

**SİGORTA  
TAHKİM  
KOMİSYONU**

**FAALİYET RAPORU**

**2017**

***INSURANCE  
ARBITRATION  
COMMISSION***

***ANNUAL REPORT***

## İÇİNDEKİLER

|  |           |
|--|-----------|
| <b>SUNUŞ</b> .....   | <b>1</b>  |
| <b>GİRİŞ</b> .....   | <b>3</b>  |
| Sigorta Tahkim Komisyonu.....  | 3         |
| Vizyon.....  | 4         |
| Misyon .....   | 4         |
| <b>1. SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU TEŞKİLATI</b> .....                           | <b>6</b>  |
| 1.1. Komisyon Başkanlığı .....   | 6         |
| 1.2. Birimler ve Personel.....   | 7         |
| 1.3. Organizasyon Şeması.....  | 8         |
| <b>2. SİGORTA VE İTİRAZ HAKEMLERİ</b> .....                                  | <b>9</b>  |
| 2.1. Genel Bilgi .....   | 9         |
| 2.2. Sigorta ve İtiraz Hakemlerine ilişkin İstatistik Bilgiler.....          | 9         |
| 2.3. Hakem Ücretleri.....  | 11        |
| <b>3. ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI</b> .....                                      | <b>13</b> |
| 3.1. Tahkim Sistemine Üyelik Hakkında Genel Bilgi .....                      | 13        |
| 3.2. 2017 Yılında Sisteme Üye Olan ve Üyelikten Ayrılan Kuruluşlar .....     | 13        |
| 3.3. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler .....                                | 13        |
| 3.4. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları.....                          | 15        |
| <b>4. KOMİSYONA 2017 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR</b> .....                    | <b>18</b> |
| 4.1. 2017 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme.....                | 18        |
| 4.2. Başvuru Ücretleri.....  | 20        |
| 4.3. Başvurulara İlişkin İstatistik Bilgiler .....                           | 20        |
| 4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistik Bilgiler.....                      | 37        |
| 4.5. İtiraza İlişkin Bilgiler .....  | 39        |
| <b>5. KAMUOYU BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI</b> ..... | <b>44</b> |
| 5.1. Komisyon İnternet Sitesi .....  | 44        |
| 5.2. Bülten ve Hakem Karar Dergisi.....                                      | 46        |
| 5.3. Komisyon Bilgi İşlem Sistemi .....                                      | 46        |
| <b>6. FİNANSAL TABLOLAR</b> .....  | <b>50</b> |
| 6.1. Bilanço.....  | 50        |
| 6.2. Gelir Tablosu.....  | 51        |
| <b>EK-1 SİGORTA HAKEMLERİ LİSTESİ</b> .....                                  | <b>52</b> |
| <b>EK-2 İTİRAZ HAKEMLERİ LİSTESİ</b> .....                                   | <b>56</b> |
| <b>EK-3 ÜYE SİGORTA KURULUŞLARININ İSİM VE ADRESLERİ</b> .....               | <b>58</b> |

## CONTENT

|   |           |
|---|-----------|
| <b>PREFACE .....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>INTRODUCTION.....</b>  | <b>3</b>  |
| <i>Insurance Arbitration Commission.....</i>  | <i>3</i>  |
| <i>Vision.....</i>  | <i>4</i>  |
| <i>Mission .....</i>  | <i>4</i>  |
| <b>1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION .....</b>                    | <b>6</b>  |
| 1.1. The Board of Directors .....   | 6         |
| 1.2. Departments and Staff.....   | 7         |
| 1.3. Organizational Chart.....  | 8         |
| <b>2. INSURANCE ARBITRATORS AND APPEAL ARBITRATORS.....</b>                         | <b>9</b>  |
| 2.1. General Information .....  | 9         |
| 2.2. Statistical Data Related to Insurance Arbitrators and Appeal Arbitrators ..... | 9         |
| 2.3. Arbitrators' Fees.....   | 11        |
| <b>3. MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS.....</b>                                      | <b>13</b> |
| 3.1. General Information About Membership of Arbitration System.....                | 13        |
| 3.2. New Memberships and Withdrawals in 2017 .....                                  | 13        |
| 3.3. Information on Member Establishments.....                                      | 13        |
| 3.4. Market Shares of Member Establishments in Insurance Sector.....                | 15        |
| <b>4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2017 .....</b>                         | <b>18</b> |
| 4.1. General Evaluation About Applications Made in 2017 .....                       | 18        |
| 4.2. Application Fees.....  | 20        |
| 4.3. Statistical Data on Applications .....   | 20        |
| 4.4. Statistical Information Regarding Arbitrators' Decisions .....                 | 37        |
| 4.5. Information About Appeals.....   | 39        |
| <b>5. ACTIVITIES REGARDING INFORMING THE PUBLIC AND IT INFRASTRUCTURE.....</b>      | <b>44</b> |
| 5.1. Commission's Internet Website.....   | 44        |
| 5.2. Bulletin and Arbitrator Decisions Journal .....                                | 46        |
| 5.3. Commission's IT System .....   | 46        |
| <b>6. FINANCIAL STATEMENTS.....</b>   | <b>50</b> |
| 6.1. Balance Sheet .....  | 50        |
| 6.2. Income Statement.....  | 51        |
| <b>ANNEX-1 INSURANCE ARBITRATORS LIST.....</b>                                      | <b>52</b> |
| <b>ANNEX-2 APPEAL ARBITRATORS LIST.....</b>   | <b>56</b> |
| <b>ANNEX-3 NAMES AND ADDRESSES OF MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS.....</b>          | <b>58</b> |

## 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, 2017 yıl sonu itibariyle sekizinci takvim yılını tamamlamış bulunmaktadır. Bu çerçevede, Komisyonumuzun 2017 yılında gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin ayrıntılı bilgileri içeren raporumuz bilgilerinize sunulmuştur.

Komisyonun 2017 yılında, bir önceki yıla göre % 100,95 oranında bir artışla 84.456 başvuru yapılmıştır. 2016 yılında da başvuruların 2015 yılına göre % 61,40 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 gördüğü söylenebilir. Sistemin daha geniş kitlelere tanıtılmasına yönelik çalışmalar devam etmekte olup, bu çalışmaların sonucunda gelecek yıllarda sigorta uyuşmazlıklarının çözümünde tahkim sisteminin etkinliğinin artarak devam edeceği öngörülmektedir.

Rapor dönemi içerisinde sigorta hakemlerince karara bağlanan uyuşmazlık sayısı 2016 yılına göre % 78,71'lik bir artışla 64.880'e ulaşmış olup, başvuruların ortalama karara bağlanma süresi 63 gün olarak gerçekleşmiştir. Başvuru sayısı ve hakemlerce karara bağlanan dosya adedinde yaşanan artışa karşın, 2017 yılında Komisyon önüne gelen uyuşmazlıklar ortalama iki aylık sürede çözümlenmiş ve tahkim sistemi yoluyla uyuşmazlıkların mümkün olduğunca hızlı sonuçlandırılmasına yönelik çalışmalarımız devam etmiştir.

2017 yılında tahkim sistemine üye sayısı 51 olup, üye kuruluşlar ; 48 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 30 adedi hayat dışı, 18 adedi ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.

31.12.2017 tarihi itibariyle sektörün toplam prim üretimi hayat dışı branşlarda 39.710.606.624 TL, hayat branşında 6.844.082.921 TL'dir. Komisyonun üye sigorta şirketlerinin toplam prim üretimi içerisindeki payları ise hayat dışı branşlarda %88,11 (34.989.281.886 TL), hayat branşında ise %80,17 (5.487.368.641 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 2017, the Commission, has completed its eighth calendar year. In this context, the report containing detailed information regarding the activities carried out by our Commission in 2017 has been submitted herewith to your attention.

In 2017, 84,456 applications were made to the Commission with an increase of 100,95% in comparison to the previous year. If we take into account that the applications were also increased by 61,40% in 2016 compared with 2015, 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 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.

64,880 disputes arising from insurance contracts were resolved by insurance arbitrators within the Report period which amounts to 78,71% increase compared to 2016 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 2017 the disputes were resolved 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 was 51 in 2017. Member establishments consist of 48 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, 30 are operating in non-life branches, and 18 are operating in life branch.

The total premium volume of the sector as of 31.12.2017 was 39,710,606,624 TL in non-life branches and 6,844,082,921 TL in the life branch. The cumulative shares of the member companies in the total premium volume realized as 88,11% (34,989,281,886 TL) in non-life branches and 80,17% (5,487,368,641 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 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 /istinafa gidilebilir.

Raporun ilk bölümünde, Komisyonun teşkilat yapısı, sigorta hakemleri ve üye kuruluşların tanıtımı yapılmış olup, ikinci bölümünde ise 2017 yılında yapılan başvuruların genel değerlendirilmesi ile istatistikî bilgilere yer verilmiştir. Hazırlanan Rapor, Komisyonumuzun 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 awards relating to the objection application shall be made within two months following its transfer to the appeal arbitration tribunals. 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.

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 2017. 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,

**Tayfun AKSOYAK**  
**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 çözülmesi amacıyla oluşturulmuştur.

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

İlgili yasal düzenleme çerçevesinde Sigorta Tahkim Komisyonu, sigortacılıkta tahkim sisteminin idari bakımdan sağlıklı işleyişini sağlamakla görevli olup, Komisyona yapılan uyuşmazlık başvuruları hakkındaki ilk inceleme, Komisyonda görev yapan raportörlerce gerçekleştirilmektedir. 5684 sayılı Kanun uyarınca, uyuşmazlıkların esasına dair 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 üzerindeki uyuşmazlıklar hakkında verilen hakem kararlarına karşı kararın Komisyona ilgilie bildiriminden itibaren on gün içinde bir defaya mahsus olmak üzere Komisyon nezdinde itiraz edilebilir. İtiraz üzerine hakem kararının icrası durur. İtiraz talebi münhasıran bu talepleri incelemek üzere Komisyon tarafından teşkil edilen itiraz hakem heyetlerince incelenir. İtiraz talebi hakkında işin heyete intikalinden itibaren iki ay içinde karar verilir. Kırk bin Türk Lirasının altındaki uyuşmazlıklar hakkında 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 tarihinde uyuşmazlık başvurularını kabul etmeye başlamıştır. Komisyona, söz konusu tarihten 31.12.2017 tarihine kadar toplam 173.018 adet başvuru yapılmıştır. 2017 yılında Komisyona gelen başvurulara bakıldığında 83.991 hayat dışı branşlarda, 465'i ise hayat branşında olmak üzere toplam 84.456 adet başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların 75.594'ü üye kuruluşlara, 8.862'si üye olmayan kuruluşlara ilişkindir. Komisyona yapılan başvuruların 3.658'i başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 2.786 başvuru dosyası ise rapörtörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşıyamaları nedeniyle kapatılmıştır. Bunun yanında 675 uyuşmazlık başvurusuna ilişkin dosya, tarafların rapörtör aşamasında uzlaşmasıyla sonuçlanmıştır.

2017 yılında tahkim sistemine üye sayısı 51 olup, üye kuruluşlar ; 48 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 30 adedi hayat dışı, 18 adedi ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.

Sigorta hakem listesine kayıtlı olup fiilen görev yapan (aktif) sigorta hakemi sayısı 31.12.2017 tarihi itibarıyla 171'dir. Sigorta hakemlerinin 153'ü hayat dışı branşlarda, 18'i ise hayat branşında faaliyet göstermiştir. Ayrıca 2013 yılında 37 İtiraz Hakemi göreve başlamıştır. Yeni hakemlerin katılmasıyla 31.12.2017 tarihi itibarıyla itiraz hakemi sayısı 45 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. The Commission has made a total of 173.018 applications from that date until 31.12.2017. The Commission has made a total of 84.456 applications in 2017. 83.991 of the applications are in non-life branches, and 465 are in the life branch. 75.594 of the applications were made against the member establishments, while 8.862 were made against non-members. 3.658 applications could not be processed as they were not in the competence of the Commission and 2.786 application files were closed by the rapporteurs due to the relevant regulations. In 675 files, parties to the dispute reached a voluntary settlement during the rapporteur examination stage.

Total numbers of members in arbitrations system was 51 in 2017. Member establishments consist of 48 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, 30 are operating in non-life branches, and 18 are operating in life branch.

The number of active insurance arbitrators in the list was 171 as of December 31st 2017. 153 of the arbitrators were registered to the non-life arbitrators list while 18 of them were registered as life arbitrators. In addition to the arbitrators 37 appeal arbitrator was appointed in 2013. With the participation of the new appeal arbitrators, the number of the appeal arbitrators increase to 45 as of 31.12.2017.

## 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 Yardımcıları, 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 (Birlik) temsilcisi, biri tüketici derneği temsilcisi, biri de Müsteşarlıkça belirlenen akademisyen hukukçu temsilci olmak üzere beş üyeden oluşmaktadır.

#### 1.1.1. Komisyon Başkanlığı Üyeleri

31.12.2017 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 Managers, Rapporteurs and the other assisting personnel who perform their duties under the supervision of the Board of Directors. The headquarter 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 (Association), 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 31.12.2017 are given as follows.

| Komisyon Başkanlığı Üyeleri - <i>Members of the Board of Directors</i> |                       |                          |   |
|--|-----------------------|--------------------------|---|
| <b>Başkan</b><br><i>Chairman</i>                                       | Nedret Şerif ÇAKIRSOY | Haz.Müst.Sig.Gen.Md.Vek. | <i>Deputy General Manager of General Directorate of Insurance</i> |
| <b>Üye</b><br><i>Member</i>  | Mehmet Akif EROĞLU    | TSB Genel Sekreteri      | <i>TSB Secretary General</i>                                      |
| <b>Üye</b><br><i>Member</i>  | Av. Şükran EROĞLU     | TÜKODER Genel Başkanı    | <i>President of TUKODER</i>                                       |
| <b>Üye</b><br><i>Member</i>  | Erhan BOZKURT         | TSB Genel Sekreter Yrd.  | <i>Assistant Secretary of TSB</i>                                 |
| <b>Üye</b><br><i>Member</i>  | Mahmut YAVAŞI         | Akademisyen              | <i>Associate 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 yardımcılara verilecek 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

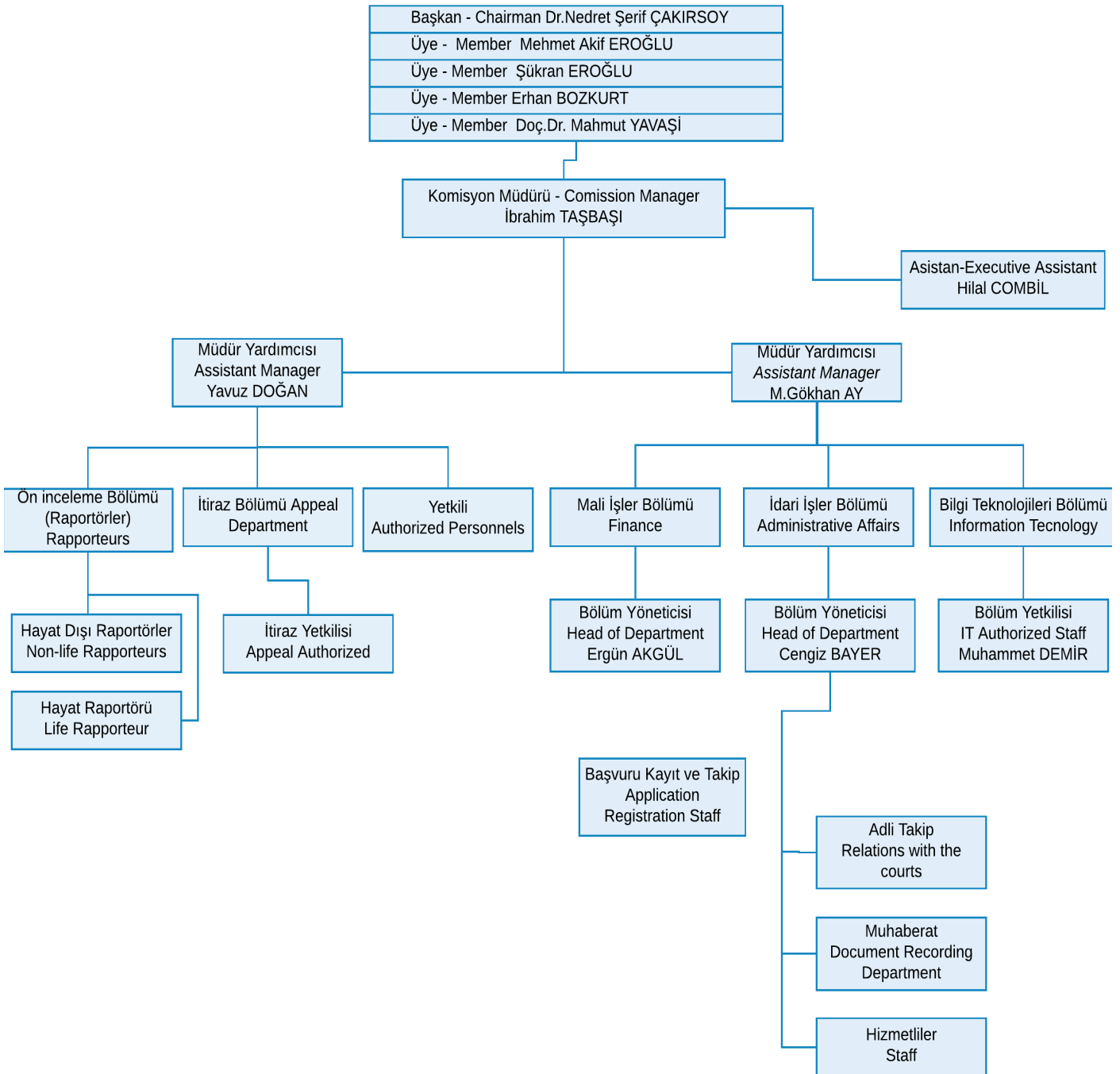
Insurance Arbitration Commission is consist of Commission Members, Commission Manager and Commission Assistant Manager, Insurance Rapporteurs, appeal responsible, Authorized and other staff.

Komisyonunda görev yapan müdür, müdür yardımcıları ve raportörlerin 5684 sayılı Kanununun 30'uncu maddesinde belirtilen nitelikleri taşıması gerekmektedir.

Sigorta Tahkim Komisyonu, 31.12.2017 tarihi itibarıyla Komisyon başkanlığı üyelerinin dışında, Komisyon Müdürü (1) Müdür yardımcıları (2), Raportörler (12), İtiraz Yetkilisi (1), Yetkililer (4), ve diğer personel olmak üzere toplam 61 personel ile görev yapmış bulunmaktadır.

### 1.3. Organizasyon Şeması

31.12.2017 tarihi itibarıyla Komisyon'un organizasyon şeması çalışan isim ve ünvanları da gösterilerek aşağıda verilmiştir.



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

Insurance Arbitration Commission, In addition to members of the board of directors, Commission Manager (1), Assistant Managers (2), Rapporteurs (12), Appeal Rapporteur (1), Authorizeds (4) and other staff served with total 61 staff as of 31.12.2017.

### 1.3. Organizational Chart

The organizational chart of the Commission, including the staff's names and titles, is given below as of the 31.12.2017.

## 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.

2017 yıl sonu itibarıyla sigorta hakemliği listesine kayıtlı olup fiilen görev yapan 171 sigorta hakemi ve 45 itiraz hakemi bulunmakta olup, sigorta hakemliği görevini yürüten kişiler; sigorta hukuku veya sigortacılık alanında uzman akademisyenler, emekli Yargıtay ve ticaret mahkemesi hakimleri, sigorta hukukunda deneyimli avukatlar, sigorta şirketlerinin ilgili birimlerinde görev yapmış emekli sektör mensupları ile Hazine Müsteşarlığının Sigortacılık ile ilgili birimlerinde görev yapan denetim elemanları ve uzmanlardan oluşmaktadır.

İtiraz hakemleri de sigorta hakemlerinde aranan 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 olup fiilen görev yapan 171 sigorta hakeminin 81'i sigorta hukukçusu, 39'i emekli sektör mensubu, 51'i ise Hazine Müsteşarlığının Sigortacılık ile ilgili birimlerinde görev yapan denetim elemanları ve uzmanlardır.

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

31.12.2017 tarihi itibarıyla 45 İtiraz hakeminin 5'i, daha önce sigorta hakemi olarak görev yapanlar arasından, 40'ı ise doğrudan itiraz hakemi olarak atanmışlardır.

Hayat dışı branşlarda 153, hayat branşında 18 olmak üzere sigorta hakemliği listesine kayıtlı toplamda 171 sigorta hakeminin ve 45 itiraz hakeminin branş ve il bazında dağılımı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

## 2. INSURANCE ARBITRATORS AND APPEAL ARBITRATORS

### 2.1. General Information

Insurance arbitrator and appeal 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 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 171 active insurance arbitrators and 45 appeal arbitrators registered to the list of insurance arbitrators by the end of 2017, and they include academicians specialized in insurance law or 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 experts working at the insurance related units of the Undersecretary of the Treasury.

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 business. Appeal arbitrators work as arbitral tribunals.

### 2.2. Statistical Data Related to Insurance Arbitrators and Appeal Arbitrators

Among 171 active insurance arbitrators registered to insurance arbitrator list, 81 are insurance lawyers, 39 are retired sector members, and 51 are supervisors and experts working at the insurance related units of the Undersecretary of the Treasury.

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

As of 31.12.2017, 5 of the 45 appeal arbitrators appointed from arbitrators that work as an insurance arbitrators previously and 40 arbitrator were directly assigned as an appeal arbitrator.

The distribution of 171 active insurance arbitrators, of whom 153 are registered in non-life branches and 18 are registered in the life branch, and 45 appeal arbitrators is shown in the following table on the basis of branch and province.

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

| <b>Branşlar</b><br>Branches   | <b>İstanbul</b> | <b>Ankara</b> | <b>İzmir</b> | <b>Adana</b> | <b>Bursa</b> | <b>Erzincan</b> | <b>Sakarya</b> | <b>Samsun</b> | <b>Antalya</b> | <b>Malatya</b> | <b>Ordu</b> | <b>Balıkesir</b> | <b>Uşak</b> | <b>Toplam</b><br>Total |
|-------------------------------|-----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|-------------|------------------|-------------|------------------------|
| Hayat Dışı<br>Non-Life        | 87              | 40            | 11           | 3            | 3            | 1               | 1              | 1             | 2              | 1              | 1           | 1                | 1           | 153                    |
| Hayat<br>Life                 | 11              | 5             | 2            | -            | -            | -               | -              | -             | -              | -              | -           | -                | -           | 18                     |
| <b>Toplam</b><br><b>Total</b> | <b>98</b>       | <b>45</b>     | <b>13</b>    | <b>3</b>     | <b>3</b>     | <b>1</b>        | <b>1</b>       | <b>1</b>      | <b>2</b>       | <b>1</b>       | <b>1</b>    | <b>1</b>         | <b>1</b>    | <b>171</b>             |

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

| <b>Branşlar</b><br>Branches   | <b>İstanbul</b> | <b>Ankara</b> | <b>İzmir</b> | <b>Adana</b> | <b>Bursa</b> | <b>Antalya</b> | <b>Trabzon</b> | <b>Toplam</b><br>Total |
|-------------------------------|-----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|------------------------|
| Hayat Dışı<br>Non-Life        | 13              | 16            | 5            | 4            | 2            | 4              | 1              | 45                     |
| <b>Toplam</b><br><b>Total</b> | <b>13</b>       | <b>16</b>     | <b>5</b>     | <b>4</b>     | <b>2</b>     | <b>4</b>       | <b>1</b>       | <b>45</b>              |

Tablodan görüleceği üzere 171 hakemin 98'i İstanbul'da görev yapmaktadır. İstanbul'un ardından en çok sigorta hakemi bulunan iller, 45 hakemle Ankara ve 13 hakemle İzmir'dir. 15 sigorta hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışında diğer 10 ilde görev yapmaktadır.

İtiraz Hakemleri 2013 yılında göreve başlamış olup, 45 İtiraz hakeminin 16'sı Ankara'da görev yapmaktadır. Ankara'nın ardında en çok itiraz hakemi bulunan iller, 13 hakemle İstanbul ve 5 hakemle İzmir'dir. 11 itiraz hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışında diğer 4 ilde görev yapmaktadır.

2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 ve 2017 yılları sonu itibarıyla listeye kayıtlı aktif sigorta hakemlerinin branş bazında sayısal değişimini gösteren tablo aşağıda verilmiştir.

As seen from the table, 98 of 171 insurance arbitrators are active in Istanbul. Istanbul is followed by Ankara with 45 arbitrators and İzmir with 13 arbitrators. A total of 15 insurance arbitrators are active in 10 other provinces.

Appeal arbitrators started to work in 2013. There are 45 appeal arbitrators in the list. And 16 of them are active in Ankara. Ankara is followed by İstanbul with 13 arbitrators and İzmir with 5 arbitrators. 11 appeal arbitrators are active in 4 other provinces

The table indicating the quantitative change on the basis of branch of active insurance arbitrators registered to the list as of the ends of the years 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 and 2017 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          |
| 2015                                   | 15         | 137                 | 152          |
| 2016                                   | 15         | 154                 | 169          |
| 2017                                   | 18         | 153                 | 171          |

### 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 ( İtiraz hakemleri dahil) görev aldıkları her dosya için ödenecek ücret, Hazine Müsteşarlığının 06.01.2016 tarihli yazısı ile brüt 350 TL olarak belirlenmiştir. Söz konusu ücret üzerinden gelir vergisi stopajı kesilmektedir.

### 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 (including the appeal arbitrators) determined by Undersecretariat of Treasury in 06.01.2016 as 350 TL (in gross) per file per arbitrator. Incoma tax is taken on arbitrator fees.



### 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. 2017 Yılında Sisteme Üye Olan ve Üyelikten Ayrılan Kuruluşlar

2017 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 olmuş, 1 Sigorta kuruluşu üyelikten ayrılmıştır.

#### 3.3. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler

2017 yılında Quick Sigorta AŞ üyeliği ile birlikte tahkim sistemine üye kuruluş sayısı 51 olarak gerçekleşmiş 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 2017

In 2017, 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. On The other hand 1 Insurance company withdrew from membership.

#### 3.3. Information on Member Establishments

In 2017, Quick Insurance company became member to the system and the number of member establishments increased to 51. 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  | AK SİGORTA                         | 29.07.2009                         |
| 3  | ALLIANZ HAYAT VE EMEKLİLİK         | 31.07.2009                         |
| 4  | ALLIANZ SİGORTA                    | 31.07.2009                         |
| 5  | ALLIANZ YAŞAM VE EMEKLİLİK         | 07.08.2009                         |
| 6  | ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK            | 06.08.2009                         |
| 7  | ANADOLU SİGORTA                    | 05.08.2009                         |
| 8  | ANKARA SİGORTA                     | 12.08.2009                         |
| 9  | AVIVASA HAYAT VE EMEKLİLİK         | 19.11.2009                         |
| 10 | AXA HAYAT VE EMEKLİLİK             | 05.08.2009                         |
| 11 | AXA SİGORTA                        | 05.08.2009                         |
| 12 | BEREKET SİGORTA                    | 13.07.2009                         |
| 13 | BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK       | 07.08.2009                         |
| 14 | BNP PARIBAS CARDIF HAYAT SİGORTA   | 16.01.2012                         |
| 15 | BNP PARIBAS CARDIF SİGORTA         | 05.01.2012                         |
| 16 | CIGNA FİNANS EMEKLİLİK VE HAYAT    | 04.08.2009                         |
| 17 | COFACE SİGORTA                     | 07.08.2009                         |
| 18 | DEMİR HAYAT SİGORTA                | 07.08.2009                         |
| 19 | DOĞAL AFET SİGORTALARI KURUMU      | 03.04.2010                         |
| 20 | DUBAI STARR SİGORTA                | 05.01.2010                         |
| 21 | EGE SİGORTA                        | 05.08.2009                         |
| 22 | ERGO SİGORTA                       | 19.11.2009                         |
| 23 | EUREKO SİGORTA                     | 05.08.2009                         |
| 24 | GARANTİ EMEKLİLİK VE HAYAT         | 05.10.2011                         |
| 25 | GENERALI SİGORTA                   | 05.08.2009                         |
| 26 | GULF SİGORTA                       | 18.03.2010                         |
| 27 | GÜNEŞ SİGORTA                      | 29.07.2009                         |
| 28 | GÜVENCE HESABI                     | 16.01.2013                         |
| 29 | GROUPAMA EMEKLİLİK                 | 31.07.2009                         |
| 30 | GROUPAMA SİGORTA                   | 05.08.2009                         |
| 31 | HALK HAYAT VE EMEKLİLİK            | 07.08.2009                         |
| 32 | HALK SİGORTA                       | 06.08.2009                         |
| 33 | HDI SİGORTA                        | 07.08.2009                         |
| 34 | KORU MÜTÜEL SİGORTA                | 11.04.2013                         |
| 35 | LIBERTY SİGORTA                    | 04.09.2009                         |
| 36 | METLIFE EMEKLİLİK VE HAYAT         | 14.08.2009                         |
| 37 | NEOVA SİGORTA                      | 29.01.2010                         |
| 38 | QUICK SİGORTA                      | 30.01.2018                         |
| 39 | RAY SİGORTA                        | 07.08.2009                         |
| 40 | SBN SİGORTA                        | 07.08.2009                         |
| 41 | SOMPO JAPAN SİGORTA                | 07.08.2009                         |
| 42 | S.S. DOĞA SİGORTA KOOPERATİFİ      | 22.07.2016                         |
| 43 | TARSİM                             | 04.03.2013                         |
| 44 | TÜRK NİPPON SİGORTA                | 07.08.2009                         |
| 45 | TURİNS SİGORTA                     | 06.01.2014                         |
| 46 | TURKLAND SİGORTA                   | 12.08.2009                         |
| 47 | UNICO SİGORTA                      | 29.05.2015                         |
| 48 | VAKIF EMEKLİLİK                    | 05.04.2011                         |
| 49 | ZİRAAT HAYAT VE EMEKLİLİK          | 27.01.2011                         |
| 50 | ZİRAAT SİGORTA                     | 12.01.2010                         |
| 51 | ZURICH SİGORTA                     | 05.08.2009                         |

### 3.4. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları

Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği tarafından yayınlanan verilere göre, sektörün 2017 yılındaki toplam prim üretimi 46.554.689.545 TL olup, söz konusu prim üretiminin 39.710.606.624 TL'lik kısmı hayat dışı branşlarda, 6.844.082.921 TL'lik kısmı ise hayat branşında gerçekleşmiştir.

2016 yılı sonunda tahkime üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 31.475.972.354 TL ile sektör hayat dışı prim üretiminin 88,78'ini oluşturmaktaydı. 2017 yıl sonu itibariyle ise üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 34.989.281.886 TL olup söz konusu tutar sektörün hayat dışı prim üretiminin % 88,11'ini oluşturmaktadır.

Hayat branşında 2016 yıl sonu itibariyle tahkime üye kuruluşların toplam prim üretimi 4.542.382.829 TL ile sektör prim üretiminin % 90,14'ünü oluşturmaktaydı. 2017 yılında, tahkime üye kuruluşların hayat branşındaki prim üretimlerinin toplamı 5.487.368.641 TL, hayat branşındaki toplam prim üretimi içindeki payları ise % 80,18 olarak gerçekleşmiştir.

Bu çerçevede, tahkime üye kuruluşların sektördeki pazar payları toplamı 2010 yılında % 90,1, 2011 yılında % 97,23, 2012 yılında % 96,21, 2013 yılında ise % 96,73, 2014 yılında % 96,41, 2015 yılında % 90,67, 2016 yılında % 86,26, 2017 yılında % 88,18 olmuştur.

Üye kuruluşların 31.12.2017 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 2017 was 46.554.689.545 TL, and 39.710.606.624 TL of the said premium volume was realized in non-life branches, and 6.844.082.921 TL of it was in the life branch.

As of the end of 2016, share of the member establishments in non-life premium volume in the sector was 31.475.972.354 TL. which constituted 88,78% of the sector non-life premium production. At the end of 2017, the premium volume of member establishments in non-life branches amounted to 34.989.281.886 TL which constituted 88,11 % 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 4.542.382.829 TL as of the end of 2016, which constituted 90.14% of the sector premium production. In 2017, the total premium production of member establishments in life branch was 5.487.368.641 TL and their share in the total premium volume in life branch was 80,18%.

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, 96,41 in 2014, 90,67% in 2015, 86,29% in 2016 and 88,18% in 2017.

As of 31.12.2017, 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 2017 yılında Ana Branş Bazında Prim Üretimleri**  
**Premium Volume of Member companies in 2017 on the basis of Life/Non-Life Branches**

| Şirket Adı - Company Name       | 31/12/2017                         |                              | 31/12/2017                |                              | 31/12/2017                  |                              |
|---------------------------------|------------------------------------|------------------------------|---------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
|                                 | Hayat Dışı Üretim<br>(TL) Non Life | Pazar Payı %<br>Market Share | Hayat Üretim<br>(TL) Life | Pazar Payı %<br>Market Share | Toplam Üretim<br>(TL) Total | Pazar Payı %<br>Market Share |
| AK SİGORTA                      | 2.635.576.300                      | 6,64%                        | 2.500                     | 0,00%                        | 2.635.578.800               | 5,66%                        |
| ALLIANZ HAYAT VE EMEKLİLİK      | 1.086.590                          | 0,00%                        | 127.787.662               | 1,87%                        | 128.874.252                 | 0,28%                        |
| ALLIANZ SIGORTA                 | 5.134.074.128                      | 12,93%                       | -                         | -                            | 5.134.074.128               | 11,03%                       |
| ALLIANZ YASAM VE EMEKLİLİK      | 4.061.098                          | 0,01%                        | 624.476.347               | 9,12%                        | 628.537.444                 | 1,35%                        |
| ANADOLU ANONİM TURK SIGORTA     | 4.671.409.652                      | 11,76%                       | -                         | -                            | 4.671.409.652               | 10,03%                       |
| ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK         | 925.330                            | 0,00%                        | 574.747.973               | 8,40%                        | 575.673.303                 | 1,24%                        |
| ANKARA ANONİM TURK SIGORTA      | 442.759.197                        | 1,11%                        | -                         | -                            | 442.759.197                 | 0,95%                        |
| AVIVASA EMEKLİLİK VE HAYAT      | 68.760.304                         | 0,17%                        | 402.691.622               | 5,88%                        | 471.451.927                 | 1,01%                        |
| AXA HAYAT VE EMEKLİLİK          | 95.849                             | 0,00%                        | 20.251.547                | 0,30%                        | 20.347.396                  | 0,04%                        |
| AXA SIGORTA                     | 2.908.210.170                      | 7,32%                        | -                         | -                            | 2.908.210.170               | 6,25%                        |
| BEREKET SIGORTA                 | 232.539.595                        | 0,59%                        | -                         | -                            | 232.539.595                 | 0,50%                        |
| BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK    | 1.189.149                          | 0,00%                        | 163.791.424               | 2,39%                        | 164.980.573                 | 0,35%                        |
| BNP PARIBAS CARDIF HAYAT        | 747.932                            | 0,00%                        | 220.380.573               | 3,22%                        | 221.128.505                 | 0,47%                        |
| BNP PARIBAS CARDIF SIGORTA      | 107.510.090                        | 0,27%                        | -                         | -                            | 107.510.090                 | 0,23%                        |
| CIGNA FINANS EMEKLİLİK VE HAYAT | 44.120.394                         | 0,11%                        | 438.349.118               | 6,40%                        | 482.469.512                 | 1,04%                        |
| COFACE SIGORTA                  | 62.950.881                         | 0,16%                        | -                         | -                            | 62.950.881                  | 0,14%                        |
| DEMİR HAYAT SIGORTA             | 58.287.422                         | 0,15%                        | 2.202.275                 | 0,03%                        | 60.489.697                  | 0,13%                        |
| DOGA SIGORTA                    | 1.491.503.094                      | 3,76%                        | -                         | -                            | 1.491.503.094               | 3,20%                        |
| DUBAI STARR SIGORTA             | 222.091.595                        | 0,56%                        | -                         | -                            | 222.091.595                 | 0,48%                        |
| ERGO SIGORTA                    | 770.317.321                        | 1,94%                        | -                         | -                            | 770.317.321                 | 1,65%                        |
| EUREKO SIGORTA                  | 1.379.057.127                      | 3,47%                        | -                         | -                            | 1.379.057.127               | 2,96%                        |
| GARANTI EMEKLİLİK VE HAYAT      | 2.646                              | 0,00%                        | 498.882.447               | 7,29%                        | 498.885.093                 | 1,07%                        |
| GENERALI SIGORTA                | 221.441.693                        | 0,56%                        | -                         | -                            | 221.441.693                 | 0,48%                        |
| GROUPAMA EMEKLİLİK              | 37.775.974                         | 0,10%                        | 126.330.002               | 1,85%                        | 164.105.976                 | 0,35%                        |
| GROUPAMA SIGORTA                | 1.226.535.556                      | 3,09%                        | -                         | -                            | 1.226.535.556               | 2,63%                        |
| GULF SIGORTA                    | 401.516.933                        | 1,01%                        | -                         | -                            | 401.516.933                 | 0,86%                        |
| GUNES SIGORTA                   | 1.660.979.253                      | 4,18%                        | -                         | -                            | 1.660.979.253               | 3,57%                        |
| HALK HAYAT VE EMEKLİLİK         | 1.626.504                          | 0,00%                        | 510.157.891               | 7,45%                        | 511.784.394                 | 1,10%                        |
| HALK SIGORTA                    | 1.480.370.603                      | 3,73%                        | -                         | -                            | 1.480.370.603               | 3,18%                        |
| HDI SIGORTA                     | 1.095.416.168                      | 2,76%                        | -                         | -                            | 1.095.416.168               | 2,35%                        |
| LIBERTY SIGORTA                 | 231.636.788                        | 0,58%                        | -                         | -                            | 231.636.788                 | 0,50%                        |
| METLIFE EMEKLİLİK VE HAYAT      | 178.824.061                        | 0,45%                        | -                         | -                            | 178.824.061                 | 0,38%                        |
| NEOVA SIGORTA                   | 1.079.907.830                      | 2,72%                        | -                         | -                            | 1.079.907.830               | 2,32%                        |
| QUICK SIGORTA                   | 421.254.868                        | 1,06%                        | -                         | -                            | 421.254.868                 | 0,90%                        |
| RAY SIGORTA                     | 706.935.366                        | 1,78%                        | -                         | -                            | 706.935.366                 | 1,52%                        |
| SBN SIGORTA                     | 192.581.199                        | 0,48%                        | -                         | -                            | 192.581.199                 | 0,41%                        |
| SOMPO JAPAN SIGORTA             | 2.263.371.718                      | 5,70%                        | -                         | -                            | 2.263.371.718               | 4,86%                        |
| KORU SIGORTA KOOPRETİFİ         | 201.717.762                        | 0,51%                        | -                         | -                            | 201.717.762                 | 0,43%                        |
| TURKLAND SIGORTA                | 97.825.845                         | 0,25%                        | -                         | -                            | 97.825.845                  | 0,21%                        |
| TURK NIPPON SIGORTA             | 431.902.356                        | 1,09%                        | -                         | -                            | 431.902.356                 | 0,93%                        |
| UNICO SIGORTA                   | 465.886.770                        | 1,17%                        | -                         | -                            | 465.886.770                 | 1,00%                        |
| VAKIF EMEKLİLİK VE HAYAT        | 65.100.723                         | 0,16%                        | 390.825.264               | 5,71%                        | 455.925.988                 | 0,98%                        |
| ZIRAAT HAYAT VE EMEKLİLİK       | 16.298.461                         | 0,04%                        | 1.386.491.996             | 20,26%                       | 1.402.790.457               | 3,01%                        |
| ZIRAAT SIGORTA                  | 1.736.337.797                      | 4,37%                        | -                         | -                            | 1.736.337.797               | 3,73%                        |
| ZURICH SIGORTA                  | 536.761.795                        | 1,35%                        | -                         | -                            | 536.761.795                 | 1,15%                        |
| Üye Toplamı - Members' Total    | 34.989.281.886                     | 88,11%                       | 5.487.368.641             | 80,18%                       | 5.501.073.266               | 88,18%                       |
| Sektör Toplamı - Sector Total   | 39.710.606.624                     | 100%                         | 6.844.082.921             | 100%                         | 46.554.689.545              | 100%                         |



## 4. KOMİSYONA 2017 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR

### 4.1. 2017 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme

Sigorta Tahkim Komisyonu, 2017 yıl sonu itibariyle sigorta uyuşmazlıklarının çözümündeki sekizinci takvim yılını tamamlamış bulunmaktadır. Komisyonun üstlendiği misyon ve hedeflerinin önemi itibariyle halen genç bir yapı olduğu söylenebilir. Bununla birlikte Komisyonun sekiz yıl zarfında kat ettiği yol, tahkim sisteminin işlerliği ve sektöre katkısı gibi hususlarda bazı tespitler yapmaya olanak verecek düzeydedir. Geçen sekiz 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. 2017 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 2017 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 2015 yılında 26.039, 2016 yılında 42.029 olurken, 2017 yılında yapılan başvurular 2015 yılına göre % 224, 2016 yılına göre ise % 100,95'lik bir artışla 84.456'ya yükselmiştir. 2017 yılındaki 84.456 başvurunun 83.991'i (% 99,45) hayat dışı branşlardan, 465'i (% 0,55) hayat branşından yapılmıştır.

Police türleri bazında Komisyona yapılan başvurulara bakıldığında, başvuruların %98'lik kısmının (Trafik % 95, Kasko % 3) kara araçları ve kara araçları sorumluluk sigortalarından doğan uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. 2016 yılında trafik poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvuruların tüm başvurular içindeki payı % 94 iken 2017 yılında % 1'lik bir artışla % 95 olmuştur. Kasko sigortalarına ilişkin yapılan başvurular ise 2016 yılında olduğu gibi 2017 yılında da % 3 olarak gerçekleşmiştir.

Trafik ve Kasko poliçelerine ilişkin başvuruları, % 1 ile yangın branşına ilişkin başvurular takip ederken, yangın branşının ardından kredi, mali sorumluluk ve hırsızlık sigortalarına ilişkin başvurular gelmektedir.

## 4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2017

### 4.1. General Evaluation About Applications Made in 2017

As of the end of 2017, Insurance Arbitration Commission completed its eighth 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 eight 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 eight 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 2017 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 2017. 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 26.039 in 2015 and 42.029 in 2016, it has increased to 84.456 in 2017 which means a 224 % increase compared to 2015 and a 100,95% increase compared to 2016. Concerning 84.456 applications made in 2017, 83.991 (99,45%) of them were from non-life branches, while 465 (0.55%) of them were from life branch.

If applications are evaluated according to policy types, it would be seen that 98% (95% Traffic- land Vehicles TPL insurance and 3% Motor own damage 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 95 % of all applications in 2017, it was %94 in 2016. Applications regarding motor insurance had a share of 3% in 2017, As it was in 2016.

Applications concerning Traffic and Motor Insurance policies were followed by applications regarding fire policies (1%) which were followed by credit, compulsory certificate, financial liability and theft insurance policies.

Uyuşmazlık miktarı bazında dağılıma bakıldığında, başvuruların 2015 yılında % 66'sını, 2016 yılında % 74'ünü 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar oluştururken, 2017 yılında 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıkların oranı % 77 olarak gerçekleşmiştir. 5.000 ila 15.000 TL arasındaki uyuşmazlıkların oranı % 12 olarak gerçekleşmiştir. 2016 yılında, 15.000 ila 40.000 TL aralığındaki başvuruların oranı % 6 iken bu oran 2017 yılında % 5 olarak gerçekleşmiş, 40.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıkların oranı bir önceki yıla göre 1 puan düşerek % 6 olarak gerçekleşmiştir.

Komisyonun 2017 yılında gerçek kişiler tarafından yapılan başvuruların % 95'i, tüzel kişilerce yapılan başvuruların ise % 97'si vekaleten gerçekleştirilmiştir.

2017 yılında, sigorta hakemlerince karara bağlanan dosya sayısı da bir önceki yılda karara bağlanan 37.983 dosyaya göre % 71 oranında artarak 64.880'e ulaşmıştır. Sigorta hakemlerince karara bağlanan 31.886 adet dosyada (% 49,15) başvuruda belirtilen tazminat talebinin tamamı kabul edilmişken, 24.689 adet dosyada (% 38,05) başvuru sahiplerinin taleplerinin kısmen kabul edildiği, 8.305 dosyada (% 12,80) ise talep edilen tazminatın 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 2017 yılında ortalama çözüm süresi 63 gün olarak gerçekleşmiştir.

2017 yılında Komisyonun yapılan başvuruların 3.658'i başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 2.786 başvuru dosyası ise raporörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşıyamaları nedeniyle kapatılmıştır. Bunun yanında 675 uyuşmazlık başvurusuna ilişkin dosya, tarafların raporör aşamasında uzlaşmasıyla sonuçlanmış olup, bu durum Komisyonun uyuşmazlıkların çözümüne sadece hakemler eliyle değil, tarafların uzlaştıran bir rol oynayarak da katkı yaptığını ortaya koymaktadır.

Komisyonun başvuruda bulunmak veya tahkim sistemiyle ilgili bilgi edinmek isteyen kişiler, sorularını şahsen, telefonla veya e-posta yoluyla Komisyonun internet sitesinde 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, Komisyonun başvuru sürecinin talep sahipleri bakımından kolaylıkla anlaşılması ve yapılan başvuruların da yine başvuru sahiplerince başvuru sayısıyla sorgulama yapılarak basit bir biçimde takip edilebilmesi amaçlanmıştır.

When the distributions based on dispute amounts are examined, it is seen that 66% of the applications in 2015 and 74% of the applications in 2016 were related to claims below 5.000 TL. In 2017, rate of claims below 5.000 TL was realised as 77%. Rate of claims between 5.000 and 15.000 TL realised as 12% in 2017. In 2016, rate of applications between 15.000 and 40.000 TL was 6%. It realised as 5% in 2017. Rate of disputes concerning claims of 40.000 TL or more realised as 6% by a 1 point decrease compared to the previous year.

In 2017, 95% of the real person applicants and 97% of the legal person applicants were represented by attorneys.

In 2017, number of files settled by insurance arbitrators reached 64.880 by a 71% increase compared to 37.983 files which were settled in the previous year. Claims of applicants were fully accepted in 31.886 files (49,15%) and partially accepted in 24.689 files (38,05%). On the other hand, compensation claims in 8.305 files (12,80%) were rejected.

In the calculation of average resolution period of disputes, simple average of period used between the date of the files was given to the arbitrators and date of resolution of the file is taken. Accordingly, the average resolution period of disputes by arbitrators was 63 days in 2017.

In 2017, 3.658 applications could not be processed as they were not in the competence of the Commission and 2.786 application files were closed by the rapporteurs due to the relevant regulations. In 675 files, parties to the dispute reached a voluntary settlement 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

Komisyonla başvuru ücretleri, T.C.Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı tarafından 2016 yılı Ocak ayında belirlenmiştir. Uyuşmazlık miktarına göre ödenmesi gereken ücretlerin ayrıntısı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

## 4.2. Application Fees

Application fees to the Commission were determined by the Undersecretary of Treasury in January 2016. Details of the fees to be paid in relation to dispute amounts is shown in the table below.

**Tablo 4.2 Başvuru Ücretleri**  
**Application Fees**

| Uyuşmazlığa Konu Miktar (TL)<br><i>Dispute Amounts</i> | Başvuru Ücreti (TL)<br><i>Application Fees</i>   |
|--|--|
| 0 - 5.000  | 100  |
| 5.001 - 10.000   | 250  |
| 10.001 ve 20.000                                       | 350  |
| 20.001 ve üzeri ( <i>and more</i> )                    | Uyuşmazlık tutarının %1,5'u (En az 350 TL olmaz üzere)<br><i>1.5% of the amount of the dispute (at least 350 TL)</i> |

## 4.3. Başvurulara İlişkin İstatistik Bilgiler

Bu kısımda, Komisyonla yapılan başvuruların niteliklerine göre dağılımı hakkında bilgilere yer verilmiştir. Bu çerçevede öncelikle, 2017 yılı sonuçları değerlendirilmiş sonrasında ise 2016-2017 yılları sonuçları karşılaştırmalı olarak tablo ve grafikler yardımıyla açıklanmıştır.

## 4.3. Statistical Data on Applications

In this section, detailed statistical information concerning the distribution of applications made to the Commission is provided. In this context, firstly the data in relation to 2017 is evaluated, followed by comparative analysis of 2016 and 2017 through tables and charts.

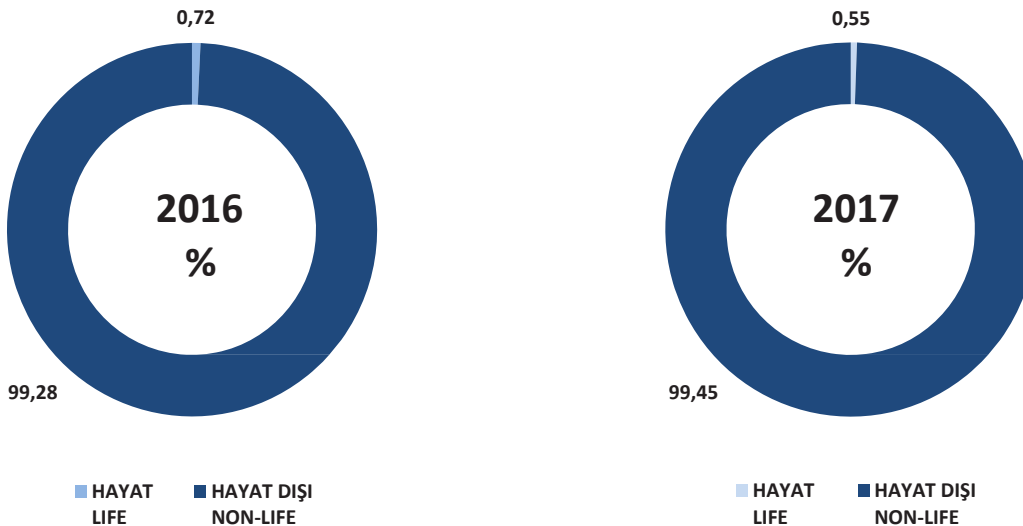
### 4.3.1. Başvuruların Branş Bazında Dağılımı

Aşağıdaki grafikte, 2016 ve 2017 yıllarında yapılan başvuruların branş bazında dağılımı karşılaştırmalı olarak gösterilmiştir.

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

In this table, the distribution of applications based on branches made in 2016 and 2017 is given comparatively.

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



2016 ve 2017 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 2016 and 2017 is provided below.

**Tablo 4.3.1 Başvuruların 2016-2017 Yıllarında Branş Bazında Dağılımı**  
**Distribution of Applications by Life/Non-Life in 2016 and 2017**

| Yıllar<br>Years | Hayat<br>Life | %    | Hayat Dışı<br>Non Life | %     | Toplam<br>Total |
|-----------------|---------------|------|------------------------|-------|-----------------|
| 2016            | 273           | 0,72 | 41.756                 | 99,28 | 42.029          |
| 2017            | 462           | 0,55 | 83.994                 | 99,45 | 84.456          |

Tablonun incelenmesinden, 2017 yılında hayat dışı branşlardan yapılan başvuruların % 99,45, hayat branşından yapılan başvuruların ise % 0,55 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 99,45% while application from life branch has been realised as 0,55 % in 2017. 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.

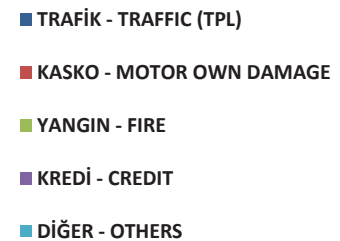
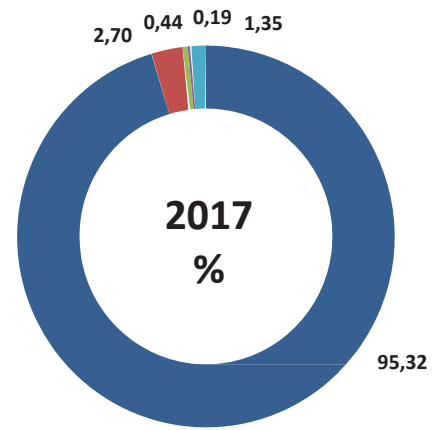
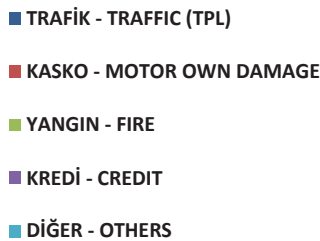
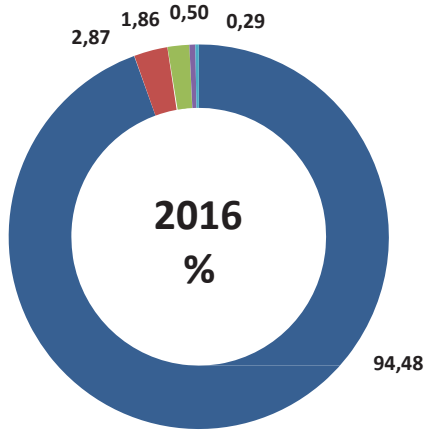
#### 4.3.2. Başvuruların Poliçe Türleri Bazında Dağılımı

Aşağıdaki grafiklerde 2016 ve 2017 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 2016 and 2017 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**





2016 ve 2017 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 2016 and 2017 is provided below.

**Tablo 4.3.2 Başvuruların 2016 - 2017 Yıllarında Poliçe Türü Bazında Dağılımı**  
**Distribution of Applications by Policy Types in 2016 and 2017**

| Poliçe Türü Bazında Dağılım<br>Distribution of Applications by Policy Types                     | 2016            |             | 2017            |             |
|---|-----------------|-------------|-----------------|-------------|
|   | Adet<br>Numbers | %           | Adet<br>Numbers | %           |
| Trafik - Motor Vehicle Tpl  | 39.707          | 94,51%      | 80.503          | 95,32%      |
| Kasko - Motor Own Damage  | 1.207           | 2,89%       | 2.280           | 2,70%       |
| Yangın - Fire   | 209             | 0,51%       | 374             | 0,44%       |
| Kredi - Credit  | 121             | 0,30%       | 161             | 0,19%       |
| Devlet Destekli Bitkisel Ürün - State-supported herbal product                                  | 37              | 0,11%       | 114             | 0,13%       |
| Sağlık (Hayat) - Health (Life)  | 65              | 0,16%       | 114             | 0,13%       |
| İstihdam (Hayat) - Employment (Life)  | 11              | 0,04%       | 111             | 0,13%       |
| Zorunlu Karayolu Taşımacılık Mali Sorumluluk - Compulsory Road Transport Financial Liability    | 37              | 0,10%       | 96              | 0,11%       |
| Karayolu Yolcu Taşımacılığı Zorunlu Koltuk Ferdi Kaza - Passenger Carriers Compulsory Liability | -               | 0,00%       | 81              | 0,10%       |
| Motorlu Kara Taşıtları İhtiyari Sorumluluk - Voluntary Motor Third Party Liability              | 30              | 0,09%       | 73              | 0,09%       |
| Hırsızlık - Burglary  | 122             | 0,29%       | 62              | 0,07%       |
| Mesleki sorumluluk - Professional Liability   | 29              | 0,08%       | 41              | 0,05%       |
| Sel - Flood   | 33              | 0,08%       | 40              | 0,05%       |
| Ferdi Kaza (Hayat) - Casualty (Life)  | 22              | 0,07%       | 34              | 0,04%       |
| Makine kırılması - Machinery Breakdown  | 33              | 0,08%       | 32              | 0,04%       |
| Ferdi Kaza - Casualty   | 19              | 0,05%       | 29              | 0,03%       |
| İnşaat - Construction   | 24              | 0,06%       | 28              | 0,03%       |
| Tekne - Deniz araçları - Marine Hull  | 18              | 0,04%       | 24              | 0,03%       |
| Emtea - Cargo   | 32              | 0,08%       | 24              | 0,03%       |
| Deprem ve Sel Dışındaki Doğal Afetler - Natural Disasters Other Than Flood and Earthquake       | 12              | 0,03%       | 21              | 0,02%       |
| Tehlikeli Maddeler Zorunlu Sorumluluk - Compulsory TPL for Hazardous substances                 | 18              | 0,04%       | 21              | 0,02%       |
| Sağlık - Health   | 23              | 0,05%       | 18              | 0,02%       |
| Üçüncü Şahıslara Karşı Mali Sorumluluk - Third Party Financial Liability                        | -               | 0,00%       | 18              | 0,02%       |
| Patlama - Explosion   | 8               | 0,02%       | 17              | 0,02%       |
| Diğerleri (Hayat) - Others (Life)   | -               | 0,00%       | 17              | 0,02%       |
| Seyahat Sağlık (Hayat) - Travelers Health (Life)  | 7               | 0,02%       | 16              | 0,02%       |
| Elektronik cihaz - Electronic Equipment   | 21              | 0,05%       | 15              | 0,02%       |
| İstihdam - Employment   | 15              | 0,04%       | 15              | 0,02%       |
| İşveren Mali Sorumluluk - Employer's Liability  | 18              | 0,04%       | 15              | 0,02%       |
| Seyahat Sağlık - Travelers Health   | 6               | 0,01%       | 11              | 0,01%       |
| Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk - Compulsory Certificate Financial Liability                  | 15              | 0,04%       | 8               | 0,01%       |
| Hastalık (Hayat) - illness (Life)   | 6               | 0,01%       | 4               | 0,00%       |
| Hukuksal koruma - Legal protection  | 3               | 0,01%       | 4               | 0,00%       |
| İrat Ödemeleri (Hayat) - Annuities (Life)   | 6               | 0,01%       | 4               | 0,00%       |
| Tüpgaz zorunlu sorumluluk - Compulsory Lpg Liability  | -               | 0,00%       | 4               | 0,00%       |
| Devlet Destekli Sera - State supported Green House  | 3               | 0,01%       | 3               | 0,00%       |
| Hastalık - Sickness   | 5               | 0,01%       | 3               | 0,00%       |
| Devlet Destekli Hayvan Hayat - State Supported Animal Life                                      | 1               | 0,00%       | 3               | 0,00%       |
| Uçak - Tekne - Aviation - Hull  | -               | 0,00%       | 2               | 0,00%       |
| Toprak kayması - Landslide  | 4               | 0,01%       | 2               | 0,00%       |
| Taşıt Kredisi - Vehicle Credit  | -               | 0,00%       | 2               | 0,00%       |
| Kıymet - Specie   | 1               | 0,00%       | 1               | 0,00%       |
| Asansör Üçüncü Kişilere Karşı Mali Sorumluluk - Elevator's/Lift Liability                       | 7               | 0,02%       | 1               | 0,00%       |
| Cam kırılması - Plate Glass   | 7               | 0,02%       | 1               | 0,00%       |
| Özel Güvenlik Mali Sorumluluk - Private security Liability                                      | 5               | 0,01%       | 1               | 0,00%       |
| Devlet Destekli Kümes Hayvan Hayat Poultry - Supported by the Government                        | 1               | 0,00%       | 1               | 0,00%       |
| Yapı Denetimi Zorunlu Mali Sorumluluk - Building Controllers Compulsory Liability               | -               | 0,00%       | 1               | 0,00%       |
| Tekne Sorumluluk - Ship Liability   | -               | 0,00%       | 1               | 0,00%       |
| Hayvan Hayat - Animal Life  | 2               | 0,00%       | 1               | 0,00%       |
| Kar Kaybı - Loss of profit  | -               | 0,00%       | 1               | 0,00%       |
| Montaj - Erection All Risk  | 6               | 0,01%       | 1               | 0,00%       |
| Motorlu Kara Taşıtları Dışındaki Motorlu Araçlar - Machines Other Than Motor Vehicles           | 1               | 0,00%       | 1               | 0,00%       |
| Kira ve Gelir Kaybı - Loss of Rent and Income   | -               | 0,00%       | 1               | 0,00%       |
| <b>Toplam - Total</b>   | <b>42.029</b>   | <b>%100</b> | <b>84.456</b>   | <b>%100</b> |

Tablonun incelenmesinden de görüleceği üzere, Komisyona yapılan başvurularda bir önceki yılda olduğu gibi kara araçları zorunlu mali (trafik) sorumluluk ve kara araçları kasko poliçelerine ilişkin uyuşmazlıklar en büyük paya sahiptir. 2016 yılındaki başvuruların % 97,35'ini trafik ve kasko poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular oluştururken, bu oran 2017 yılı sonu itibarıyla % 98,02 olarak gerçekleşmiştir. Trafik ve kasko poliçelerine ilişkin başvuruların toplam payı bir önceki yıla göre % 0,67 oranında artış göstermiştir. Diğer taraftan, trafik sigortalarından başvuruların oranı 2016 yılında %94 iken 2017 yılında %95 olmuş, kasko sigortasından kaynaklanan başvuruların payı 2017 yılında da değişmeyerek %3 olarak gerçekleşmiştir.

Trafik ve kasko poliçelerini bir önceki yılda olduğu gibi yangın poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular izlemiş ve yangın poliçelerinden gelen başvurular % 0,44 olarak, Komisyona diğer branşlardan yapılan başvuruların payı ise % 1'in altında gerçekleşmiştir.

Trafik sigortası dışındaki sigorta branşlarının payı oransal olarak azalmış gözükmeyle birlikte sayısal anlamda bir azalma söz konusu değildir.

#### 4.3.3. Başvuruların İçerik Bazında Dağılımı

2016 ve 2017 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 97.35% of the applications made in 2016 consisted of disputes arising from Motor Vehicle TPL (traffic) and Automobile insurance policies, the rate is realised as 98.02% in 2017. Total applications arising from Motor Vehicle TPL and Automobile insurance policies, increased by 0,67% in 2017 compared with 2016. On the other hand while applications arising from traffic insurance (Motor Vehicle TPL) was 94% in 2016, it realised as 95% in 2017 whereas applications arising from Automobile insurance unchanged and realised as 3% in 2017

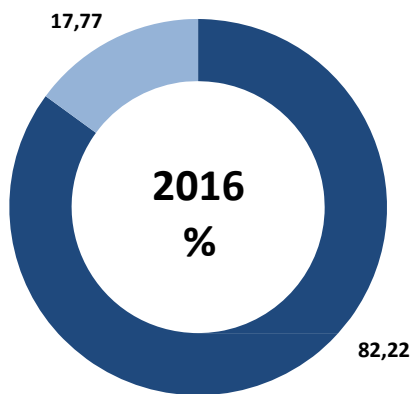
Motor Vehicle TPL and Automobile polices are followed by applications concerning fire policies as in the previous year and the rate of applications regarding disputes arising from fire policies realised as 0,44%, and applications to the Commission regarding other branches realised as below 1%.

The share of insurance branches apart from Motor Vehicle TPL seems to be reduced proportionally. In fact, there is not a numerical reduction.

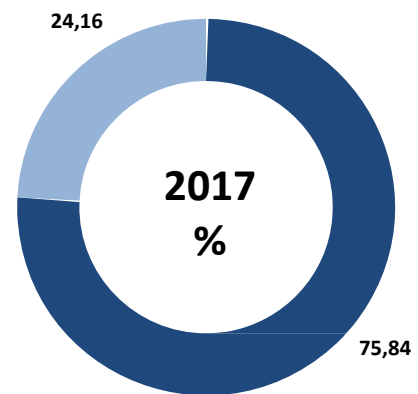
#### 4.3.3. Distribution of Applications Based on Content of Claims

In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2016 and 2017 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*



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



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

Komisyonca başvuruların içeriklerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo 2016 ve 2017 yılları karşılaştırılarak aşağıda sunulmuştur.

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2016 and 2017 on the basis of the content of claims is provided below.

**Tablo 4.3.3 Başvuruların 2016-2017 Yıllarında İçerikleri Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applications Based on Content Of Claims in 2016 and 2017*

| İçerik Bazında Dağılım - Distribution of Applications Based on Content of Claims | 2016   | %     | 2017   | %     |
|--|--------|-------|--------|-------|
| Tazminatın Ödenmemesi - Denial of Compensation                                   | 34.559 | 82,22 | 64.049 | 75,84 |
| Tazminatın Eksik Ödenmesi - Insufficient Compensation                            | 7.470  | 17,77 | 20.407 | 24,16 |
| Toplam - Total   | 42.029 | % 100 | 84.456 | % 100 |

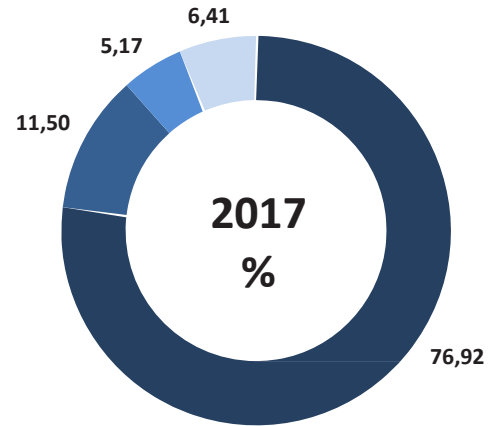
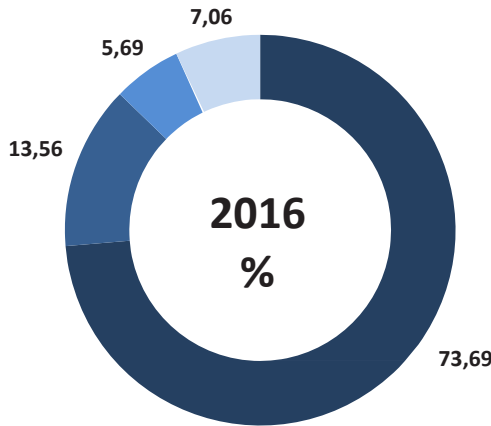
#### 4.3.4. Başvuruların Miktar Bazında Dağılımı

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

2016 ve 2017 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlık miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2016 and 2017 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)*



■ 0-5.000 ■ 5.001-15.000 ■ 15.001-40.000 ■ 40.001-

■ 0-5.000 ■ 5.001-15.000 ■ 15.001-40.000 ■ 40.001-

Komisyonca 2016 ve 2017 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 2016 and 2017 on the basis of dispute amounts is provided below.

**Tablo 4.3.4 Başvuruların 2016 - 2017 Yıllarında Uyuşmazlık Miktarı Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applications by Dispute Amounts in 2016 and 2017*

| Miktar - Amount<br>(TL) | 2016           |       | 2017           |       |
|-------------------------|----------------|-------|----------------|-------|
|                         | Adet<br>Number | %     | Adet<br>Number | %     |
| 0-5.000                 | 30.972         | 73,69 | 64.964         | 76,92 |
| 5.001-15.000            | 5.698          | 13,56 | 4.370          | 11,50 |
| 15.001-40.000           | 2.390          | 5,69  | 5.411          | 5,17  |
| 40.001-                 | 2.969          | 7,06  | 7.711          | 6,41  |
| Toplam - Total          | 42.029         | % 100 | 84.456         | % 100 |

Tablonun incelenmesinden, 2017 yılında Komisyona yapılan başvuruların yaklaşık % 88'lik diliminin 15.000 TL ve daha düşük miktarda uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. 2017 yılında 15.000 – 40.000 TL diliminden gelen başvurular % 5,69'dan % 5,17'ye gerilerken, 40.000 TL ve üzerindeki miktarlara ilişkin başvurular % 7,06'dan % 6,41'e düşmüştür.

#### 4.3.5. Başvuruların, Başvuru Sahiplerinin Niteliklerine Göre Dağılımı

##### 4.3.5.1. Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı

2016 ve 2017 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların başvuru sahiplerinin gerçek veya tüzel kişi olmasına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

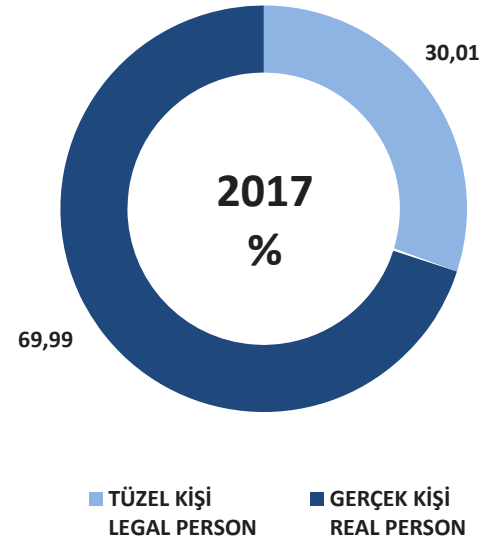
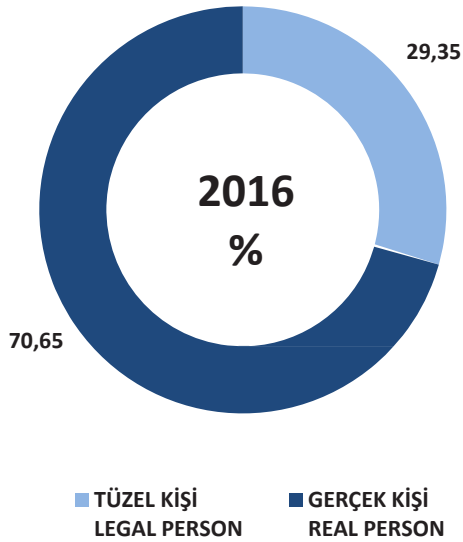
It is observed upon the examination of the table that about 88% of the applications in 2017 are concerning disputes of 15.000 TL and below. The rate of applications regarding disputes between 15.000 – 40.000 TL decreased from 5,69 % to 5,17% while applications regarding disputes above 40.000 TL decreased from 7,06 % to 6.41% in 2017.

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

##### 4.3.5.1. Distribution on the basis of Legal Status

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission during 2016 and 2017 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 2016 ve 2017 yılları karşılaştırılarak gösterilmiştir.

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2016 and 2017 on the basis of legal status of their applicants, is provided below.

**Tablo 4.3.5.1 2016 - 2017 Yıllarında Başvuruların, Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliği Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applications Based on Applicants Legal Status in 2016 and 2017*

| Yıl<br>Year | Tüzel Kişi<br>Legal Person | %     | Gerçek Kişi<br>Real Person | %     | Toplam<br>Total |
|-------------|----------------------------|-------|----------------------------|-------|-----------------|
| 2016        | 12.334                     | 29,35 | 29.695                     | 70,65 | 42.029          |
| 2017        | 25.343                     | 30,01 | 59.113                     | 69,99 | 84.456          |

Tablonun incelenmesinden 2017 yılında da önceki yıllardaki gibi, başvuruların yaklaşık % 70'inin gerçek kişi başvuru sahiplerince yapıldığı görülmektedir.

As seen from the table, in 2017, about 70% of the applications made by real person same as previous years.

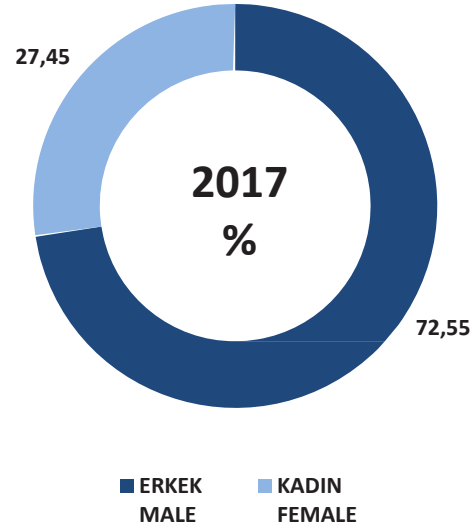
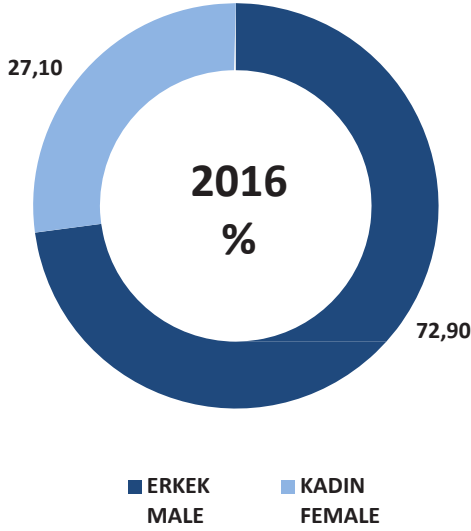
#### 4.3.5.2. Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafiklerde, 2016 ve 2017 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 2016 and 2017 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*



2016 ve 2017 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 2016 and 2017 is provided below as a table.

**Tablo 4.3.5.2 2016 - 2017 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Cinsiyetleri Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applicants by Gender in 2016 and 2017*

| Yıl - Year | Kadın- Female | %     | Erkek-Male | %     | Toplam - Total |
|------------|---------------|-------|------------|-------|----------------|
| 2016       | 8.047         | 27,10 | 21.648     | 72,90 | 29.695         |
| 2017       | 16.228        | 27,45 | 42.885     | 72,55 | 59.113         |

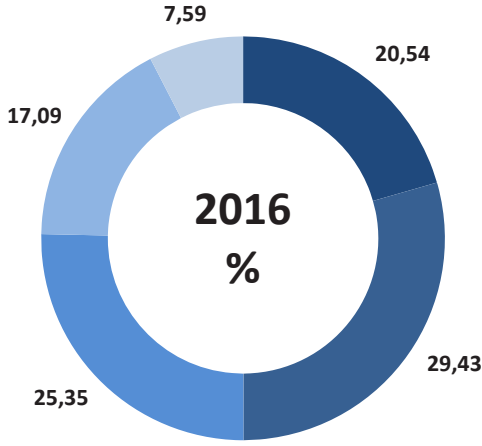
## 4.3.5.3. Yaşlarına Göre Dağılımı

Komisyonca 2016 ve 2017 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi gerçek kişilerin yaşlarına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

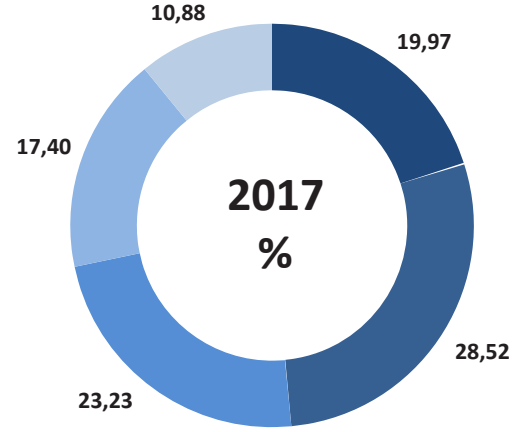
## 4.3.5.3. Distribution by Age

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission in 2016 and 2017 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)

2016 ve 2017 yıllarında yapılan başvuruların başvuru sahibi gerçek kişilerin yaşlarına göre sayısal ve oransal dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

The comparative quantitative and proportional distribution of applications made on the basis of the ages of real person applicants in 2016 and 2017 is provided below as a table.

**Tablo 4.3.5.3 2016 - 2017 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Yaşları Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applicants by Age in 2016 and 2017*

| Yaş - Ages            | 2016          |             | 2017          |             |
|-----------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
|                       | Adet - Number | %           | Adet - Number | %           |
| 18-30                 | 6.235         | 20,54       | 11.803        | 19,97       |
| 31-40                 | 8.613         | 29,43       | 16.854        | 28,52       |
| 41-50                 | 7.423         | 25,35       | 13.734        | 23,23       |
| 51-60                 | 5.049         | 17,09       | 10.288        | 17,40       |
| 60-                   | 2.375         | 7,59        | 6.434         | 10,88       |
| <b>Toplam - Total</b> | <b>29.695</b> | <b>100%</b> | <b>59.113</b> | <b>100%</b> |

#### 4.3.5.4. Uyrukları Bazında Dağılımı

2016 ve 2017 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların dağılımı, başvuru sahibi gerçek kişilerin uyrukları esas alınarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

#### 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 2016 and 2017 is provided below as a table and a chart.

**Tablo 4.3.5.4 Başvuruların 2016 - 2017 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Uyrukları Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applicants by Nationality in 2016 and 2017*

| Yıl - Years | Türk Vatandaşı<br>Turkish Citizens | %     | Yabancı Uyruklu<br>Foreigners | %    | Toplam<br>Total |
|-------------|------------------------------------|-------|-------------------------------|------|-----------------|
| 2016        | 29.558                             | 99,54 | 137                           | 0,46 | 29.695          |
| 2017        | 84.121                             | 99,76 | 335                           | 0,24 | 84.456          |

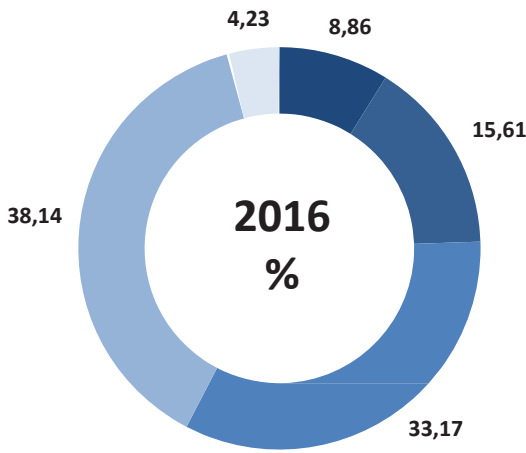
#### 4.3.5.5. Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Aşağıda 2016 ve 2017 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi gerçek kişilerin eğitim durumlarına göre oransal dağılımı grafiklerle gösterilmiştir.

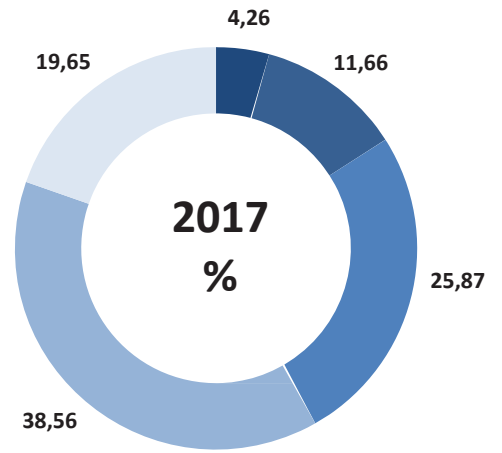
#### 4.3.5.5. Distribution by Education Level

In the chart below, the proportional distribution of applications made during 2016 and 2017 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 Levels*



- İLKOKUL  
(ELEMANTRY SCHOOL)
- LİSE  
(SECONDARY SCHOOL)
- ÜNİVERSİTE  
(UNIVERSITY)
- LİSANSÜSTÜ  
(POSTGRADUATE)
- BEYAN EDİLMİYEN  
(UNDISCLOSED)



- İLKOKUL  
(ELEMANTRY SCHOOL)
- LİSE  
(SECONDARY SCHOOL)
- ÜNİVERSİTE  
(UNIVERSITY)
- LİSANSÜSTÜ  
(POSTGRADUATE)
- BEYAN EDİLMİYEN  
(UNDISCLOSED)

2016 ve 2017 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 2016 and 2017 is shown above.

**Tablo 4.3.5.5 2016 - 2017 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Eğitim Durumları Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applicants by Education Level in 2016 and 2017*

| Eğitim Durumu - Educational Status | 2016           |              | 2017           |              |
|------------------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|
|                                    | Adet<br>Number | %            | Adet<br>Number | %            |
| İlköğretim – Elementary School     | 2.630          | 4,23         | 3.594          | 4,26         |
| Lise - Secondary School            | 4.634          | 8,86         | 9.851          | 11,66        |
| Üniversite - University            | 9.851          | 15,61        | 21.845         | 25,87        |
| Lisansüstü - Postgraduate          | 11.325         | 33,17        | 32.569         | 38,56        |
| Beyan edilmeyen - Undisclosed      | 1.255          | 38,14        | 16.597         | 19,65        |
| <b>Toplam - Total</b>              | <b>29.695</b>  | <b>% 100</b> | <b>84.456</b>  | <b>% 100</b> |

Komisyonca 2017 yılında yapılan 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 uyuşmazlıkların mümkün olduğunca basit bir biçimde çözülmesi yönündeki hedefini gerçekleştirdiğini ortaya koymaktadır.

If the applications made to the Commission in 2017 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.

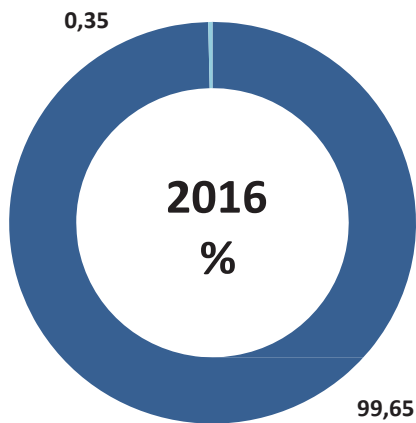
#### 4.3.5.6. Tüzel Kişilerin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı

2016 ve 2017 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi tüzel kişilerin hukuki nitelikleri itibarıyla dağılımına ilişkin grafikler aşağıda verilmiştir.

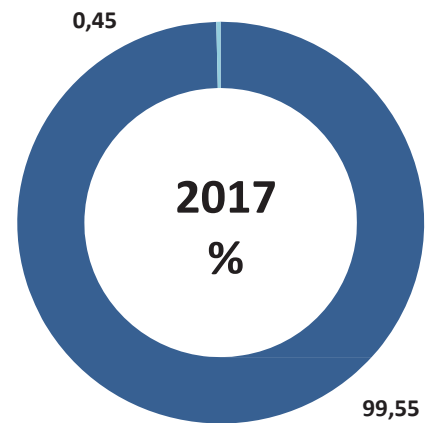
#### 4.3.5.6. Distribution by Legal Status of Legal Persons

In the chart below, the distribution of applications made in 2016 and 2017, 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

2016 ve 2017 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 2016 and 2017 is provided below as a table.

**Tablo 4.3.5.7 Başvuruların 2016 - 2017 Yıllarında Şahsen veya Vekille Yapılması Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Applications in 2016 and 2017 on the Basis Representation of the Applicant*

|                            | 2016   |   |   | 2017   |   |   |
|----------------------------|--|---|---|--|---|---|
|                            | Toplam Başvuru Adedi<br>Total No.of Applications | Vekaleten Başvuru Adedi<br>Representation by Attorney | Vekaleten Başvuru Oranı<br>Ratio of Applications made by Attorney | Toplam Başvuru Adedi<br>Total No.of Applications | Vekaleten Başvuru Adedi<br>Representation by Attorney | Vekaleten Başvuru Oranı<br>Ratio of Applications made by Attorney |
| Gerçek Kişi<br>Real Person | 29.659   | 26.329  | 89  | 59.113   | 56.108  | 95  |
| Tüzel Kişi<br>Legal Person | 12.334   | 11.832  | 96  | 25.343   | 24.750  | 97  |
| <b>Toplam - Total</b>      | <b>42.029</b>                                    | <b>38.161</b>   | <b>91%</b>  | <b>84.456</b>                                    | <b>80.856</b>   | <b>96%</b>  |

Tablonun incelenmesinden, Komisyona yapılan başvuruların 2016 yılında % 91'inin, 2017 yılında ise % 96'sının vekaleten yapıldığı görülmektedir.

Examination of the table shows that 91% of applications in 2016 and 96% of applications in 2017 were made by attorneys.

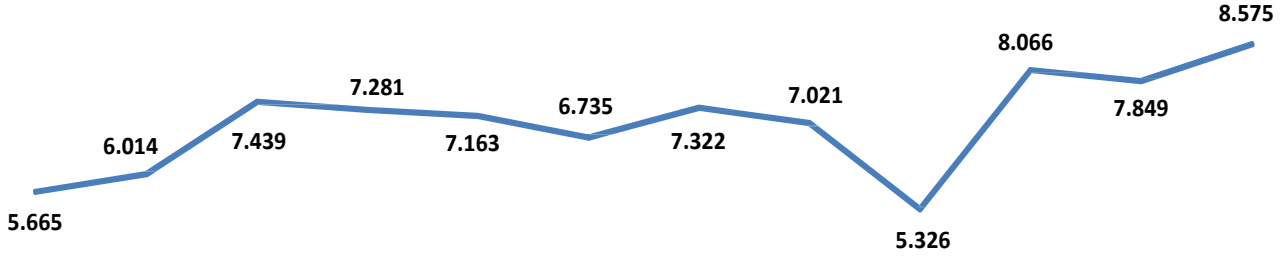
## 4.3.6. Başvuruların Aylara Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafik 2017 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 2017 is provided.

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

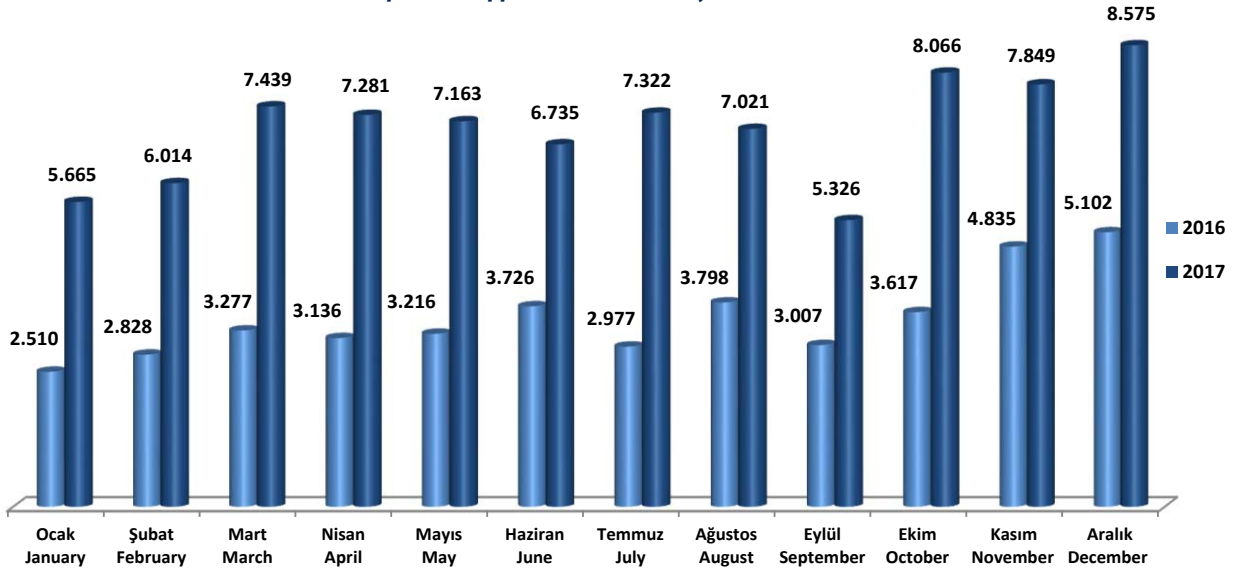


| Ocak    | Şubat    | Mart  | Nisan | Mayıs | Haziran | Temmuz | Ağustos | Eylül     | Ekim    | Kasım    | Aralık   |
|---------|----------|-------|-------|-------|---------|--------|---------|-----------|---------|----------|----------|
| January | February | March | April | May   | June    | July   | August  | September | October | November | December |

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 2016 – 2017 Yıllarında Aylara Göre Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları**  
*Comparative Application Numbers by Months in 2016 and 2017*



Grafik'in incelenmesinden, Komisyona 2017 yılında yapılan başvuruların ayların tümünde 2016 yılına göre daha yüksek sayıda gerçekleştiği, 2017 Aralık ayında ise 2016 Aralık ayına göre % 68'in üzerinde bir artışla 8.575 başvuruya ulaşıldığı görülmektedir.

Upon the examination of the chart, it is observed that applications made to the Commission in 2017 were realized at higher numbers in all months, on the other hand applications in December 2017 reached to 8.575 with an increase of more than 68% as compared to December 2016.

2017 yılının ilk çeyreğinde yapılan başvuruların aylık ortalaması 6.372 olurken, ikinci çeyrekte bu sayı 7.059, üçüncü çeyrekte ise 6.556 olmuştur. Yılın son çeyreğinde ise başvurularda büyük bir artış yaşanmış ve son çeyrekte aylık ortalama 8.163 başvuruya ulaşılmıştır. Söz konusu rakam, 2016 yılının son çeyreğine göre % 81'lik bir artış ifade etmektedir.

The monthly average of applications in the first three quarters of the year were 6.372, 7.059 and 6.556 respectively. However, in the last quarter of the year the applications displayed a remarkable increase and the monthly average rose to 8.163. That number means a 81% increase in comparison to the last quarter of 2016.

#### 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 2016 ve 2017 yılları için aşağıda verilmiştir.

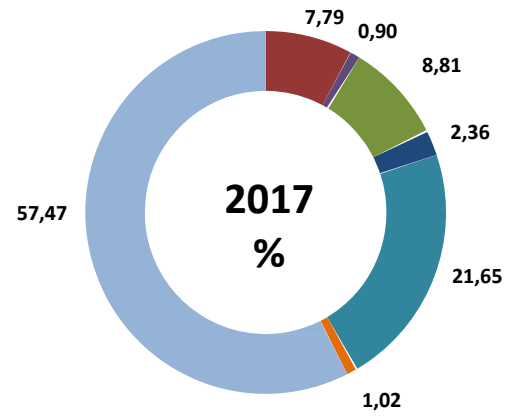
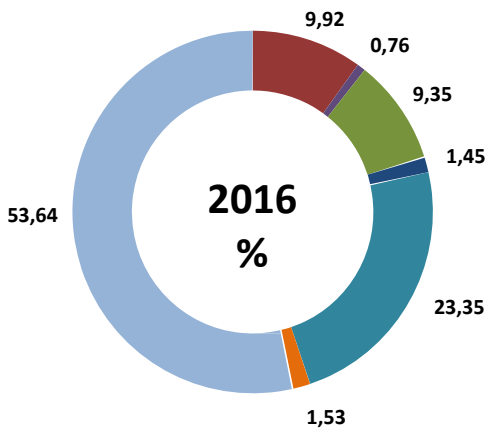
#### 4.3.7. Geographical Distribution of Applications

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 2016 and 2017 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*



- Akdeniz Bölgesi (Mediterranean Region)
- Ege Bölgesi (Aegean Region)
- İç Anadolu Bölgesi (Central Anatolia Region)
- Marmara Bölgesi (Marmara Region)
- Doğu Anadolu Bölgesi (Eastern Anatolia Region)
- Güney Doğu Anadolu Bölgesi (Southeastern Anatolia Region)
- Karadeniz Bölgesi (Black Sea Region)

- Akdeniz Bölgesi (Mediterranean Region)
- Ege Bölgesi (Aegean Region)
- İç Anadolu Bölgesi (Central Anatolia Region)
- Marmara Bölgesi (Marmara Region)
- Doğu Anadolu Bölgesi (Eastern Anatolia Region)
- Güney Doğu Anadolu Bölgesi (Southeastern Anatolia Region)
- Karadeniz Bölgesi (Black Sea 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 2016 - 2017 Yıllarında Coğrafi Bölge Bazında Dağılımı**  
**Distribution of Applications by Geographical Region in 2016 and 2017**

| Bölge - Regions   | 2016           |             | 2017           |             |
|---|----------------|-------------|----------------|-------------|
|   | Adet<br>Number | %           | Adet<br>Number | %           |
| Akdeniz Bölgesi - Mediterranean Region                    | 4.168          | 9,92        | 6.581          | 7,79        |
| Doğu Anadolu Bölgesi - Eastern Anatolia Region            | 321            | 0,76        | 761            | 0,90        |
| Ege Bölgesi - Aegean Region                               | 3.928          | 9,35        | 7.439          | 8,81        |
| Güney Doğu Anadolu Bölgesi - Southeastern Anatolia Region | 611            | 1,45        | 1.991          | 2,36        |
| İç Anadolu Bölgesi - Central Anatolia Region              | 9.814          | 23,35       | 18.283         | 21,65       |
| Karadeniz Bölgesi - Black Sea Region                      | 643            | 1,53        | 861            | 1,02        |
| Marmara Bölgesi - Marmara Region                          | 22.544         | 53,64       | 48.529         | 57,46       |
| Yurtdışı - Abroad   | 0              | 0,00        | 11             | 0,01        |
| <b>Genel Toplam - Total</b>                               | <b>42.029</b>  | <b>100%</b> | <b>84.456</b>  | <b>100%</b> |

Tablonun incelenmesinden, 2017 yılında Marmara Bölgesinden yapılan başvuruların genel başvurular içindeki payının %57,46'ya yükseldiği, bununla birlikte diğer bölgelerden yapılan başvuruların da sayısal olarak arttığı görülmektedir.

#### 4.3.7.2. Başvuruların İllere Göre Dağılımı

2017 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 Regions increased to 57.46% in 2017. It is also seen that the number of applications made from other regions increased numerically.

#### 4.3.7.2. Distribution of Applications by Province

In 2017, the Commission received applications from 81 provinces and the quantitative distribution of applications by province is provided in the table below.

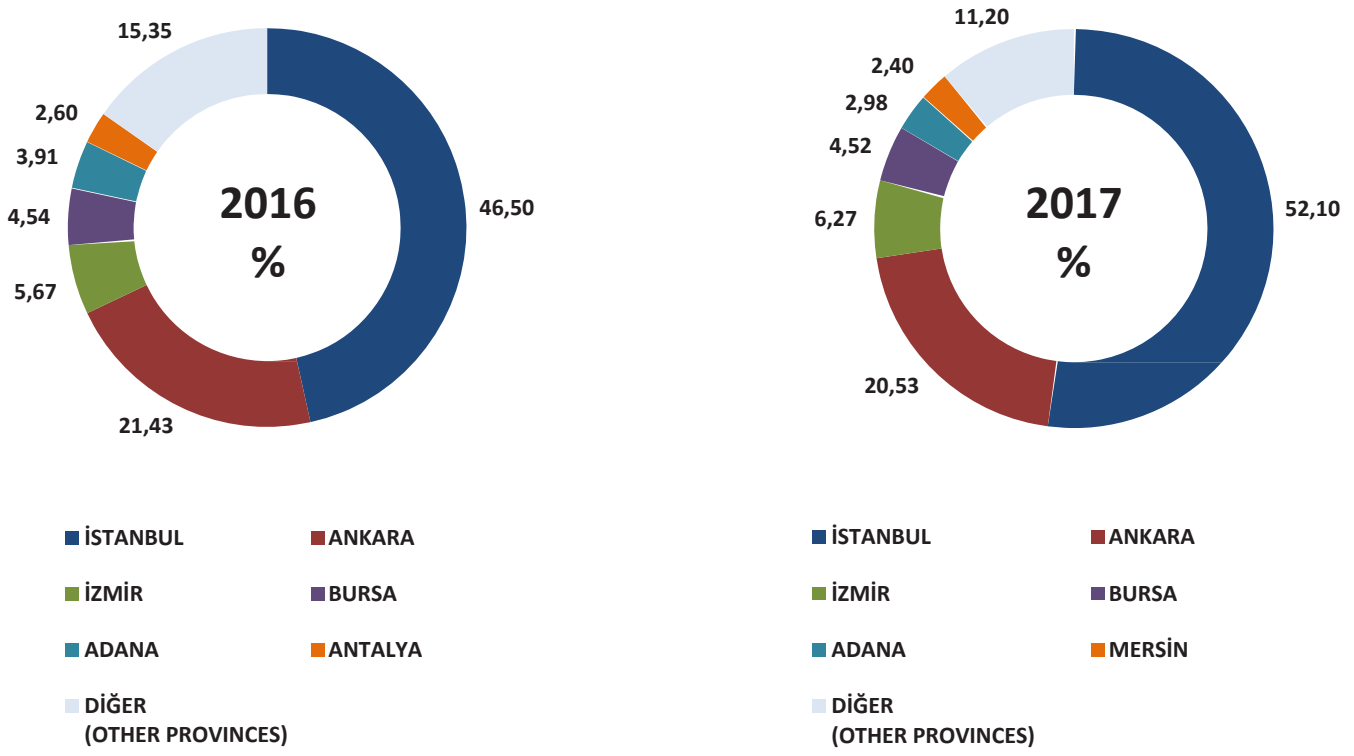
**Tablo 4.3.7.2 Başvuruların İllere Göre Dağılımı**  
**Distribution of Applications by Province**

| Başvuru Alınan İl Sayısı<br>Number of Provinces from which Commission Received Applications | 81     |
|---|--------|
| İl Bazında Dağılım- Distribution of Applications by Province                                |        |
| İSTANBUL  | 43.988 |
| ANKARA  | 17.343 |
| İZMİR   | 5.294  |
| BURSA   | 3.817  |
| ADANA   | 2.521  |
| MERSİN  | 2.030  |
| ANTALYA   | 1.285  |
| ŞANLIURFA   | 710    |
| DENİZLİ   | 648    |
| HATAY   | 558    |
| MUĞLA   | 508    |
| MANİSA  | 502    |
| AYDIN   | 494    |
| KOCAELİ   | 414    |
| GAZİANTEP   | 352    |
| ESKİŞEHİR   | 334    |
| DİYARBAKIR  | 328    |
| KAYSERİ   | 279    |
| AFYON   | 274    |
| KONYA   | 240    |
| SAMSUN  | 186    |
| TEKİRDAĞ  | 178    |
| MALATYA   | 152    |
| KARAMAN   | 143    |
| TRABZON   | 134    |
| ORDU  | 127    |
| BALIKESİR   | 119    |
| VAN   | 98     |
| OSMANİYE  | 87     |
| AMASYA  | 83     |
| BATMAN  | 69     |
| ISPARTA   | 66     |
| ZONGULDAK   | 59     |
| DÜZCE   | 57     |
| ŞIRNAK  | 55     |
| ÇORUM   | 44     |
| SAKARYA   | 41     |
| NEVŞEHİR  | 40     |
| ÇANAKKALE   | 40     |
| SİVAS   | 38     |
| ADİYAMAN  | 37     |
| ELAZIĞ  | 37     |
| MARDİN  | 36     |
| ERZURUM   | 35     |
| KÜTAHYA   | 34     |
| UŞAK  | 33     |
| YALOVA  | 33     |
| GİRESUN   | 32     |
| Diğer iller - Other Provinces   | 444    |
| TOPLAM - Total  | 84.456 |

2016 ve 2017 yıllarında yapılan başvuruların, başvuruların yapıldığı illere göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir

The proportional distribution of applications by provinces in 2016 and 2017 is provided in the chart below.

**Grafik 4.3.7.2 Başvuruların İllere Göre Dağılımı**  
**Distribution of Applications by Province**



2016 ve 2017 yıllarında yapılan başvuruların, il bazında sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

The quantitative and proportional distribution of applications made in 2016 and 2017 by province is presented in the table below.

**Tablo 4.3.7.2.2 Başvuruların 2016 - 2017 Yıllarında İl Bazında Dağılımı**  
**Distribution of Applications by Province in 2016 and 2017**

| İl - Province                 | 2016           |             | 2017           |             |
|-------------------------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
|                               | Adet<br>Number | %           | Adet<br>Number | %           |
| İSTANBUL                      | 19.546         | 46,50       | 43.988         | 52,10       |
| ANKARA                        | 9.007          | 21,43       | 17.343         | 20,53       |
| İZMİR                         | 2.381          | 5,67        | 5.294          | 6,27        |
| BURSA                         | 1.643          | 4,54        | 3.817          | 4,52        |
| ADANA                         | 1.909          | 3,91        | 2.521          | 2,98        |
| MERSİN                        | 1.092          | 2,60        | 2.030          | 2,40        |
| Diğer İller – Other Provinces | 6.451          | 15,35       | 9.463          | 11,20       |
| <b>Toplam -Total</b>          | <b>42.029</b>  | <b>100%</b> | <b>84.456</b>  | <b>100%</b> |

Tablonun incelenmesinden, 2017 yılında da başvurular içinde en büyük payı % 52,10 ile İstanbul'dan gelen başvuruların oluşturduğu görülmektedir. Üç büyük ilden (İstanbul, Ankara, İzmir) gelen başvurular 2016 yılında toplam başvuruların % 73,61'ini oluştururken, 2017 yılında bu oran % 78,88'e yükselmiştir.

#### 4.3.8. Başvurulara Yapılan Tek Hakem ve Heyet Atamaları

2017 yılında dosyaların % 87,52'sinde tek hakem, % 12,48'inde ise heyet olarak görevlendirme yapılmıştır.

2016 ve 2017 yıllarında yapılan tek hakem ve hakem heyeti atamalarının sayısal ve oransal dağılımları aşağıdaki tablo ve grafikte gösterilmiştir.

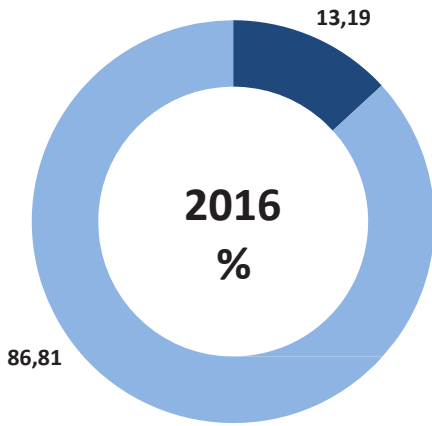
It is observed upon the examination of the table that the biggest share in the applications in 2017 belongs Istanbul with a rate of 52,10 %. Applications received from 3 big provinces (Istanbul, Ankara, İzmir) consisted of 73,61% of the total applications in 2016, this rate increased to 78,88% in 2017.

#### 4.3.8. Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments

In 2017, 87.52% of the cases were referred to a sole arbitrator while an arbitral tribunal was appointed in 12.48% of the cases.

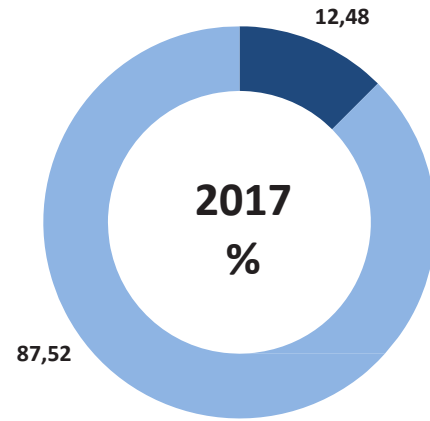
Quantitative and proportional distributions of sole arbitrator and arbitral tribunal appointments made in 2016 and 2017 are provided in the table and chart below.

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



■ HAKEM HEYETİNE TEVDİ EDİLEN DOSYA SAYISI  
FILES REFERRED TO ARBITRAL TRIBUNALS

■ TEK HAKEME TEVDİ EDİLEN DOSYA SAYISI  
FILES REFERRED TO SOLE ARBITRATOR



■ HAKEM HEYETİNE TEVDİ EDİLEN DOSYA SAYISI  
FILES REFERRED TO ARBITRAL TRIBUNALS

■ TEK HAKEME TEVDİ EDİLEN DOSYA SAYISI  
FILES REFERRED TO SOLE ARBITRATOR

**Tablo 4.3.8 2016 - 2017 Yıllarında Yapılan Tek Hakem ve Hakem Heyeti Atamalarının Dağılımı**  
*Distribution of Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments in 2016 and 2017*

|   | 2016           |             | 2017           |             |
|---|----------------|-------------|----------------|-------------|
|   | Adet<br>Number | %           | Adet<br>Number | %           |
| Hakem Heyetine Tevdi Edilen Dosya Sayısı - Files Referred To Arbitral Tribunals | 5.052          | 13,19       | 9.076          | 12,48       |
| Tek Hakeme Tevdi Edilen Dosya Sayısı - Files Referred To Sole Arbitrators       | 33.236         | 86,81       | 63.640         | 87,52       |
| <b>Toplam - Total</b>   | <b>38.288</b>  | <b>100%</b> | <b>72.716</b>  | <b>100%</b> |

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 2016 yılında heyet görevlendirmesi yapılan dosya oranı % 13,19 iken, 2017 yılında bu oran %12,48 olarak gerçekleşmiştir.

#### 4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistikî Bilgiler

2017 yılında 64.880 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 olmasına, bir kısmının kabul edilmiş olmasına veya tamamının reddedilmiş olmasına göre üçlü bir ayırma tabi tutulmuştur. Sigorta hakemlerince 2017 yılında verilen 64.880 kararın oransal dağılımı, söz konusu üçlü dağılım esas alınarak, 2016 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. In this context, while the rate of files referred to arbitral tribunals was 13.19% in 2016, this rate realised as 12.48% in 2017.

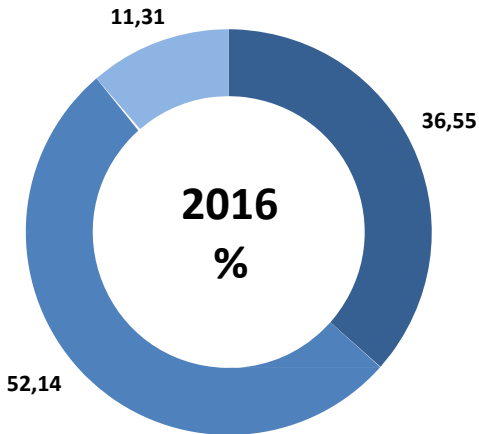
#### 4.4. Statistical Information Regarding Arbitrators' Decisions

In 2017, 64.880 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.

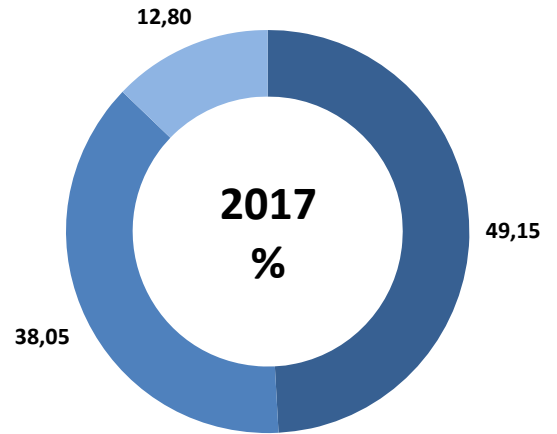
##### 4.4.1. Distribution based on Awards Granted by Arbitrators

Statistical data 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 64.880 decisions given by insurance arbitrators in 2017 is provided in the chart below, comparatively with 2016, according to above- mentioned categories.

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



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



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



Sigorta hakemlerince 2016 ve 2017 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 2016 and 2017 on the basis of granted awards is provided below.

**Tablo 4.4.1 2016 - 2017 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı**  
*Distribution of Decisions on the basis of Granted Awards in 2016 and 2017*

| Hakem Karar Dağılımı<br><i>Distribution of Arbitrators' Decisions</i> | 2016                  |              | 2017                  |              |
|---|-----------------------|--------------|-----------------------|--------------|
|   | Adet<br><i>Number</i> | %            | Adet<br><i>Number</i> | %            |
| Başvuruda Belirtilen Talebin Kabulü - <i>Full Award</i>               | 13.883                | 36,55        | 31.886                | 36,55        |
| Başvuruda Belirtilen Talebin Kısmen Kabulü - <i>Partial Award</i>     | 19.804                | 52,14        | 24.689                | 52,14        |
| Başvuruda Belirtilen Talebin Reddi - <i>Rejection of The Claim</i>    | 4.296                 | 11,31        | 8.305                 | 11,31        |
| <b>Toplam – Total</b>   | <b>37.983</b>         | <b>% 100</b> | <b>64.880</b>         | <b>% 100</b> |

Tablonun incelenmesinden, 2017 yılında hakemlerce tamamen kabul edilen taleplerin oranının %49,15, kısmen kabul edilen taleplerin oranının % 38,05, Reddedilen taleplerin oranının ise % 12,80 olduğu görülmektedir.

It is observed upon the examination of the table that the rate of fully awarded claims realized as 49.15%, the number of the partially awarded claims realized as 38.05%, the rate of the rejected claims realised 12.80% in 2017.

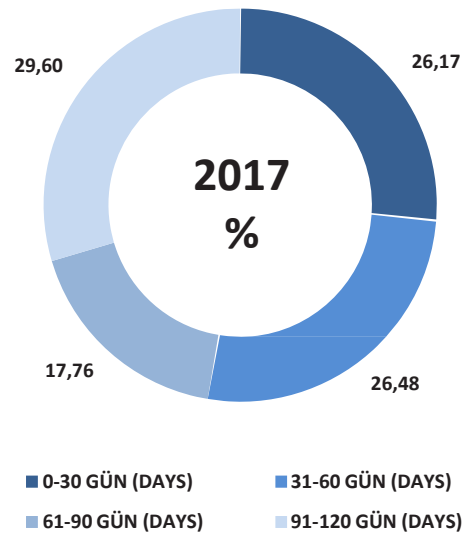
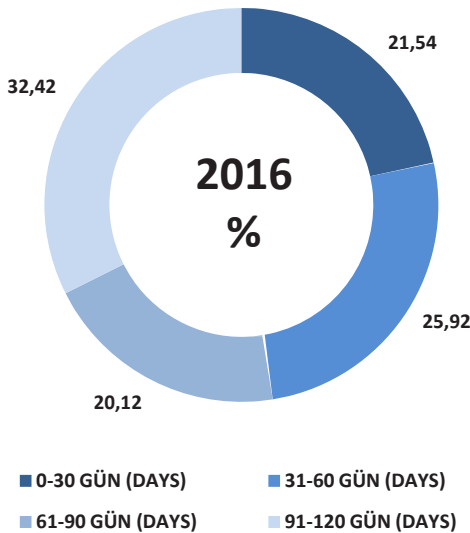
#### 4.4.2. Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı

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

Sigorta hakemlerince 2016 ve 2017 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 2016 and 2017 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 2016 ve 2017 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 2016 and 2017 on the basis of duration of dispute resolution is provided below.

**Tablo 4.4.2 2016 - 2017 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Çözüm Süresi Bazında Dağılımı**  
*Distribution of the Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2016 and 2017*

| Süre - Duration       | 2016   |              | 2017   |              |
|-----------------------|--|--------------|--|--------------|
|                       | Ortalama Çözüm Süresi (44 gün)<br>Average Duration of Resolution (44 days) |              | Ortalama Çözüm Süresi (63 gün)<br>Average Duration of Resolution (63 days) |              |
|                       | Adet - Number  | %            | Adet - Number  | %            |
| 0-30 Gün - Days       | 8.180  | 21,54        | 16.977   | 26,17        |
| 31-60 Gün - Days      | 9.847  | 25,92        | 17.178   | 26,48        |
| 61-90 Gün - Days      | 7.642  | 20,12        | 11.523   | 17,76        |
| 91-120 Gün - Days     | 12.314   | 32,42        | 19.202   | 29,60        |
| <b>Toplam - Total</b> | <b>37.983</b>  | <b>100 %</b> | <b>64.880</b>  | <b>100 %</b> |

#### 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 31.12.2017 tarihi itibarıyla 45 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 45 appeals arbitrators worked as of 31.12.2017.

##### 4.5.1. İtiraz Başvuru Ücretleri

31.12.2017 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 31.12.2017.

**Tablo 4.5.1 İtiraz Başvuru Ücretleri**  
*Appeal Application Fees*

| Uyuşmazlığa Konu Miktar (TL)<br>Dispute Amount | Başvuru Ücreti (TL)<br>Application Fee  |
|--|---|
| 5.000  | 100   |
| 5.001 - 10.000                                 | 250   |
| 10.001 ve 20.000                               | 350   |
| 20.001 ve üzeri (and more)                     | Uyuşmazlık tutarının %1,5'u (En az 350 TL olmaz üzere)<br>1.5% of the amount of the dispute (at least 350 TL) |

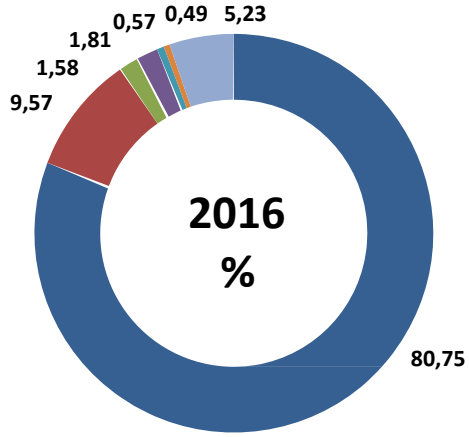
#### 4.5.2. Sigorta Hakemi Kararlarına Branş Bazında İtiraz Edilme Oranı

2017 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının branş bazında oransal dağılımı aşağıda verilmiştir.

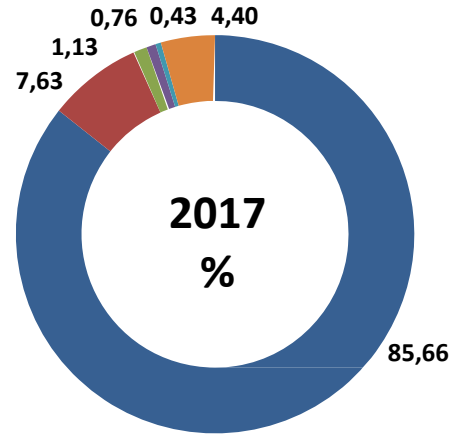
#### 4.5.2. Appeals rates based on insurance branches

Appeals against the decisions of the insurance arbitrators in 2017 are given below based on the insurance branches.

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



- TRAFİK - TRAFFIC (TPL)
- KASKO - MOTOR OWN DAMAGE
- YANGIN - FIRE
- KREİ BORCUN ÖDENMEMESİ  
NONPAYMENT OF THE CREDIT DEBTS
- İNŞAAT - CONSTRUCTION
- HIRSIZLIK - BURGLARY
- DİĞER - OTHERS



- TRAFİK - TRAFFIC (TPL)
- KASKO - MOTOR OWN DAMAGE
- YANGIN - FIRE
- KREİ BORCUN ÖDENMEMESİ  
NONPAYMENT OF THE CREDIT DEBTS
- ZORUNLU KARAYOLU TAŞIMACILIK MALİ SORUMLULUK  
COMPULSORY ROAD TRANSPORT FINANCIAL LIABILITY
- DİĞER - OTHERS

2017 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının branş bazında oransal dağılımı incelendiğinde en fazla itiraz başvurusunun, %86 ile Trafik branşında verilen kararlara karşı yapıldığı görülmektedir. Trafik branşını %8 ile Kasko branşını izlemektedir.

It is observed upon the examination of the chart that the maximum appeals with the 86 % in traffic branch. It is followed by the motor insurance branches with 8 % in 2017.

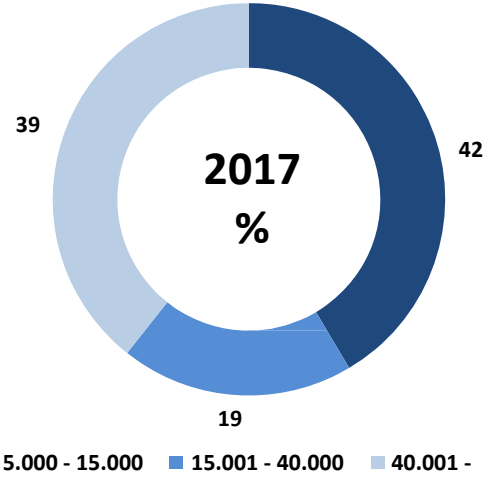
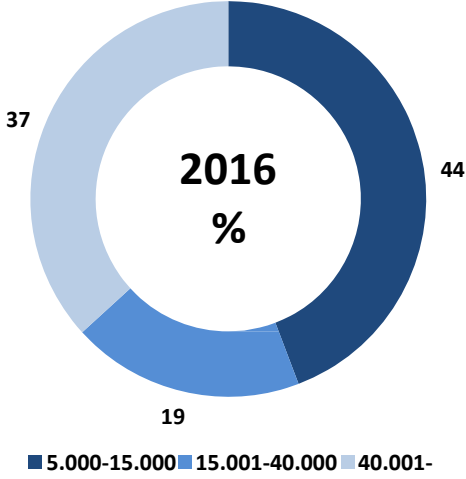
#### 4.5.3. İtirazların Uyuşmazlık Tutarı Bazında Dağılımı

2017 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 2017 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)*



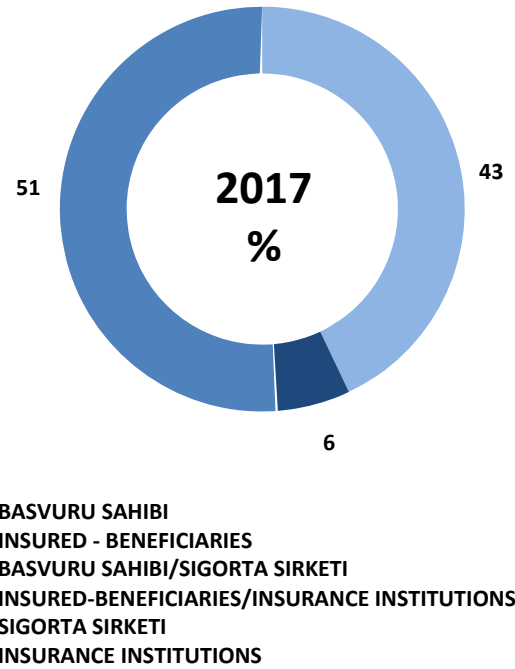
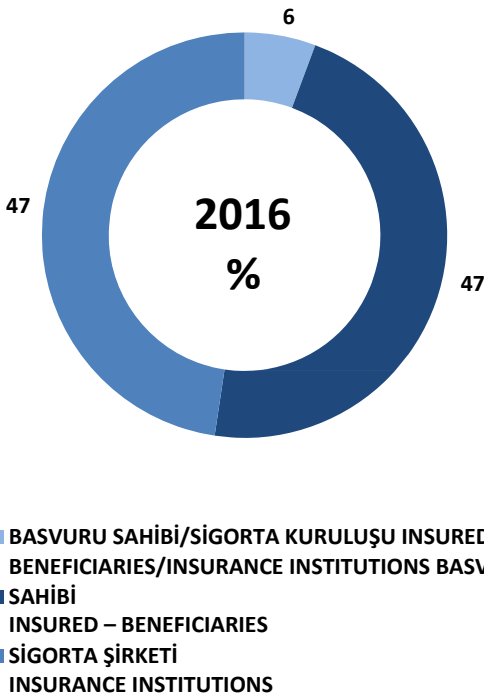
#### 4.5.4. İtiraz Başvurularının, İtiraz Eden Taraf Bazında Dağılımı

2016 ve 2017 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 2016 and 2017 on the basis of appellants is provided.

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



2017 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının %51'inin sigorta kuruluşları tarafından, %43'ünün sigortalılar ve diğer hak sahipleri tarafından, %6'sının ise hem sigorta kuruluşları, hem de sigortalılar tarafından yapıldığı görülmektedir.

#### 4.5.5. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2016 ve 2017 yıllarında verilen kararların, hüküm bazında oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur

It is observed upon the examination of the chart that 51% of appeals were made by insurance institutions, 43% were made by the insured and other beneficiaries, 6 % were made both insurance companies and insured - beneficiaries in 2017.

#### 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 2016 and 2017 on the basis of granted awards is provided below.

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

| İtiraz Eden Taraf - Appellants   | 2016  |                      | 2017  |   |                      |   |
|--|---|----------------------|---|---|----------------------|---|
|  | Başvuru Sahibi Lehine Karar Değişikliği<br>Changes of Judgment<br>In favor of insured - beneficiaries | İtiraz Red Rejection | Sigorta Şirketi Lehine Karar Değişikliği<br>Changes of Judgment<br>In favor of insurance Institutions | Başvuru Sahibi Lehine Karar Değişikliği<br>Changes of Judgment<br>In favor of insured - beneficiaries | İtiraz Red Rejection | Sigorta Şirketi Lehine Karar Değişikliği<br>Changes of Judgment<br>In favor of insurance Institutions |
| Başvuru Sahibi/Sigorta Şirketi -<br>Insured - beneficiaries / Insurance Institutions | 20%   | 60%                  | 20%   | 24%   | 54%                  | 22%   |
| Başvuru Sahibi - Insured - beneficiaries   | 36%   | 64%                  | -   | 32%   | 68%                  | -   |
| Sigorta Şirketi - Insurance Institutions   | -   | 78%                  | 22%   | -   | 75%                  | 25%   |

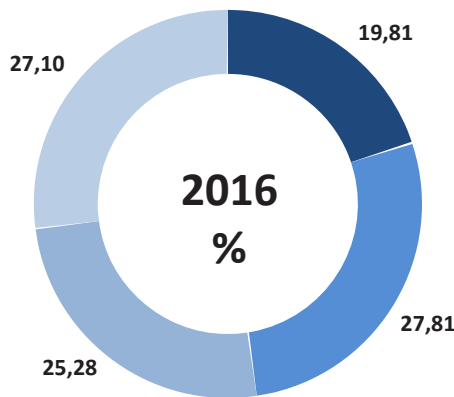
#### 4.5.6. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresi Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2016 ve 2017 yıllarında verilen kararların, uyuşmazlık çözüm süresi bazında oransal dağılımlarını gösteren grafik aşağıda sunulmuştur.

#### 4.5.6. Distribution of Appeal Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution

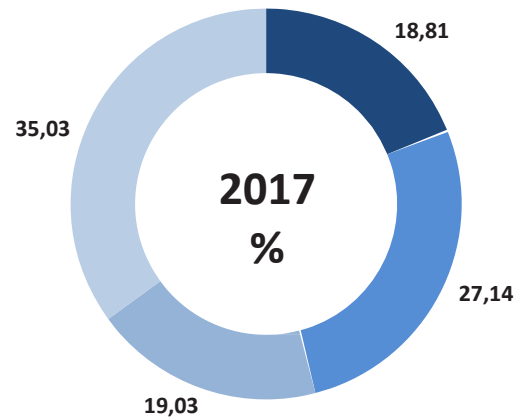
The graphic indicating the proportional distributions of decisions given by appeal arbitrators in 2016 and 2017 on the basis of Duration of Dispute Resolution is provided below.

**4.5.6 2016 ve 2017 Yıllarında İtiraz Hakemlerince Verilen Kararların Çözüm Süresi Bazında Dağılımı**  
**Distribution of the Appeal Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2016 and 2017**



■ 0-15 GÜN (DAYS) ■ 16-30 GÜN (DAYS)  
■ 31-45 GÜN (DAYS) ■ 46-60 GÜN (DAYS)

Ortalama çözüm süresi 36 gün  
Average Duration of Dispute Resolution is 36 days



■ 0-15 GÜN (DAYS) ■ 16-30 GÜN (DAYS)  
■ 31-45 GÜN (DAYS) ■ 46-60 GÜN (DAYS)

Ortalama çözüm süresi 40 gün  
Average Duration of Dispute Resolution is 40 days



## 5. KAMUOYU BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI

Komisyon, 2017 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 uygulamaya konulan bilgi işlem sisteminin geliştirilmesine 2017 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, Hakemlerin 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 2017. 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 2017.

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 2017 yılı içerisinde gerçekleşen toplam ziyaret sayısı 2016 yılına göre % 32,37'lik bir artışla 356.431 olmuştur. İnternet sitesine farklı kullanıcılar tarafından gerçekleştirilen ziyaretler ise önceki yıla göre % 22 artış göstererek 169.066'ya ulaşmıştır. Ziyaretlerin % 65'lik diliminin arama motorları üzerinden gerçekleştirildiği görülmekte olup, bu husus Komisyona olan kamuoyu ilgisinin giderek arttığının bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

Ziyaretlerin il bazında dağılımına bakıldığında ise, 133.696 adedinin İstanbul, 68.260 adedinin Ankara, 32.985 adedinin İzmir, 12.075 adedinin Bursa, 11.475 adedinin Antalya, 12.648 adedinin Adana, 271.139 adedinin de diğer illerden gerçekleştirildiği görülmektedir. Site, Rapor döneminde yurtdışından da toplam 6.061 kez ziyaret edilmiştir.

İnternet sitesine 2016 ve 2017 yıllarında yapılan ziyaretlerin il bazında oransal dağılımına ilişkin grafikler aşağıda verilmiştir.

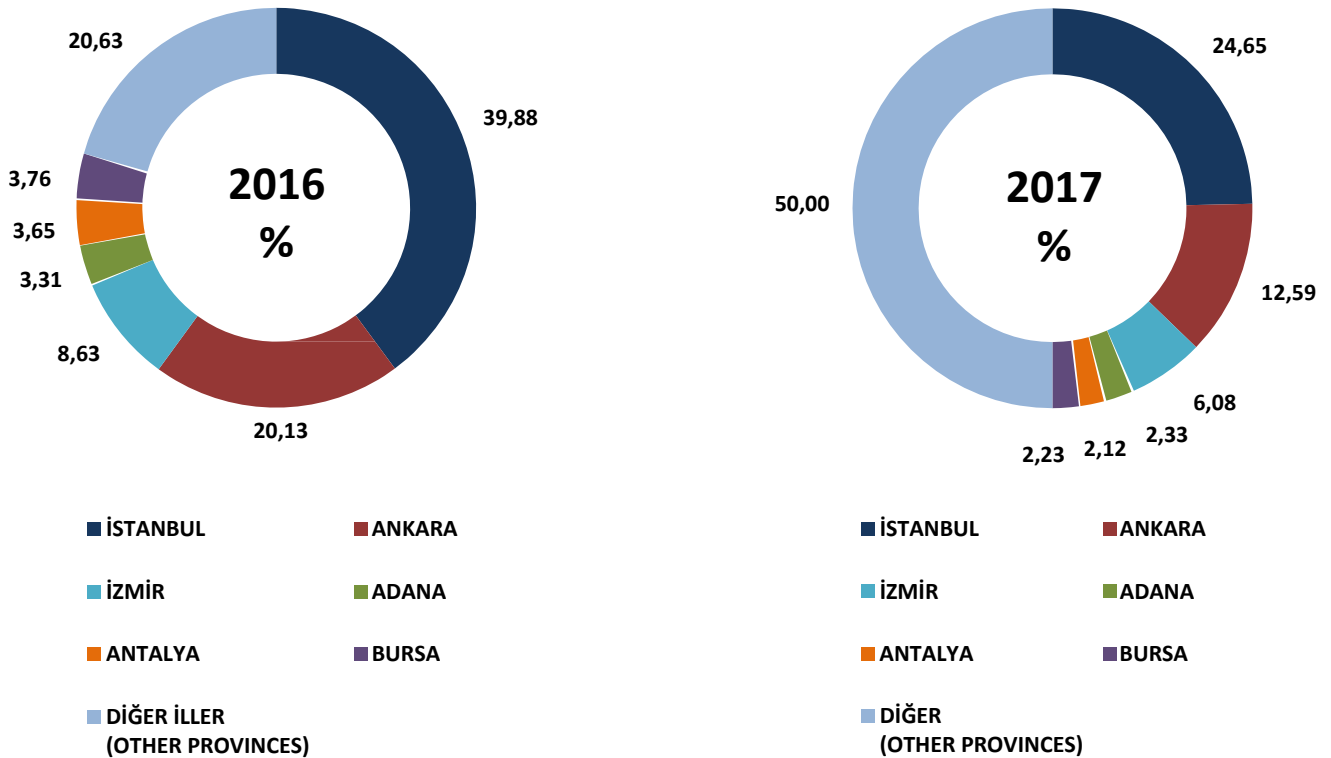
### 5.1.2. Statistical Data About Commission's Website

The total number of visits to the Commission's internet website in 2017 became 356.431 with an increase of 32,37 % as compared to 2016. The number of visits to the internet website by different users increased by 22% as compared to the previous year and reached 169.066. It is seen that 65 % 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 133.696 of the visits were made from İstanbul; 68.260 from Ankara; 32.985 from İzmir; 12.075 from Bursa; 11.475 from Antalya; 12.648 from Adana, and 271.139 from other provinces. The website was also visited 6.061 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 2016 and 2017 is given below.

**Grafik 5.1.2 Komisyon İnternet Sitesine 2016 ve 2017 Yıllarında Yapılan Ziyaretlerin İllere Göre Dağılımı**  
*Distribution of Visits to the Commission's Website by Province in 2016 and 2017*





## 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. 2017 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. 2017 yılında yayınlanan dört adet Hakem Karar Dergisinde, örnek teşkil edebilecek hakem kararları, ilgili poliçe türlerine göre tasnif edilerek kamuoyunun bilgisine sunulmuştur.

## 5.3. Komisyon Bilgi İşlem Sistemi

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

Söz konusu sistem Hazine Müsteşarlığının onayı ile Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ile ortaklaşa hazırlanmış olup, yeni bilgi işlem sistemiyle; başvurulara ilişkin süreçlerin yetkili kullanıcılar tarafından zamanında ve eksiksiz takibinin yapılması, uyuşmazlık dosyalarının elektronik ortamda arşivlenmesi, görevlendirme bildirimlerinin hakemlere sistem üzerinden e-posta ve sms yoluyla iletilmesi yoluyla kırtasiyecilik ve işgücü israfının önlenmesi, başvuru sahiplerine başvuru no.su ile site üzerinden başvuru durumunu sorgulama imkanı tanınması ve bilgilere erişim ve yedekleme bakımından daha güvenli bir yapı oluşturulması sağlanmıştır. Sistemin geliştirilmesine 2017 yılında da devam edilmiştir.

## 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 2017, 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 2017.

## 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. The development of the system was also continued in 2017.

Sistem Akış Programı Java (Web tabanlı Programlama) dilinde yazılmış olup, veri tabanının güvenliği ve hızı açısından Oracle (RDBMS) kullanılmaktadır. Program, akışın hızlı, güvenli ve tüm işlemlerin tek sistem üzerinden yönetilmesine yönelik tasarlanmıştır. Akış programı (STKP), IP tanımlı güvenlik, kullanıcı tanımlı yetkilendirmeler, başvuru bilgilerinin doğruluğunun kontrolü açısından TC kimlik numarası ve vergi kimlik numarası kontrolü, il, branş ve alt branşlara göre hakem seçim ekranı, Komisyon iş yükünün hafifletilmesi ve akışın daha hızlı gerçekleşmesi açısından bir takım otomatik yapılandırma tanımlamaları yapılmıştır.

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

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

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

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

Komisyon bünyesinde depolanan dataların farklı bir adreste yedeklenmesine başlanmıştır.

Microsoft Cloud Exchange hizmeti satın alınarak, Komisyon bünyesinde görevli Sigorta ve itiraz hakemlerine, hakemlik görevlerinde kullanılmak üzere Sigorta Tahkim Komisyonu domain'ine sahip mail hesapları tahsis edilmiş, hakemlerin, sesli ve görüntülü toplantılar düzenleyebilmeleri, anlık haberleşebilmeleri, cloud ortamda ofis yardımcı programlarından faydalanabilmeleri ve datalarını depolayabilmeleri için gerekli servisler kullanımlarına açılmıştır.

Komisyonla ulaşan telefon trafiğinin daha sağlıklı kontrol edilebilmesi ve arayanların isteklerine daha hızlı cevap verebilmek adına, Intelx ip santral sistemi devreye alınmıştır. Sistem ile arayan başvuru sahiplerinin dosya durumlarını santral üzerinden sorgulayabilmeleri ve ulaşmak istedikleri departmana daha hızlı ulaşabilmeleri sağlanmıştır.

The System Flow Software was programmed in Java (Web-based programming) language, and Oracle (RDBMS) is used for the security and speed of the database. The program was designed for the fast and secure flow performance, as well as allowing all procedures to be conducted via a single system. Flow software (STKP), IP defined security, user defined authorizations, T.R. ID no. and tax ID no. control for the purpose of verifying the accuracy of application information, arbitrator selection screen according to province, branch and sub-branches, and certain automatic definitions for the purpose of decreasing the workload of the Commission and accelerating the flow, were developed.

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

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

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

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

It has been started to back up the data, which were stored within the Commission, at a different address.

The Microsoft Cloud Exchange service was purchased and mail accounts with the Insurance Arbitration Commission domain were assigned to the arbitrators and appeal arbitrators employed within the Commission to be used in arbitration work, and necessary services were put into use for arbitrators to organize audio and video meetings, to communicate instantly, to benefit from Office assistance programs in a cloud environment, and to store their data.

The Intelx cordless telephone exchange system has been activated in order to be able to control the telephone traffic to the commission more securely and respond more quickly to the requests of callers. It was ensured that the applicants could query the file status through the central and faster reach to the department they wanted to reach.

Sistem görülen yeni ihtiyaçlar ve mevzuatta meydana gelen değişiklikler çerçevesinde Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ile beraber Komisyon akış programında yıl içerisinde aşağıda sıralanan geliştirmeler gerçekleştirilmiştir :

Komisyon mükerrer başvuru yapılmasını önlemek amacıyla, sistem üzerinden uyarı mekanizması devreye alınmıştır.

Komisyon intikal eden Uyuşmazlık başvurularına yapılan hakem atama sistemi, daha adil ve kullanıcı bağımlılığını en aza indirecek şekilde güncellenmiştir .

Sigorta ve İtiraz hakemlerinin, Sigorta Tahkim uygulamasına girerek, üzerlerine atanan aktif dosyaları görüntüleyebilmelerine ve son sürelerini takip etmelerine olanak sağlayan, karar oluşturma sürecinde başvurulara karar numarası alma gibi operasyonel işlemleri kendi kontrollerinde yürütmelerine yönelik Hakem portal sistemi de devreye alınmış, hakemlerin sistem üzerinden karar oluşturarak elektronik imza yöntemiyle kararlarını imzalayabilmeleri sağlanmıştır.

Hakemler tarafından verilen kararların tebliğinin ve adli süreçlerinin takibinin yapılabilmesi için, sisteme ek Adli Takip modülü entegre edilmiştir. Bu sayede kararların taraflara gönderilme ve teslim tarihleri ile Mahkemeye tevdi tarihlerinin sistem üzerinden takibi mümkün olmuştur.

Sigorta kuruluşlarının STK sistemine bağlanarak, kendileri ile ilgili başvuruları anlık olarak görebilmelerine imkan sağlayan uygulama yürürlüğe koyulmuştur.

Hakemler tarafından verilen kararlara karşı açılan temyiz istinaf davaları sonrası Komisyona gönderilen dosyalar ile ilgili kararların E-imza yöntemiyle imzalanmasına başlanmıştır.

Başvuru sahiplerinin Sigorta kuruluşlarına karşı açmış oldukları davalar ile ilgili olarak sigorta kuruluşlarınca cevap dilekçeleri, vekalet ve diğer bilgi ve belgeleri Tahkim Sistemine e-imza yöntemiyle yüklemeleri sağlanmıştır.

Hakemlerin taraflar ile ilgil almış oldukları ara kararları e-imza oluşturmaları ve sistem tarafından taraflara ara kararların e-posta ve sms yoluyla gönderimine başlanmıştır.

Hakemler tarafından sonuçlandırılan dosyaların Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) yoluyla taraflara tebliğ edilmesine başlanmıştır.

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

In order to prevent duplicate applications to the Commission, a warning mechanism was introduced via the system.

Updates were made in the system that distributes of the dispute files that come to the Commission to arbitrators. This allows the system to work more fairly and less user dependent.

Arbitrator Portal system that allows arbitrators to access system and see the files that are given to them and their deadlines and run operational processes such as taking decision number in their control is activated. This way, the arbitrators have been able to take decision numbers through the system and sign their decisions by electronic signature method.

An additional Judicial Tracking module has been integrated into the system so that the decisions of arbitrators and follow-up of judicial processes can be followed. So that, it was possible to follow the dates of sending and delivering the decisions to the parties and the dates of the deposition of the court on the system.

Implementation has been put into effect, allowing insurance companies to connect to the STK system and to be able to see applications for themselves instantly.

Signing of the arbitrators decisions by electronic signature have been taken into effect.

We provided that the insurance companies send their responses to the case and related documents to the Commission by electronic signature in 2017.

It is started in 2017, to be send of arbitrators interim decisions to the parties of the case by electronic mail and sms.

Notification of the arbitrators decisions to the parties of the case by Registered Electronic Mail have been taken into effect.



## 6. FİNANSAL TABLOLAR

Aşağıda sırasıyla, Komisyonun 31.12.2017 tarihli bilançosu ve özet gelir tablosu verilmiştir.

## 6.1. Blanço

## 6. FINANCIAL STATEMENTS

Commission, balance sheet and summary income statement for 2017 are given below respectively.

## 6.1. Balance Sheet

**Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2017 Tarihli Bilançosu ( TL )**  
**Balance Sheet of Insurance Arbitration Commission as of December 31.12.2017 ( TL )**

| <b>AKTİF (VARLIKLAR) - ACTIVE (ASSETS)</b>  |                   |
|---|-------------------|
| <b>I - DÖNEN VARLIKLAR - CURRENT ASSETS</b>   | <b>11.521.305</b> |
| A - Hazır Değerler – Liquid Assets  | 7.378.181         |
| B - Ticari Alacaklar - Trade Receivables  | 3.981.737         |
| C - Diğer Alacaklar - Other Receivables   | 161.387           |
| D - Diğer Dönen Varlıklar -Other Current Assets   | 0                 |
| <b>II - DURAN VARLIKLAR - FIXED ASSETS</b>  | <b>2.260.901</b>  |
| A - Ticari Alacaklar - Trade Receivables  | 37.989            |
| B - Maddi Duran Varlıklar - Tangible Fixed Assets   | 504.481           |
| C - Maddi Olmayan Duran Varlıklar - Intangible Fixed Assets                               | 1.718.431         |
| <b>AKTİF (VARLIKLAR) TOPLAMI - TOTAL ACTIVES (ASSETS)</b>                                 | <b>13.782.206</b> |
| <b>PASİF (KAYNAKLAR) - PASSIVE (LIABILITIES)</b>  |                   |
| <b>I-KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR - SHORT TERM LIABILITIES</b>                           | <b>21.682.542</b> |
| A - Ticari Borçlar - Trades Payable   | 63.996            |
| B - Diğer Borçlar - Other Payables  | 2.050.757         |
| C - Alınan Avanslar - Advances Received   | 18.148.844        |
| D - Ödenecek Vergi ve Diğer Yükümler - Taxes and Other Liabilities Payable                | 1.431.789         |
| E - Borç ve Gider Karşılıkları - Provisions for Liabilities and Expenses                  | -17.343           |
| F - Gelecek Aylara Ait Gelir ve Gider Tahakkukları - Prepaid Expenses and Income Accruals | 4.499             |
| <b>II-ÖZ KAYNAKLAR - EQUITIES</b>   | <b>-7.900.336</b> |
| A-Ödenmiş Sermaye - Paid-In Capital   | 0                 |
| B-Sermaye Yedekleri - Capital Reserves  | 0                 |
| C-Kar Yedekleri - Profit Reserves   | 750.000           |
| D-Geçmiş Yıllar Karları - Accumulated Earnings  | 598.890           |
| E-Geçmiş Yıllar Zararları (-) - Accumulated Losses (-)                                    | -5.824.848        |
| F-Dönem Net Karı (Zararı) - Net Profit (Loss) for the Period                              | -3.424.378        |
| <b>PASİF (KAYNAKLAR) TOPLAMI - TOTAL PASSIVES (LIABILITIES)</b>                           | <b>13.782.206</b> |

\* Sonuçlandırılmamış başvurulara ilişkin alınan başvuru ücretleri.

\* Application fees for open files.

## 6.2. Gelir Tablosu

## 6.2. Income Statement

**Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2017 Tarihli Gelir Tablosu ( TL )**  
**Insurance Arbitration Commission's Income Table of 31.12.2017 ( TL )**

|  |                   |
|--|-------------------|
| <b>A-GELİRLER - INCOMES</b>  | <b>41.986.673</b> |
| 1-Sigorta Şirketleri Sabit Katılım Payı - Insurance Companies Fixed Contribution Rate                          | 1.530.000         |
| 2-Sigorta Şirketleri Dosya Başı Katılım Payı - Insurance Companies Per File Contribution Rate                  | 26.903.077        |
| 3-Komisyonu Başvuru Ücreti - Application Fees To The Commission  | 13.342.209        |
| 4-Diğer Gelirler - Other Incomes   | 211.387           |
| <b>B-FAALİYET GİDERLERİ (-) - OPERATIONAL EXPENSES (-)</b>   |                   |
| 1-Satılan Hizmetin Maliyeti (-) - Cost of Service Sold (-)   | 45.526.670        |
| <b>C-FAALİYET KARI VEYA ZARARI - OPERATIONAL PROFIT OR LOSS</b>  | <b>-3.539.997</b> |
| <b>D-DİĞER FAAL. OLAĞAN GELİR VE KARLAR - INCOMES AND PROFITS FROM OTHER OPERATIONAL</b>                       | <b>115.619</b>    |
| 1-Repo ve Mevduat Hesaptan Gelen Faiz Gelirleri - Interest Incomes arising from Repurchases and Depoit Account | 115.619           |
| 2-Güvence Hesabından Yapılan Ödemeler - Transfers from Assurance Account                                       | 0,00              |
| <b>E-DÖNEM KARI VEYA ZARARI - PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD</b>  | <b>-3.424.378</b> |
| <b>F-VERGİ VE DİĞER - PROVISIONS FOR TAX AND OTHER</b>   | <b>-</b>          |
| <b>YASAL YÜKÜMLÜLÜK KARŞILIKLARI (-) - LEGAL LIABILITIES (-)</b>   | <b>-</b>          |
| <b>G-DÖNEM NET KARI VEYA ZARARI - NET PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD</b>  | <b>-3.424.378</b> |

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

| Sicil No - Registration Number | Adı Soyadı - Name - Surname      |
|--------------------------------|----------------------------------|
| 1                              | 1006 Mehmet Hařim ALTINÖZLÜ      |
| 2                              | 1193 İlyas AKHİSAR               |
| 3                              | 1186 Buminhan AKIN               |
| 4                              | 1002 Berna İřel AKKAYALI         |
| 5                              | 1131 Mutlu AKSOY                 |
| 6                              | 1003 Remzi AKSOY                 |
| 7                              | 1004 Hüseyin Cumhuri ALEMDAROĐLU |
| 8                              | 1005 Hakan ALKAN                 |
| 9                              | 1096 Timuçin ALPAY               |
| 10                             | 1166 Mine Nur ALTINBAŐ           |
| 11                             | 1008 Ayhan APAK                  |
| 12                             | 1010 Emir Ali ARSLAN             |
| 13                             | 1176 Özge ARSLAN                 |
| 14                             | 1012 Muammer ASARKAYA            |
| 15                             | 1092 Meral ASLAN                 |
| 16                             | 1132 Çiğdem Piraye ASLAN         |
| 17                             | 1014 Nurettin Ateş ATAYAKUL      |
| 18                             | 1167 Mehmet ATEŞ                 |
| 19                             | 1210 Nilay Lüta ATEŞ             |
| 20                             | 1168 Őule AVCIOĐLU               |
| 21                             | 1144 Mehmet Çağrı BAĐATUR        |
| 22                             | 1164 Mustafa BAĐCI               |
| 23                             | 1194 Hülya ÇATPINAR BALCI        |
| 24                             | 1157 Hüseyin Gökhan BALIKÇI      |
| 25                             | 1177 Burçin KÖROĐLU BALTA        |
| 26                             | 1133 Banu Pınar BASA             |
| 27                             | 1097 Tevfik Ali BATUŐ            |
| 28                             | 1113 Gülen BAYKAL                |
| 29                             | 1098 Mete BESENER                |
| 30                             | 1015 Ümit BİLGİÇ                 |
| 31                             | 1016 Ali BİLGİLİ                 |
| 32                             | 1099 Zeynep Gül BİRGÜN           |
| 33                             | 1018 Ali İhsan BORAĐAN           |
| 34                             | 1101 Ufuk Engin CAN              |
| 35                             | 1020 Őehriban CAN                |
| 36                             | 1169 Canan Sanem CENGİZ CANDAR   |
| 37                             | 1021 Yrd.Doç.Dr.Oğuz CANER       |
| 38                             | 1102 Sadrettin COŐGUN            |
| 39                             | 1024 Dr.Feyiz ÇAKIROĐLU          |
| 40                             | 1103 Zeki ÇEMBERCİ               |
| 41                             | 1025 Fahri ÇETİN                 |
| 42                             | 1026 Yusuf Ziya ÇİMEN            |
| 43                             | 1027 Nurten ÇOBAN                |
| 44                             | 1134 Emine Cüneyda ÇOŐKUN        |

|    |      |                                    |
|----|------|------------------------------------|
| 45 | 1188 | Oya ALİZ ÇOTUR                     |
| 46 | 1028 | Erkan ÇUHALAR                      |
| 47 | 1135 | Gonca DARICI                       |
| 48 | 1136 | İrfan DAYIOĞLU                     |
| 49 | 1115 | Abdüllatif İsmet DEMİRAĞ           |
| 50 | 1170 | Serdar DEMİRCİ                     |
| 51 | 1032 | İnan Deniz DİNÇ                    |
| 52 | 1033 | Hülya DİNÇ                         |
| 53 | 1034 | Nuray DİNÇMENT                     |
| 54 | 1035 | Abdullah Cengiz DİREN              |
| 55 | 1189 | Pınar KAMAN DOĞANOĞLU              |
| 56 | 1009 | Yrd.Doç.Dr.İrem ARAL ELDELEKLİOĞLU |
| 57 | 1116 | Necati ERDEM                       |
| 58 | 1037 | Makbule Aymelek ERDEMİR            |
| 59 | 1039 | Turgay ERMİŞ                       |
| 60 | 1040 | Mehmet ERSOY                       |
| 61 | 1041 | Tayfun ERTEKİN                     |
| 62 | 1042 | Şaban ESER                         |
| 63 | 1043 | Ali EŞKİ                           |
| 64 | 1044 | Mustafa Remzi FİDAN                |
| 65 | 1171 | Pınar Fulya GEBEŞOĞLU              |
| 66 | 1190 | Fatma Ebru GENÇOSMANOĞLU           |
| 67 | 1191 | Gürkan GEZER                       |
| 68 | 1196 | Ercan GÜLEÇ                        |
| 69 | 1211 | Mete GÜLER                         |
| 70 | 1215 | Armağan GÜLTEKİN                   |
| 71 | 1145 | Taner GÜNER                        |
| 72 | 1197 | Emine Olcay GÜR                    |
| 73 | 1046 | Levent GÜR                         |
| 74 | 1047 | Emin GÜRE                          |
| 75 | 1172 | Mustafa HAMAMCIOĞLU                |
| 76 | 1180 | Mehmet HÖBEK                       |
| 77 | 1048 | Abdulkadir IŞIK                    |
| 78 | 1160 | Babür IŞIKER                       |
| 79 | 1192 | Uluç İÇÖZ                          |
| 80 | 1118 | Faruk İNAN                         |
| 81 | 1146 | Aslı Gamze İNAN                    |
| 82 | 1119 | Banu İŞLER                         |
| 83 | 1049 | Fatih Mehmet KAÇAR                 |
| 84 | 1138 | Süleyman KARA                      |
| 85 | 1050 | Seyfettin KARAARSLAN               |
| 86 | 1051 | Ali KARAASLAN                      |
| 87 | 1199 | Sedat KARATAŞ                      |
| 88 | 1159 | Fehime Duygu KAVYAR                |
| 89 | 1212 | Yusuf Soner KAYVAR                 |
| 90 | 1200 | Funda Gülsün KAYA                  |



|     |      |                       |
|-----|------|-----------------------|
| 91  | 1173 | Zerrin KELEŞ          |
| 92  | 1161 | Ahmet KESKİN          |
| 93  | 1202 | Meltem KILIÇ          |
| 94  | 1181 | Güliz Evren KIRBAŞ    |
| 95  | 1162 | Doğan KOCABEY         |
| 96  | 1055 | Gönül KAPAĞAN KOCABEY |
| 97  | 1056 | Seyid Ahmet KOCAMAN   |
| 98  | 1057 | Hülya KOÇ             |
| 99  | 1058 | Semra KOÇAK           |
| 100 | 1182 | Selda KORKMAZ         |
| 101 | 1120 | Memet KUTLU           |
| 102 | 1183 | Fikret KÜTÜK          |
| 103 | 1063 | Hüsnü LEVENT          |
| 104 | 1065 | İbrahim Cüneyt MANAV  |
| 105 | 1066 | Arzu MERCAN           |
| 106 | 1067 | Levent MERCAN         |
| 107 | 1121 | Mustafa MERİÇ         |
| 108 | 1122 | Ceyhun NAYMAN         |
| 109 | 1123 | Sezgin NOYAN          |
| 110 | 1140 | Emre Cüneyt ONUR      |
| 111 | 1213 | Neşe ÖNDER            |
| 112 | 1203 | ÖZGÜR ÖNTÜRK          |
| 113 | 1069 | Sevilay ÖZALP         |
| 114 | 1109 | Kamil ÖZBASAN         |
| 115 | 1148 | Erkan ÖZCAN           |
| 116 | 1071 | Dr.Nevzat ÖZDEMİR     |
| 117 | 1124 | Bayram Necmi ÖZER     |
| 118 | 1074 | Mehmet ÖZTÜRK         |
| 119 | 1184 | Sibel PİDEÇİ          |
| 120 | 1126 | Adnan SAĞSEN          |
| 121 | 1206 | Dilek SAKALLIOĞLU     |
| 122 | 1149 | Hayati SAMUT          |
| 123 | 1076 | Dr.Mehmet Hakan SARAÇ |
| 124 | 1052 | Dilek SARIALIOĞLU     |
| 125 | 1165 | Metin SARIASLAN       |
| 126 | 1077 | Hamdi SARIKAYA        |
| 127 | 1078 | Düzgün SAYAN          |
| 128 | 1079 | Hayriye Leyla SAYDER  |
| 129 | 1080 | Mustafa SAYGIN        |
| 130 | 1127 | Hakan SEMİZOĞLU       |
| 131 | 1081 | Ayşegül SUSUZLU       |
| 132 | 1128 | Sadi Necdet ŞENSEZER  |
| 133 | 1129 | Baise Ayşe ŞİŞMANGİL  |
| 134 | 1084 | Alper TABAK           |
| 135 | 1085 | Mehmet Melih TANSEN   |

|     |      |                     |
|-----|------|---------------------|
| 136 | 1150 | Osman Salih TEKİN   |
| 137 | 1112 | Bayar TIPYARDIM     |
| 138 | 1208 | Metin TOSUN         |
| 139 | 1209 | Emel TÖZER          |
| 140 | 1155 | Bünyamin TÜRKMENÖZÜ |
| 141 | 1156 | Hakan TÜRKYILMAZ    |
| 142 | 1086 | Erdoğan ULUSOY      |
| 143 | 1087 | Şükrü UZUNTAŞ       |
| 144 | 1163 | Ömer Fatih ÜÇ       |
| 145 | 1088 | Özlem ÜLVAN         |
| 146 | 1089 | Selim ÜNAL          |
| 147 | 1142 | Naciye Sarı ÜNSAL   |
| 148 | 1130 | Hatice Özlem YALAZ  |
| 149 | 1091 | Sibel YELMENOĞLU    |
| 150 | 1214 | Gökhan YENİ         |
| 151 | 1152 | Zeki YILDAM         |
| 152 | 1093 | Ercüment YÜKSEL     |

#### HAYAT HAKEMLERİ (Life Branch Arbitrators)

|    | Sicil No.<br>Registration Number | Adı Soyadı - Name - Surname |
|----|----------------------------------|-----------------------------|
| 1  | 2034                             | Şehbal AKBAY                |
| 2  | 2029                             | Abidin Fuat ATEŞ            |
| 3  | 2025                             | Cemil Ziver AYHAN           |
| 4  | 2030                             | Hasan BALI                  |
| 5  | 2015                             | Tamer BAŞKAN                |
| 6  | 2026                             | Mustafa COŞKUN              |
| 7  | 2018                             | Betül Bağışlar IŞIKER       |
| 8  | 2040                             | Aylin KANBUROĞLU            |
| 9  | 2027                             | İlhan Lütfullah KANTEK      |
| 10 | 2003                             | Hakkı KARABULUT             |
| 11 | 2041                             | Hasgül KARAKUŞ              |
| 12 | 2028                             | Cem KÖYLÜOĞLU               |
| 13 | 2017                             | Damla KÜÇÜK                 |
| 14 | 2036                             | Filiz MAHAN                 |
| 15 | 2019                             | Emre Bertan ÖZASLAN         |
| 16 | 2042                             | Meral SUCU                  |
| 17 | 2021                             | Mehmet Hazım TÜMTÜRK        |
| 18 | 2014                             | Kaspar ZAKARYAN             |

## İTİRAZ HAKEM LİSTESİ - APPEAL ARBITRATORS LIST

| Sicil No - Registration Number |      | Adı Soyadı - Name - Surname                    |
|--------------------------------|------|--|
| 1                              | 3031 | Emekli Ticaret Mahkemesi Başkanı Seher AFYONCU |
| 2                              | 3001 | Prof.Dr.Vehbi Selim ATAERGIN                   |
| 3                              | 3047 | Emekli Adli Yargı Hakimi Ahmet AYCİL           |
| 4                              | 3048 | Belgin AYCİL                                   |
| 5                              | 3055 | Melike Gülsüm BAYAZIT                          |
| 6                              | 3043 | Doç.Dr.M.Emin BİLGE                            |
| 7                              | 3045 | Mahmut BİLGİN                                  |
| 8                              | 3049 | Prof.Dr.Fatih BİLGİLİ                          |
| 9                              | 3036 | Doç.Dr.Mustafa Erdem CAN                       |
| 10                             | 3003 | Doç.Dr.Ferhat CANBOLAT                         |
| 11                             | 3004 | Emekli Asliye Hukuk Hakimi Murat COŞAN         |
| 12                             | 3005 | Emekli Ticaret Mahkemesi Başkanı Erhan COŞKUN  |
| 13                             | 3046 | Mustafa ÇEKER                                  |
| 14                             | 3037 | Hüseyin DEMİR                                  |
| 15                             | 3030 | Mehmet DEMİRAYAK                               |
| 16                             | 3006 | Cumali DEMİRKAYA                               |
| 17                             | 3038 | Ramazan EDEMEN                                 |
| 18                             | 3056 | Zülal ELMALI ERDEM                             |
| 19                             | 3057 | Mehmet Murat EYİ                               |
| 20                             | 3058 | Pınar EYİ                                      |
| 21                             | 3060 | Nurettin Turgay GÜLELİ                         |
| 22                             | 3059 | Erdoğan GÖKÇE                                  |
| 23                             | 3009 | Cemal IŞIK                                     |
| 24                             | 3044 | Prof.Dr.Rauf KARASU                            |
| 25                             | 3067 | Prof.Dr.Mustafa İsmail KAYA                    |
| 26                             | 3010 | Prof.Dr.Şaban KAYIHAN                          |
| 27                             | 3051 | Cemalettin KOÇAK                               |
| 28                             | 3011 | Prof.Dr.Huriye KUBİLAY                         |
| 29                             | 3022 | Cem KÜÇÜKOĞLU                                  |
| 30                             | 3012 | Prof.Dr.Didem Algantürk LIGHT                  |
| 31                             | 3062 | Cihangir MARMARA                               |
| 32                             | 3032 | Emekli Ticaret Mahkemesi Başkanı Mahmud MUNYAR |
| 33                             | 3052 | Atalay ÖZDEMİR                                 |
| 34                             | 3063 | Fatma DİLEK ÖZER                               |
| 35                             | 3064 | Fatma Tülay PARLAK                             |
| 36                             | 3014 | Doç.Dr.Vural SEVEN                             |
| 37                             | 3015 | Rebii Müfit SONBAY                             |
| 38                             | 3065 | Koray ŞENTAY                                   |
| 39                             | 3033 | Selahattin ŞİMŞEK                              |
| 40                             | 3016 | Emekli Ticaret Mahkemesi Hakimi Seyfettin TAN  |
| 41                             | 3040 | Şevket Arda TAVAS                              |
| 42                             | 3041 | Doç.Dr.Seçkin TOPUZ                            |
| 43                             | 3034 | Doç.Dr.Mustafa TÜYSÜZ                          |
| 44                             | 3053 | Erol ULUSOY                                    |
| 45                             | 3042 | Mustafa Melih ÜNER                             |



## Üye Sigorta Kuruluşları

## Member Insurance Establishments

## Adres

## Address

## Telefon - İnternet Adresi

## Telephone - Web Sites



insured.™

ESETEPE MAH. BÜYÜKDERE CAD. B BLOK  
100-102 34394 ESETEPE / İSTANBULTEL: 0212 306 39 00  
www.aceeurope.com.tr

AKSigorta

POLİGON CAD. BUYAKA 2 SİTESİ NO: 8  
KULE: 1 KAT: 0-6 34771  
ÜMRANIYE/İSTANBULTEL : 0212 280 88 88  
www.aksigorta.com.tr

Allianz

KÜÇÜKBAKKALKÖY MAH. KAYIŞDAĞI CAD.  
NO:1 34750 ATAŞEHİR/İSTANBULTEL: 0216 556 66 66  
www.allianzsigorta.com.tr

Allianz

KÜÇÜKBAKKALKÖY MAH. KAYIŞDAĞI CAD.  
NO:1 34750 ATAŞEHİR/İSTANBULTEL: 0216 556 66 66  
www.allianzemeklilik.com.tr

Allianz

KÜÇÜKBAKKALKÖY MAH. KAYIŞDAĞI CAD.  
NO:1 34750 ATAŞEHİR/İSTANBULTEL: 0216 556 66 66  
www.allianzyasamemeklilik.com.trANADOLU  
SİGORTARÜZGARLIBAHÇE MAH. KAVAK SOK.  
NO: 31 34805  
KAVACIK / İSTANBULTEL: 0850 744 07 44  
www.anadolusigorta.com.trLEVENT MAH. MELTEM SOK. NO: 10  
İŞKULE-2 K:16-20 34330  
BEŞİKTAŞ/İSTANBULTEL: 0212 317 70 70  
www.anadoluhayat.com.trKOZYATAĞI MAH. SARI KANARYA SOK.  
K2 PLAZA D: 14 34742  
KADIKÖY/İSTANBULTEL: 0216 665 85 00  
www.ankarasigorta.com.tr

AVIVA SA

SARAY MAH. DR. ADNAN  
BÜYÜKDENİZ CAD. NO: 12 34768  
ÜMRANIYE / İSTANBULTEL: 0216 634 38 88  
www.avivasa.com.tr

AXA SİGORTA

MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15 SALIPAZARI  
34433 BEYOĞLU/İSTANBULTEL: 0212 334 24 24  
www.axasigorta.com.trAXA HAYAT  
EMEKLİLİKMECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15 SALIPAZARI  
34433 BEYOĞLU/İSTANBULTEL: 0212 334 24 24  
www.axahayatemeklilik.com.tr

## Üye Sigorta Kuruluşları

## Member Insurance Establishments

## Adres

## Address

## Telefon - İnternet Adresi

## Telephone - Web Sites

**BEREKET**  
SİGORTA 

SARAY MAH. DR.ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD.  
NO: 8 34768 ÜMRANIYE/İSTANBUL

TEL: 0216 633 71 00  
www.bereketsigorta.com.tr



**BNP PARIBAS CARDIF**  
EMEKLİLİK

PÜRTELAŞ HASAN EFENDİ MAH.  
MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 57  
34427 BEYOĞLU/ İSTANBUL

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



**BNP PARIBAS**  
CARDIF

PÜRTELAŞ HASAN EFENDİ MAH.  
MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 57  
34427 BEYOĞLU/ İSTANBUL

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



**BNP PARIBAS**  
CARDIF

PÜRTELAŞ HASAN EFENDİ MAH.  
MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 57  
34427 BEYOĞLU/ İSTANBUL

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

 **Cigna Finans**  
-emeklilik-

BARBAROS MAH. KARDELEN. SOK.  
PALLADIUM TOWER NO:2 KAT: 27-29  
34746 ATAŞEHİR/İSTANBUL

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

**coface** 

BÜYÜKDERE CAD.YAPI KREDİ PLAZA  
B BLOK KAT: 6 34330  
LEVENT/İSTANBUL

TEL : 0212 385 99 00  
www.coface.com.tr

 **DEMİR HAYAT**

BÜYÜKDERE CAD. ÖZSEZEN İŞ MERKEZİ  
NO: 124/B KAT: 8 34394  
ESETEPE/İSTANBUL

TEL: 0212 288 68 51  
www.demirhayat.com.tr



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

TEL : 0216 400 14 44  
www.dask.gov.tr

**DUBAI STARR**  
SİGORTA

ALTUNİZADE MAH. KISIKLI CAD. SARKUYSAN  
AK İŞ MERKEZİ 4/B KAT: 2 D:7  
ÜSKÜDAR / İSTANBUL

TEL: 0216 559 19 00  
www.dubaistarr.com.tr

 **EGE SİGORTA**

HARMAN CAD. ALİ KAYA SOK.  
POLAT PLAZA B BLOK KAT: 5 D:80  
ŞİŞLİ/İSTANBUL

TEL: 0212 347 79 79  
www.eurosigorta.com.tr

| Üye Sigorta Kuruluşları<br>Member Insurance Establishments                          | Adres<br>Address   | Telefon - İnternet Adresi<br>Telephone - Web Sites |
|---|--|--|
|    | SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ<br>CAD. NO:4 AKKOM OFİS PARK 2.BLOK<br>K:10-13 ÜMRANIYE/ İSTANBUL    | TEL : 0216 666 71 00<br>www.ergosigorta.com        |
|    | ALTUNİZADE MAH. ORD. PROF DR.<br>FAHRETTİN KERİM GÖKAY CAD.<br>NO:20 34662 ÜSKÜDAR/İSTANBUL          | TEL: 0850 222 66 60<br>www.eurekosigorta.com.tr    |
|    | METE CAD. NO: 30 34437<br>TAKSİM / İSTANBUL  | TEL: 0212 334 70 00<br>www.garantiemeklilik.com.tr |
|    | BARBAROS PLAZA EMİRHAN CAD.<br>NO:113 KAT:13-14<br>BEŞİKTAŞ / İSTANBUL                               | TEL: 0212 705 45 45<br>www.generalı.com.tr         |
|  | REŞİTPAŞA MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD.<br>GROUPAMA PLAZA NO: 2 34398<br>MASLAK/İSTANBUL                  | TEL: 0212 367 67 67<br>www.groupama.com.tr         |
|  | REŞİTPAŞA MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD.<br>GROUPAMA PLAZA NO: 2 34398<br>MASLAK/İSTANBUL                  | TEL: 0212 367 67 67<br>www.groupama.com.tr         |
|  | SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD.<br>AKKOM OFİS PARK CESSAS PLAZA NO:4 KAT:5<br>ÜMRANIYE/İSTANBUL | TEL: 0216 400 24 00<br>www.gulfısigorta.com.tr     |
|  | GÜNEŞ PLAZA BÜYÜKDERE<br>CAD. NO:110 34394 ŞİŞLİ/İSTANBUL  | TEL : 0850 222 19 57<br>www.gunessigorta.com.tr    |
|  | ESENTEPE MAH. ALİ KAYA SOK.<br>POLAT PLAZA B-BLOK NO:1B KAT:15<br>34394 ŞİŞLİ / İSTANBUL             | TEL : 0212 324 45 00<br>www.guvencehesabi.org.tr   |

| Üye Sigorta Kuruluşları<br>Member Insurance Establishments                          | Adres<br>Address   | Telefon - İnternet Adresi<br>Telephone - Web Sites |
|---|--|--|
|    | HALİDE EDİP ADIVAR MAH.<br>DARÜLACEZE CAD. NO: 20 KAT: 2-3<br>34382 ŞİŞLİ / İSTANBUL               | TEL : 0212 314 83 00<br>www.halkemeklilik.com.tr   |
|    | HALİDE EDİP ADIVAR MAH.<br>DARÜLACEZE CAD. NO:23<br>34382 ŞİŞLİ / İSTANBUL                         | TEL : 0212 314 73 73<br>www.halksigorta.com.tr     |
|    | TATLISU MAH. ARİF AY SOK. HDI SİGORTA<br>BİNASI NO: 6 ÜMRANİYE/İSTANBUL                            | TEL : 0216 600 60 00<br>www.hdisigorta.com.tr      |
|    | 19 MAYIS MAH. İNÖNÜ CAD. ALİ İHSAN<br>TÜZÜN İŞ MERKEZİ NO: 96 KAT: 4-5-6<br>34742 KADIKÖY/İSTANBUL | TEL : 0216 465 73 53<br>www.korusigorta.com.tr     |
|  | SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD.<br>NO:13 KAT: 3 34768<br>ÜMRANİYE/İSTANBUL                    | TEL: 0216 636 57 57<br>www.libertysigorta.com.tr   |
|  | MERDİVENKÖY MAH. BORA SOK. NO: 1<br>NİDA KULE GÖZTEPE İŞ MERKEZİ KAT: 22-24<br>KADIKÖY/İSTANBUL    | TEL: 0850 222 28 00<br>www.unicosigorta.com.tr     |
|  | RÜZGARLIBAĞÇE MAH. KAVACIK SOK.<br>KAVACIK TİCARET MERKEZİ B BLOK NO: 18<br>34805 BEYKOZ/İSTANBUL  | TEL: 0216 538 91 00<br>www.metlife.com.tr          |
|  | KOZYATAĞI E-5 YAN YOL ÜZERİ<br>ŞAŞMAZ PLAZA NO: 6 KAT: 3-5<br>34742 KADIKÖY/İSTANBUL               | TEL: 0216 665 55 55<br>www.neova.com.tr            |
|  | VEKO GİZ PLAZA MASLAK MEYDAN SOK.<br>NO: 3 KAT: 5 MASLAK SARIYER İSTANBUL                          | TEL: 0850 755 17 55<br>www.quicksigorta.com        |
|  | CUMHURİYET MAH. HAYDAR ALİYEV CAD.<br>NO: 28 34457<br>SARIYER/İSTANBUL                             | TEL: 0212 363 25 00<br>www.raysigorta.com.tr       |



| Üye Sigorta Kuruluşları<br>Member Insurance Establishments   | Adres<br>Address   | Telefon - İnternet Adresi<br>Telephone - Web Sites |
|--|--|--|
|  SBN SİGORTA                        | ESENTEPE MAH. BÜYÜKDERE CAD.<br>METROCİTY A BLOK NO: 171 A/2<br>34394 ŞİŞLİ/İSTANBUL       | TEL: 0212 373 83 00<br>www.sbnsigorta.com.tr       |
|  SOMPO JAPAN SİGORTA                | RÜZGARLIBAĞÇE MAH.CUMHURİYET<br>CAD. ACARLAR İŞ MRK. C BLK NO:10<br>34805 BEYKOZ/İSTANBUL  | TEL: 0850 250 81 81<br>www.sompojapan.com.tr       |
|  TARSİM<br>TARIM SİGORTALARI HAVUZU | SARAY MAH. NAYA SOK. NO: 1<br>34768 ÜMRANİYE/İSTANBUL                                      | TEL: 0850 250 82 77<br>www.tarsim.org.tr           |
|  TÜRK NİPPON<br>SİGORTA             | ALTUNİZADE MAH. MAHİR İZ CAD. NO: 24<br>34662 ÜSKÜDAR/İSTANBUL                             | TEL: 0216 554 11 00<br>www.turknippon.com          |
|  Turins Sigorta                   | İÇERENKÖY MAH. ÇAYIR CAD. NO: 7<br>KAT : 10 ÜÇGEN PLAZA<br>34100 ATAŞEHİR/İSTANBUL         | TEL: 0216 709 72 66<br>www.turinssigorta.com.tr    |
|  T-SİGORTA<br>TÜRKLAND SİGORTA    | ESENTEPE MAH. BÜYÜKDERE CAD.<br>ÖZSEZEN İŞ MERKEZİ 124/B 34394<br>ŞİŞLİ/İSTANBUL           | TEL: 0212 288 68 44<br>www.turklandsigorta.com.tr  |
|  Vakıf Emeklilik                  | MUALLİM NACI CAD. NO: 22<br>34347 BEŞİKTAŞ / İSTANBUL                                      | TEL: 0212 310 37 00<br>www.vakifemeklilik.com.tr   |
|  Ziraat Emeklilik                 | TURGUT ÖZAL MİLLET CAD. NO: 7<br>34096 AKSARAY / İSTANBUL                                  | TEL : 0212 459 85 85<br>www.ziraatemeklilik.com.tr |
|  Ziraat Sigorta                   | TURGUT ÖZAL MİLLET CAD. NO: 7<br>34096 AKSARAY / İSTANBUL                                  | TEL : 0850 222 97 00<br>www.ziraatsigorta.com.tr   |
|  ZURICH<br>SİGORTA                | MASLAK MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD.<br>ORJİN PLAZA NO: 27 KAT: 12-13<br>34398 SARIYER/İSTANBUL | TEL : 0212 393 16 00<br>www.zurichsigorta.com.tr   |