TL as of the end of 2013, which constituted 95.22% of the sector premium production. In 2014, the total premium production of member establishments in life branch was 3.059.645.659 TL and their share in the total premium volume in life branch was 93.20%.

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, 96,73% in 2013, and 96,41% at the end of 2014

As of 31.12.2014, 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 2014 yılında Ana Branş Bazında Prim Üretimleri
Premium Volume of Member companies in 2014 on the basis of Life/Non-Life Branches

Şirket Adı - Company Name	31/12/2014		31/12/2014		31/12/2014	
	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	60.123.971	% 0,26	-	-	60.123.971	% 0,23
AIG SİGORTA	300.296.012	% 1,32	-	-	300.296.012	% 1,16
AK SİGORTA	1.713.593.950	% 7,55	21.536	-	1.713.615.486	% 6,59
ALLIANZ HAYAT VE EMEKLİLİK	498.384	-	109.051.048	% 3,32	109.549.432	% 0,42
ALLIANZ SİGORTA	3.216.182.327	% 14,16	-	-	3.216.182.327	% 12,37
ALLIANZ YAŞAM VE EMEKLİLİK	6.493.710	% 0,03	330.601.248	% 10,08	337.094.958	% 1,30
ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK	913.292	-	364.766.118	% 11,12	365.679.410	% 1,41
ANADOLU SİGORTA	3.004.830.066	% 13,23	-	-	3.004.830.066	% 11,56
ANKARA SİGORTA	221.532.587	% 0,98	-	-	221.532.587	% 0,85
ASYA EMEKLİLİK	12	% 0,00	2.638.062	-	2.638.074	% 0,01
AVIVASA HAYAT VE EMEKLİLİK	45.415.333	% 0,20	212.899.479	% 6,49	258.314.813	% 0,99
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK	91.912	-	36.151.923	% 1,10	36.243.835	% 0,14
AXA SİGORTA	3.078.115.413	% 13,55	-	-	3.078.115.413	% 11,84
BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK	229.276	-	134.325.480	% 4,10	134.554.756	% 0,52
BNP PARIBAS CARDIF HAYAT SİGORTA	143.837	-	64.800.098	% 1,98	64.943.936	% 0,25
BNP PARIBAS CARDIF SİGORTA	27.570.848	% 0,12	-	-	27.570.848	% 0,11
CIGNA FINANS EMEKLİLİK VE HAYAT	21.996.215	% 0,10	187.955.585	% 5,73	209.951.801	% 0,83
CİV HAYAT SİGORTA	-	-	84.962	-	84.962	-
COFACE SİGORTA	59.316.218	% 0,26	-	-	59.316.218	% 0,23
DEMİR HAYAT SİGORTA	50.342.591	% 0,22	4.869.662	% 0,15	55.212.253	% 0,21
DEMİR SİGORTA	31.283.459	% 0,14	-	-	31.283.459	% 0,12
DUBAİ STARR SİGORTA	124.652.352	% 0,55	-	-	124.652.352	% 0,48
ERGO EMEKLİLİK VE HAYAT	23.741	-	8.479.238	% 0,26	8.502.979	% 0,03
ERGO SİGORTA	673.094.732	% 2,96	-	-	673.094.732	% 2,59
EUREKO SİGORTA	801.152.053	% 3,53	-	-	801.152.053	% 3,08
EGE SİGORTA	246.470.675	% 1,09	-	-	246.470.675	% 0,95
GARANTİ EMEKLİLİK VE HAYAT	6.979	% 0,00	318.757.789	% 9,72	318.764.768	% 1,23
GENERALİ SİGORTA	158.033.936	% 0,70	-	-	158.033.936	% 0,61
GROUPAMA EMEKLİLİK	29.688.772	% 0,13	93.756.721	% 2,86	123.445.493	% 0,47
GROUPAMA SİGORTA	1.057.748.113	% 4,66	-	-	1.057.748.113	% 4,07
GÜNEŞ SİGORTA	1.212.631.054	% 5,34	-	-	1.212.631.054	% 4,67
HALK HAYAT VE EMEKLİLİK	1.645.870	% 0,01	236.703.518	% 7,22	238.349.388	% 0,92
HALK SİGORTA	537.815.225	% 2,37	-	-	537.815.225	% 2,07
HDI SİGORTA	584.406.970	% 2,57	-	-	584.406.970	% 2,25
HÜR SİGORTA	20.896.585	% 0,09	-	-	20.896.585	% 0,08
IŞIK SİGORTA	164.437.464	% 0,72	-	-	164.437.464	% 0,63
KORU MÜTÜEL SİGORTA	29.514.668	% 0,13	-	-	29.514.668	% 0,11
LIBERTY SİGORTA	135.160.166	% 0,60	-	-	135.160.166	% 0,52
MAPFRE GENEL SİGORTA	1.490.945.214	% 6,57	-	-	1.490.945.214	% 5,74
MAPFRE GENEL YAŞAM SİGORTA	27.545	-	12.724.739	% 0,39	12.752.285	% 0,05
METLIFE EMEKLİLİK VE HAYAT	76.145.044	% 0,34	180.399.477	% 5,50	256.544.522	% 0,99
NEOVA SİGORTA	380.333.095	% 1,67	-	-	380.333.095	% 1,46
RAY SİGORTA	380.025.290	% 1,67	-	-	380.025.290	% 1,46
SBN SİGORTA	100.521.800	% 0,44	-	-	100.521.800	% 0,39
SOMPO JAPAN SİGORTA	686.788.523	% 3,02	-	-	686.788.523	% 2,64
TURINS SİGORTA	4.239.409	% 0,02	-	-	4.239.409	% 0,02
TÜRK NIPPON SİGORTA	71.888.266	% 0,32	-	-	71.888.266	% 0,28
VAKIF EMEKLİLİK	31.075.374	% 0,14	154.464.686	% 4,71	185.540.060	% 0,71
ZİRAAT HAYAT VE EMEKLİLİK	11.291.964	% 0,05	606.194.288	% 18,48	617.486.251	% 2,38
ZİRAAT SİGORTA	703.209.453	% 3,10	-	-	703.209.453	% 2,71
ZÜRİCH SİGORTA	438.020.137	% 1,93	-	-	438.020.137	% 1,69
Üye Toplamı - Members' Total	21.990.859.883	% 96,83	3.059.645.659	% 93,20	25.050.505.542	% 96,41
Sektör Toplamı - Sector Total	22.709.549.092	% 100,00	3.280.003.588	% 100,00	25.989.552.680	% 100,00

4. KOMİSYONA 2014 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR

4.1. 2014 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme

Sigorta Tahkim Komisyonu, 2014 yıl sonu itibariyle sigorta uyuşmazlıklarının çözümündeki beşinci takvim yılını tamamlamış bulunmaktadır. Komisyonun üstlendiği misyon ve hedeflerinin önemi itibariyle halen genç bir yapı olduğu söylenebilecektir. Bununla birlikte Komisyonun beş yıl zarfında kat ettiği yol, tahkim sisteminin işlerliği ve sektöre katkısı gibi hususlarda bazı tespitler yapmaya olanak verecek düzeydedir. Geçen beş 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. 2014 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 sayısında 2014 yılında önemli bir yükseliş kaydedilmiş, hakemlerce çözüme bağlanan uyuşmazlık sayısı ile Komisyon önüne gelen uyuşmazlıkların çeşitliliği de artmıştır. Komisyonda çözümlenen başvuru sayısındaki artış Komisyonun uyuşmazlıkların çözümünü konusundaki olumlu işlevine duyulan güveni pekiştirirken, her yeni başvuruyla kazanılan birikimler, Komisyonun bir ihtisas kurumu olarak daha da gelişmesine katkı sağlamaktadır.

Komisyona yapılan başvuru adedi 2012 yılında 2.353, 2013 yılında 4.322 olurken, 2014 yılında yapılan başvurular 2012 yılına göre % 354,40, 2013 yılına göre ise % 147,39'luk bir artışla 10.692'ye yükselmiştir. 2014 yılındaki 10.692 başvurunun 10.306'sı (% 96,39) hayat dışı branşlardan, 386'sı (% 3,61) ise hayat branşından yapılmıştır.

Poliçe türleri bazında Komisyona yapılan başvurulara bakıldığında, başvuruların %89'luk kısmının (Trafik % 76, Kasko % 13) kara araçları ve kara araçları sorumluluk sigortalarından doğan uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. 2013 yılında trafik poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvuruların tüm başvurular içindeki payı % 49 iken 2014 yılında % 27'lik bir artışla % 76 olmuştur. Kasko sigortalarına ilişkin yapılan başvurular ise 2013 yılında % 29'luk paya sahipken 2014 yılında 16 puanlık bir düşüş göstererek % 13 olarak gerçekleşmiştir.

Trafik ve Kasko poliçelerine ilişkin başvuruları, % 3 ile yangın branşına ilişkin başvurular takip ederken, yangın branşının ardından % 1 dolayındaki paylarıyla sağlık, hırsızlık, makine kırılması sigortalarına ilişkin başvurular gelmektedir.

4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2014

4.1. General Evaluation About Applications Made in 2014

As of the end of 2014, Insurance Arbitration Commission completed its fifth 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 five 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 five-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 2014 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 2014. 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 2.353 in 2012 and 4.322 in 2013, it has increased to 10.692 in 2014 which means a 354,40% increase compared to 2012 and a 147,39% increase compared to 2013. Concerning 10.692 applications made in 2014, 10.306 (96,39%) of them were from non-life branches, while 386 (3,61%) of them were from life branch.

If applications are evaluated according to policy types, it would be seen that 89% (76% Traffic insurance and 13% Motor Insurance) of applications made to the Commission are related to the disputes arising from land vehicles and land vehicles liability insurance. While the share of applications regarding disputes arising from traffic policies reached 76 % of all applications in 2014, it was %49 in 2013. Applications regarding motor insurance decreased by 16 percent and had a share of 13% in 2014, while it had been %29 in 2013.

Applications concerning Traffic and Motor Insurance policies were followed by applications regarding fire policies (3%) which were followed by health, theft and machine breakdown insurance policies (about 1%)

Uyuşmazlık miktarı bazında dağılıma bakıldığında, başvuruların 2012 yılında % 52'sini, 2013 yılında % 49'unu 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar oluştururken, 2014 yılında 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıkların oranı % 61 olarak gerçekleşmiştir. 5.000 ila 15.000 TL arasındaki uyuşmazlıkların oranı bir önceki yıla göre yaklaşık 12 puan düşerek % 10 olmuştur. Görüleceği üzere 2014 yılında da Komisyon ağırlıklı şekilde miktarı nispeten düşük uyuşmazlıkların çözümünü sağlamıştır. 2013 yılında, 15.000 ila 40.000 TL aralığındaki başvuruların oranı % 14 iken bu oran 2014 yılında % 9 olarak gerçekleşmiş, 40.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıkların oranı da bir önceki yıla göre 4 puan artarak % 20'ye ulaşmıştır. Komisyona yüksek miktarda uyuşmazlıklar hakkında yapılan başvurulardaki artış, Komisyonun bir ihtisas kurumu olarak kendini kabul ettirmeye başladığı ve sağladığı süre ve maliyet avantajları nedeniyle bu türde uyuşmazlıkların çözümü bakımından da tercih edildiği şeklinde değerlendirilmektedir.

Komisyona 2014 yılında gerçek kişiler tarafından yapılan başvuruların % 60'ı, tüzel kişilerce yapılan başvuruların ise % 80'i vekaleten gerçekleştirilmiştir.

2014 yılında, sigorta hakemlerince karara bağlanan dosya sayısı da bir önceki yılda karara bağlanan 2.762 dosyaya göre % 78 oranında artarak 4.913'e ulaşmıştır. Sigorta hakemlerince karara bağlanan 1.737 adet dosyada (% 35) başvuruda belirtilen tazminat talebinin tamamı kabul edilmişken, 2.020 adet dosyada (% 41) başvuru sahiplerinin taleplerinin kısmen kabul edildiği, 1.156 dosyada (% 24) 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 2013 yılında olduğu gibi 2014 yılında da 63 gün olarak hesaplanmıştır.

2014 yılında 720 adet başvuru raportörler tarafından yapılan ön inceleme sonucunda reddedilmiştir. 215 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 52% of the applications in 2012 and 49% of the applications in 2013 were related to claims below 5.000 TL. In 2014, rate of claims below 5.000 TL was realised as 61%. Rate of claims between 5.000 and 15.000 TL decreased about 12 points compared to the previous year and become 10%. As it is seen, the Commission mainly settled disputes with relatively low dispute amounts, also in 2014. In 2014, rate of applications between 15.000 and 40.000 TL realised as 9%, while it was 14% in 2013. In addition, rate of disputes concerning claims of 40.000 TL or more reached 20% by a 4 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 2014, 60% of the real person applicants and 80% of the legal person applicants were represented by attorneys.

In 2014, number of files settled by insurance arbitrators reached 4.913 by a 78% increase compared to 2.762 files which were settled in the previous year. Claims of applicants were fully accepted in 1.737 files (35%) and partially accepted in 2.020 files (41%). On the other hand, compensation claims in 1.156 files (24%) 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 63 days in 2014 as it in 2013

In 2014, 720 applications were rejected by reporters following preliminary examination. On the other hand, 215 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 2014 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 Amounts</i>	Başvuru Ücreti (TL) <i>Application Fees</i>
0 - 5.000	50
5.001 - 15.000	125
15.001 ve üzeri (<i>and more</i>)	300

Tablodan görüleceği üzere, başvuru ücretleri, 5684 sayılı Kanun'un gerekçesinde açıklanan amaca uygun olarak, yalnızca tahkim sisteminin gereksiz kullanımından kaçınılmasını sağlamaya yönelik cüz'i meblağlar olarak belirlenmiş ve başvuru sahipleri için maliyetin asgari düzeyde tutulabilmesi amacıyla 2014 yılında ücretlerde çok az bir artış yapılmıştır.

4.3. Başvurulara İlişkin İstatistik Bilgiler

Bu kısımda, Komisyona yapılan başvuruların niteliklerine göre dağılımı hakkında bilgilere yer verilmiştir. Bu çerçevede öncelikle, 2014 yılı sonuçları değerlendirilmiş sonrasında ise 2013-2014 yılları sonuçları karşılaştırmalı olarak tablo ve grafikler yardımıyla açıklanmıştır.

4.3.1. Başvuruların Branş Bazında Dağılımı

Aşağıdaki grafikte, 2013 ve 2014 yıllarında yapılan başvuruların branş bazında karşılaştırmalı dağılımı oransal olarak gösterilmiştir.

4.2. Application Fees

Application fees to the Commission were not changed in 2014. Details of the fees to be paid in relation to dispute amounts 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 increased slightly in 2014.

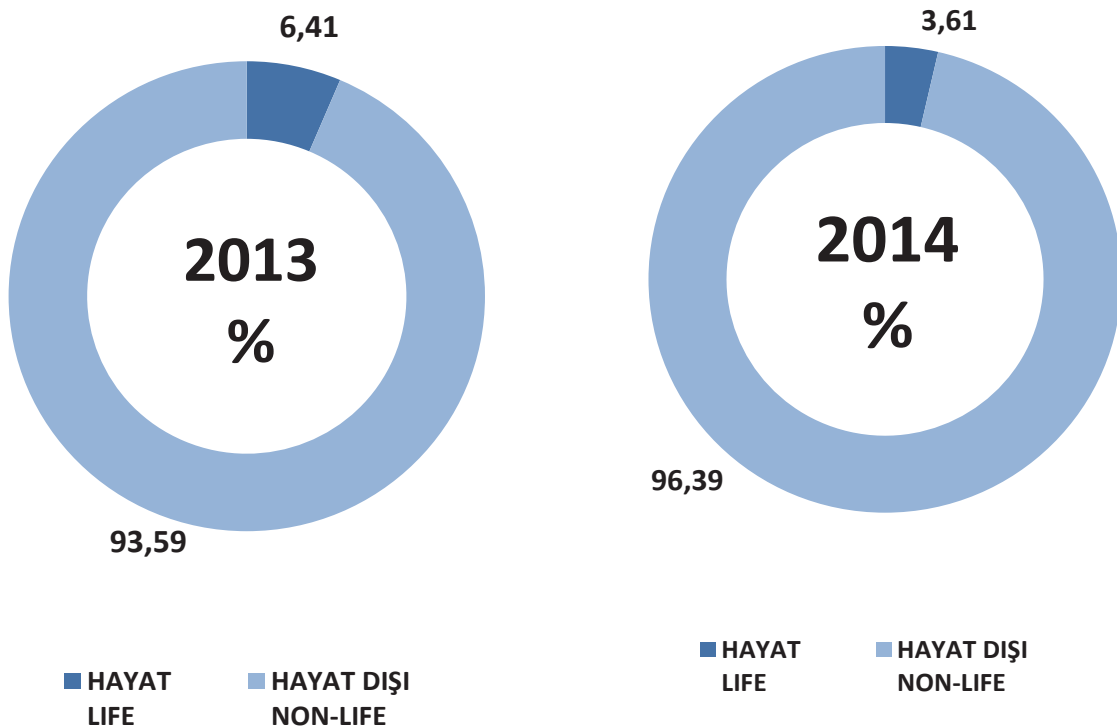
4.3. Statistical Data on Applications

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 2014 is evaluated, followed by comparative analysis of 2013 and 2014 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 2013 and 2014 is given pro rata.

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



2013 ve 2014 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 2013 and 2014 is provided below.

Tablo 4.3.1 Başvuruların 2013-2014 Yıllarında Branş Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Life/Non-Life in 2013 and 2014

Yıllar Years	Hayat Life	%	Hayat Dışı Non Life	%	Toplam Total
2013	277	% 6,41	4.045	% 93,59	4.322
2014	386	% 3,61	10.306	% 96,39	10.692

Tablonun incelenmesinden, 2014 yılında hayat dışı branşlardan yapılan başvuruların % 96,39, hayat branşından yapılan başvuruların ise % 3,61 olarak gerçekleştiği, 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.

As seen upon the examination of the table, the share of non-life branch applications within total applications, realised as 96,39% while application from life branch has been realised as 3.61% in 2014. That 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.

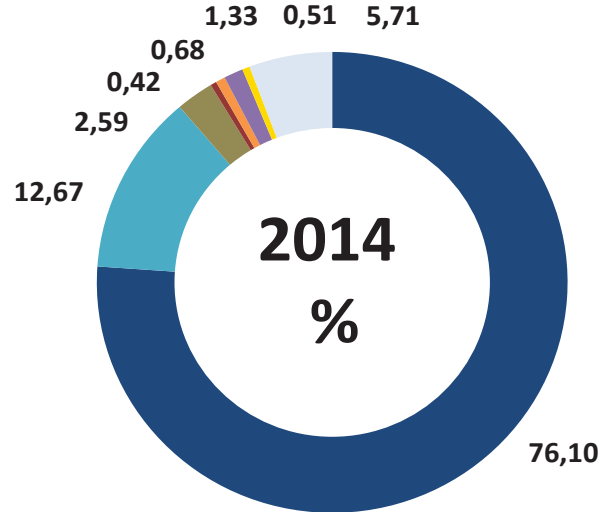
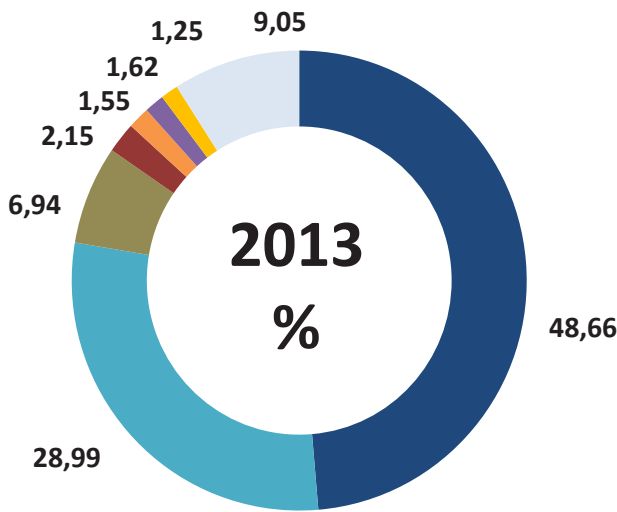
4.3.2. Başvuruların Poliçe Türleri Bazında Dağılımı

Aşağıdaki grafiklerde 2013 ve 2014 yıllarında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre dağılımı oransal olarak gösterilmiştir.

4.3.2. Distribution of Applications by Policy Types

The distribution of applications made in 2013 and 2014 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 Types



- TRAFİK - TRAFFIC
- KASKO - AUTOMOBILE INSURANCE
- YANGIN - FIRE INSURANCE
- KREDİ- CREDIT
- HIRSIZLIK - BURGLARY INSURANCE
- SAĞLIK - HEALTH INSURANCE
- MAKİNE KIRILMASI-MACHINERY BREAKDOWN
- DİĞER - OTHER

- TRAFİK - TRAFFIC
- KASKO - AUTOMOBILE INSURANCE
- YANGIN - FIRE INSURANCE
- MAKİNE KIRILMASI-MACHINERY BREAKDOWN
- SAĞLIK - HEALTH INSURANCE
- KREDİ- CREDIT
- HIRSIZLIK - BURGLARY INSURANCE
- DİĞER - OTHER

2013 ve 2014 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 2013 and 2014 is provided below.

Tablo 4.3.2 Başvuruların 2013-2014 Yıllarında Poliçe Türü Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Policy Types in 2013 and 2014

Poliçe Türü Bazında Dağılım Distribution of Applications by Policy Types	2013		2014	
	Adet Numbers	%	Adet Numbers	%
Trafik - Motor Vehicle Tpl	2.103	% 48,66	8.137	% 76,10
Kasko - Motor Own Damage	1.253	% 28,99	1.355	% 12,67
Yangın - Fire	300	% 6,94	277	% 2,59
Kredi - Credit	93	% 2,15	142	% 1,33
Sağlık - Health	70	% 1,62	73	% 0,68
Hırsızlık - Burglary	67	% 1,55	55	% 0,51
Makine kırılması - Machinery Breakdown	54	% 1,25	45	% 0,42
İstihdam - Employment	45	% 1,04	121	% 1,13
Mesleki sorumluluk - Professional Liability	31	% 0,72	25	% 0,23
Elektronik cihaz - Electronic Equipment	30	% 0,69	80	% 0,75
İnşaat - Construction	28	% 0,65	17	% 0,16
Seyahat sağlık - Travel Health	27	% 0,62	30	% 0,28
Zorunlu deprem - Compulsory Earthquake	22	% 0,51	7	% 0,07
Ferdi kaza - Personal Accident Insurance	22	% 0,51	35	% 0,33
İrat ödemeleri - Income Payment	22	% 0,51	14	% 0,13
3.şahıs.mali sorumluluk - Third Person Financial Liability	21	% 0,49	10	% 0,09
Nakliyat - Marine	16	% 0,37	26	% 0,24
Sel - Flood	16	% 0,37	10	% 0,09
Bilinmeyen - Unknown	14	% 0,32	45	% 0,42
Tekne-deniz araçları - Marine Hull	12	% 0,28	8	% 0,07
İhtiyari deprem - Voluntary Earthquake	11	% 0,25	1	% 0,01
Tarım - Agriculture	10	% 0,23	41	% 0,38
Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk - Compulsory Certificate Financial Liability	10	% 0,23	48	% 0,45
Zorunlu Karayolu Taşımacılık Mali Sorumluluk - Compulsory Road Transport	8	% 0,19	27	% 0,25
Deprem ve Sel Dışındaki Doğal Afetler	7	% 0,16	10	% 0,09
Hastalık-Sickness	6	% 0,14	11	% 0,10
Toprak kayması - Landslide	4	% 0,09	1	% 0,01
Montaj -Erection All Risk	4	% 0,09	2	% 0,02
İşveren sorumluluk - Employer Third Party Liability	4	% 0,09	13	% 0,12
Cam kırılması - Plate Glass	2	% 0,05		% 0,00
Hayat - Life	2	% 0,05	6	% 0,06
Dolu - Hail	2	% 0,05		% 0,00
Patlama - Explosion	2	% 0,05	1	% 0,01
Tüpgaz zorunlu sorumluluk - Compulsory Lpg Liability	1	% 0,02	1	% 0,01
Otobüs zorunlu koltuk ferdi kaza - Road Passanger Transportation Personal Accident	1	% 0,02	10	% 0,09
Emniyeti Suistimal Genel - General Infidelity	1	% 0,02	-	% 0,00
Diğer Finansal Kayıplar - Other Finacial Losses	1	% 0,02	1	% 0,01
Motorlu Kara Taşıtları İhtiyari Sorumluluk - Voluntary Motor Third Party Liability	-	% 0,00	4	% 0,04
Özel Güvenlik Mali Sorumluluk - Voluntary Motor Third Party Liability	-	% 0,00	2	% 0,02
Tehlikeli Maddeler Zorunlu Sorumluluk - Voluntary Motor Third Party Liability	-	% 0,00	1	% 0,01
Toplam - Total	4.322	% 100	10.692	% 100

Tablonun incelenmesinden de görüleceği üzere, Komisyona yapılan başvurularda bir önceki yılda olduğu gibi kara araçları sorumluluk ve kara araçları kasko poliçelerine ilişkin uyuşmazlıklar en büyük paya sahiptir. 2013 yılındaki başvuruların % 77,65'ini trafik ve kasko poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular oluştururken, bu oran 2014 yılı sonu itibariyle % 88,77 olarak gerçekleşmiştir. Trafik ve kasko poliçelerine ilişkin başvuruların toplam payı bir önceki yıla göre % 11,12 oranında artış göstermiştir. Diğer taraftan, trafik sigortalarından başvuruların oranı 2013 yılında %49 iken 2014 yılında %76 olmuş, kasko sigortasından kaynaklanan başvuruların payı ise 2013 yılında %29 iken 2014 yılında %13'e 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 % 3'lük bir düşüş göstererek % 2,59 olarak gerçekleşmiştir.

Komisyona diğer branşlardan yapılan başvurular ise % 2'nin altında olup, bunlar arasında Kredi (% 1,33) branşından gelen başvurular % 1'lik dilimin üstünde yer almaktadır.

4.3.3. Başvuruların İçerik Bazında Dağılımı

2013 ve 2014 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 insurance policies (motor own damage insurance) had the biggest share in applications made to the Commission, as it had been the case during the previous year. While 77.65% of the applications made in 2013 consisted of disputes arising from Motor Vehicle TPL (traffic) and Automobile insurance policies, the rate is realised as 88.77% in 2014. Total applications arising from Motor Vehicle TPL and Automobile insurance policies, increased by 11.12% in 2014 compared with 2013. On the other hand while applications arising from traffic insurance was 49% in 2013, it increased about 27% and realised 76% in 2014, whereas applications arising from Automobile insurance decreased 16% and reached from 29% to 13% in 2014.

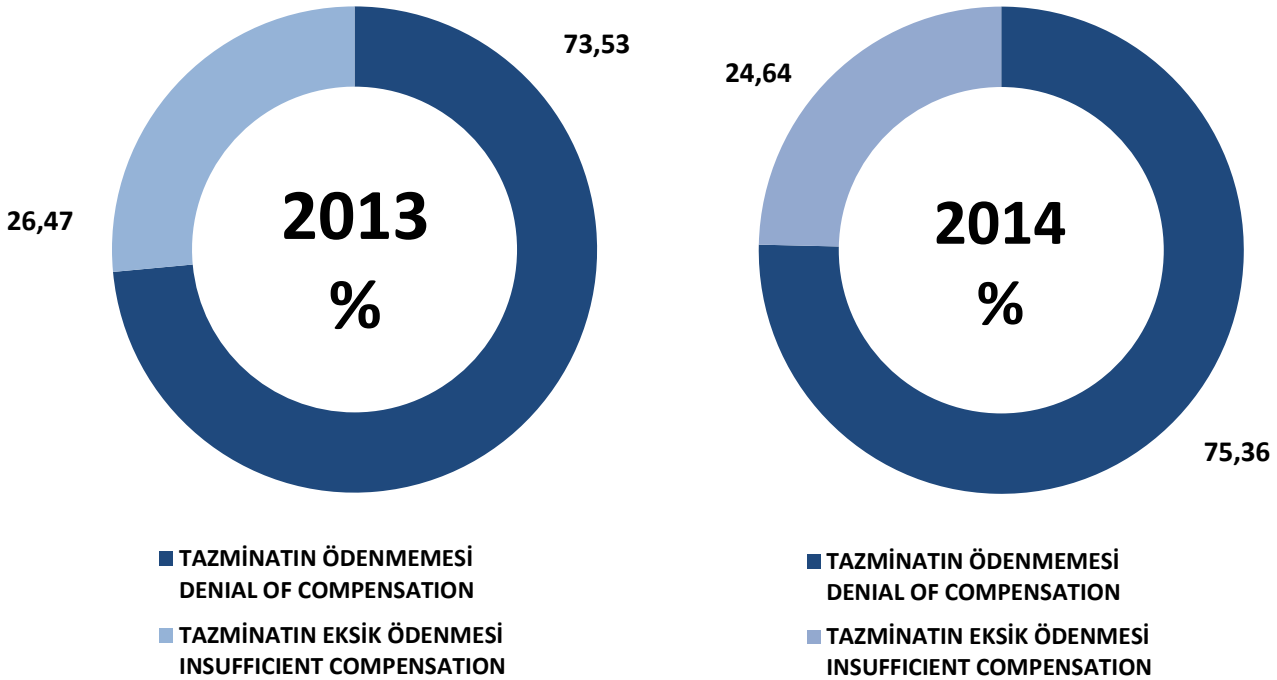
Motor Vehicle TPL and Automobile policies are followed by applications concerning fire policies as in the previous year and the rate of applications regarding disputes arising from fire policies decreased by 3% and realised as 2.59%.

Applications to the Commission regarding other branches are below 2%, applications from credit insurance(1.33%) are above the 1% segment.

4.3.3. Distribution of Applications Based on Content of Claims

In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2013 and 2014 is provided on the basis of the content of claims.

Grafik 4.3.3 Başvuruların İçeriklerine Göre Dağılımı
Distribution of Applications Based on Content of Claims



Komisyona başvuruların içeriklerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo 2013 ve 2014 yılları karşılaştırılarak aşağıda sunulmuştur

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2013 and 2014 on the basis of the content of claims is provided below.

Tablo 4.3.3 Başvuruların 2013-2014 Yıllarında İçerikleri Bazında Dağılımı
Distribution of Applications Based on Content Of Claims in 2013 and 2014

İçerik Bazında Dağılım - Distribution of Applications Based on Content of Claims	2013	%	2014	%
Tazminatın Ödenmemesi - Denial of Compensation	3.178	73,53%	8.058	75,36%
Tazminatın Eksik Ödenmesi - Insufficient Compensation	1.144	26,47%	2.634	24,64%
Toplam - Total	4.322	% 100	10.692	% 100

2013 ve 2014 yıllarına ilişkin verilerin karşılaştırmalı incelenmesinden görüleceği üzere, Komisyona 2014 yılında yapılan başvurularda, yalnızca tazminat miktarına ilişkin olan uyuşmazlıkların 2013 yılına göre % 2'ye yakın bir düşüş göstererek % 25'ler civarına geldiği dikkati çekmektedir. Dolayısıyla Komisyona 2014 yılında yapılan başvuruların % 25'lik diliminde hakem yargılaması tazminat miktarının belirlenmesine yönelik yapılırken, diğer % 75'lik diliminde ise hasarın teminat kapsamında olup olmadığına ilişkin hususlar sigortacılık mevzuatı çerçevesinde karara bağlanmıştır.

The comparative examination of the data concerning 2013 and 2014 shows that the disputes regarding the compensation amounts decreased by almost 2% in 2014 compared to 2013 and realised around 25%. Consequently, in 2014, in 25% of the disputes arbitrators decided solely on the compensation amounts and in the remaining 75% the legal and technical assessments to determine whether the damage is within the scope of coverage are also required in the arbitral procedure.

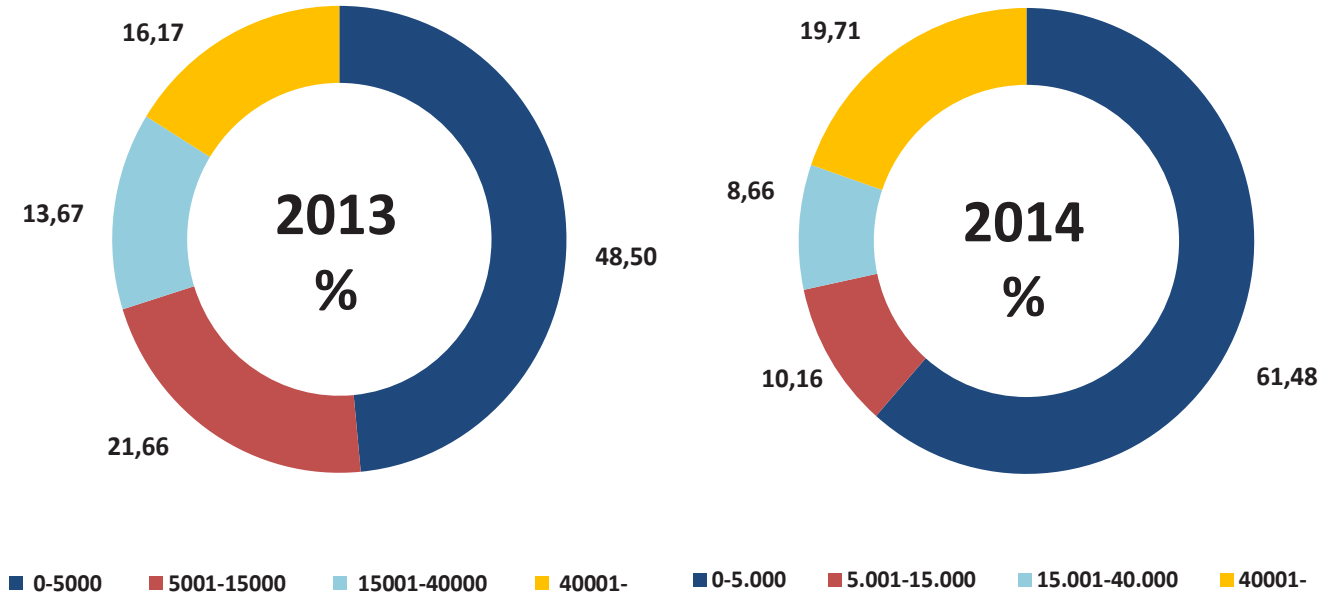
4.3.4. Başvuruların Miktar Bazında Dağılımı

2013 ve 2014 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 in 2013 and 2014 on the basis of dispute amounts is provided.

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



Komisyona 2013 ve 2014 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 2013 and 2014 on the basis of dispute amount is provided below.

Tablo 4.3.4 Başvuruların 2013-2014 Yıllarında Uyuşmazlık Miktarı Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Dispute Amounts in 2013 and 2014

Miktar - Amount (TL)	2013		2014	
	Adet Number	%	Adet Number	%
0-5.000	2.096	48,50%	6.573	61,48%
5.001-15.000	936	21,66%	1.086	10,16%
15.001-40.000	591	13,67%	926	8,66%
40001-	699	16,17%	2.107	19,71%
Toplam - Total	4.322	%100	10.692	% 100

Tablonun incelenmesinden, 2014 yılında Komisyona yapılan başvuruların yaklaşık % 72'lik diliminin 15.000 TL ve daha düşük miktarda uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. 2014 yılında 15.000 – 40.000 TL diliminden gelen başvurular % 13,67'den % 8,66'ya gerilerken, 40.000 TL ve üzerindeki miktarlara ilişkin başvurular % 3,54'lük bir artışla % 19,71'e yükselmiştir.

It is observed upon the examination of the table that about 72% of the applications in 2014 are concerning disputes of 15.000 TL and below. The rate of applications regarding disputes between 15.000 – 40.000 TL decreased from 13,67 % to 8,66% while applications regarding disputes above 40.000 TL rose to 19,71 % with an increase of 3.54% in 2014

4.3.5. Başvuruların, Başvuru Sahiplerinin Niteliklerine Göre Dağılımı

4.3.5. Distribution of Applicants on the Basis of Their Qualifications

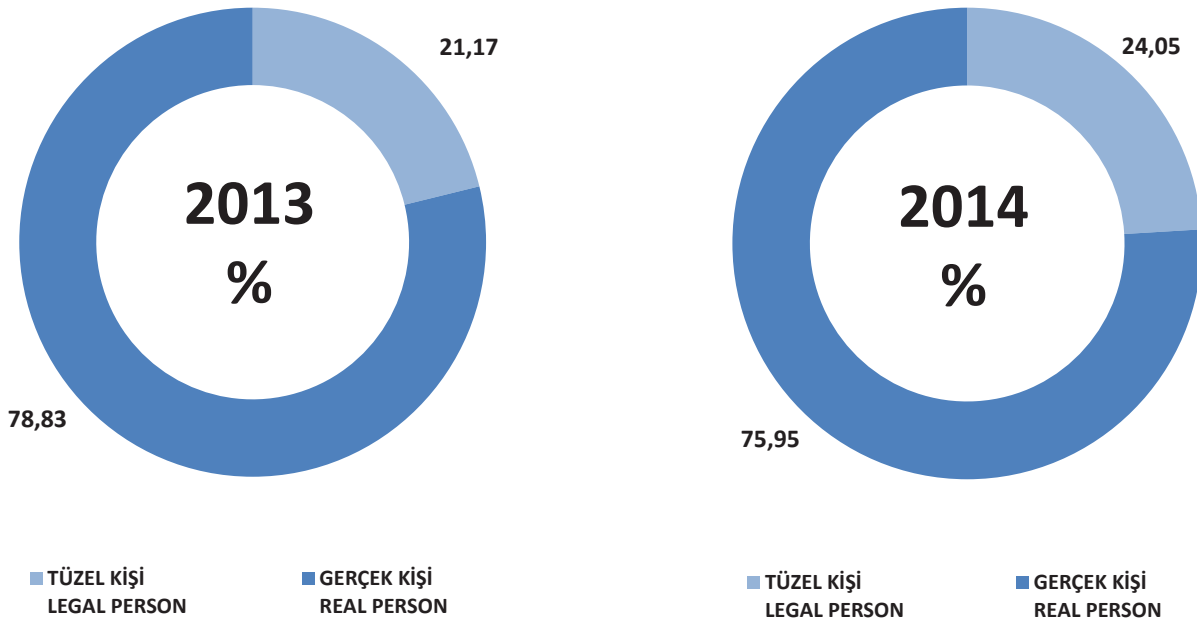
4.3.5.1. Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı

4.3.5.1. Distribution on the basis of Legal Status

2013 ve 2014 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların başvuru sahiplerinin gerçek veya tüzel kişi olmasına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission during 2013 and 2014 on the basis of legal status of the applicants (real person/legal person) is provided.

Grafik 4.3.5.1 Başvuruların, Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı
Distribution of Applications on the basis of applicants by Their Legal Status



Aşağıdaki tabloda Komisyona yapılan başvuruların, başvuru sahiplerinin hukuki niteliklerine göre sayısal ve oransal dağılımları 2013 ve 2014 yılları karşılaştırılarak gösterilmiştir.

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2013 and 2014 on the basis of legal status of their applicants, is provided below

Tablo 4.3.5.1 2013-2014 Yıllarında Başvuruların, Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliği Bazında Dağılımı
Distribution of Applications Based on Applicants Legal Status in 2013 and 2014

Yıl	Tüzel Kişi	%	Gerçek Kişi	%	Toplam
Year	Legal Person		Real Person		Total
2013	915	21,17%	3.407	78,83%	4.322
2014	2.571	24,05%	8.121	75,95%	10.692

Tablonun incelenmesinden 2014 yılında da önceki yıllardaki gibi, başvuruların % 75'ten fazlasının gerçek kişi başvuru sahiplerince yapıldığı görülmektedir.

As seen from the table, in 2014, more than 75% of the applications made by real person same as previous years.

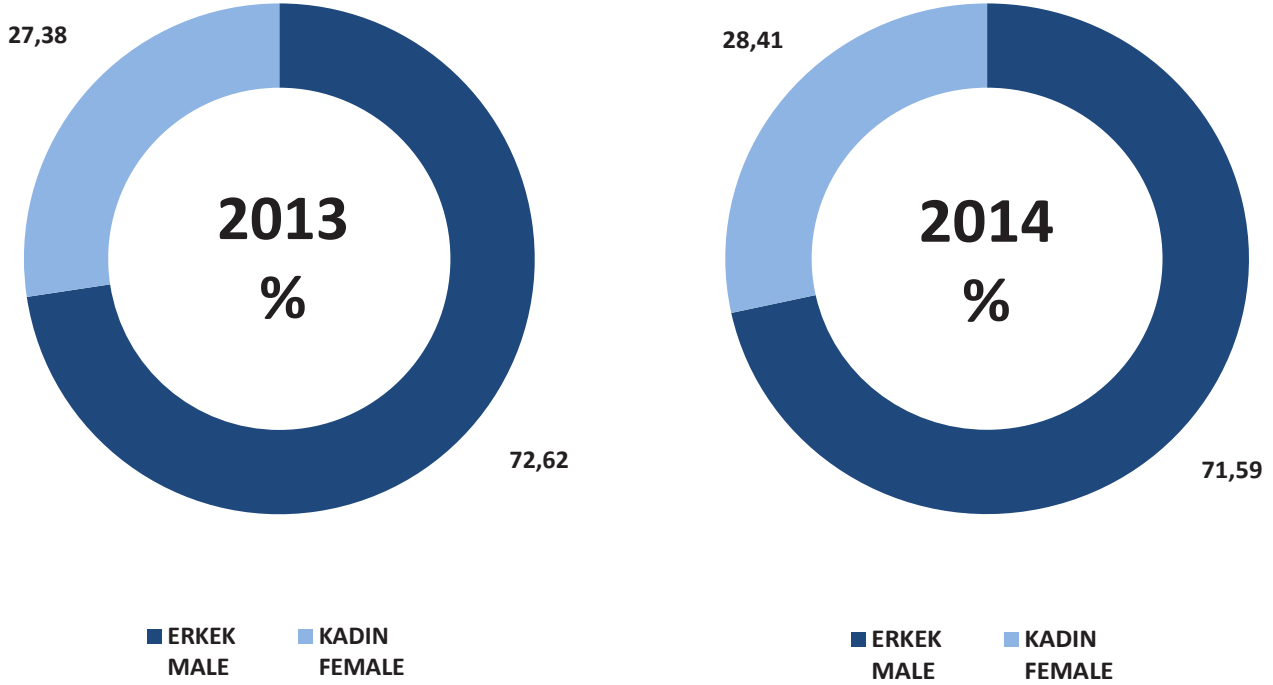
4.3.5.2. Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafiklerde, 2013 ve 2014 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 2013 and 2014 on the basis of gender of applicants is provided.

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



2013 ve 2014 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 2013 and 2014 is provided below as a table and chart.

Tablo 4.3.5.2 2013-2014 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Cinsiyetleri Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Gender in 2013 and 2014

Yıl - Year	Kadın - Female	%	Erkek - Male	%	Toplam - Total
2013	933	27,38%	2.474	72,62%	3.407
2014	2307	28,41%	5.814	71,59%	8.121

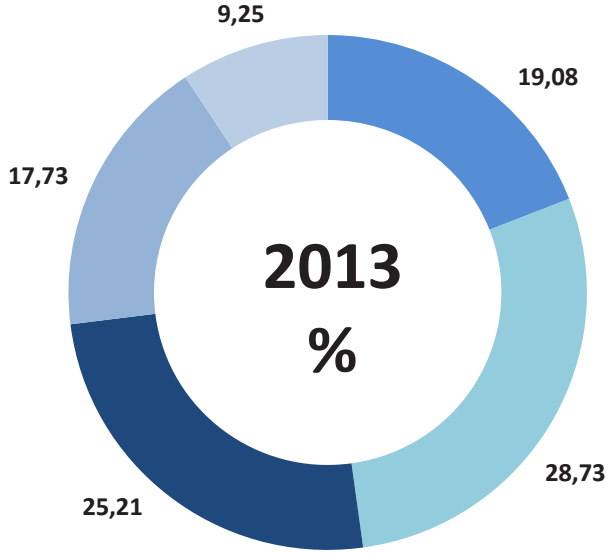
4.3.5.3. Yaşlarına Göre Dağılımı

Komisyonca 2013 ve 2014 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi gerçek kişilerin yaşlarına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

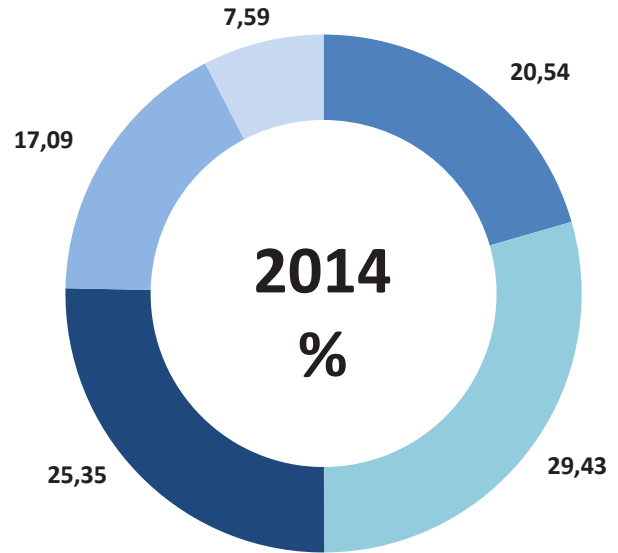
4.3.5.3. Distribution by Age

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission in 2013 and 2014 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



- 18-30 YAŞ (AGES)
- 31-40 YAŞ (AGES)
- 41-50 YAŞ (AGES)
- 51-60 YAŞ (AGES)
- 60 YAŞ VE ÜSTÜ (YEARS AND OLDER)



- 18-30 YAŞ (AGES)
- 31-40 YAŞ (AGES)
- 41-50 YAŞ (AGES)
- 51-60 YAŞ (AGES)
- 60 YAŞ VE ÜSTÜ (YEARS AND OLDER)

2013 ve 2014 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 2013 and 2014 is provided below as a table and a chart.

Tablo 4.3.5.3 2013-2014 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Yaşları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Age in 2013 and 2014

Yaş - Ages	2012		2013	
	Adet - Number	%	Adet - Number	%
18-30	650	19%	1668	21%
31-40	979	29%	2390	29%
41-50	859	25%	2059	25%
51-60	604	18%	1388	17%
60-	315	9%	616	8%
Toplam - Total	3.407	100%	8.121	100%

4.3.5.4. Uyrukları Bazında Dağılımı

2013 ve 2014 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 2013 and 2014 is provided below as a table and a chart.

Tablo 4.3.5.4 Başvuruların 2013-2014 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Uyrukları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Nationality in 2013 and 2014

Yıl - Years	Türk Vatandaşı Turkish Citizens	%	Yabancı Uyruklu Foreigners	%	Toplam Total
2013	3.393	99,59%	14	0,41%	3.407
2014	8.101	99,75%	20	0,25%	8.121

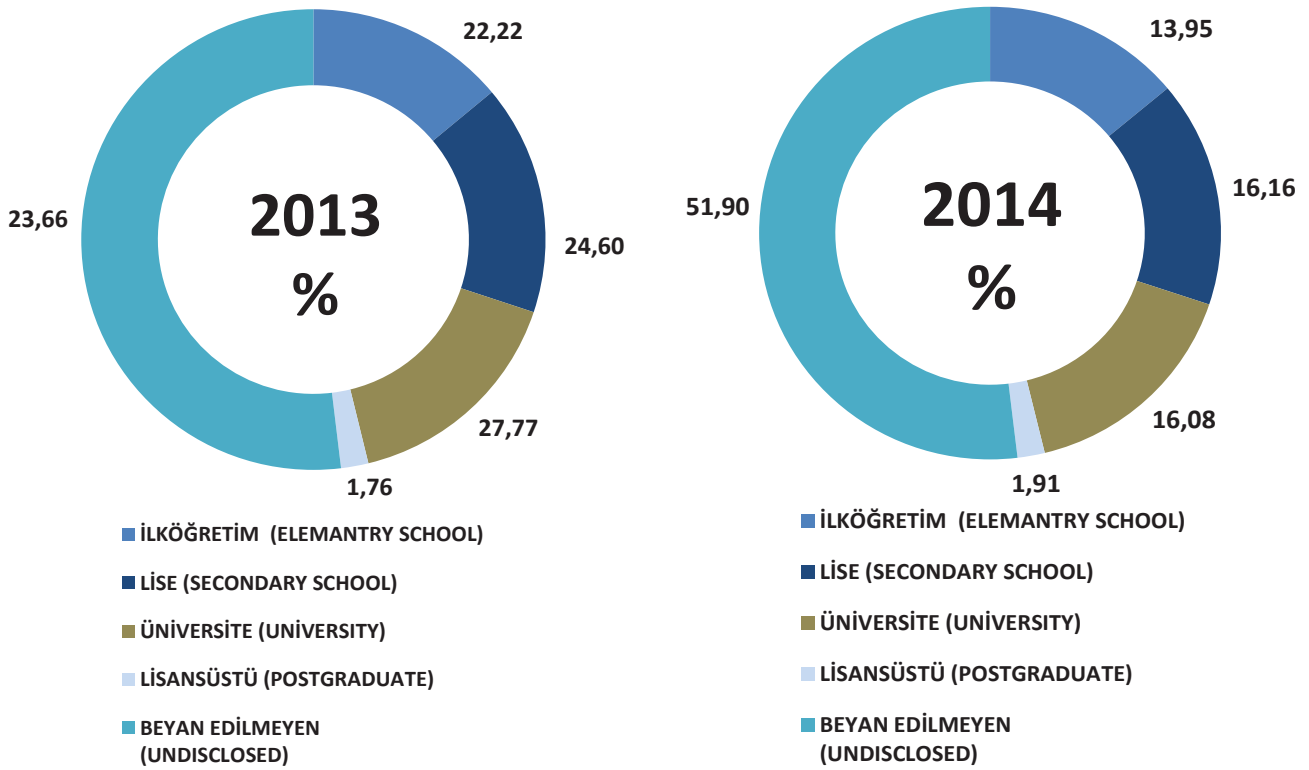
4.3.5.5. Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Aşağıda 2013 ve 2014 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 2013 and 2014 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



2013 ve 2014 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 2013 and 2014 is provided below as a table.

Tablo 4.3.5.5 2013-2014 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Eğitim Durumları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Education Level in 2013 and 2014

Eğitim Durumu - Educational Status	2013		2014	
	Adet Number	%	Adet Number	%
İlköğretim – Elementary School	757	22,22%	1.133	13,95%
Lise - Secondary School	838	24,60%	1.312	16,16%
Üniversite - University	946	27,77%	1.306	16,08%
Lisansüstü - Postgraduate	60	1,76%	155	1,91%
Beyan edilmeyen - Undisclosed	806	23,66%	4.215	51,90%
Toplam - Total	3.407	% 100	8.121	% 100

Komisyona 2014 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 bulduğunu 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 2014 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.

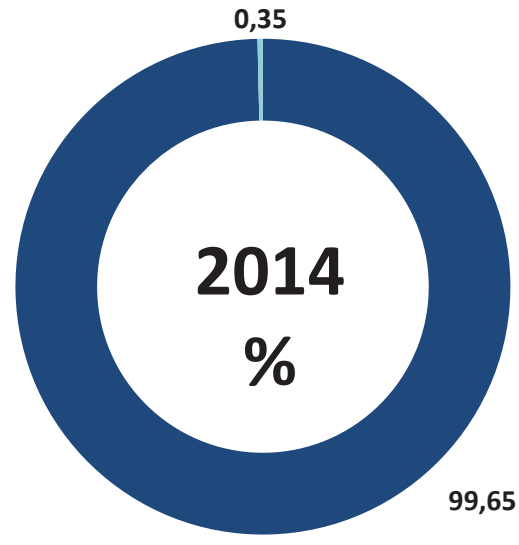
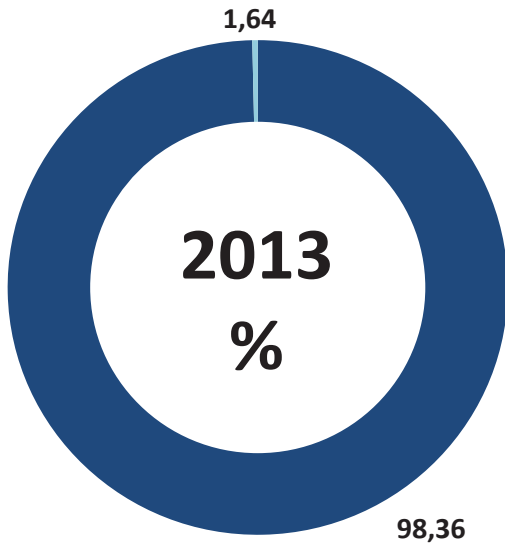
4.3.5.6. Tüzel Kişilerin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı

2013 ve 2014 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 2013 and 2014, 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



- TİCARİ ŞİRKETLER
COMMERCIAL UNDERTAKINGS
- DERNEK, RESMİ KURUM
ORGANIZATIONS, GOVERNMENT ESTABLISHMENTS

- TİCARİ ŞİRKETLER
COMMERCIAL UNDERTAKINGS
- DERNEK, RESMİ KURUM
ORGANIZATIONS, GOVERNMENT ESTABLISHMENTS

4.3.5.7. Başvuruların Şahsen veya Vekille Yapılmasına Göre Dağılımı

2013 ve 2014 yıllarında yapılan başvuruların, şahsen veya vekille yapılmış olmasına göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

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

The quantitative and proportional distribution of applications made personally or by attorney in 2013 and 2014 is provided below as a table.

Tablo 4.3.5.7 Başvuruların 2013-2014 Yıllarında Şahsen veya Vekille Yapılması Bazında Dağılımı
Distribution of Applications in 2013 and 2014 on the Basis Representation of the Applicant

	2013			2014		
	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	Toplam Başvuru Adedi Total No.of Applications
Gerçek Kişi Real Person	304	9%	3.407	4.885	60%	8.121
Tüzel Kişi Legal Person	390	43%	915	2.055	80%	2.571
Toplam - Total	694	16%	4.322	6.940	65%	10.692

Tablonun incelenmesinden, Komisyona yapılan başvuruların 2013 yılında % 16'sının, 2014 yılında ise % 65'inin vekaleten yapıldığı 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 kıyasla çok daha düşük seviyede gerçekleşmektedir.

Examination of the table shows that 16% of applications in 2013 and 65% of applications in 2014 were made by attorneys.

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.

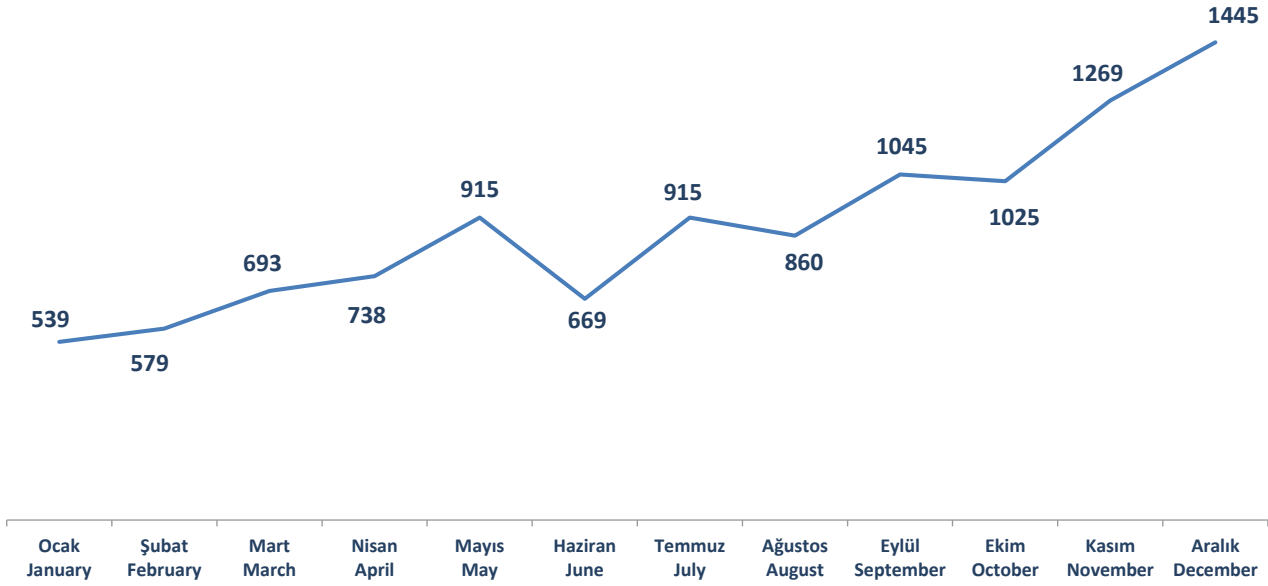
4.3.6. Başvuruların Aylara Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafik 2014 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 2014 is provided.

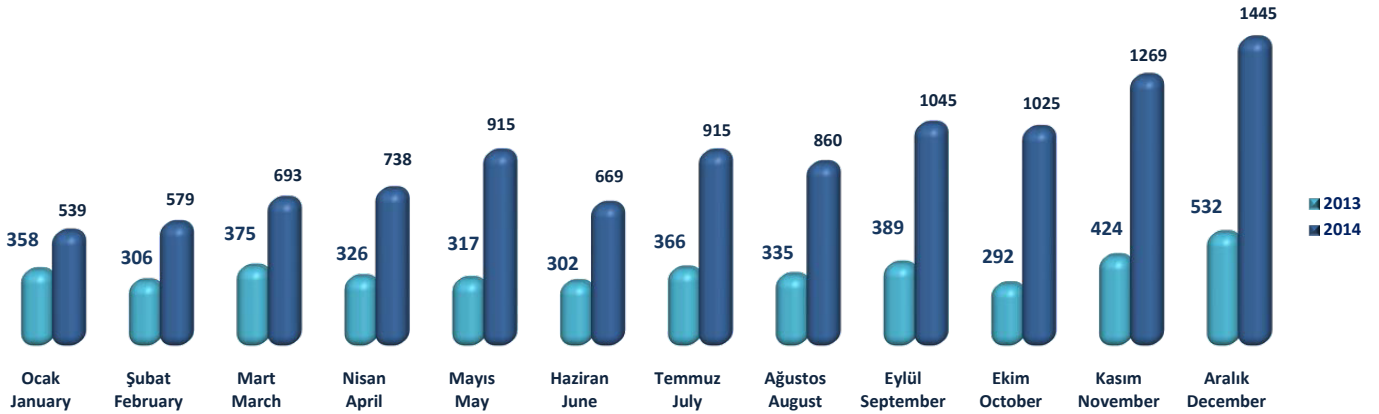
Grafik 4.3.6.1 Başvuruların Aylara Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Months



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

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

Grafik 4.3.6.2 2013 – 2014 Yıllarında Aylara Göre Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları
Comparative Application Numbers by Months in 2013 and 2014



Grafğin incelenmesinden, Komisyona 2014 yılında yapılan başvuruların ayların tümünde 2013 yılına göre daha yüksek sayıda gerçekleştiği, 2014 Ekim ayında ise 2013 Ekim ayına göre % 200'ün üzerinde bir artışla 1.025 başvuruya ulaşıldığı görülmektedir.

Upon the examination of the chart, it is observed that applications made to the Commission in 2014 were realized at higher numbers in all months, on the other hand applications in October 2014 reached to 1.025 with an increase of more than 200% as compared to October 2013.

2014 yılının ilk çeyreğinde yapılan başvuruların aylık ortalaması 604 olurken, ikinci çeyrekte bu sayı 774, üçüncü çeyrekte ise 940 olmuştur. Yılın son çeyreğinde ise başvurularda büyük bir artış yaşanmış ve son çeyrekte aylık ortalama 1.246 başvuruya ulaşılmıştır. Söz konusu rakam, 2013 yılının son çeyreğine göre % 200'lük bir artış ifade etmektedir.

The monthly average of applications in the first three quarters of the year were 604, 774 and 940 respectively. However, in the last quarter of the year the applications displayed a remarkable increase and the monthly average rose to 1.246. That number means a 200% increase in comparison to the last quarter of 2013.

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 2013 ve 2014 yılları için aşağıda verilmiştir.

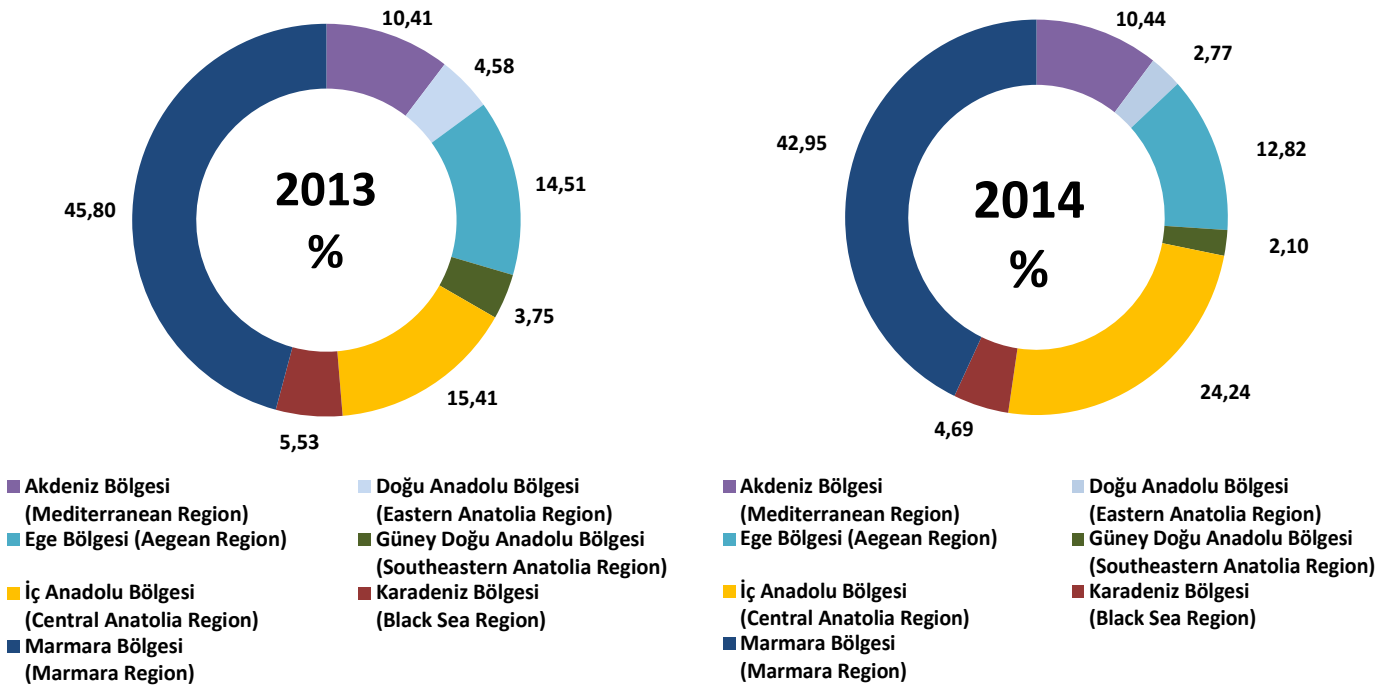
4.3.7. Geographical Distribution of Applications

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 in 2013 and 2014 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



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

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

Tablo 4.3.7.1 Başvuruların 2013-2014 Yıllarında Coğrafi Bölge Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Geographical Region in 2013 and 2014

Bölge - Regions	2013		2014	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Akdeniz Bölgesi - Mediterranean Region	450	10,41	1.116	10,44
Doğu Anadolu Bölgesi - Eastern Anatolia Region	198	4,58	296	2,77
Ege Bölgesi - Aegean Region	627	14,51	1.371	12,82
Güney Doğu Anadolu Bölgesi - Southeastern Anatolia Region	162	3,75	224	10,44
İç Anadolu Bölgesi - Central Anatolia Region	666	15,41	2.592	24,24
Karadeniz Bölgesi - Black Sea Region	239	5,53	501	4,69
Marmara Bölgesi - Marmara Region	1.979	45,80	4.592	42,95
Genel Toplam - Total	4.321	100%	10.692	100%

Tablonun incelenmesinden, 2014 yılında bir önceki yıla göre % 2,9'luk 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 2013 yılına göre en yüksek artış gösteren bölge % 24,24 ile İç Anadolu Bölgesi olmuştur.

4.3.7.2. Başvuruların İllere Göre Dağılımı

2014 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 2.9% 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 2013 is the Central Anatolia Region with an increase of 24.24%.

4.3.7.2. Distribution of Applications by Province

In 2014, the Commission received applications from 81 provinces and the quantitative distribution of applications by province is provided in the table below.

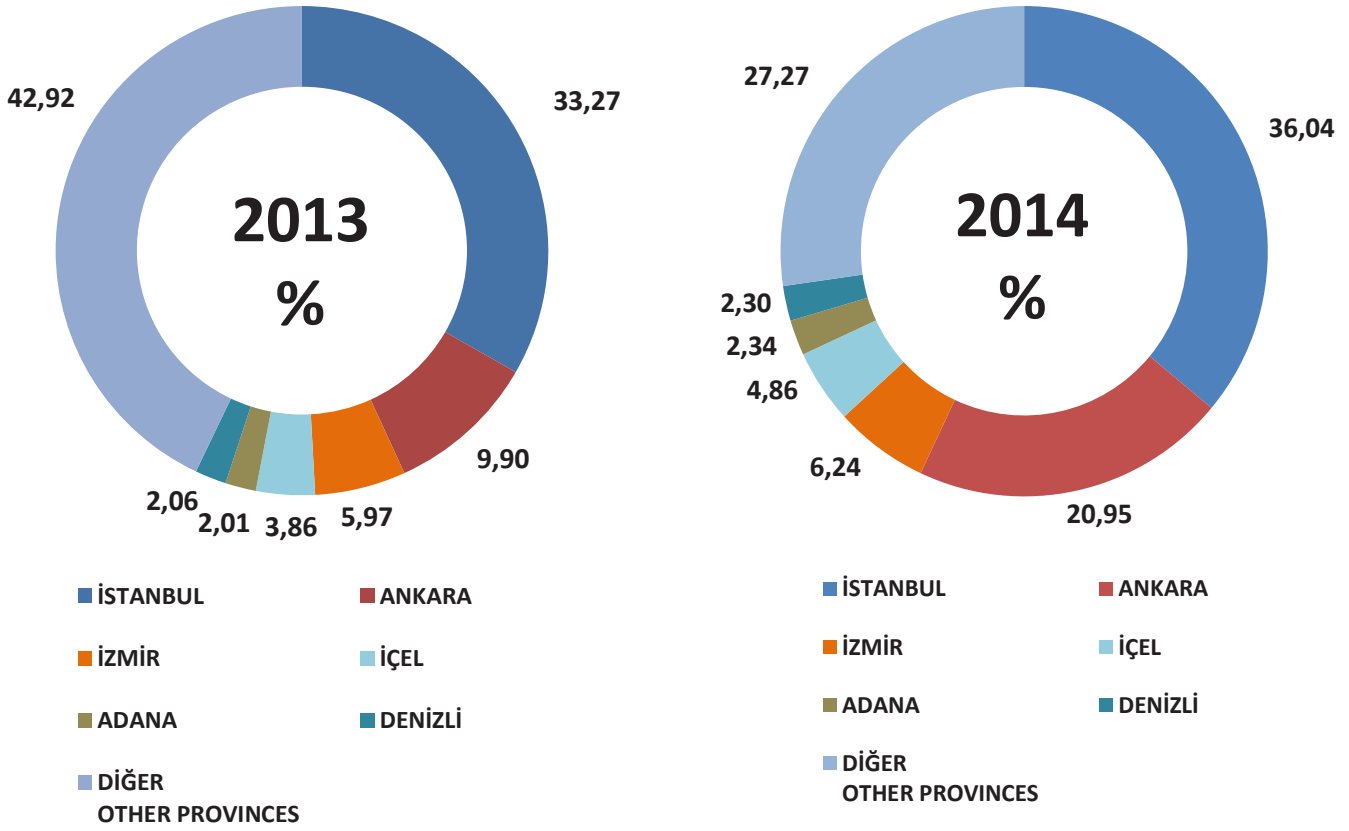
Tablo 4.3.7.2 Başvuruların İllere Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Province

Başvuru Alınan İl Sayısı Number of Provinces from which Commission Received Applications	81
İl Bazında Dağılım - Distribution of Applications by Province	
İSTANBUL	3853
ANKARA	2240
İZMİR	667
İÇEL	520
ADANA	250
DENİZLİ	246
ANTALYA	243
MUĞLA	210
BURSA	176
SAMSUN	151
KOCAELİ	135
KAYSERİ	96
TEKİRDAĞ	90
MANİSA	89
KONYA	77
AYDIN	74
ERZURUM	63
BALIKESİR	62
MALATYA	60
SAKARYA	60
NEVŞEHİR	50
TRABZON	50
DİYARBAKIR	45
GAZİANTEP	45
ZONGULDAK	45
ESKİŞEHİR	44
ORDU	43
EDİRNE	40
ELAZIĞ	40
AFYON	37
ÇANAKKALE	37
KIRKLARELİ	36
MARDİN	36
HATAY	35
ŞANLIURFA	35
ÇORUM	32
YALOVA	27
UŞAK	26
VAN	26
ERZİNCAN	25
KASTAMONU	25
GİRESUN	24
KÜTAHYA	21
AMASYA	19
BATMAN	19
OSMANİYE	19
SİVAS	19
Diğer iller - Other Provinces	430
TOPLAM - Total	10.692

2013 ve 2014 yıllarında yapılan başvuruların, başvuruların yapıldığı illere göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

The proportional distribution of applications by province in 2013 and 2014 is provided in the chart below.

Grafik 4.3.7.2 Başvuruların İllere Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Province



2013 ve 2014 yıllarında yapılan başvuruların, il bazında sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

The quantitative and proportional distribution of applications made in 2013 and 2014 by province is presented in the table below.

Tablo 4.3.7.2.2 Başvuruların 2013 - 2014 Yıllarında İl Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Province in 2013 and 2014

İl - Province	2013		2014	
	Adet Number	%	Adet Number	%
İstanbul	1.438	33,27%	3.853	36,04%
Ankara	428	9,90%	2.240	20,95%
İzmir	258	5,97%	667	6,24%
İçel	167	3,86%	520	4,86%
Adana	87	2,01%	250	2,34%
Denizli	89	2,06%	246	2,30%
Diğer İller – Other Provinces	1.855	42,92%	2.916	27,27%
Toplam -Total	4.322	100%	10.692	100%

Tablonun incelenmesinden, 2014 yılında da başvurular içinde en büyük payı % 36,04 ile İstanbul'dan gelen başvuruların oluşturduğu ancak 2013 yılıyla kıyaslandığında İstanbul dışından gelen başvuruların % 137 dolayında arttığı görülmektedir. Diğer taraftan 3 büyük ilden (İstanbul, Ankara, İzmir) gelen başvurular 2013 yılında toplam başvuruların % 49,19'unu oluştururken, 2014 yılında ise bu oran % 63,23'e yükselmiştir.

4.3.8. Başvurulara Yapılan Tek Hakem ve Heyet Atamaları

2014 yılında gerçekleştirilen hakem atamalarının % 69,69'unda tek hakem, % 30,31'inde ise heyet olarak görevlendirme yapılmıştır.

2013 ve 2014 yıllarında yapılan tek hakem ve hakem heyeti atamalarının sayısal ve oransal dağılımları aşağıdaki tablo ve grafikte gösterilmiştir.

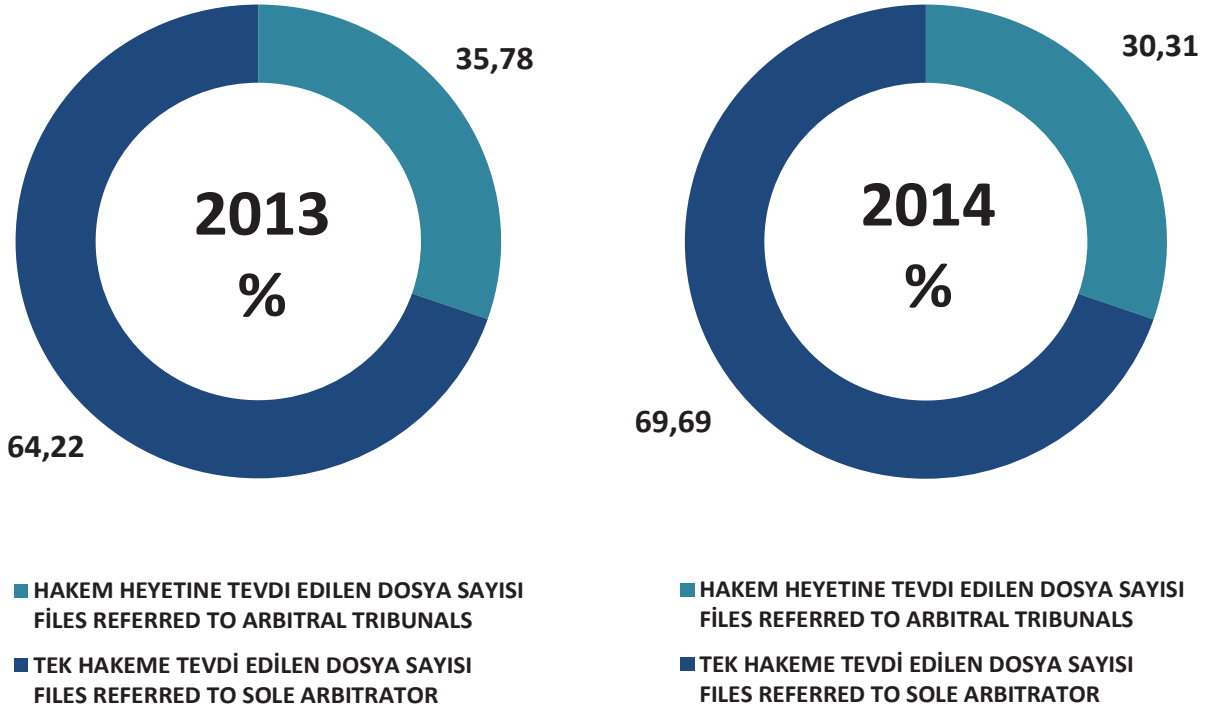
It is observed upon the examination of the table that the biggest share in the applications in 2014 belongs to Istanbul with a rate of 36.04%, but the applications received from provinces other than Istanbul increased around 137% in comparison to 2013. On the other hand while the applications received from three major cities (Istanbul, Ankara, İzmir) consisted 49.19% of the total applications in 2013, this rate increased to 63.23% in 2014.

4.3.8. Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments

In 2014, 69.69% of the cases were referred to a sole arbitrator while an arbitral tribunal was appointed in 30.31% of the cases.

Quantitative and proportional distributions of sole arbitrator and arbitral tribunal appointments made in 2013 and 2014 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



Tablo 4.3.8 2013 - 2014 Yıllarında Yapılan Tek Hakem ve Hakem Heyeti Atamalarının Dağılımı
Distribution of Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments in 2013 and 2014

	2013		2014	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Hakem Heyetine Tevdi Edilen Dosya Sayısı - Files Referred To Arbitral Tribunals	1.098	35,78%	1.958	30,31%
Tek Hakeme Tevdi Edilen Dosya Sayısı - Files Referred To Sole Arbitrators	1.971	64,22%	4.501	69,69%
Toplam - Total	3.069	100%	6.459	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 ve üzerindeki uyuşmazlıklar için ise, en az 3 sigorta hakeminden oluşan bir heyet oluşturulmasının zorunlu olduğu hükmüne yer verilmiştir. Bu çerçevede 2013 yılında heyet görevlendirmesi yapılan dosya oranı % 35,78 iken, 2014 yılında 15.000 TL'nin üzerindeki miktarlar için yapılan uyuşmazlık başvurularında bu oran %30,31 olarak gerçekleşmiştir.

4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistikî Bilgiler

2014 yılında 4.913 uyuşmazlık sigorta hakemlerince karara bağlanmıştır. Hakem kararlarında verilen hükümler ve kararların verilmiş süresiyle ilgili istatistikî bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

4.4.1. Kararlarda Verilen Hüküm Bazında Dağılım

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

Sigorta hakemlerince 2014 yılında verilen 4.913 kararın oransal dağılımı, söz konusu üçlü dağılım esas alınarak, 2013 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 15.000 TL or more. In this context, while the rate of files referred to arbitral tribunals was 35.78% in 2013, this rate realised as 30.31% in 2014.

4.4. Statistical Information Regarding Arbitrators' Decisions

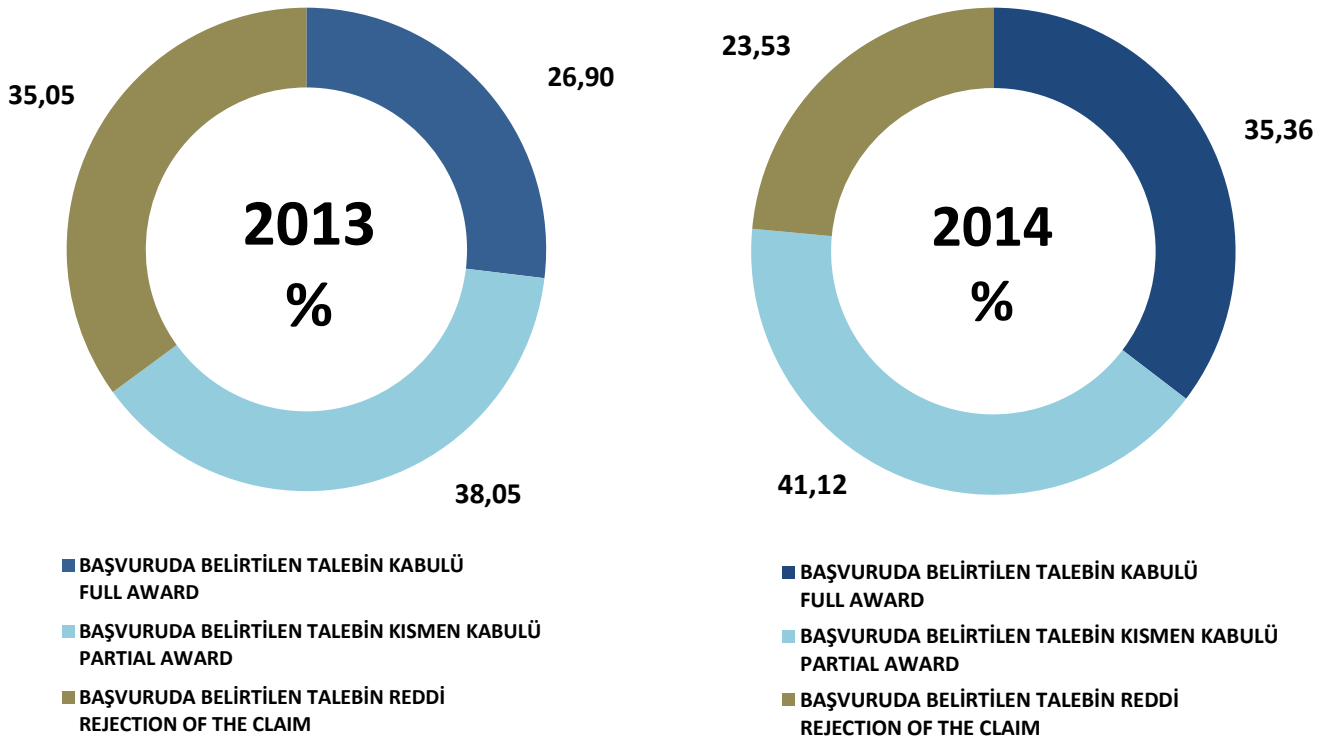
In 2014, 4.913 disputes were resolved by the insurance arbitrators. The statistical data regarding the decisions given by the arbitrators and resolution period of disputes are given below.

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 4.913 decisions given by insurance arbitrators in 2014 is provided in the chart below, comparatively with 2013, according to above- mentioned categories.

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



Sigorta hakemlerince 2013 ve 2014 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 2013 and 2014 on the basis of granted awards is provided below.

Tablo 4.4.1 2013 - 2014 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı
Distribution of Decisions on the basis of Granted Awards in 2013 and 2014

Hakem Karar Dağılımı <i>Distribution of Arbitrators' Decisions</i>	2013		2014	
	Adet <i>Number</i>	%	Adet <i>Number</i>	%
Başvuruda Belirtilen Talebin Kabulü - <i>Full Award</i>	743	26,90%	1737	35,36%
Başvuruda Belirtilen Talebin Kısmen Kabulü - <i>Partial Award</i>	1.051	38,05%	2020	41,12%
Başvuruda Belirtilen Talebin Reddi - <i>Rejection of The Claim</i>	968	35,05%	1156	23,53%
Toplam - Total	2.762	100%	4,913	% 100

Tablonun incelenmesinden, 2014 yılında hakemlerce tamamen kabul edilen talep sayısının 2013 yılına göre % 8,46 dolayında bir artış göstererek % 35,36'ya, kısmen kabul edilen talep oranının bir önceki yıla göre % 3,07'lik artışla % 41,12'ye çıktığı görülmektedir. Reddedilen talep oranı ise % 11,52 oranında bir düşüşle % 23,53 düzeyinde olmuştur.

It is observed upon the examination of the table that the number of fully awarded claims in 2014 reached to 35,36% with an increase of 8,46% as compared to 2013, the number of the partially awarded claims realized as 41,12% with an increase of 3,07% as compared to the previous year. The rate of the rejected claims realised 23,53% with a decline of 11,52 %.

2013 ve 2014 yıllarında verilen hakem kararlarının hüküm bazında karşılaştırmalı sayısal dağılımı grafik olarak aşağıda verilmiştir.

The comparative distribution of the arbitral awards given in 2013 and 2014 is given below as a graphic.

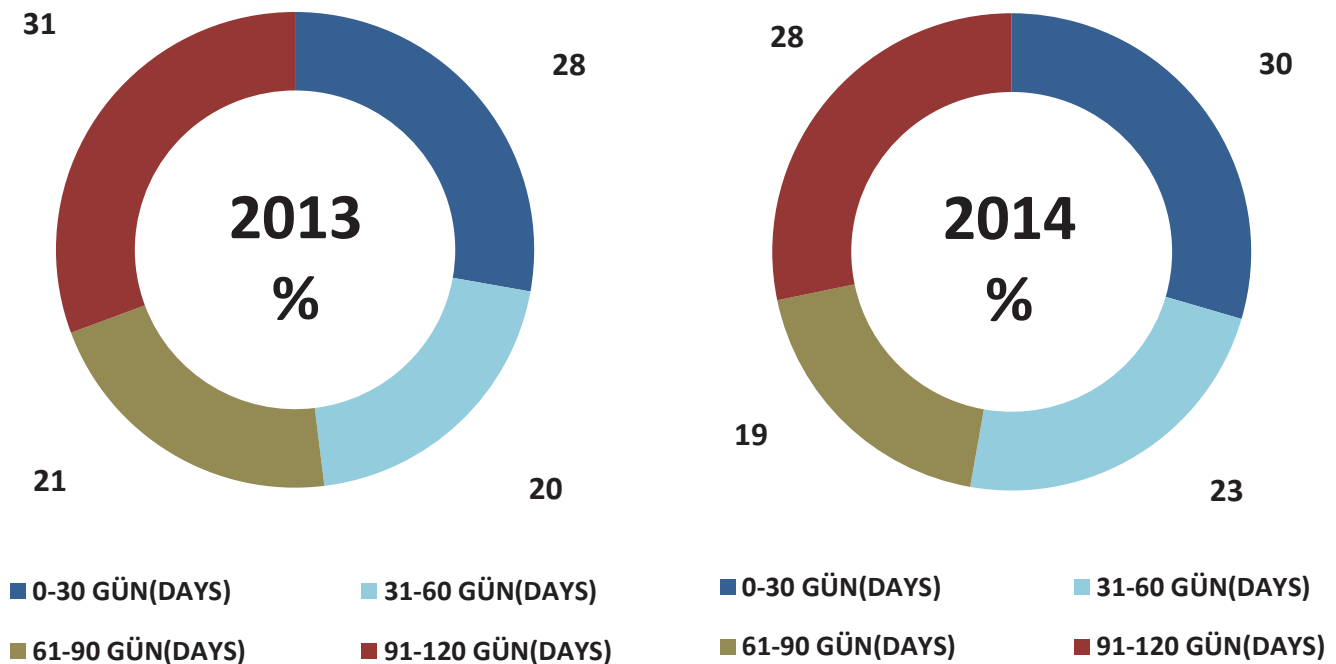
4.4.2. Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı

4.4.2. Distribution of Decisions by Duration of Dispute Resolution

Sigorta hakemlerince 2013 ve 2014 yıllarında verilen kararların uyuşmazlık çözüm süresine göre oransal dağılımı aşağıda verilmiştir.

The chart indicating the proportional distribution of decisions given by the insurance arbitrators in 2013 and 2014 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 2013 ve 2014 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 2013 and 2014 on the basis of duration of dispute resolution is provided below.

Tablo 4.4.2 2013 - 2014 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Çözüm Süresi Bazında Dağılımı
Distribution of the Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2013 and 2014

Süre - Duration	2013		2014	
	Ortalama Çözüm Süresi (63 gün) Average Duration of Resolution (63 days)		Ortalama Çözüm Süresi (63 gün) Average Duration of Resolution (63 days)	
	Adet - Number	%	Adet - Number	%
0-30 Gün - Days	768	28 %	1451	30 %
31-60 Gün - Days	559	20 %	1142	23 %
61-90 Gün - Days	588	21 %	932	19 %
91-120 Gün - Days	847	31 %	1388	28 %
Toplam - Total	2.762	100 %	4.913	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 31.12.2014 tarihi itibarıyla 48 İtiraz hakemi görev yapmaktadır.

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 48 appeal arbitrators, appointed as of the 31.12.2014.

4.5.1. İtiraz Başvuru Ücretleri

31.12.2014 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 31.12.2014

Tablo 4.5.1 İtiraz Başvuru Ücretleri
Appeal Application Fees

Uyuşmazlığa Konu Miktar (TL) Dispute Amount	Başvuru Ücreti (TL) Application Fee
5.000	50
5.001 - 15.000	125
15.001 ve üzeri (and more)	300

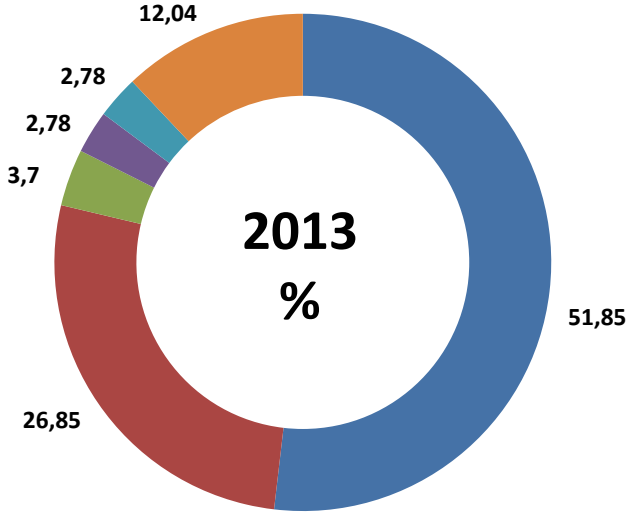
4.5.2. Sigorta Hakemi Kararlarına Branş Bazında İtiraz Edilme Oranı

2014 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının branş bazında oransal dağılımı aşağıda verilmiştir.

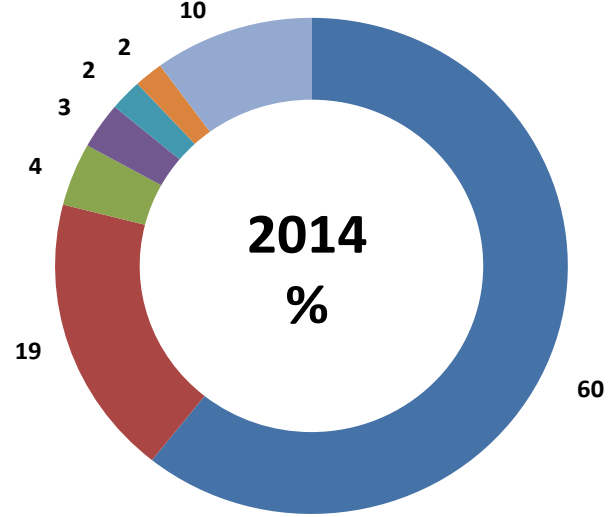
4.5.2. Appeals rates based on insurance branches.

Appeals against the decisions of the insurance arbitrators in 2014 are given below based on the insurance branches.

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



■ TRAFİK - TRAFFIC
■ KASKO - AUTOMOBİLE INSURANCE
■ YANGIN - FIRE INSURANCE
■ MAKİNE KIRILMASI - MANHINERY BREAKDOWN
■ ELEKTRONİK CİHAZ - ELEKTRONIC EQUIPMENT
■ DiĞER - OTHERS



■ TRAFİK - TRAFFIC
■ KASKO - AUTOMOBİLE INSURANCE
■ KREDİ - CREDIT
■ YANGIN - FIRE INSURANCE
■ MAKİNE KIRILMASI - MANHINERY BREAKDOWN
■ HIRSIZLIK - BURGLARY INSURANCE
■ DiĞER - OTHERS

2014 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının branş bazında oransal dağılımı incelendiğinde en fazla itiraz başvurusunun, %60 ile Trafik branşında verilen kararlara karşı yapıldığı görülmektedir. Trafik branşını %19 ile Kasko branşı izlemektedir.

It is observed upon the examination of the chart that the maximum appeals with the 60 % in traffic branch. It is followed by the motor insurance branch with 19 % in 2014.

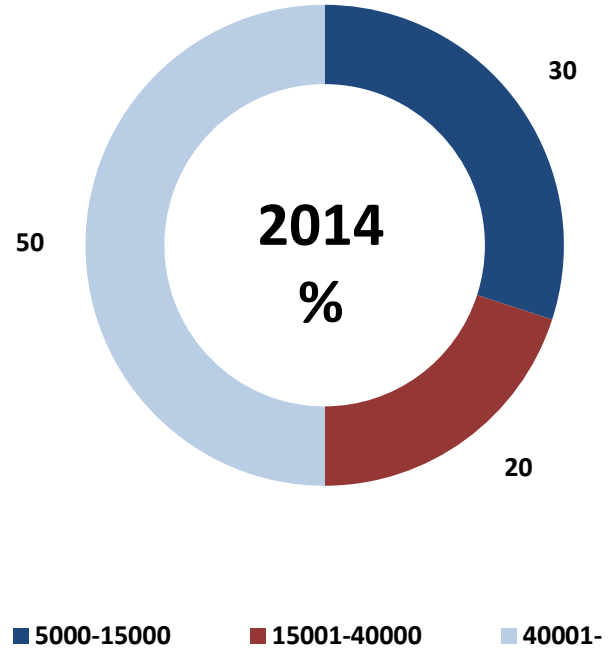
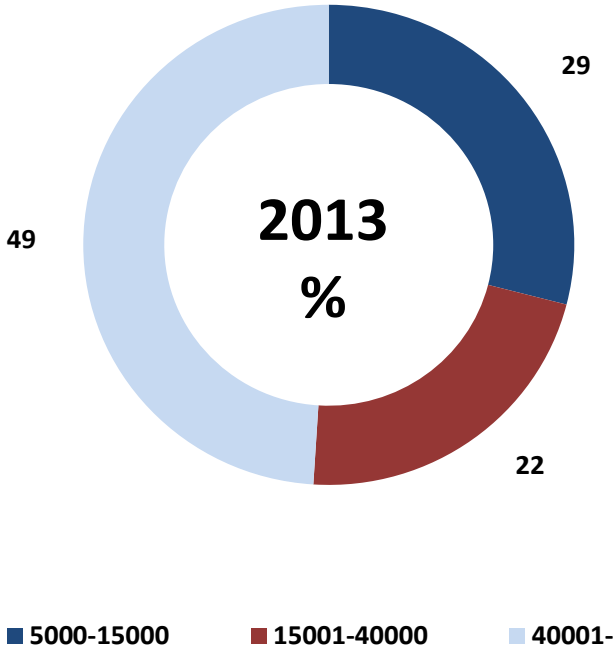
4.5.3. İtirazların Uyuşmazlık Tutarı Bazında Dağılımı

2014 yılında yapılan itiraz başvurularının, uyuşmazlık miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

4.5.3. Appeals On The Bases Of Dispute Amounts

In the chart below, the proportional distribution of appeals made during 2014 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)



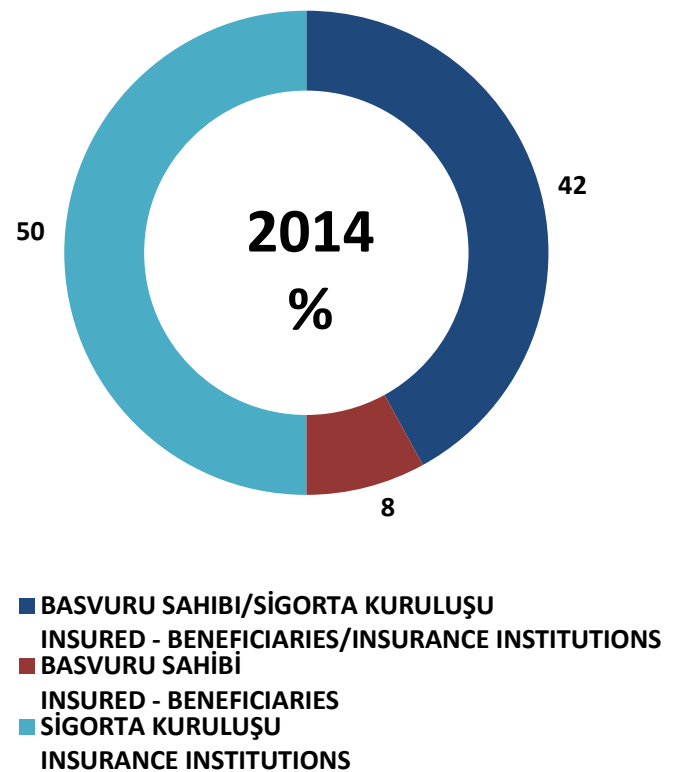
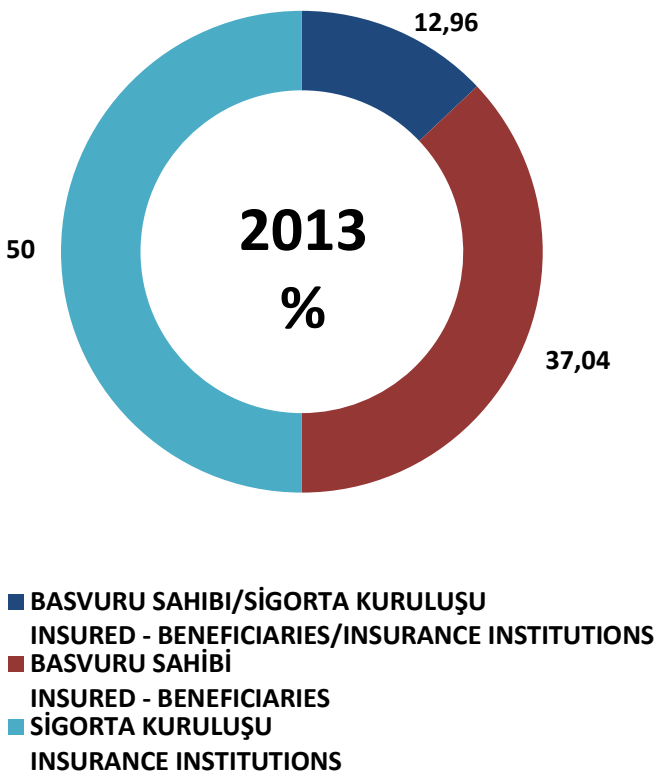
4.5.4. İtiraz Başvurularının, İtiraz Eden Taraf Bazında Dağılımı

2013 ve 2014 yıllarında yapılan itiraz başvurularının, İtiraz eden tarafa göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

4.5.4. Distribution Of The Appeals By Appellants

In the chart below, the proportional distribution of appeals made during 2013 and 2014 on the basis of appellants is provided.

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



2014 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının %50'sinin sigorta kuruluşları tarafından, %42'sinin sigortalılar ve diğer hak sahipleri tarafından, %8'inin ise hem sigorta kuruluşları, hem de sigortalılar tarafından yapıldığı görülmektedir.

It is observed upon the examination of the chart that 50% of appeals were made by insurance institutions, 42% were made by the insured and other beneficiaries, 8 % were made both insurance companies and insured - beneficiaries in 2014.

4.5.5. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2013 ve 2014 yıllarında verilen kararların, hüküm bazında oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur

4.5.5. 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 and 2014 on the basis of granted awards is provided below.

Tablo 4.5.5 İtiraz Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı
Distribution of Decisions on the Basis of Granted Awards

İtiraz Eden Taraf - Appelants	2013			2014		
	Başvuru Sahibi Lehine 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 Lehine 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 - Insured - beneficiaries / Insurance Institutions	0	100%	0	27%	61%	12%
Başvuru Sahibi - Insured - beneficiaries	33%	67%	0	33%	67%	0
Sigorta Şirketi - Insurance Institutions	0	90%	10%	0	73%	27%

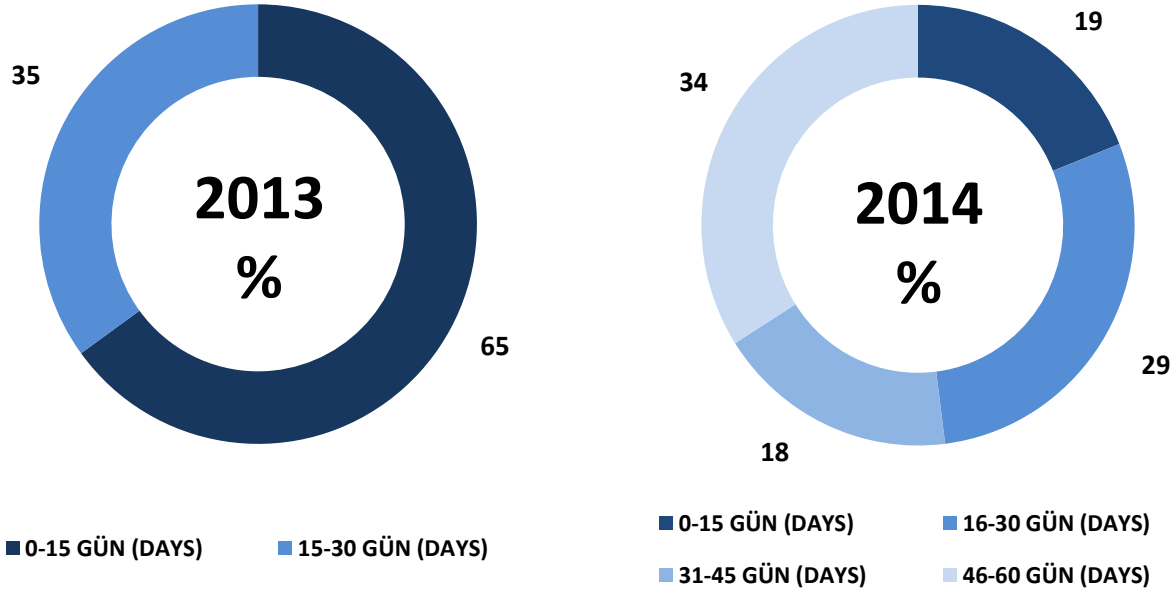
4.5.7. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresi Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2013 ve 2014 yıllarında 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 and 2014 on the basis of Duration of Dispute Resolution is provided below.

4.5.7 2013 ve 2014 Yıllarında İtiraz Hakemlerince Verilen Kararların Çözüm Süresi Bazında Dağılımı
Distribution of the Appeal Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2013 and 2014



Ortalama süre 36 gün

Average Duration of Dispute Resolution is 36 days

5. BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI

Komisyon, 2014 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 2014 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 2014. 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 2014 yılı içerisinde gerçekleşen toplam ziyaret sayısı 2013 yılına göre % 24,97'lik bir artışla 149.131 olmuştur. İnternet sitesine farklı kullanıcılar tarafından gerçekleştirilen ziyaretler ise önceki yıla göre % 23 artış göstererek 95.320'ye ulaşmıştır. Ziyaretlerin % 60'lık 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, 62.217 adedinin İstanbul, 23.222 adedinin Ankara, 10.597 adedinin İzmir, 5.090 adedinin Adana, 3.943 adedinin Antalya, 3.737 adedinin Bursa, 40.331 adedinin de diğer illerden gerçekleştirildiği görülmektedir. Site, Rapor döneminde yurtdışından da toplam 3.120 kez ziyaret edilmiştir.

İnternet sitesine 2013 ve 2014 yıllarında yapılan ziyaretlerin il bazında oransal dağılımına ilişkin grafikler aşağıda verilmiştir.

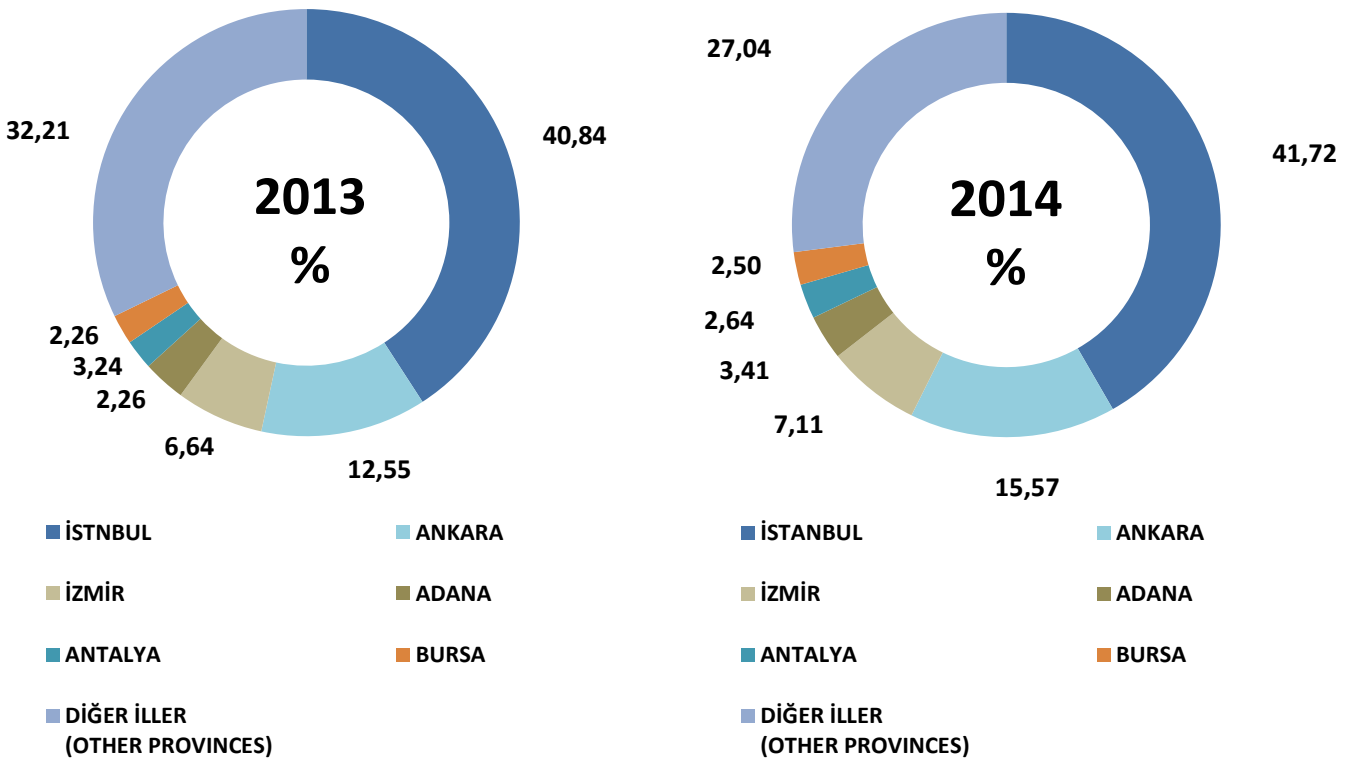
5.1.2. Statistical Data About Commission's Website

The total number of visits to the Commission's internet website in 2014 became 149.131 with an increase of 24.97 % as compared to 2013. The number of visits to the internet website by different users increased by 23% as compared to the previous year and reached 95.320. It is seen that 60 % 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 62.217 of the visits were made from İstanbul; 23.222 from Ankara; 10.597 from İzmir; 5.090 from Adana; 3.943 from Antalya; 3.737 from Bursa, and 40.331 from other provinces. The website was also visited 3.120 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 2013 and 2014 is given below.

Grafik 5.1.2 Komisyon İnternet Sitesine 2013 ve 2014 Yıllarında Yapılan Ziyaretlerin İllere Göre Dağılımı
Distribution of Visits to the Commission's Website by Province in 2013 and 2014



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. 2014 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. 2014 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 başvurulara 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 2014, 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 2014.

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, 31.12.2014 tarihli bilançosu ve özet gelir tablosu verilmiştir.

6.1. Bilanço

6. FINANCIAL STATEMENTS

Commission budget, balance sheet and summary income statement for 2014 are given below respectively.

6.1. Balance Sheet

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2014 Tarihli Bilançosu (TL)
Balance Sheet of Insurance Arbitration Commission as of December 31.12.2014 (TL)

AKTİF (VARLIKLAR) - ACTIVE (ASSETS)	
I-DÖNEN VARLIKLAR - CURRENT ASSETS	749.786
A-Hazır Değerler - Cash and cash equivalents	710.302
B-Diğer Alacaklar - Other Receivables	37.300
C-Gelecek Ayl.Ait Gid. ve Gel. Tah. - Short Term Deferred Income and Pre-Paid Expenses Accruals for the Following Months	2.184
D-Diğer Dönen Varlıklar -Other Current Assets	-
II-DURAN VARLIKLAR - FIXED ASSETS	128.094
A-Ticari Alacaklar - Trade Receivables	958
B-Maddi Duran Varlıklar - Tangible Fixed Assets	96.282
C-Maddi Olmayan Duran Varlıklar - Intangible Fixed Assets	30.854
AKTİF (VARLIKLAR) TOPLAMI - TOTAL ACTIVES(ASSETS)	877.880
PASİF(KAYNAKLAR) - PASSIVE (LIABILITIES)	
I-KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR - SHORT TERM LIABILITIES	1.527.169
A-Ticari Borçlar - Trades Payable	11.541
1-Satıcılar - Sellers	-
2-Borç Senetleri - Notes payable	-
3-Borç Senetleri Reeskontu (-) - Rediscount of Notes Payable (-)	-
4-Alınan Depozito ve Teminatlar -Deposits and Guarantees Received	-
5-Diğer Ticari Borçlar - Other Trades Payable	-
B-Diğer Borçlar - Other Payables	555.083
1-Ortaklara Borçlar - Due to shareholder	-
2-İştiraklere Borçlar - Due to participations	-
3-Bağlı Ortaklıklara Borçlar - Due to Subsidiaries	-
4-Personele Borçlar - Due to Personnel	-
5-Diğer Çeşitli Borçlar - Other Various Payables	-
C-Alınan Avanslar - Advances Received	631.325
D-Ödenecek Vergi ve Diğer Yükümler - Taxes and Other Liabilities Payable	331.668
E-Borç ve Gider Karşılıkları - Provisions for Liabilities and Expenses	-2.958
H. Gelecek Aylara Ait Gelir ve Gider Tahakkukları-Prepaid Expenses and Income Accruals	509
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 (-)	-1.220.262
F-Dönem Net Karı (Zararı) - Net Profit (Loss) for the Period	-777.917
PASİF (KAYNAKLAR) TOPLAMI - TOTAL PASSIVES (LIABILITIES)	877.880

6.2. Gelir Tablosu

6.2. Income Statement

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2014 Tarihli Gelir Tablosu (TL)
Insurance Arbitration Commission's Income Table of 31.12.2014 (TL)

A-GELİRLER - INCOMES	2.519.853,08
1-Sigorta Şirketleri Sabit Katılım Payı - <i>Insurance Companies Fixed Contribution Rate</i>	1.100.000
2-Sigorta Şirketleri Dosya Başı Katılım Payı - <i>Insurance Companies Per File Contribution Rate</i>	3.289.222
3-Sigortalılar Başvuru Ücreti - <i>Insured Party Application Fee</i>	875.421
4-Diğer Gelirler - <i>Other Incomes</i>	64.334
B-FAALİYET GİDERLERİ(-) - OPERATIONAL EXPENSES (-)	
1-Genel Yönetim Giderleri (-) - <i>General Administrative Expenses (-)</i>	7.322.133
C-FAALİYET KARI VEYA ZARARI - OPERATIONAL PROFIT OR LOSS	-4.802.280
D-DİĞER FAAL. OLAĞAN GELİR VE KARLAR - OTHER ORDINARY OPERATIONAL INCOMES AND PROFITS	4.024.363
1-Repo ve Mevduat Hesaptan Gelen Faiz Gelirleri - <i>Interest Incomes arising from Repurchases and Depoit Account</i>	20.363
2-Güvence Hesabından Yapılan Ödemeler - <i>Transfers from Assurance Account</i>	4.004.000
E-DÖNEM KARI VEYA ZARARI - PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD	-777.917,42
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	-777.917,42

HAKEM LİSTESİ - *INSURANCE ARBITRATORS LIST*HAYAT DIŞI HAKEMLERİ - (*Non-Life Branch Arbitrators*)Sicil No - *Registration Number*Adı Soyadı - *Name - Surname*

1002	Berna İŐel AKKAYALI
1131	Mutlu AKSOY
1003	Remzi AKSOY
1004	Hüseyin Cumhuri ALEMDAROĐLU
1005	Hakan ALKAN
1096	Timuçin ALPAY
1007	Ayşegül ANDIÇ
1008	Ayhan APAK
1009	Yrd.Doç.Dr.İrem ARAL ELDELEKLİOĞLU
1010	Emir Ali ARSLAN
1012	Muammer ASARKAYA
1092	Meral ASLAN
1132	Çiğdem Piraye ASLAN
1014	Nurettin Ateş ATAYAKUL
1144	Mehmet Çağrı BAĞATUR
1157	Hüseyin Gökhan BALIKÇI
1133	Banu Pınar BASA
1097	Tevfik Ali BATUŐ
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
1103	Zeki ÇEMBERCİ
1025	Fahri ÇETİN
1026	Yusuf Ziya ÇİMEN
1027	Nurten ÇOBAN
1028	Erkan ÇUHALAR
1135	Gonca DARICI
1136	İrfan DAYIOĐLU
1115	Abdüllatif İsmet DEMİRAĞ
1033	Hülya DİNÇ
1032	İnan Deniz DİNÇ
1104	Gülçin DİNÇER
1034	Nuray DİNÇMENT
1035	Abdullah Cengiz DİREN
1036	Nazife DİZE
1116	Necati ERDEM

1037	Makbule Aymelek ERDEMİR
1039	Turgay ERMİŞ
1040	Mehmet ERSOY
1041	Tayfun ERTEKİN
1042	Şaban ESER
1043	Ali EŞKİ
1158	Mehmet Murat EYİ
1044	Mustafa Remzi FİDAN
1159	Fehime Duygu FİŞEKÇİ
1145	Taner GÜNER
1047	Emin GÜRE
1046	Levent GÜR
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
1051	Ali KARAASLAN
1052	Dilek SARIALIOĞLU KARAGÜLLE
1161	Ahmet KESKİN
1162	Doğan KOCABEY
1055	Gönül KAPAĞAN KOCABEY
1056	Seyid Ahmet KOCAMAN
1057	Hülya KOÇ
1058	Semra KOÇAK
1062	Cem KÜÇÜKOĞLU
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
1073	Ali Yaşar ÖZKAN
1074	Mehmet ÖZTÜRK
1125	Fatma Tülay PARLAK
1143	Ömer SACAN








1126	Adnan SAĞSEN
1149	Hayati SAMUT
1076	Dr.Mehmet Hakan SARAÇ
1077	Hamdi SARIKAYA
1078	Düzgün SAYAN
1079	Hayriye Leyla SAYDER
1080	Mustafa SAYGIN
1130	Hatice Özlem YALAZ
1127	Hakan SEMİZOĞLU
1081	Ayşegül SUSUZLU
1141	Emre ŞAHİN
1084	Alper TABAK
1085	Mehmet Melih TANSEN
1154	İbrahim TAŞBAŞI
1150	Osman Salih TEKİN
1112	Bayar TIPYARDIM
1155	Bünyamin TÜRKMENÖZÜ
1156	Hakan TÜRKYILMAZ
1086	Erdoğan ULUSOY
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. Registration Number	Adı Soyadı - Name - Surname
2023	Doç.Dr.İlyas AKHİSAR
2024	Özge ARSLAN
2029	Abidin Fuat ATEŞ
2025	Cemil Ziver AYHAN
2030	Hasan BALI
2011	Binnur BALCI DOĞAN
2031	Burçin Köroğlu BALTA
2015	Tamer BAŞKAN
2032	Gülsüm Melike BAYAZIT
2033	Arif Hikmet CESUR
2026	Mustafa COŞKUN
2037	Nedret Şerif ÇAKIRSOY
2001	Dr. Ali İhsan DOĞAN
2002	Nedime Tuba DURAK
2034	Şehbal Akbay GÖFER
2013	Erdoğan GÖKÇE
2016	Banu GÖNENÇ
2038	Mehmet HÖBEK
2018	Betül Bağışlar İŞIKER
2027	İlhan Lütfullah KANTEK
2004	Sedat KARATAŞ
2005	Funda Gülsün KAYA
2039	Güliz EVREN KIRBAŞ
2035	Selda KORKMAZ
2028	Cem KÖYLÜOĞLU
2017	Damla KÜÇÜK
2007	Fikret KÜTÜK
2036	Filiz MAHAN
2019	Emre Bertan ÖZASLAN
2008	Sibel PİDECI
2020	Tercan TIRYAKI
2021	Mehmet Hazım TÜMTÜRK
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
3035	Süleyman AKBAY
3001	Prof.Dr.Vehbi Selim ATAERĞİN
3047	Ahmet AYCİL
3048	Belgin AYCİL
3043	Doç.Dr.M.Emin BİLGE
3045	Mahmut BİLGİN
3049	PROF.DR.FATİH BİLGİLİ
3036	Doç.Dr.Mustafa Erdem CAN
3003	Doç.Dr.Ferhat CANBOLAT
3004	Murat COŞAN
3005	Erhan COŞKUN
3046	Prof.Dr.Mustafa ÇEKER
3037	Hüseyin DEMİR
3030	Mehmet DEMİRAYAK
3006	Cumali DEMİRKAYA
3007	İhsan DEMİRKIRAN
3038	Ramazan EDEMEN
3039	Mehmet EVRENSEL
3050	Muharrem GENÇTÜRK
3008	Nazan GÜRÇAĞLIYAN
3009	Cemal IŞIK
3044	Doç.Dr.Rauf KARASU
3010	Prof.Dr.Şaban KAYIHAN
3051	Cemalettin KOÇAK
3011	Prof.Dr.Huriye KUBİLAY
3012	Prof.Dr.Didem Algantürk LİGHT
3032	Mahmun MUNYAR
3013	Coşgun ÖZAYDIN
3052	Atalay ÖZDEMİR
3014	Doç.Dr.Vural SEVEN
3015	Rebii Müfit SONBAY
3033	Selahattin ŞİMŞEK
3016	Seyfettin TAN
3040	Şevket Arda TAVAS
3041	Doç.Dr.Seçkin TOPUZ
3034	Mustafa TÜYSÜZ
3053	Erol ULUSOY
3042	Mustafa Melih ÜNER
3054	Mahmut YAVAŞI

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 393 43 00 www.aksigorta.com.tr
 Allianz Sigorta AŞ.	BAĞLARBAŞI KISIKLI CAD. NO:13 ALTUNİZADE 34662 İSTANBU	TEL: 0216 556 66 66 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 KULE 2 KAT:21-26 34330 4.LEVENT/İSTANBUL	TEL: 0212 350 03 50 www.anadolusigorta.com.tr
 Anadolu Hayat Emeklilik AŞ	ESKİ BÜYÜKDERE CAD.İŞKULE-2 K:17-20 4.LEVENT/İSTANBUL	TEL: 0212 270 60 70 www.anadoluhayat.com.tr
 Ankara Anonim Türk Sigorta Şirketi	MERKEZ MAH.ABİDE-İ HÜRRİYET CAD.NO:211 BOLKAN CENTER A BLOK K:3-434381 ŞİŞLİ/İSTANBUL	TEL: 0212 373 86 00 www.ankarasigorta.com.tr

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 <p>Asya Emeklilik ve Hayat AŞ</p>	SARAY MAH. DR.ADNAN BÜYÜKDENİZ CD. NO.8 34768 ÜMRANİYE / İSTANBUL	TEL:0216 635 44 44 www.asyaemeklilik.com.tr
 <p>AvivaSa Hayat ve Emeklilik AŞ.</p>	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO: 12 34768 ÜMRANİYE / İSTANBUL	TEL: 0216 633 33 33 www.avivasa.com.tr
 <p>Axa Sigorta AŞ.</p>	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15 34427 SALIPAZARI/İSTANBUL	TEL: 0212 334 24 24 www.axasigorta.com.tr
 <p>Axa Hayat ve Emeklilik AŞ</p>	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15 34427 SALIPAZARI/İSTANBUL	TEL: 0212 334 24 24 www.axahayatemeklilik.com.tr
 <p>BNP Paribas Cardif Emeklilik AŞ</p>	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57 34427 FINDIKLI / İSTANBUL	TEL : 0212 319 32 00 www.cardif.com.tr
 <p>BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta AŞ</p>	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57 34427 FINDIKLI / İSTANBUL	TEL : 0212 393 32 00 www.cardif.com.tr
 <p>BNP Paribas Cardif Sigorta AŞ</p>	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57 34427 FINDIKLI / İSTANBUL	TEL : 0212 393 32 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
 Ege Sigorta AŞ.	YILDIZ POSTA CAD. NO:17 CERRAHOĞULLARI İŞ MERKEZİ 34394 ESENTEPE/İSTANBUL	TEL: 0212 274 10 10 www.eurosigorta.com.tr
 Ergo Sigorta AŞ.	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO:4 AKKOM OFİS PARK 2.BLOK K:10-13 34768 ÜMRANİYE/ İSTANBUL	TEL : 0216 666 71 00 www.ergoturkiye.com
 Ergo Emeklilik ve Hayat AŞ.	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO:4 AKKOM OFİS PARK 2.BLOK K:10-13 34768 ÜMRANİYE/ İSTANBUL	TEL : 0216 666 71 00 www.ergoturkiye.com
 Eureka Sigorta AŞ.	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.generalicom.tr
 Groupama Sigorta AŞ.	GROUPAMA PLAZA ESKİ BÜYÜKDERE CAD. NO:2 34398 MASLAK/İSTANBUL	TEL: 0212 367 62 72 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 62 72
www.groupama.com.tr



Güneş Sigorta AŞ.

GÜNEŞ PLAZA BÜYÜKDERE
CAD.NO:110 34394 ESENTEPE/ŞİŞLİ

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



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. B BLOK NO:8 KAT:1-2
ÜMRANİYE/İSTANBUL

TEL : 0216 633 71 00
www.isiksigorta.com



Koru Mütüel 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. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO:13 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 90 00 www.mapfregenyasam.com
 MetLife Emeklilik ve Hayat AŞ.	SALİH TOZAN SOK.KARAMANCILAR İŞ MERKEZİ NO: 16 A BLOK 34394 ESETEPE/İSTANBUL	TEL: 0212 370 15 00 www.metlife.com.tr
 Neova Sigorta AŞ.	E5 YOLU ÜZERİ ŞAŞMAZ PLAZA NO:6/3 KOZYATAĞI / İSTANBUL	TEL: 0216 665 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 SİGORTA 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
 TARIM SİGORTALARI HAVUZ İŞLETMESİ A.Ş. Tarım Sigortaları Havuz İşletmesi AŞ	RÜZGARLIBAĞÇE MAH. ŞEHİT YÜZBAŞI SİNAN EROĞLU CAD. NO:3 K BİNASI KAT:8 KAVACIK 34805 BEYKOZ/İSTANBUL	TEL:0216 444 82 77 www.tarsim.org.tr
 TÜRK NIPPON SİGORTA Türk Nippon Sigorta AŞ.	MAHİR İZ CD. NO:24 ALTUNİZEDE 34662 ÜSKÜDAR / ALTUNİZEDE/İST	TEL: 0216 554 11 00 www.turknippon.com
 Turins Sigorta Turins Sigorta	Esentepe Mah.Haberler Sok. Gazeteciler Sitesi No:15-1 Şişli - İstanbul	TEL: 0850 433 11 51 www.turinsigorta.com.tr
 Vakıf Emeklilik AŞ.	MUALLİM NACİ CAD. NO:22 34347 ORTAKÖY-BEŞİKTAŞ / İSTANBUL	TEL: 0212 310 37 00 www.vakifemeklilik.com.tr
 Ziraat Hayat ve Emeklilik AŞ	TURGUT ÖZAL MİLLET CAD. NO:7 34096 AKSARAY / İSTANBUL	TEL : 0212 459 85 85 www.ziraatemeklilik.com.tr
 Ziraat Sigorta AŞ	TURGUT ÖZAL MİLLET CAD. NO:7 34096 AKSARAY / İSTANBUL	TEL : 0212 459 84 84 www.ziraatsigorta.com.tr
 ZURICH SİGORTA Zurich Sigorta AŞ.	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:47/6 34427 FINDIKLI/İSTANBUL	TEL : 0212 393 16 00 www.zurichsigorta.com.tr