

**SİGORTA
TAHKİM
KOMİSYONU**

FAALİYET RAPORU

2018

***INSURANCE
ARBITRATION
COMMISSION***

ANNUAL REPORT

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ	1
GİRİŞ	3
Sigorta Tahkim Komisyonu.....	3
Vizyon.....	4
Misyon	4
1. SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU TEŞKİLATI	6
1.1. Komisyon Başkanlığı	6
1.2. Birimler ve Personel.....	7
1.3. Organizasyon Şeması.....	8
2. SİGORTA VE İTİRAZ HAKEMLERİ	9
2.1. Genel Bilgi	9
2.2. Sigorta ve İtiraz Hakemlerine İlişkin İstatistik Bilgiler.....	9
2.3. Hakem Ücretleri.....	11
3. ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI	13
3.1. Tahkim Sistemine Üyelik Hakkında Genel Bilgi	13
3.2. 2018 Yılında Sisteme Üye Olan ve Üyelikten Ayrılan Kuruluşlar	13
3.3. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler	14
3.4. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları.....	15
4. KOMİSYONA 2018 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR	18
4.1. 2018 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
5. KAMUOYU BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI	44
5.1. Komisyon İnternet Sitesi	44
5.2. Bülten ve Hakem Karar Dergisi.....	46
5.3. Komisyon Bilgi İşlem Sistemi	46
6. FİNANSAL TABLOLAR	50
6.1. Bilanço.....	50
6.2. Gelir Tablosu.....	51
EK-1 SİGORTA HAKEMLERİ LİSTESİ	52
EK-2 İTİRAZ HAKEMLERİ LİSTESİ	56
EK-3 ÜYE SİGORTA KURULUŞLARININ İSİM VE ADRESLERİ	58

CONTENT

PREFACE	1
INTRODUCTION.....	3
<i>Insurance Arbitration Commission.....</i>	<i>3</i>
<i>Vision.....</i>	<i>4</i>
<i>Mission</i>	<i>4</i>
1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION	6
1.1. <i>The Board of Directors</i>	<i>6</i>
1.2. <i>Departments and Staff.....</i>	<i>7</i>
1.3. <i>Organizational Chart.....</i>	<i>8</i>
2. INSURANCE ARBITRATORS AND APPEAL ARBITRATORS.....	9
2.1. <i>General Information</i>	<i>9</i>
2.2. <i>Statistical Data Related to Insurance Arbitrators and Appeal Arbitrators</i>	<i>9</i>
2.3. <i>Arbitrators' Fees.....</i>	<i>11</i>
3. MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS.....	13
3.1. <i>General Information About Membership of Arbitration System.....</i>	<i>13</i>
3.2. <i>New Memberships and Withdrawals in 2018.....</i>	<i>13</i>
3.3. <i>Information on Member Establishments.....</i>	<i>14</i>
3.4. <i>Market Shares of Member Establishments in Insurance Sector.....</i>	<i>16</i>
4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2018.....	18
4.1. <i>General Evaluation About Applications Made in 2018.....</i>	<i>18</i>
4.2. <i>Application Fees.....</i>	<i>20</i>
4.3. <i>Statistical Data on Applications</i>	<i>20</i>
4.4. <i>Statistical Information Regarding Arbitrators' Decisions</i>	<i>37</i>
4.5. <i>Information About Appeals.....</i>	<i>39</i>
5. ACTIVITIES REGARDING INFORMING THE PUBLIC AND IT INFRASTRUCTURE.....	44
5.1. <i>Commission's Internet Website.....</i>	<i>44</i>
5.2. <i>Bulletin and Arbitrator Decisions Journal</i>	<i>46</i>
5.3. <i>Commission's IT System</i>	<i>46</i>
6. FINANCIAL STATEMENTS.....	50
6.1. <i>Balance Sheet</i>	<i>50</i>
6.2. <i>Income Statement.....</i>	<i>51</i>
ANNEX-1 INSURANCE ARBITRATORS LIST.....	52
ANNEX-2 APPEAL ARBITRATORS LIST.....	56
ANNEX-3 NAMES AND ADDRESSES OF MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS.....	58

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, 2018 yıl sonu itibariyle dokuzuncu takvim yılını tamamlamış bulunmaktadır. Bu çerçevede, Komisyonumuzun 2018 yılında gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin ayrıntılı bilgileri içeren raporumuz bilgilerinize sunulmuştur.

Komisyonun 2018 yılında, bir önceki yıla göre % 26,47 oranında bir artışla 106.812 başvuru yapılmıştır. 2017 yılında da başvuruların 2016 yılına göre % 100,95 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 2017 yılına göre % 32,96'lık bir artışla 86.214'e ulaşmış olup, başvuruların ortalama karara bağlanma süresi 74 gün olarak gerçekleşmiştir. Başvuru sayısı ve hakemlerce karara bağlanan dosya adedinde yaşanan artışa karşın, 2018 yılında Komisyon önüne gelen uyuşmazlıklar ortalama iki buçuk aylık sürede çözümlenmiş ve tahkim sistemi yoluyla uyuşmazlıkların mümkün olduğunca hızlı sonuçlandırılmasına yönelik çalışmalarımız devam etmiştir.

2018 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'u hayat dışı, 18'i ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.

31.12.2018 tarihi itibariyle sektörün toplam prim üretimi hayat dışı branşlarda 47.735.257.399 TL, hayat branşında 6.920.771.569 TL'dir. Komisyonun üye sigorta şirketlerinin toplam prim üretimi içerisindeki payları ise hayat dışı branşlarda %88,48 (42.237.162.327 TL), hayat branşında ise %86,62 (5.995.033.183 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 2018, the Commission, has completed its ninth calendar year. In this context, the report, containing detailed information regarding the activities carried out by Commission in 2018 has been submitted herewith to your attention.

In 2018, 106.812 applications were made to the Commission with an increase of 26,47% in comparison to the previous year. If we take into account that the applications were also increased by 100,95% in 2017 compared with 2016, it can be concluded that the general awareness of the public regarding our activities is gradually increasing every 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.

86.214 disputes arising from insurance contracts were resolved by insurance arbitrators within the Report period which amounts to 32,96% increase compared to 2017 and the average resolution period of the disputes by insurance arbitrators realised as 74 days in 2018. Despite the increase in application numbers and the number of files that are resolved by arbitrators, in 2018 the disputes were resolved in an average of two and a half 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 2018. 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 31.12.2018 was 47.735.257.399 TL in non-life branches and 6.920.771.569 TL in the life branch. The cumulative shares of the member companies in the total premium volume realized as 88.48% (42.237.162.327 TL) in non-life branches and 86.62% (5.995.033.183 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 2018 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 2018. 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,

Şule AVCIOĞLU
Başkan
Chairperson of the Board

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 ve Maliye Bakanlığı tarafından tespit edilerek, Komisyonca tutulan 'Sigorta Hakemleri Listesi'ne' 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 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 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 Ministry of Treasury and Finance 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 Ministry 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 31.12.2018 tarihine kadar toplam 279.832 adet başvuru yapılmıştır. 2018 yılında Komisyona gelen başvurulara bakıldığında 106.274 hayat dışı branşlarda, 538'i ise hayat branşında olmak üzere toplam 106.812 adet başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların 95.584'ü üye kuruluşlara, 11.228'i üye olmayan kuruluşlara ilişkindir. Komisyona yapılan başvuruların 4.961'i başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 3.642 başvuru dosyası ise raportörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşıyamaları nedeniyle kapatılmıştır. Bunun yanında 1.007 uyuşmazlık başvurusuna ilişkin dosya, tarafların raportör aşamasında uzlaşmasıyla sonuçlanmıştır.

2018 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'u hayat dışı, 18'i ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.

Sigorta hakem listesine kayıtlı olup fiilen görev yapan (aktif) sigorta hakemi sayısı 31.12.2018 tarihi itibarıyla 175'tir. Sigorta hakemlerinin 158'i hayat dışı branşlarda, 17'si ise hayat branşında faaliyet göstermiştir. Ayrıca 2013 yılında 37 itiraz hakemi sayısı yeni hakemlerin katılmasıyla 31.12.2018 tarihi itibarıyla 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 Komisyonda 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 279.832 applications from that date until 31.12.2018. The Commission has made a total of 106.812 applications in 2018. 106.274 of the applications are in non-life branches, and 538 are in the life branch. 95.584 of the applications were made against the member establishments, while 11.228 were made against non-members. 4.961 applications could not be processed as they were not in the competence of the Commission and 3.642 application files were closed by the rapporteurs due to the relevant regulations. In 1.007 files, parties to the dispute reached a voluntary settlement during the rapporteur examination stage.

Total numbers of members in arbitrations system was 51 in 2018. 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 175 as of December 31st 2018. 158 of the arbitrators were registered to the non-life arbitrators list while 17 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 31.12.2018.

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 birinci 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 ve Maliye Bakanlığı temsilcisi, ikisi Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (Birlik) temsilcisi, biri tüketici derneği temsilcisi, biri de Bakanlıkça belirlenen akademisyen hukukçu temsilci olmak üzere beş üyeden oluşmaktadır.

1.1.1. Komisyon Başkanlığı Üyeleri

31.12.2018 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 Ministry of Treasury and Finance, 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 academican lawyer designated by the Ministry.

1.1.1. Members of the Board of Directors

The names, titles and the institutions represented by Board members as of 31.12.2018 are given as follows.

Komisyon Başkanlığı Üyeleri - <i>Members of the Board of Directors</i>			
Başkan <i>Chairperson the Board</i>	Şule AVCIOĞLU	Haz. ve Mal.Bak.Sig.Gn.Md.D. Bşk.	<i>Head of Department of General Directorate of Insurance of Ministry of Treasury and Finance</i>
Başkan Yrd. <i>Vice Chairperson of the Board</i>	Av. Şükran EROĞLU	TÜKODER Genel Başkanı	<i>President of TUKODER</i>
Üye <i>Member of the Board</i>	Doç.Dr.Mahmut YAVAŞI	Akademisyen	<i>Associate Professor of Law</i>
Üye <i>Member of the Board</i>	Fatih GÖREN	Anadolu Sig.Gn.Md.Yrd.	<i>Assistant General Manager of Anadolu Sigorta</i>
Üye <i>Member of the Board</i>	Balkır DEMİRKAN	Ethica Sig.Gn.Md.Yrd.	<i>Assistant General Manager of Ethica Sigorta</i>

1.1.2. Komisyon Başkanlığının Yapısı ve Görevleri

Sigorta Tahkim Komisyonu Başkanlığının teşekkülü ve görevleri, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30 'uncu maddesinin ikinci ve üçüncü 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 Bakanlığa 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 Bakanlığa 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,
- Bakanlıkça 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 Ministry,
- 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 Ministry 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 Ministry.

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, 31.12.2018 tarihi itibarıyla Komisyon başkanlığı üyelerinin dışında, Komisyon Müdürü (1) Müdür yardımcıları (2), Raportörler (13), İtiraz Yetkilisi (1), Yetkililer (6), ve diğer personel olmak üzere toplam 75 personel ile görev yapmış bulunmaktadır.

1.3. Organizasyon Şeması

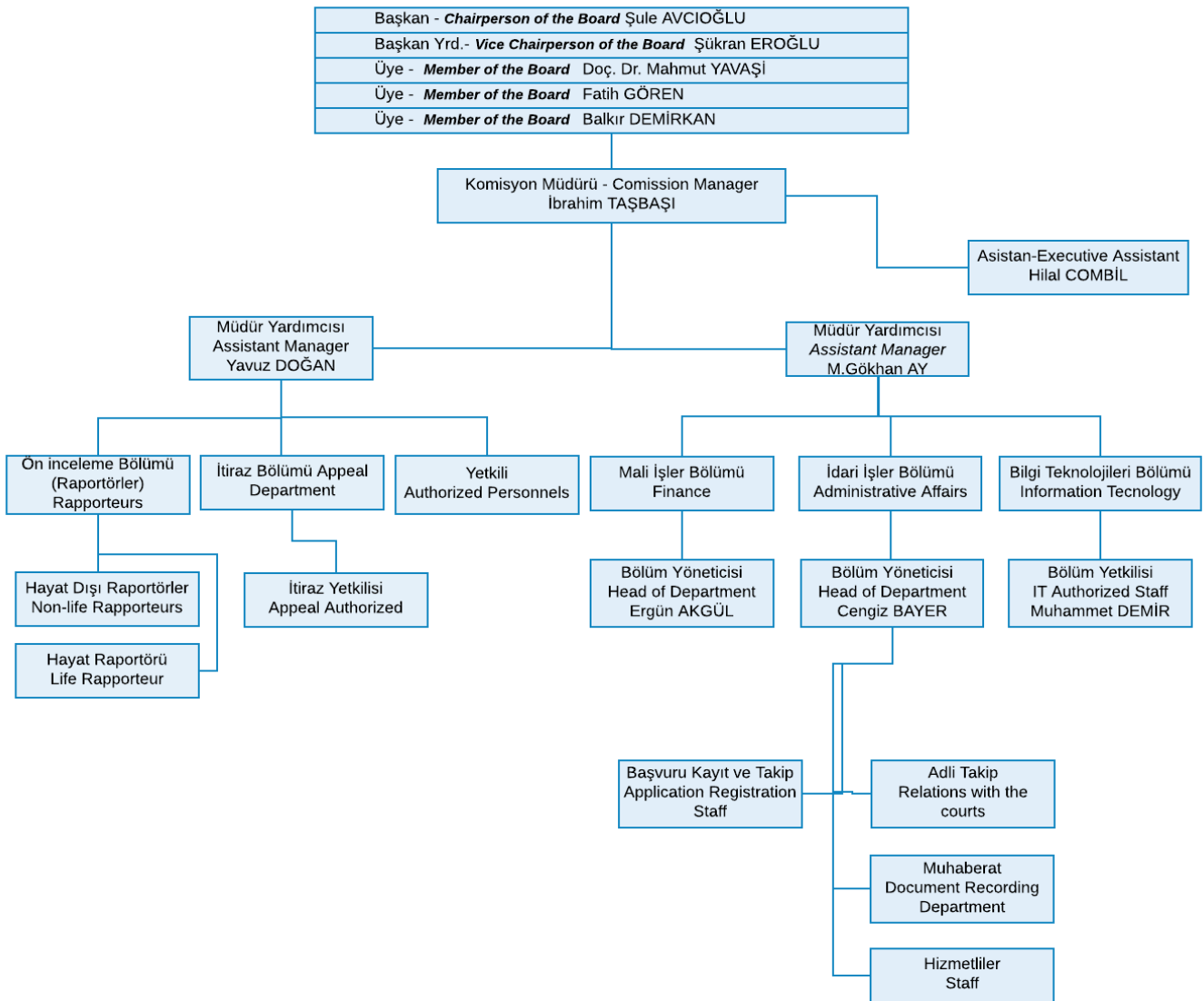
31.12.2018 tarihi itibarıyla Komisyon'un organizasyon şeması çalışan isim ve ünvanları da gösterilerek aşağıda verilmiştir.

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 (13), Appeal Rapporteur (1), Authorizeds (6) and other staff served with total 75 staff as of 31.12.2018

1.3. Organizational Chart

The organizational chart of the Commission, including the staff's names and titles, is given below as of the 31.12.2018.



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 sekizinci 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 sekizinci 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.

2018 yıl sonu itibarıyla sigorta hakemliği listesine kayıtlı olup fiilen görev yapan 175 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 175 sigorta hakeminin 85'i sigorta hukukçusu, 39'u emekli sektör mensubu, 51'i ise Hazine ve Maliye Bakanlığının Sigortacılık ile ilgili birimlerinde görev yapan denetim elemanları ve uzmanlardır.

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

31.12.2018 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 158, hayat branşında 17 olmak üzere sigorta hakemliği listesine kayıtlı toplamda 175 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 175 active insurance arbitrators and 45 appeal arbitrators registered to the list of insurance arbitrators by the end of 2018, 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 175 active insurance arbitrators registered to insurance arbitrator list, 85 are insurance lawyers, 39 are retired sector members, and 51 are supervisors and experts working at the insurance related units of the Ministry of Treasury and Finance.

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

As of 31.12.2018, 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 175 active insurance arbitrators, of whom 158 are registered in non-life branches and 17 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

Branşlar Branches	İstanbul	Ankara	İzmir	Adana	Bursa	Erzincan	Sakarya	Samsun	Antalya	Malatya	Ordu	Balıkesir	Uşak	Toplam Total
Hayat Dışı Non-Life	89	44	11	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	158
Hayat Life	11	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17
Toplam Total	100	49	13	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	175

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

Branşlar Branches	İstanbul	Ankara	İzmir	Adana	Bursa	Antalya	Trabzon	Toplam Total
Hayat Dışı Non-Life	13	16	5	4	2	4	1	45
Toplam Total	13	16	5	4	2	4	1	45

Tablodan görüleceği üzere 175 hakemin 100'ü İstanbul'da görev yapmaktadır. İstanbul'un ardından en çok sigorta hakemi bulunan iller, 49 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.

2009-2018 yılları arasında, listeye kayıtlı aktif sigorta hakemlerinin branş bazında sayısal değişimini gösteren tablo aşağıda verilmiştir.

As seen from the table, 100 of 175 insurance arbitrators are active in Istanbul. Istanbul is followed by Ankara with 49 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 for the period 2009-2018 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
2018	17	158	175

2.3. Hakem Ücretleri

Sigorta ve itiraz 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 (itiraz hakemleri dahil) görev aldıkları her dosya için ödenecek ücret, Hazine ve Maliye Bakanlığının 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 case resolved by the arbitrators. The fees to be paid to arbitrators (including the appeal arbitrators) determined by Ministry of Treasury and Finance in 06.01.2016 as 350 TL (in gross) per file per arbitrator. Income tax is deducted from 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 usulünden 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. 2018 Yılında Sisteme Üye Olan ve Üyelikten Ayrılan Kuruluşlar

2018 yılında 1 sigorta kuruluşu, Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 15 'inci maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde Hazine ve Maliye Bakanlığınca belirlenen sabit katılım payını ödemek ve üyelik sözleşmesini imzalamak suretiyle tahkim sistemine üye olmuştur.

3.3. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler

2018 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 2018

In 2018, 1 insurance establishment became member to the arbitration system by signing the membership contract and paying the fixed participation fee determined by the Ministry of Treasury and Finance in compliance with the first paragraph of Article 15 of the Regulation on Insurance Arbitration.

3.3. Information on Member Establishments

In 2018, 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	BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK	07.08.2009
13	BNP PARIBAS CARDIF HAYAT SİGORTA	16.01.2012
14	BNP PARIBAS CARDIF SİGORTA	05.01.2012
15	CIGNA FİNANS EMEKLİLİK VE HAYAT	04.08.2009
16	COFACE SİGORTA	07.08.2009
17	DEMİR HAYAT SİGORTA	07.08.2009
18	TURKLAND SİGORTA AŞ	12.08.2009
19	DOĞAL AFET SİGORTALARI KURUMU	03.04.2010
20	DUBAI STARR SİGORTA	05.01.2010
21	S.S.DOĞA SİGORTA KOOPERATİFİ	22.07.2016
22	EGE SİGORTA	05.08.2009
23	QUICK SİGORTA	30.01.2018
24	ERGO SİGORTA	19.11.2009
25	EUREKO SİGORTA	05.08.2009
26	GARANTİ EMEKLİLİK VE HAYAT	05.10.2011
27	GENERALİ SİGORTA	05.08.2009
28	GROUPAMA EMEKLİLİK	31.07.2009
29	GROUPAMA SİGORTA	05.08.2009
30	GULF SİGORTA	18.03.2010
31	GÜNES SİGORTA	29.07.2009
32	GÜVENCE HESABI	16.01.2013
33	HALK HAYAT VE EMEKLİLİK	07.08.2009
34	HALK SİGORTA	06.08.2009
35	HDI SİGORTA	07.08.2009
36	BEREKET SİGORTA	13.07.2009
37	KORU MÜTÜEL SİGORTA	11.04.2013
38	LIBERTY SİGORTA	04.09.2009
39	METLIFE EMEKLİLİK VE HAYAT	14.08.2009
40	NEOVA SİGORTA	29.01.2010
41	RAY SİGORTA	07.08.2009
42	SBN SİGORTA	07.08.2009
43	SOMPO JAPAN SİGORTA	07.08.2009
44	TARSİM	04.03.2013
45	TURİNS SİGORTA	06.01.2014
46	TÜRK NİPPON SİGORTA	07.08.2009
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 2018 yılındaki toplam prim üretimi 54.656.028.968 TL olup, söz konusu prim üretiminin 47.735.257.399 TL'lik kısmı hayat dışı branşlarda, 6.920.771.569 TL'lik kısmı ise hayat branşında gerçekleşmiştir.

2017 yılı sonunda tahkime üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 34.989.281.886 TL ile sektör hayat dışı prim üretiminin 88,78'ini oluşturmaktaydı. 2018 yıl sonu itibariyle ise üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 42.237.162.327 TL olup söz konusu tutar sektörün hayat dışı prim üretiminin % 88,48'ini oluşturmaktadır.

Hayat branşında 2017 yıl sonu itibariyle tahkime üye kuruluşların toplam prim üretimi 5.487.368.641 TL ile sektör prim üretiminin % 80,18'ini oluşturmaktaydı. 2018 yılında, tahkime üye kuruluşların hayat branşındaki prim üretimlerinin toplamı 5.995.033.183 TL, hayat branşındaki toplam prim üretimi içindeki payları ise % 86,62 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 , 2018 yılında ise % 88,25 olmuştur.

Üye kuruluşların 31.12.2018 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 2018 was 54.656.028.968 TL, and 47.735.257.399 TL of the said premium volume was realized in non-life branches, and 6.920.771.569 TL of it was in the life branch.

As of the end of 2017, share of the member establishments in non-life premium volume in the sector was 34.989.281.886 TL. which constituted 88,78% of the sector non-life premium production. At the end of 2018, the premium volume of member establishments in non-life branches amounted to 42.237.162.327 TL which constituted 88,48 % 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 5.487.368.641 TL as of the end of 2017, which constituted 80,18% of the sector premium production. In 2018, the total premium production of member establishments in life branch was 5.995.033.183 TL and their share in the total premium volume in life branch was 86,62%.

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, 88,18% in 2017 and 88,25% in 2018.

As of 31.12.2018, 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 2018 yılında Ana Branş Bazında Prim Üretimleri
Premium Volume of Member companies in 2018 on the basis of Life/Non-Life Branches

Şirket Adı - Company Name	31/12/2018		31/12/2018		31/12/2018	
	Hayat Dışı Üretim (TL) Non Life	Pazar Payı Market Share	Hayat Üretim (TL) Life	Pazar Payı Market Share	Toplam Üretim (TL) Total	Pazar Payı Market Share
AK SİGORTA	3.417.337.929	7,16	-	-	3.417.337.929	6,25
ALLIANZ HAYAT VE EMEKLİLİK	1.012.221	-	113.356.395	1,64	114.368.616	0,21
ALLIANZ SİGORTA	5.809.795.566	12,17	-	-	5.809.795.566	10,63
ALLIANZ YASAM VE EMEKLİLİK	2.640.524	0,01	593.534.230	8,58	596.174.754	1,09
ANADOLU ANONİM TÜRK SİGORTA SİRKETİ	5.701.355.415	11,94	-	-	5.701.355.415	10,43
ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK	982.911	-	639.213.082	9,24	640.195.992	1,17
ANKARA ANONİM TÜRK SİGORTA SİRKETİ	542.166.456	1,14	-	-	542.166.456	0,99
AVIVASA EMEKLİLİK VE HAYAT	75.398.393	0,16	489.972.130	7,08	565.370.523	1,03
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK	83.039	-	11.364.911	0,16	11.447.949	0,02
AXA SİGORTA	3.374.669.830	7,07	-	-	3.374.669.830	6,17
BEREKET SİGORTA	417.132.359	0,87	-	-	417.132.359	0,76
BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK	691.556	-	176.522.559	2,55	177.214.115	0,32
BNP PARIBAS CARDIF HAYAT SİGORTA	1.424.561	-	233.137.201	3,37	234.561.763	0,43
BNP PARIBAS CARDIF SİGORTA	109.070.813	0,23	-	-	109.070.813	0,20
CIGNA FİNANS EMEKLİLİK VE HAYAT	68.968.300	0,14	425.207.482	6,14	494.175.782	0,90
COFACE SİGORTA	95.473.300	0,20	-	-	95.473.300	0,17
CORPUS SİGORTA	157.091.902	0,33	-	-	157.091.902	0,29
DEMİR HAYAT SİGORTA	68.608.904	0,14	1.452.544	0,02	70.061.448	0,13
DOGA SİGORTA	1.668.705.527	3,50	-	-	1.668.705.527	3,05
DUBAI STARR SİGORTA	265.313.625	0,56	-	-	265.313.625	0,49
ERGO SİGORTA	765.023.139	1,60	-	-	765.023.139	1,40
EUREKO SİGORTA	1.522.296.618	3,19	-	-	1.522.296.618	2,79
GARANTI EMEKLİLİK VE HAYAT	273	-	483.656.894	6,99	483.657.166	0,88
GENERALI SİGORTA	259.800.417	0,54	-	-	259.800.417	0,48
GROUPAMA EMEKLİLİK	27.814.539	0,06	136.173.008	1,97	163.987.546	0,30
GROUPAMA SİGORTA	1.346.927.715	2,82	-	-	1.346.927.715	2,46
GULF SİGORTA	500.527.725	1,05	-	-	500.527.725	0,92
GUNES SİGORTA	1.907.406.583	4,00	-	-	1.907.406.583	3,49
HALK HAYAT VE EMEKLİLİK	1.073.616	-	445.855.957	6,44	446.929.574	0,82
HALK SİGORTA	1.756.187.308	3,68	-	-	1.756.187.308	3,21
HDI SİGORTA	1.666.954.858	3,49	-	-	1.666.954.858	3,05
KORU SİGORTA	326.739.212	0,68	-	-	326.739.212	0,60
METLIFE EMEKLİLİK VE HAYAT	220.413.023	0,46	589.143.155	-	809.556.178	1,48
NEOVA SİGORTA	1.304.406.232	2,73	-	-	1.304.406.232	2,39
QUICK SİGORTA	980.272.481	2,05	-	-	980.272.481	1,79
RAY SİGORTA	906.193.305	1,90	-	-	906.193.305	1,66
SOMPO JAPAN SİGORTA	2.509.169.632	5,26	-	-	2.509.169.632	4,59
SEKER SİGORTA	259.236.105	0,54	-	-	259.236.105	0,47
TÜRK NIPPON SİGORTA	603.310.976	1,26	-	-	603.310.976	1,10
UNICO SİGORTA	599.369.992	1,26	-	-	599.369.992	1,10
VAKIF EMEKLİLİK VE HAYAT	92.778.396	0,19	411.071.285	5,94	503.849.681	0,92
ZİRAAT HAYAT VE EMEKLİLİK	14.985.476	0,03	1.245.372.352	17,99	1.260.357.828	2,31
ZİRAAT SİGORTA	2.196.754.738	4,60	-	-	2.196.754.738	4,02
ZÜRİCH SİGORTA	691.596.836	1,45	-	-	691.596.836	1,27
Üye Toplamı - Members' Total	42.237.162.327	88,48	5.995.033.183	86,62	48.232.195.510	88,25
Sektör Toplamı - Sector Total	47.735.257.399	87,34	6.920.771.569	12,66	54.656.028.968	100

4. KOMİSYONA 2018 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR

4.1. 2018 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme

Sigorta Tahkim Komisyonu, 2018 yıl sonu itibariyle sigorta uyuşmazlıklarının çözümündeki dokuzuncu takvim yılını tamamlamış bulunmaktadır. Komisyonun üstlendiği misyon ve hedeflerinin önemi itibariyle halen genç bir yapı olduğu söylenebilir. Bununla birlikte Komisyonun dokuz yıl zarfında kat ettiği yol, tahkim sisteminin işlerliği ve sektöre katkısı gibi hususlarda bazı tespitler yapmaya olanak verecek düzeydedir. Geçen dokuz 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. 2018 yılındaki veriler Komisyona olan ilginin sadece nicelik olarak değil nitelik yönünden de arttığına ilişkin önemli işaretler vermekte ve Komisyonun son derece teknik ve yüksek miktardaki sigorta uyuşmazlıkları bakımından da tercih edilen bir çözüm mercii olma yolunda ilerlediğini göstermektedir.

Aşağıda ayrıntılarıyla görüleceği üzere, Komisyona yapılan başvuru sayısında 2018 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 çözümü 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 2016 yılında 42.029, 2017 yılında 84.456 olurken, 2018 yılında yapılan başvurular 2016 yılına göre % 154, 2017 yılına göre ise % 26,47'lik bir artışla 106.812'ye yükselmiştir. 2018 yılındaki 106.812 başvurunun 106.224'ü (% 99,50) hayat dışı branşlardan, 538'i (% 0,50) hayat branşından yapılmıştır.

Police türleri bazında Komisyona yapılan başvurulara bakıldığında, başvuruların %97'lik kısmının (Trafik % 92, Kasko % 5) kara araçları ve kara araçları sorumluluk sigortalarından doğan uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. 2017 yılında trafik poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvuruların tüm başvurular içindeki payı % 95 iken 2018 yılında % 3'lük bir düşüşle % 92 olmuştur. Kasko sigortalarına ilişkin yapılan başvurular ise 2017 yılında %3 iken 2018 yılında % 5 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 2018

4.1. General Evaluation About Applications Made in 2018

As of the end of 2018, Insurance Arbitration Commission completed its ninth 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 ninth 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 nine 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 2018 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 2018. 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 42.029 in 2016 and 84.456 in 2017, it increased to 106.812 in 2018 which means a 154 % increase compared to 2016 and a 26,47% increase compared to 2017. Concerning 106.812 applications made in 2018, 106.224 (99,50%) of them were from non-life branches, while 538 (0.50%) of them were from life branch.

If applications are evaluated according to policy types, it would be seen that 97% (92% Traffic- land Vehicles TPL insurance and 5% 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 92 % of all applications in 2018, it was %95 in 2017. Applications regarding motor own damage insurance had a share of 5% in 2018, while it was 3% in 2017.

Applications concerning Traffic and Motor own damage Insurance polices 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 2016 yılında % 74'ünü, 2017 yılında % 77'sini 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar oluştururken, 2018 yılında 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıkların oranı % 76 olarak gerçekleşmiştir. 5.000 ila 15.000 TL arasındaki uyuşmazlıkların oranı % 13 olarak gerçekleşmiştir. 2017 yılında, 15.000 ila 40.000 TL aralığındaki başvuruların oranı % 5 iken bu oran 2018 yılında % 6 olarak gerçekleşmiş, 40.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıkların oranı bir önceki yıla göre 1 puan düşerek % 6 olarak gerçekleşmiştir.

Komisyonun 2018 yılında gerçek kişiler tarafından yapılan başvuruların % 96'sı, tüzel kişilerce yapılan başvuruların ise % 98'i vekaleten gerçekleştirilmiştir.

2018 yılında, sigorta hakemlerince karara bağlanan dosya sayısı da bir önceki yılda karara bağlanan 64.880 dosyaya göre % 33 oranında artarak 86.264'e ulaşmıştır. Sigorta hakemlerince karara bağlanan 46.044 adet dosyada (% 53,37) başvuruda belirtilen tazminat talebinin tamamı kabul edilmişken, 24.159 adet dosyada (% 28) başvuru sahiplerinin taleplerinin kısmen kabul edildiği, 16.061 dosyada (% 18,61) 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 2018 yılında ortalama çözüm süresi 74 gün olarak gerçekleşmiştir.

2018 yılında Komisyonun yapılan başvuruların 4.961'i başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 3.642 başvuru dosyası ise raportörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşımamaları nedeniyle kapatılmıştır. Bunun yanında 1.007 uyuşmazlık başvurusuna ilişkin dosya, tarafların raportör aşamasında uzlaşmasıyla sonuçlanmış olup, bu durum Komisyonun uyuşmazlıkların çözümüne sadece hakemler eliyle değil, tarafları uzlaştırıcı bir rol oynayarak da katkı yaptığını ortaya koymaktadır.

Komisyonun başvuruda bulunmak veya tahkim sistemiyle ilgili bilgi edinmek isteyen kişiler, sorularını şahsen, telefonla veya e-posta yoluyla Komisyonun iletmekte olup, bu yöndeki bilgi talepleri Komisyonun ilgili birimleri tarafından en kısa sürede cevaplandırılmaktadır. 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 sayısı sorgulama yapılarak basit bir biçimde takip edilebilmesi amaçlanmıştır.

When the distributions of the applications based on dispute amounts are examined, it is seen that 74% of the applications in 2016 and 77% of the applications in 2017 were related to claims below 5.000 TL. In 2018, rate of claims below 5.000 TL was realised as 76%. Rate of claims between 5.000 and 15.000 TL realised as 13% in 2018. In 2017, rate of applications between 15.000 and 40.000 TL was 5%. It realised as 6% in 2018. 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 2018, 96% of the real person applicants and 98% of the legal person applicants were represented by attorneys.

In 2018, number of files settled by insurance arbitrators reached 86.264 by a 33% increase compared to 64.880 files which were settled in the previous year. Claims of applicants were fully accepted in 46.044 files (53,37%) and partially accepted in 24.159 files (28%). On the other hand, compensation claims in 16.061 files (18,61%) 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 74 days in 2018.

In 2018, 4.961 applications could not be processed as they were not in the competence of the Commission and 3.642 application files were closed by the rapporteurs due to no application requirements in the relevant regulations. In 1.007 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

Komisyon'a başvuru ücretleri, Hazine ve Maliye Bakanlığı 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 Ministry of Treasury and Finance 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) <i>Dispute Amounts</i>	Başvuru Ücreti (TL) <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) <i>1.5% of the amount of the dispute (at least 350 TL)</i>

4.3. Başvurulara İlişkin İstatistikî Bilgiler

Bu kısımda, Komisyon'a yapılan başvuruların niteliklerine göre dağılımı hakkında bilgilere yer verilmiştir. Bu çerçevede öncelikle, 2018 yılı sonuçları değerlendirilmiş, sonrasında ise 2017-2018 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 2018 is evaluated, then the results of 2017-2018 are explained with the help of comparative tables and charts.

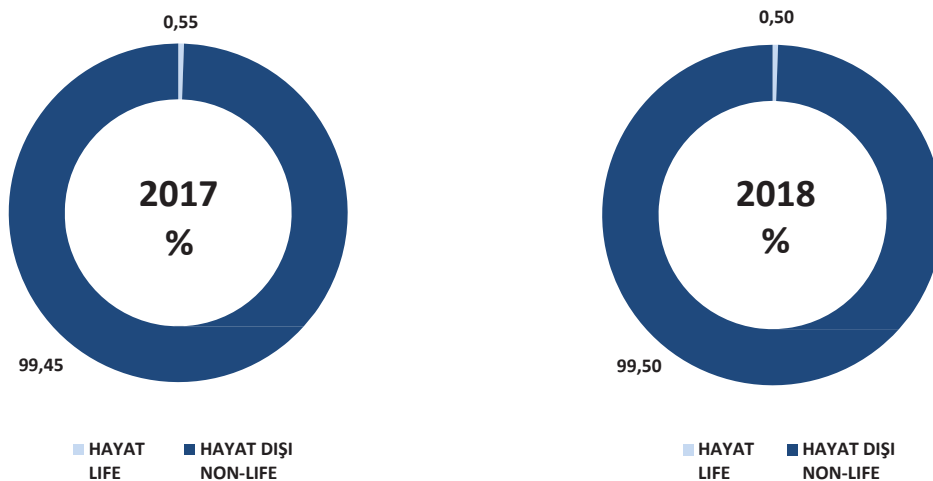
4.3.1. Başvuruların Branş Bazında Dağılımı

Aşağıdaki grafikte, 2017 ve 2018 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 2017 and 2018 is given comparatively.

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



2017 ve 2018 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 2017 and 2018 is provided below.

Tablo 4.3.1 Başvuruların 2017-2018 Yıllarında Branş Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Life/Non-Life in 2017 and 2018

Yıllar Years	Hayat Life	%	Hayat Dışı Non Life	%	Toplam Total
2017	462	0,55	83.994	99,45	84.456
2018	538	0,50	106.274	99,50	106.812

Tablonun incelenmesinden, 2018 yılında hayat dışı branşlardan yapılan başvuruların % 99,50, hayat branşından yapılan başvuruların ise % 0,50 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Söz konusu oranların oluşmasında sektörün prim üretiminin hayat dışı branşlarda daha ağırlıklı olmasının yanında sigorta uyuşmazlıklarının 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 99,50% while application from life branch has been realised as 0,50 % in 2018. 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.

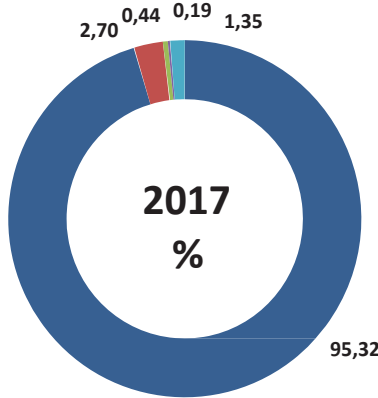
4.3.2. Başvuruların Poliçe Türleri Bazında Dağılımı

Aşağıdaki grafiklerde 2017 ve 2018 yıllarında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre dağılımı oransal olarak gösterilmiştir.

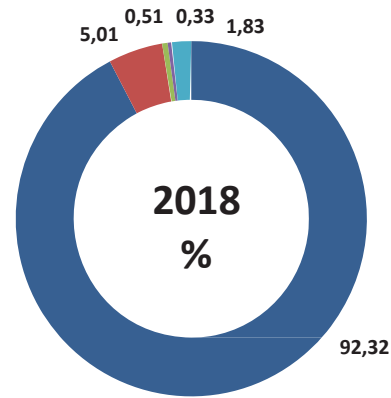
4.3.2. Distribution of Applications by Policy Types

The distribution of applications made in 2017 and 2018 on the basis of policy types is provided pro rata in the chart below.

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



- TRAFİK - TRAFFIC (TPL)
- KASKO - MOTOR OWN DAMAGE
- YANGIN - FIRE
- KREDİ - CREDIT
- DiĞER - OTHERS



- TRAFİK - TRAFFIC (TPL)
- KASKO - MOTOR OWN DAMAGE
- MOTORLU KARA TAŞITLARI İHTİYARI SORUMLULUK - VOLUNTARY MOTOR THIRD PARTY LIABILITY
- YANGIN - FIRE
- DiĞER - OTHERS

2017 ve 2018 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 2017 and 2018 is provided below.

Tablo 4.3.2 Başvuruların 2017- 2018 Yıllarında Poliçe Türü Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Policy Types in 2017 and 2018

Poliçe Türü Bazında Dağılım Distribution of Applications by Policy Types	2017		2018	
	Adet Numbers	%	Adet Numbers	%
Trafik - Motor Vehicle Tpl	80.503	95,32	98.613	92,32
Kasko - Motor Own Damage	2.280	2,70	5.354	5,01
Motorlu Kara Taşıtları İhtiyari Sorumluluk - Voluntary Motor Third Party Liability	73	0,09	542	0,51
Yangın - Fire	374	0,44	348	0,33
Diğer Finansal Kayıplar - Other Financial Losses	-	-	317	0,30
Devlet Destekli Bitkisel Ürün - State- supported herbal product	114	0,13	193	0,18
Kredi - Credit	161	0,19	194	0,18
Sağlık (Hayat) - Health (Life)	114	0,13	167	0,16
Karayolu Yolcu Taşımacılığı Zorunlu Koltuk Ferdi Kaza - Passenger Carriers Compulsory Liability	81	0,10	133	0,12
Üçüncü Şahıslara Karşı Mali Sorumluluk - Third Party Financial Liability	18	0,02	126	0,12
Zorunlu Karayolu Taşımacılık Mali Sorumluluk - Compulsory Road Transport Financial Liability	96	0,11	90	0,08
Ferdi Kaza - Casualty	29	0,03	62	0,06
Hırsızlık - Burglary	62	0,07	62	0,06
Ferdi Kaza (Hayat) - Casualty (Life)	34	0,04	58	0,05
Mesleki sorumluluk - Professional Liability	41	0,05	56	0,05
Sel - Flood	40	0,05	54	0,05
İstihdam (Hayat) - Employment (Life)	111	0,13	51	0,05
Sağlık - Health	18	0,02	49	0,05
İnşaat - Construction	28	0,03	38	0,04
Elektronik cihaz - Electronic Equipment	15	0,02	37	0,03
Makine kırılması - Machinery Breakdown	32	0,04	31	0,03
Seyahat Sağlık (Hayat) - Travelers Health (Life)	16	0,02	30	0,03
Emtea - Cargo	24	0,03	28	0,03
Deprem ve Sel Dışındaki Doğal Afetler - Natural Disasters Other Than Flood and Earthquake	21	0,02	22	0,02
Tekne - Deniz araçları - Marine Hull	24	0,03	21	0,02
Seyahat Sağlık - Travelers Health	11	0,01	17	0,02
İşveren Mali Sorumluluk - Employer's Liability	15	0,02	16	0,01
Diğerleri (Hayat) Others (Life)	17	0,02	13	0,01
Hastalık (Hayat) - Illness (Life)	4	-	9	0,01
İrat Ödemeleri (Hayat) - Annuities (Life)	4	-	8	0,01
İstihdam - Employment	15	0,02	8	0,01
Devlet Destekli Hayvan Hayat - State Supported Animal Life	3	-	7	0,01
Tehlikeli Maddeler Zorunlu Sorumluluk - Compulsory TPL for Hazardous substances	21	0,02	7	0,01
Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk - Compulsory Certificate Financial Liability	8	0,01	7	0,01
Motorlu Kara Taşıtları Dışındaki Motorlu Araçlar - Machines Other Than Motor Vehicles	1	-	6	0,01
Dolu Sera - Hail - Cold Frame	-	-	6	0,01
Zorunlu Deprem - Mandatory Earthquake	-	-	5	-
Toprak kayması - Landslide	2	-	5	-
Hayvan Hayat - Animal Life	1	-	4	-
Hukuksal koruma - Legal protection	4	-	3	-
Tüpgaz zorunlu sorumluluk - Compulsory Lpg Liability	4	-	3	-
Montaj - Erection All Risk	1	-	3	-
Özel Güvenlik Mali Sorumluluk - Private security Liability	1	-	3	-
Taşıt Kredisi - Vehicle Credit	2	-	2	-
Beklenmeyen Ticari Giderler - Unexpected Commercial Expenses	-	-	2	-
Patlama - Explosion	17	0,02	1	-
Kıymet - Specie	1	-	1	-
Devlet Destekli Sera - State supported Green House	3	-	-	-
Hastalık - Sickness	3	-	-	-
Uçak - Tekne - Aviation - Hull	2	-	-	-
Asansör Üçüncü Kişilere Karşı Mali Sorumluluk - Elevator's/Lift Liability	1	-	-	-
Cam kırılması - Plate Glass	1	-	-	-
Devlet Destekli Kümes Hayvan Hayat Poultry - Supported by the Government	1	-	-	-
Yapı Denetimi Zorunlu Mali Sorumluluk - Building Controllers Compulsory Liability	1	-	-	-
Tekne Sorumluluk - Ship Liability	1	-	-	-
Kar Kaybı - Loss of profit	1	-	-	-
Kira ve Gelir Kaybı - Loss of Rant and Income	1	-	-	-
Toplam - Total	84.456	100	106.812	100

Tablonun incelenmesinden de görüleceği üzere, Komisyona yapılan başvurularda bir önceki yılda olduğu gibi kara araçları zorunlu mali sorumluluk (Trafik) ve kara araçları kasko poliçelerine ilişkin uyuşmazlıklar en büyük paya sahiptir. 2017 yılındaki başvuruların % 98,02'sini trafik ve kasko poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular oluştururken, bu oran 2018 yılı sonu itibarıyla % 97,33 olarak gerçekleşmiştir. Trafik ve kasko poliçelerine ilişkin başvuruların toplam payı bir önceki yıla göre % 0,69 oranında düşüş göstermiştir. Diğer taraftan, trafik sigortalarından başvuruların oranı 2017 yılında %95 iken 2018 yılında %92 olmuş, kasko sigortasından kaynaklanan başvuruların payı 2017 yılında %2,70 iken 2018 yılında %5,01 olarak gerçekleşmiştir.

Trafik ve kasko poliçelerini bir önceki yılda olduğu gibi yangın poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular izlemiş ve yangın poliçelerinden gelen başvurular % 0,33 olarak, Komisyona diğer branşlardan yapılan başvuruların payı ise toplamda % 1'in altında gerçekleşmiştir.

4.3.3. Başvuruların İçerik Bazında Dağılımı

2017 ve 2018 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlığın içeriğine göre oransal dağılımlarını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

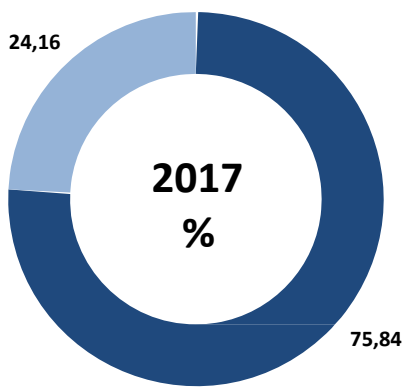
As seen from the table, the disputes concerning land vehicles liability (Motor Vehicle TPL) and motor own damage insurance had the biggest share in applications made to the Commission, as it had been the case during the previous year. While 98.02% of the applications made in 2017 consisted of disputes arising from Motor Vehicle TPL (traffic) and motor own damage insurance, the rate is realised as 97.33% in 2018. Total applications arising from Motor Vehicle TPL and Automobile insurance policies, decreased by 0.69% in 2018 compared with 2017. On the other hand while applications arising from traffic insurance (Motor Vehicle TPL) was 95% in 2017, it realised as 92% in 2018 whereas applications arising from motor own damage was 2.70% in 2017 it realized as 5.01% in 2018.

Motor Vehicle TPL and Automobile own damage policies 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 0.33%, and applications to the Commission regarding other branches realised as below 1% in total.

4.3.3. Distribution of Applications Based on Content of Claims

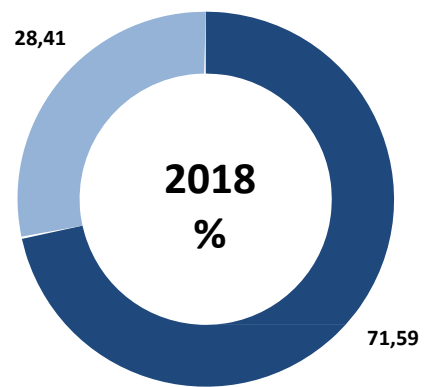
In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2017 and 2018 is provided on the basis of the content of claims.

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 2017 ve 2018 yılları karşılaştırılarak aşağıda sunulmuştur.

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2017 and 2018 on the basis of the content of claims is provided below.

Tablo 4.3.3 Başvuruların 2017 - 2018 Yıllarında İçerikleri Bazında Dağılımı
Distribution of Applications Based on Content Of Claims in 2017 and 2018

İçerik Bazında Dağılım - Distribution of Applications Based on Content of Claims	2017	%	2018	%
Tazminatın Ödenmemesi - Denial of Compensation	64.049	75,84	76.472	71,59
Tazminatın Eksik Ödenmesi - Insufficient Compensation	20.407	24,16	30.340	28,41
Toplam - Total	84.456	100	106.812	100

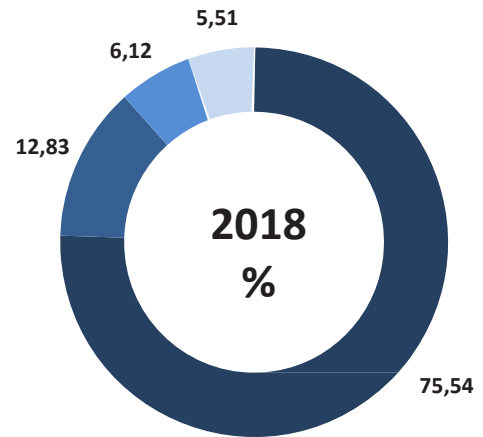
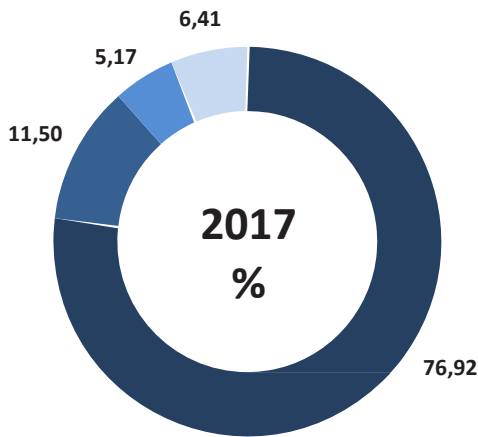
4.3.4. Başvuruların Miktar Bazında Dağılımı

4.3.4. Distribution of Applications by Dispute Amount

2017 ve 2018 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlık miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2017 and 2018 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 2017 ve 2018 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 2017 and 2018 on the basis of dispute amounts is provided below.

Tablo 4.3.4 Başvuruların 2017 - 2018 Yıllarında Uyuşmazlık Miktarı Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Dispute Amounts in 2017 and 2018

Miktar - Amount (TL)	2017		2018	
	Adet Number	%	Adet Number	%
0-5.000	64.964	76,92	80.685	75,54
5.001-15.000	4.370	11,50	13.705	12,83
15.001-40.000	5.411	5,17	6.539	6,12
40.001-	9.711	6,41	5.883	5,51
Toplam - Total	84.456	100	106.812	100

Tablonun incelenmesinden, 2018 yılında Komisyona yapılan başvuruların yaklaşık % 88'lik diliminin 15.000 TL ve daha düşük miktarda uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. 2018 yılında 15.000 – 40.000 TL diliminden gelen başvurular % 6,12'den % 5,51'e gerilerken, 40.000 TL ve üzerindeki miktarlara ilişkin başvurular % 6,41'den % 5,51'e düşmüştür.

4.3.5. Başvuruların, Başvuru Sahiplerinin Niteliklerine Göre Dağılımı

4.3.5.1. Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı

2017 ve 2018 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların başvuru sahiplerinin gerçek veya tüzel kişi olmasına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

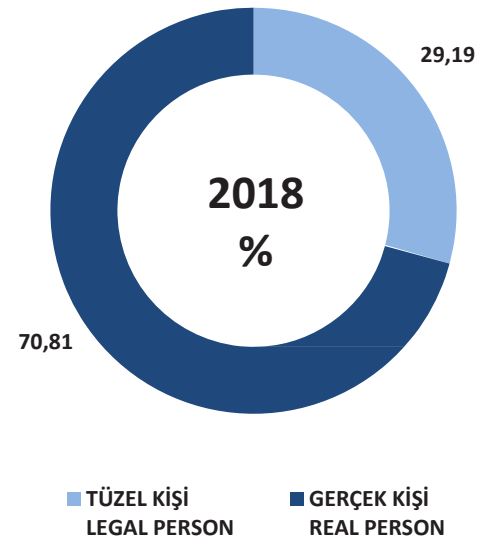
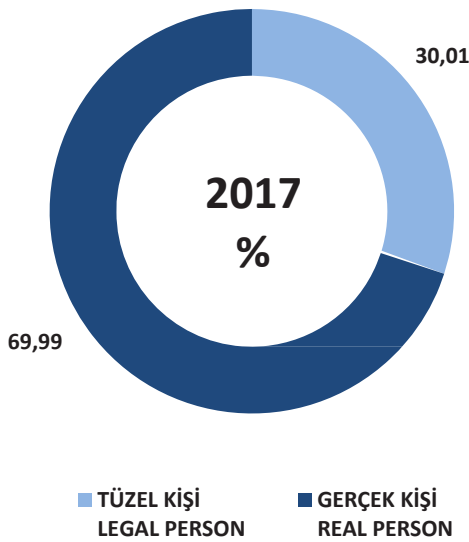
It is observed upon the examination of the table that about 88% of the applications in 2018 are concerning disputes of 15.000 TL and below. The rate of applications regarding disputes between 15.000 – 40.000 TL increased from 5,17 % to 6,12% while applications regarding disputes above 40.000 TL decreased from 6,41 % to 5.51% in 2018

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 2017 and 2018 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 2017 ve 2018 yılları karşılaştırılarak gösterilmiştir.

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2017 and 2018 on the basis of legal status of their applicants, is provided below.

Tablo 4.3.5.1 2017 - 2018 Yıllarında Başvuruların, Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliği Bazında Dağılımı
Distribution of Applications Based on Applicants Legal Status in 2017 and 2018

Yıl Year	Tüzel Kişi Legal Person	%	Gerçek Kişi Real Person	%	Toplam Total
2017	25.343	30,01	59.113	69,99	84.456
2018	31.178	29,19	75.634	70,81	106.812

Tablonun incelenmesinden 2018 yılında da önceki yıllardaki gibi, başvuruların yaklaşık % 71'inin gerçek kişi başvuru sahiplerince yapıldığı görülmektedir.

As seen from the table, in 2018, about 71% of the applications made by real person same as previous years.

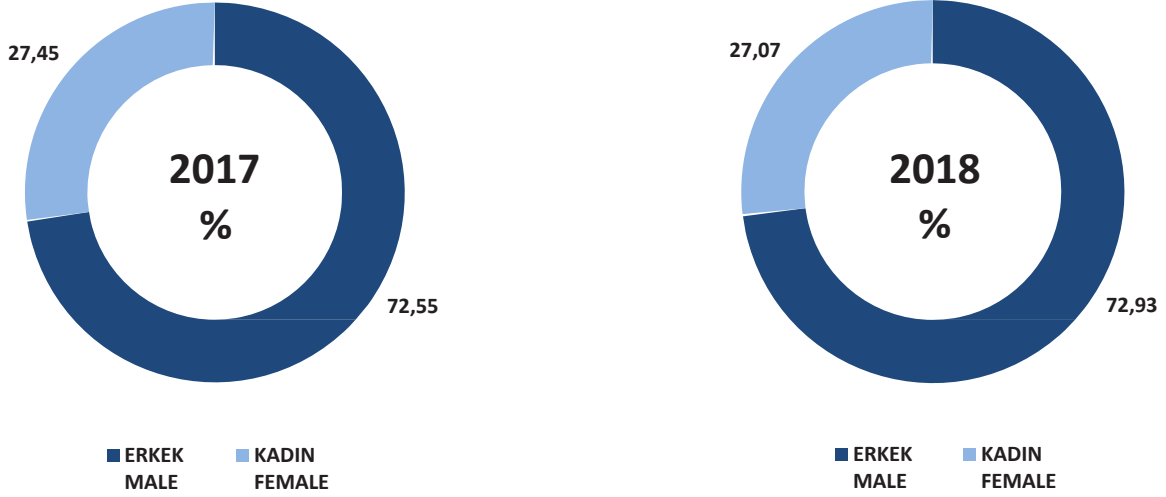
4.3.5.2. Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafiklerde, 2017 ve 2018 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 2017 and 2018 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



2017 ve 2018 yıllarında yapılan başvuruların başvuru sahibi gerçek kişilerin cinsiyetine göre sayısal ve oransal dağılımları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

The comparative proportional and quantitative distribution of applications made to the Commission on the basis of genders of real person applicants in 2017 and 2018 is provided below as a table.

Tablo 4.3.5.2 2017 - 2018 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Cinsiyetleri Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Gender in 2017 and 2018

Yıl - Year	Kadın- Female	%	Erkek-Male	%	Toplam - Total
2017	16.228	27,45	42.885	72,55	59.113
2018	20.472	27,07	55.162	72,93	75.634

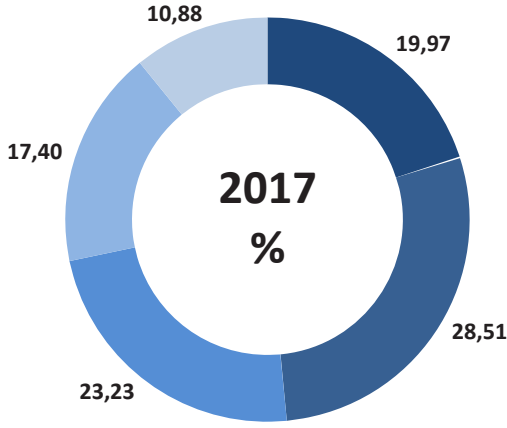
4.3.5.3. Yaşlarına Göre Dağılımı

Komisyonca 2017 ve 2018 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi gerçek kişilerin yaşlarına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

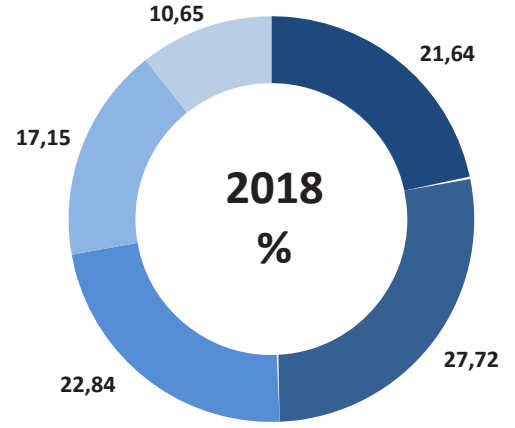
4.3.5.3. Distribution by Age

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission in 2017 and 2018 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)
- 61- YAŞ VE ÜSTÜ (YEARS AND OLDER)



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

2017 ve 2018 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 2017 and 2018 is provided below as a table.

Tablo 4.3.5.3 2017 - 2018 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Yaşları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Age in 2017 and 2018

Yaş - Ages	2017		2018	
	Adet - Number	%	Adet - Number	%
18-30	11.803	19,97	16.368	21,64
31-40	16.854	28,51	20.966	27,72
41-50	13.734	23,23	17.273	22,84
51-60	10.288	17,40	12.975	17,15
61-	6.434	10,88	8.052	10,65
Toplam - Total	59.113	100%	75.634	100%

4.3.5.4. Uyrukları Bazında Dağılımı

2017 ve 2018 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 2017 and 2018 is provided below as a table and a chart.

Tablo 4.3.5.4 Başvuruların 2017 - 2018 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Uyrukları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Nationality in 2017 and 2018

Yıl - Years	Türk Vatandaşı Turkish Citizens	%	Yabancı Uyruklu Foreigners	%	Toplam Total
2017	84.121	99,76	335	0,24	84.456
2018	106.307	99,53	505	0,47	106.812

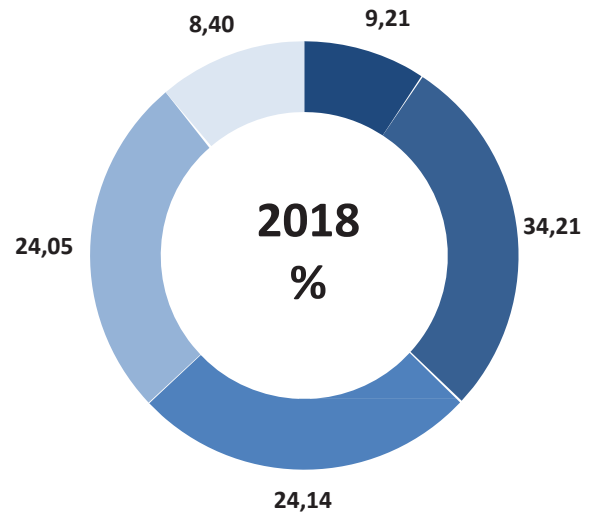
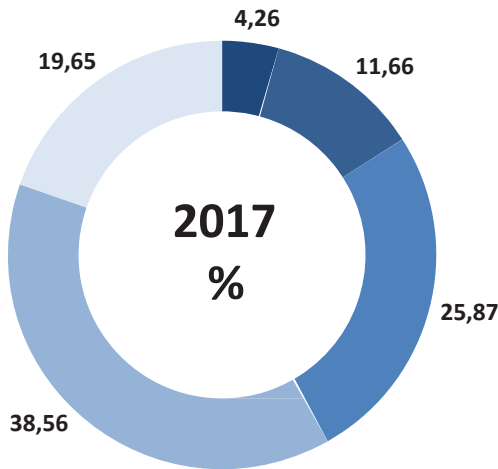
4.3.5.5. Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Aşağıda 2017 ve 2018 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 2017 and 2018 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
(ELEMANTARY SCHOOL)
- LİSE
(HIGH SCHOOL)
- ÜNİVERSİTE
(UNIVERSITY)
- LİSANSÜSTÜ
(POSTGRADUATE)
- BEYAN EDİLMEYEN
(UNDISCLOSED)

- İLKOKUL
(ELEMANTARY SCHOOL)
- LİSE
(HIGH SCHOOL)
- ÜNİVERSİTE
(UNIVERSITY)
- LİSANSÜSTÜ
(POSTGRADUATE)
- BEYAN EDİLMEYEN
(UNDISCLOSED)

2017 ve 2018 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 2017 and 2018 is shown above.

Tablo 4.3.5.5 2017 - 2018 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Eğitim Durumları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Education Level in 2017 and 2018

Eğitim Durumu - Educational Status	2017		2018	
	Adet Number	%	Adet Number	%
İlköğretim – Elementary School	3.594	4,26	9.835	9,21
Lise - Secondary School	9.851	11,66	29.539	34,21
Üniversite - University	21.845	25,87	27.787	24,14
Lisansüstü - Postgraduate	32.569	38,56	27.684	24,05
Beyan edilmeyen - Undisclosed	16.597	19,65	11.967	8,40
Toplam - Total	84.456	100	106.812	100

Komisyonun 2018 yılında yapılan başvurular, başvuru sahiplerinin eğitim durumlarına göre değerlendirildiğinde, bir önceki yılda da olduğu üzere, tahkim sistemine her eğitim düzeyindeki bireyin erişim imkanı bulunduğunu ve sistemin şu ana kadar uyumsuzlukların mümkün olduğunca basit bir biçimde çözülmesi yönündeki hedefini gerçekleştirdiğini ortaya koymaktadır.

If the applications made to the Commission in 2018 are evaluated according to the education levels of the applicants, it would be observed that all sections of society, regardless of their levels of education are able to benefit from the arbitration system for the settlement of disputes arising from insurance contracts, since application to the Commission is relatively an easy process.

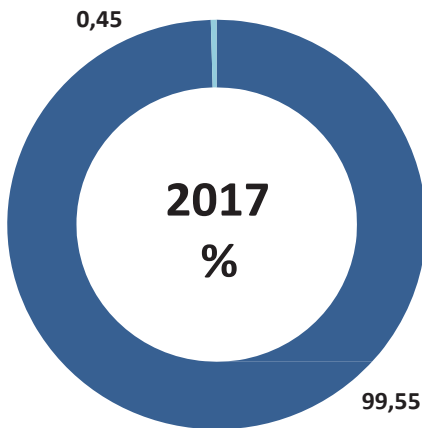
4.3.5.6. Tüzel Kişilerin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı

2017 ve 2018 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi tüzel kişilerin hukuki nitelikleri itibarıyla dağılımına ilişkin grafikler aşağıda verilmiştir.

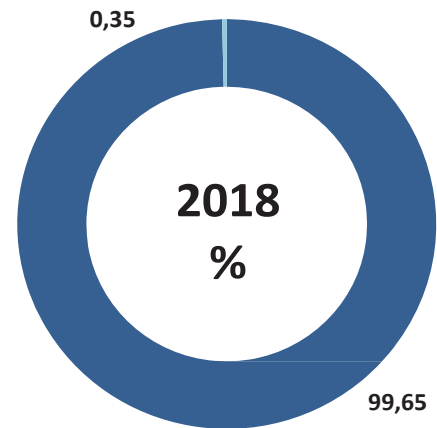
4.3.5.6. Distribution by Legal Status of Legal Persons

In the chart below, the distribution of applications made in 2017 and 2018, 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 COMPANIES
- DERNEK, RESMİ KURUM
ORGANIZATIONS, GOVERNMENT ESTABLISHMENTS



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

4.3.5.7. Başvuruların Şahsen veya Vekille Yapılmasına Göre Dağılımı

2017 ve 2018 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 2017 and 2018 is provided below as a table.

Tablo 4.3.5.7 Başvuruların 2017 - 2018 Yıllarında Şahsen veya Vekille Yapılması Bazında Dağılımı
Distribution of Applications in 2017 and 2018 on the Basis Representation of the Applicant

	2017			2018		
	Toplam Başvuru Adedi Total No.of Applications	Vekaleten Başvuru Adedi Representation by Attorney	Vekaleten Başvuru Oranı Ratio of Applications made by Attorney (%)	Toplam Başvuru Adedi Total No.of Applications	Vekaleten Başvuru Adedi Representation by Attorney	Vekaleten Başvuru Oranı Ratio of Applications made by Attorney (%)
Gerçek Kişi Real Person	59.113	56.108	66	75.634	72.814	68
Tüzel Kişi Legal Person	25.343	24.750	29	31.178	30.762	29
Toplam - Total	84.456	80.856	96	106.812	103.576	97

Tablonun incelenmesinden, Komisyona yapılan başvuruların 2017 yılında % 96'sının, 2018 yılında ise % 97'sinin vekaleten yapıldığı görülmektedir.

Examination of the table shows that 96% of applications in 2017 and 97% of applications in 2018 were made by attorneys.

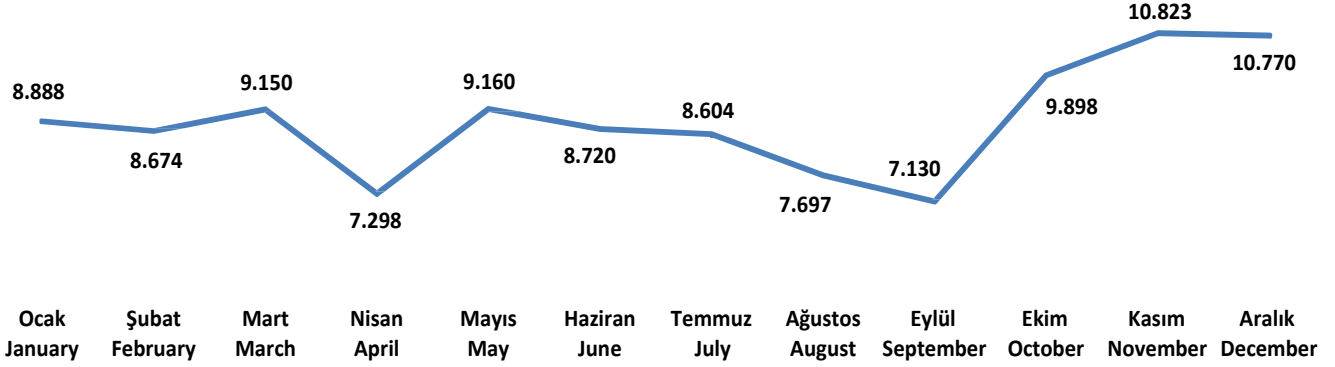
4.3.6. Başvuruların Aylara Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafik 2018 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 2018 is provided.

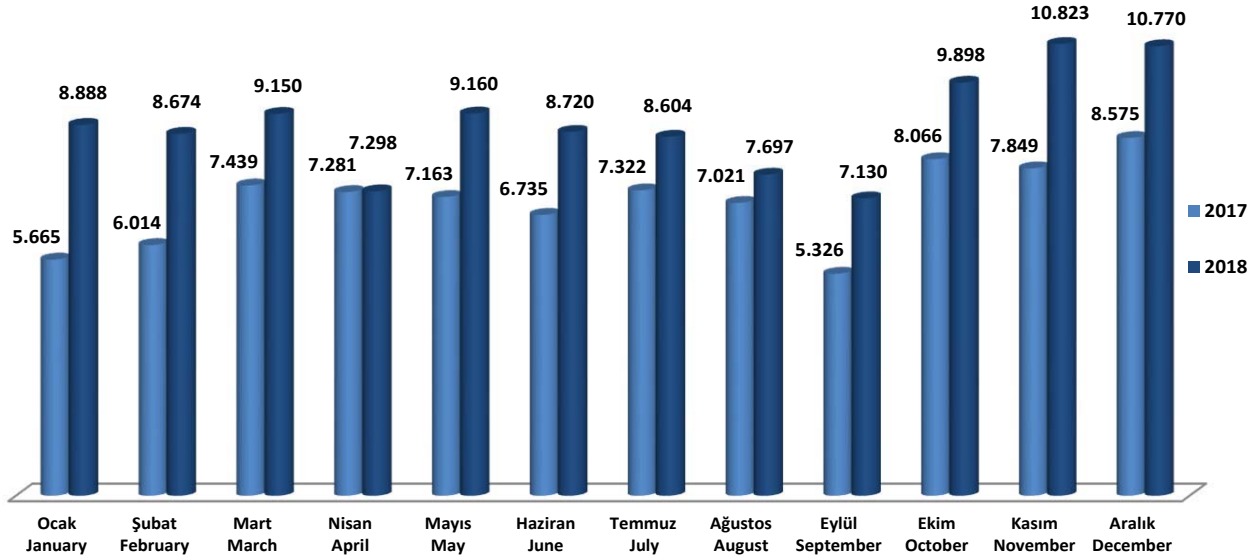
Grafik 4.3.6.1 Başvuruların Aylara Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Months



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

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

Grafik 4.3.6.2 2017 – 2018 Yıllarında Aylara Göre Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları
Comparative Application Numbers by Months in 2017 and 2018



Grafiğin incelenmesinden, Komisyona 2018 yılında yapılan başvuruların ayların tümünde 2017 yılına göre daha yüksek sayıda gerçekleştiği, 2018 Ocak ayında ise 2017 Ocak ayına göre % 57'nin üzerinde bir artışla 8.888 başvuruya ulaşıldığı görülmektedir.

Upon the examination of the chart, it is observed that applications made to the Commission in 2018 were realized at higher numbers in all months, on the other hand applications in January 2018 reached to 8.888 with an increase of more than 57 % as compared to January 2017.

2018 yılının ilk çeyreğinde yapılan başvurular toplamı 26.712 olurken, ikinci çeyrekte bu sayı 25.178, üçüncü çeyrekte ise 23.431 olmuştur. Yılın son çeyreğinde ise başvurularda büyük bir artış yaşanmış ve aylık ortalama 10.498 başvuruya ulaşılmıştır. Söz konusu rakam, 2017 yılının son çeyreğine göre % 29'luk bir artış ifade etmektedir.

The total applications in the first three quarters of the year were 26.712, 25.178 and 23.431 respectively. However, in the last quarter of the year the applications displayed a remarkable increase and the monthly average rose to 10.498. That number means a 29% increase in comparison to the last quarter of 2017.

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 2017 ve 2018 yılları için aşağıda verilmiştir.

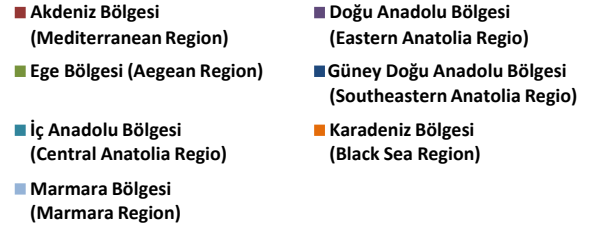
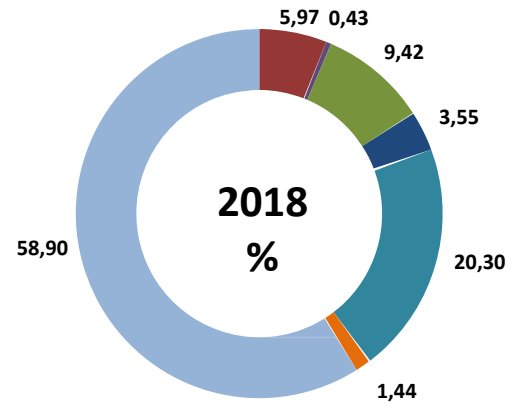
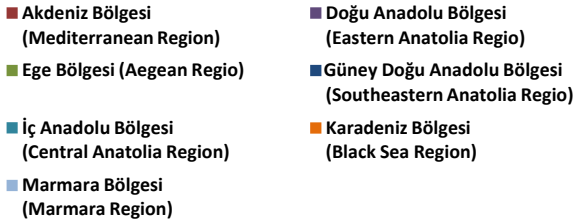
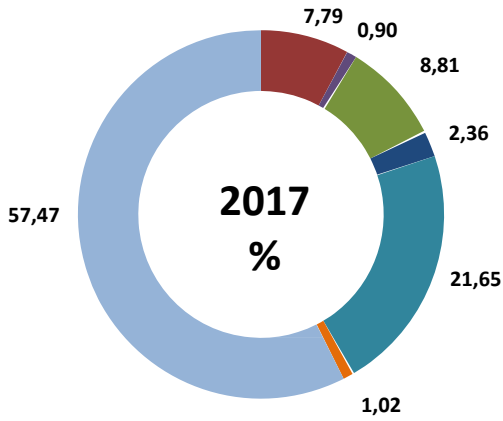
4.3.7. Geographical Distribution of Applications

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 2017 and 2018 on the basis of the geographical regions is provided.

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



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

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

Tablo 4.3.7.1 Başvuruların 2017 - 2018 Yıllarında Coğrafi Bölge Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Geographical Region in 2017 and 2018

Bölge - Regions	2017		2018	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Akdeniz Bölgesi - Mediterranean Region	6.581	7,79	6.372	5,97
Doğu Anadolu Bölgesi - Eastern Anatolia Region	761	0,90	460	0,43
Ege Bölgesi - Aegean Region	7.439	8,81	10.057	9,42
Güney Doğu Anadolu Bölgesi - Southeastern Anatolia Region	1.991	2,36	3.793	3,55
İç Anadolu Bölgesi - Central Anatolia Region	18.283	21,65	21.685	20,30
Karadeniz Bölgesi - Black Sea Region	861	1,02	1.534	1,44
Marmara Bölgesi - Marmara Region	48.529	57,46	62.911	58,90
Yurtdışı - Abroad	11	0,01	-	-
Genel Toplam - Total	84.456	100	106.812	100

Tablonun incelenmesinden, 2018 yılında Marmara Bölgesinden yapılan başvuruların genel başvurular içindeki payının %58,90'a yükseldiği, bununla birlikte Akdeniz ve Doğu Anadolu bölgeleri dışındaki diğer bölgelerden yapılan başvuruların da sayısal olarak arttığı görülmektedir.

4.3.7.2. Başvuruların İllere Göre Dağılımı

2018 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 58.90% in 2018. It is also seen that the number of applications made from other regions except Mediterranean and Eastern Anatolia Regions increased numerically.

4.3.7.2. Distribution of Applications by Province

In 2018, the Commission received applications from 81 provinces and the quantitative distribution of applications by province is provided in the table below.

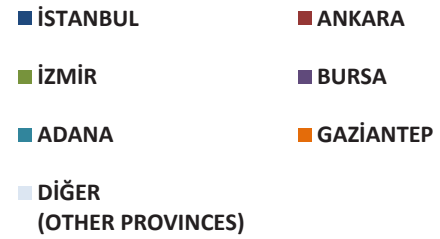
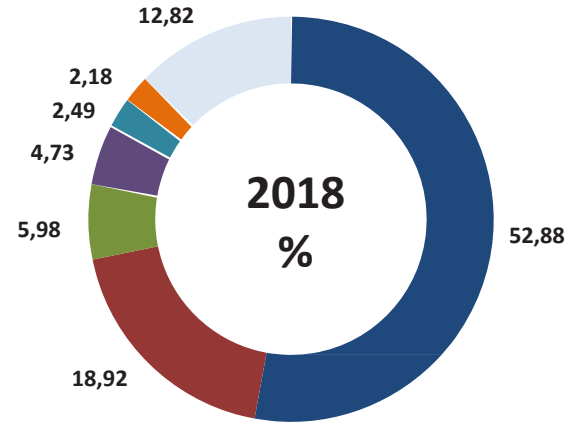
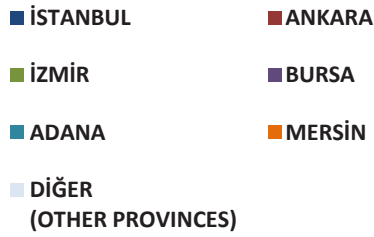
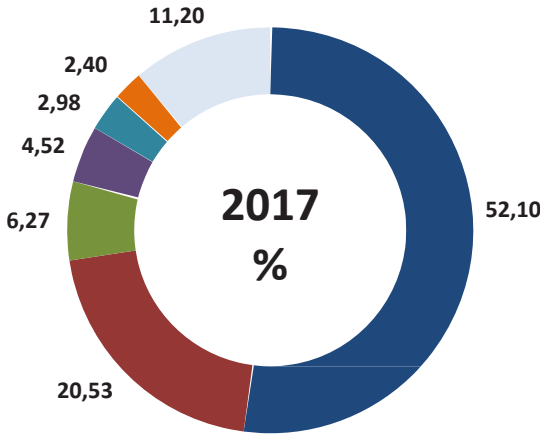
Tablo 4.3.7.2 Başvuruların İllere Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Province

Başvuru Alınan İl Sayısı Number of Provinces from which Commission Received Applications	81
İl Bazında Dağılım- Distribution of Applications by Province	
İSTANBUL	56.477
ANKARA	20.213
İZMİR	6.389
BURSA	5.056
ADANA	2.661
GAZİANTEP	2.328
DENİZLİ	1.563
MERSİN	1.479
ANTALYA	1.247
KOCAELİ	784
HATAY	773
AYDIN	637
MANİSA	603
SANLIURFA	603
DIYARBAKIR	507
KONYA	494
MUGLA	429
KAYSERİ	369
AFYON	367
BOLU	355
SAMSUN	319
ESKİSEHIR	315
AMASYA	275
TRABZON	212
TEKİRDAĞ	181
BATMAN	153
MALATYA	145
OSMANIYE	124
SAKARYA	110
BALIKESİR	101
VAN	85
KIRIKKALE	78
YALOVA	77
ORDU	73
MARDİN	70
ERZURUM	65
KARAMAN	63
ADİYAMAN	56
SİVAS	56
KIRKLARELİ	50
SIIRT	50
K.MARAS	46
ZONGULDAK	45
CANAKKALE	43
CORUM	43
ELAZIG	42
GİRESUN	41
KARS	40
Diğer iller - Other Provinces	520
TOPLAM - Total	106.812

2017 ve 2018 yıllarında yapılan başvuruların, başvuruların yapıldığı illere göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir

The proportional distribution of applications by provinces in 2017 and 2018 is provided in the chart below.

Grafik 4.3.7.2 Başvuruların İllere Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Province



2017 ve 2018 yıllarında yapılan başvuruların, il bazında sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

The quantitative and proportional distribution of applications made in 2017 and 2018 by province is presented in the table below.

Tablo 4.3.7.2.2 Başvuruların 2017 - 2018 Yıllarında İl Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Province in 2017 and 2018

İl - Province	2017		2018	
	Adet Number	%	Adet Number	%
İSTANBUL	43.988	52,10	56.477	52,88
ANKARA	17.343	20,53	20.213	18,92
İZMİR	5.294	6,27	6.389	5,98
BURSA	3.817	4,52	5.056	4,73
ADANA	2.521	2,98	2.661	2,49
GAZİANTEP	352	0,41	2.328	2,18
Diğer İller – Other Provinces	11.141	13,19	13.688	12,82
Toplam -Total	84.456	100	106.812	100

Tablonun incelenmesinden, 2018 yılında da başvurular içinde en büyük payı % 52,87 ile İstanbul'dan gelen başvuruların oluşturduğu görülmektedir. Üç büyük ilden (İstanbul, Ankara, İzmir) gelen başvurular 2017 yılında toplam başvuruların % 78,88'ini oluştururken, 2018 yılında bu oran % 77,78'e düşmüştür.

4.3.8. Başvurulara Yapılan Tek Hakem ve Heyet Atamaları

2018 yılında dosyaların % 87,34'ünde tek hakem, % 12,66'sında ise heyet olarak görevlendirme yapılmıştır.

2017 ve 2018 yıllarında yapılan tek hakem ve hakem heyeti atamalarının sayısal ve oransal dağılımları aşağıdaki tablo ve grafikte gösterilmiştir.

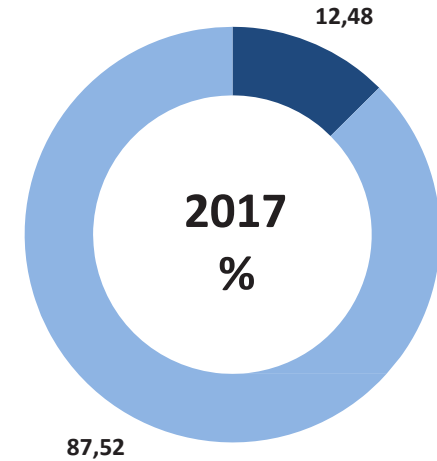
It is observed upon the examination of the table that the biggest share in the applications in 2018 belongs Istanbul with a rate of 52,87 %. Applications received from 3 big provinces (Istanbul, Ankara, İzmir) while consisted of 78,88% of the total applications in 2017, this rate decreased to 77,78% in 2018.

4.3.8. Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments

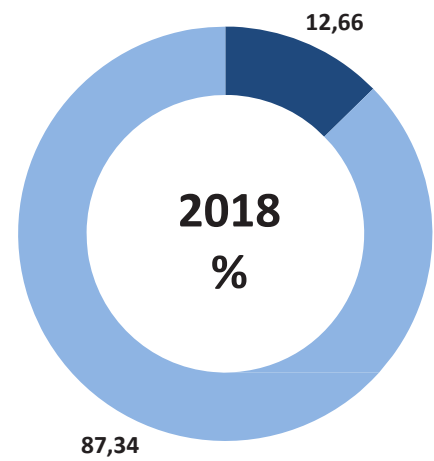
In 2018, 87.34% of the cases were referred to a sole arbitrator while an arbitral tribunal was appointed in 12.66% of the cases.

Quantitative and proportional distributions of sole arbitrator and arbitral tribunal appointments made in 2017 and 2018 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 ARBITRATORS

Tablo 4.3.8 2017 - 2018 Yıllarında Yapılan Tek Hakem ve Hakem Heyeti Atamalarının Dağılımı
Distribution of Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments in 2017 and 2018

	2017		2018	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Hakem Heyetine Tevdi Edilen Dosya Sayısı - Files Referred To Arbitral Tribunals	9.076	12,48	11.854	12,66
Tek Hakeme Tevdi Edilen Dosya Sayısı - Files Referred To Sole Arbitrators	63.640	87,52	81.786	87,34
Toplam - Total	72.716	100	93.640	100

Sigortacılık Kanunu'nun 30'uncu maddesinin 15'inci fıkrasında tutarı 15.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar için tek hakem veya heyet görevlendirilmesi yapılabileceği, 15.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklar için ise, en az 3 sigorta hakeminden oluşan bir heyet oluşturulmasının zorunlu olduğu hükmüne yer verilmiştir. Bu çerçevede 2017 yılında heyet görevlendirmesi yapılan dosya oranı % 12,48 iken, 2018 yılında bu oran %12,66 olarak gerçekleşmiştir.

4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistiksel Bilgiler

2018 yılında 86.264 uyuşmazlık sigorta hakemlerince karara bağlanmıştır. Hakem kararlarında verilen hükümler ve kararların verilmiş süresiyle ilgili istatistiksel bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

4.4.1. Kararlarda Verilen Hüküm Bazında Dağılım

Hakem kararlarına ilişkin istatistiksel bilgiler, başvuruda belirtilen talebin tamamının kabul edilmiş olmasına, bir kısmının kabul edilmiş olmasına veya tamamının reddedilmiş olmasına göre üçlü bir ayırma tabii tutulmuştur. Sigorta hakemlerince 2018 yılında verilen 86.264 kararın oransal dağılımı, söz konusu üçlü dağılım esas alınarak, 2017 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 12.48% in 2017, this rate realised as 12.66% in 2018.

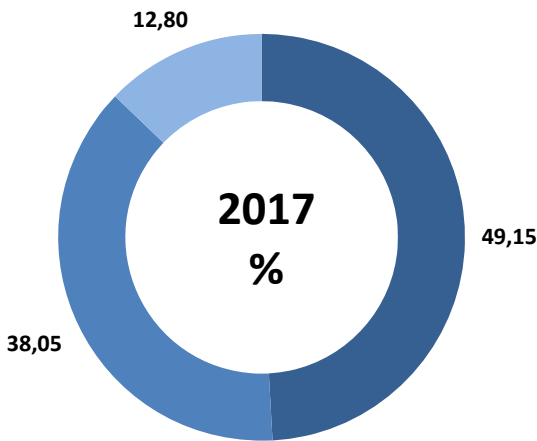
4.4. Statistical Information Regarding Arbitrators' Decisions

In 2018, 86.264 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.

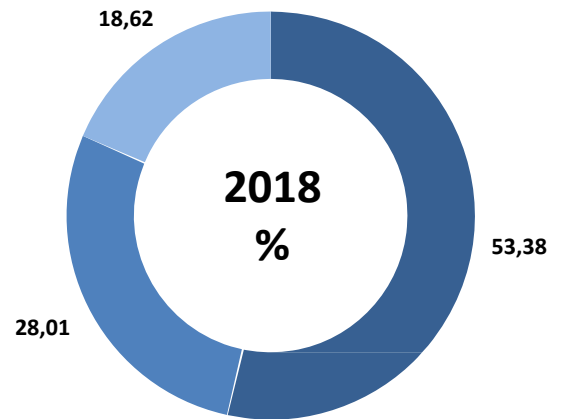
4.4.1. Distribution based on Awards Granted by Arbitrators

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 86.264 decisions given by insurance arbitrators in 2018 is provided in the chart below, comparatively with 2017, 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 2017 ve 2018 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 2017 and 2018 on the basis of granted awards is provided below.

Tablo 4.4.1 2017- 2018 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı
Distribution of Decisions on the basis of Granted Awards in 2017 and 2018

Hakem Karar Dağılımı <i>Distribution of Arbitrators' Decisions</i>	2017		2018	
	Adet <i>Number</i>	%	Adet <i>Number</i>	%
Başvuruda Belirtilen Talebin Kabulü - <i>Full Award</i>	31.886	49,15	46.044	53,38
Başvuruda Belirtilen Talebin Kısmen Kabulü - <i>Partial Award</i>	24.689	38,05	24.159	28,01
Başvuruda Belirtilen Talebin Reddi - <i>Rejection of The Claim</i>	8.305	12,80	16.061	18,62
Toplam – Total	64.880	100	86.264	100

Tablonun incelenmesinden, 2018 yılında hakemlerce tamamen kabul edilen taleplerin oranının %53,38, kısmen kabul edilen taleplerin oranının % 28,01, Reddedilen taleplerin oranının ise % 18,62 olduğu görülmektedir.

It is observed upon the examination of the table that the rate of fully awarded claims realized as 53.38%, the number of the partially awarded claims realized as 28.01%, the rate of the rejected claims realised 18.62% in 2018.

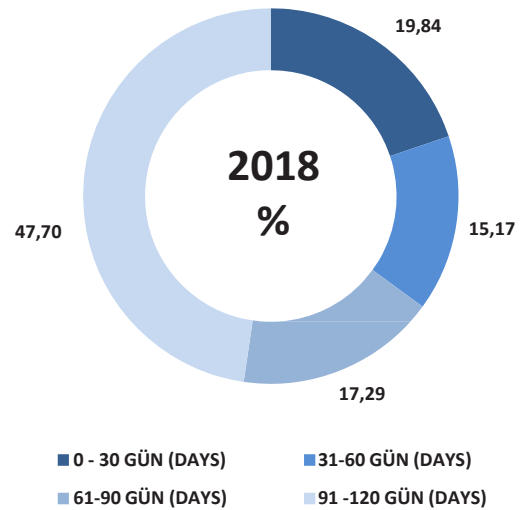
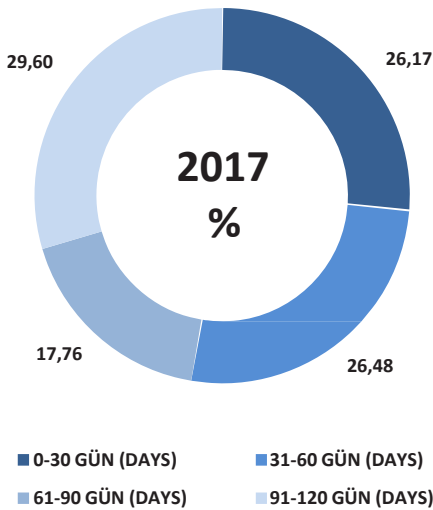
4.4.2. Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı

4.4.2. Distribution of Decisions by Duration of Dispute Resolution

Sigorta hakemlerince 2017 ve 2018 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 2017 and 2018 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 2017 ve 2018 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 2017 and 2018 on the basis of duration of dispute resolution is provided below.

Tablo 4.4.2 2017 - 2018 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Çözüm Süresi Bazında Dağılımı
Distribution of the Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2017 and 2018

Süre - Duration	2017		2018	
	Ortalama Çözüm Süresi (63 gün) Average Duration of Resolution (63 days)		Ortalama Çözüm Süresi (74 gün) Average Duration of Resolution (74 days)	
	Adet - Number	%	Adet - Number	%
0-30 Gün – Days	16.977	26,17	17.118	19,84
31-60 Gün - Days	17.178	26,48	13.086	15,17
61-90 Gün - Days	11.523	17,76	14.916	17,29
91-120 Gün - Days	19.202	29,60	41.144	47,70
Toplam - Total	64.880	100	86.264	100

4.5. İtiraza İlişkin Bilgiler

2013 yılında, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun'un 30'uncu maddesinde 03.04.2013 tarihli ve 6456 sayılı Kanunla yapılan değişiklik ile Tahkim sistemi içinde itiraz hakemliği kurulmuştur. Bu çerçevede 31.12.2018 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 31.12.2018.

4.5.1. İtiraz Başvuru Ücretleri

31.12.2018 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 31.12.2018.

Tablo 4.5.1 İtiraz Başvuru Ücretleri
Appeal Application Fees

Uyuşmazlığa Konu Miktar (TL) Dispute Amount	Başvuru Ücreti (TL) 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) 1.5% of the amount of the dispute (at least 350 TL)

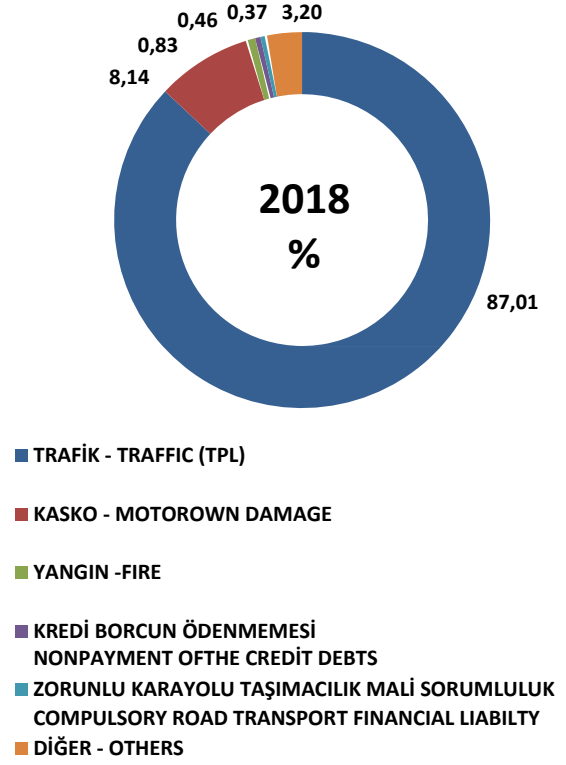
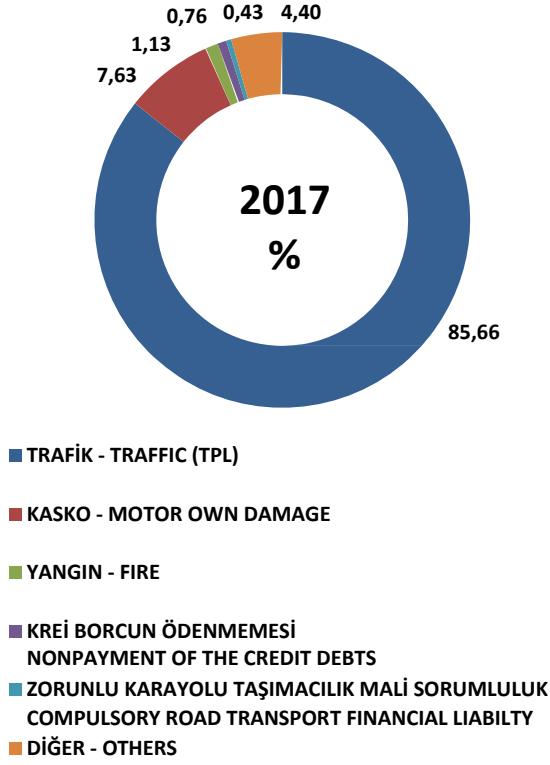
4.5.2. Sigorta Hakemi Kararlarına Branş Bazında İtiraz Edilme Oranı

2018 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 2018 are given below based on the insurance branches.

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



2018 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının branş bazında oransal dağılımı incelendiğinde en fazla itiraz başvurusunun, %87 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 87 % in traffic branch. It is followed by the motor own damage branches with 8 % in 2018.

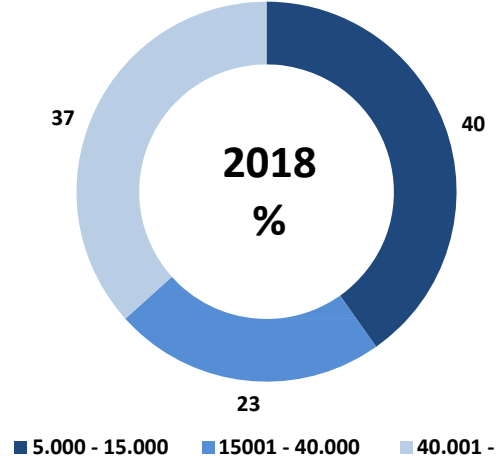
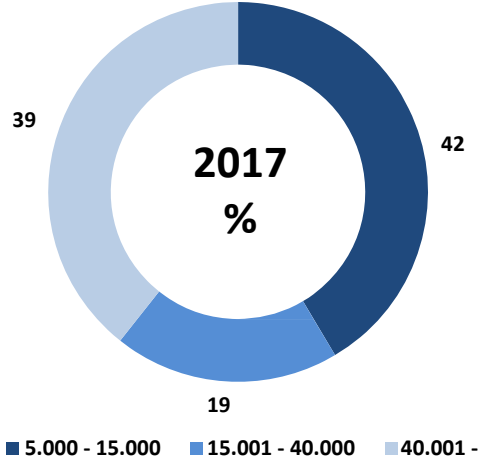
4.5.3. İtirazların Uyuşmazlık Tutarı Bazında Dağılımı

2018 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 2018 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)



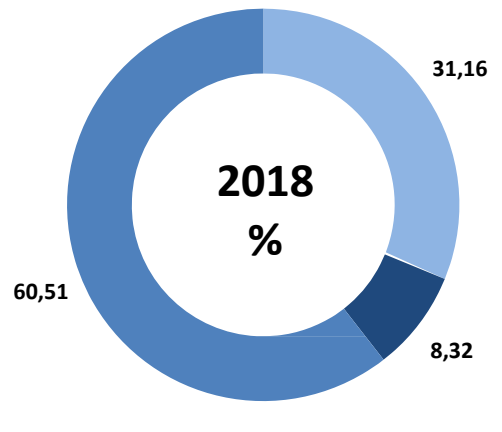
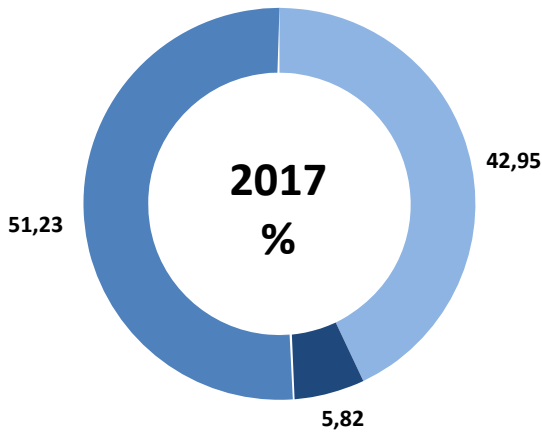
4.5.4. İtiraz Başvurularının, İtiraz Eden Taraf Bazında Dağılımı

2017 ve 2018 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 2017 and 2018 on the basis of appellants is provided.

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



- BASVURU SAHIBI
INSURED - BENEFICIARIES
- BASVURU SAHIBI/SIGORTA SİRKETİ
INSURED-BENEFICIARIES/INSURANCE INSTITUTIONS
- SIGORTA SİRKETİ
INSURANCE INSTITUTIONS

- BASVURU SAHIBI
INSURED OR OTHER BENEFICIARIES
- BASVURU SAHIBI/SIGORTA SİRKETİ
INSURED OR OTHER BENEFICIARIES/ INSURENS
- SIGORTA SİRKETİ
INSURANCE INSTITUTIONS

2018 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının %60,51'inin sigorta kuruluşları tarafından, %31,16'sının sigortalılar ve diğer hak sahipleri tarafından, %8,32'sinin ise hem sigorta kuruluşları, hem de sigortalılar tarafından yapıldığı görülmektedir.

4.5.5. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2017 ve 2018 yıllarında verilen kararların, hüküm bazında oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur

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

İtiraz Eden Taraf - Appelants	2017		2018		2018	
	Başvuru Sahibi Lehine Karar Değişikliği Changes of Judgment In favor of insured - beneficiaries (%)	İtiraz Red Rejection (%)	Sigorta Şirketi Lehine Karar Değişikliği Changes of Judgment In favor of insurance Institutions (%)	Başvuru Sahibi Lehine Karar Değişikliği Changes of Judgment In favor of insured - beneficiaries (%)	İtiraz Red Rejecti- on (%)	Sigorta Şirketi Lehine Karar Değişikliği Changes of Judgment In favor of insurance Institutions (%)
Başvuru Sahibi/Sigorta Şirketi - Insured - beneficiaries / Insurance Institutions	24	54	22	22	58	20
Başvuru Sahibi - Insured - beneficiaries	32	68	-	28	72	-
Sigorta Şirketi - Insurance Institutions	-	75	25	-	72	28

4.5.7. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresi Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2017 ve 2018 yıllarında verilen kararların, uyuşmazlık çözüm süresi bazında oransal dağılımlarını gösteren grafik aşağıda sunulmuştur.

It is observed upon the examination of the chart that 60,51% of appeals were made by insurance institutions, 31,16% were made by the insured and other beneficiaries, 8,32 % were made both insurance institutions and insured - beneficiaries in 2018.

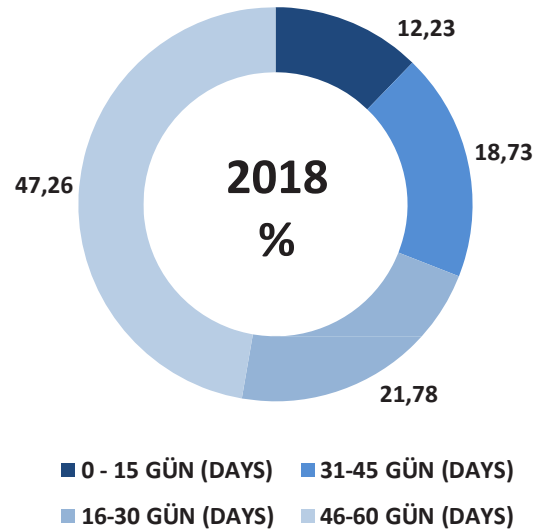
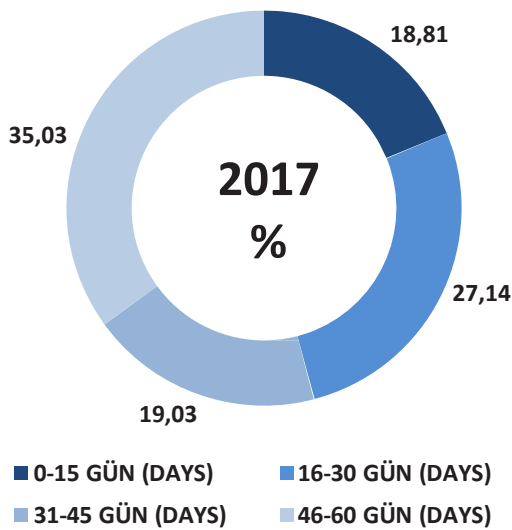
4.5.5. Distribution of Appeal Arbitrators' Decisions Based on the Granted Awards

The table indicating the quantitative and proportional distributions of decisions given by appeal arbitrators in 2017 and 2018 on the basis of granted awards is provided below.

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

The graphic indicating the proportional distributions of decisions given by appeal arbitrators in 2017 and 2018 on the basis of Duration of Dispute Resolution is provided below.

4.5.7 2017 ve 2018 Yıllarında İtiraz Hakemlerince Verilen Kararların Çözüm Süresi Bazında Dağılımı
Distribution of the Appeal Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2017 and 2018



Ortalama çözüm süresi 37 gün
Average Duration of Dispute Resolution is 37 days

Ortalama çözüm süresi 43 gün
Average Duration of Dispute Resolution is 43 days

5. KAMUOYU BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI

Komisyon, 2018 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 2018 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 yardımcıları 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 numarasını 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 haberleşebilmelerine, dosyaların elektronik nüshalarını online olarak alabilmelerine 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 2018. 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 2018.

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

Komisyön İnternet sitesine 2018 yılı içerisinde gerçekleşen toplam ziyaret sayısı 2017 yılına göre % 32,37'lik bir artışla 355.431 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 arttığı 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 2017 ve 2018 yıllarında yapılan ziyaretlerin il bazında oransal dağılımına ilişkin grafikler aşağıda verilmiştir.

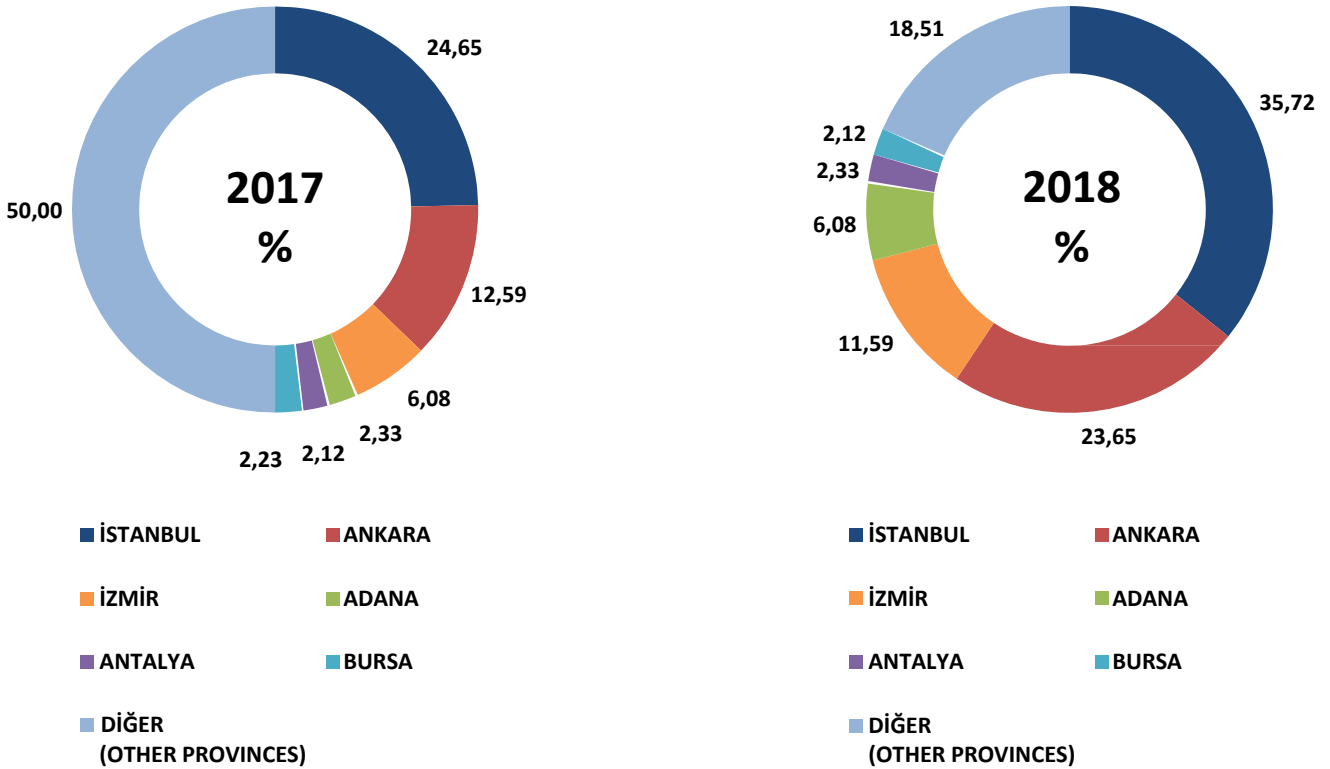
5.1.2. Statistical Data About Commission's Website

The total number of visits to the Commission's internet website in 2018 became 355.431 with an increase of 32,37 % as compared to 2017. 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 2017 and 2018 is given below.

Grafik 5.1.2 Komisyön İnternet Sitesine 2017 ve 2018 Yıllarında Yapılan Ziyaretlerin İllere Göre Dağılımı
Distribution of Visits to the Commission's Website by Province in 2017 and 2018



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. 2018 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 uyumsuzluğa 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. 2018 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 ve Maliye Bakanlığının onayı ile Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ile ortaklaşa hazırlanmış olup, yeni bilgi işlem sistemiyle; başvurulara ilişkin süreçlerin yetkili kullanıcılar tarafından zamanında ve eksiksiz takibinin yapılması, uyumsuzluk dosyalarının elektronik ortamda arşivlenmesi, görevlendirme bildirimlerinin hakemlere sistem üzerinden e-posta ve sms yoluyla iletilmesi yoluyla kırtasiyecilik ve işgücü israfının önlenmesi, başvuru sahiplerine başvuru numarası ile site üzerinden başvuru durumunu sorgulama imkanı tanınması ve bilgilere erişim ve yedekleme bakımından daha güvenli bir yapı oluşturulması sağlanmıştır. Sistemin geliştirilmesine 2018 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 2018, 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 2018.

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 Ministry of Treasury and Finance 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 2018.

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 verilerine 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.

Komisyonunda depolanan veriler farklı bir adreste de yedeklenmektedir.

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.

Komisyonulaşan 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.

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

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

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

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

The data which is being stored within the Commission is being backed up at a different address as well.

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.

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

Komisyonu 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 Komisyonu 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.

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 2018.

It is started in 2018, 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 2018 yılı bütçesi, 31.12.2018 tarihli bilançosu ve özet gelir tablosu verilmiştir.

6.1. Bilanço

6. FINANCIAL STATEMENTS

Commission budget, balance sheet and summary income statement for 2018 are given below respectively.

6.1. Balance Sheet

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2018 Tarihli Bilançosu (TL)
Balance Sheet of Insurance Arbitration Commission as of December 31.12.2018 (TL)

AKTİF (VARLIKLAR) - ASSETS	
I-DÖNEN VARLIKLAR - CURRENT ASSETS	29.517.795,16
A-Hazır Değerler - Cash and cash equivalents	28.224.295,58
B-Ticari Alacaklar - Trade Receivables	1.166.754,10
C-Diğer Alacaklar - Other Receivables	17.706,23
D-Diğer Dönen Varlıklar -Other Current Assets	-
II-DURAN VARLIKLAR - FIXED ASSETS	1.920.502,70
A-Maddi Duran Varlıklar - Tangible Fixed Assets	650.650,56
B-Maddi Olmayan Duran Varlıklar - Intangible Fixed Assets	1.269.852,14
AKTİF (VARLIKLAR) TOPLAMI TOTAL ACTIVES(ASSETS)	31.438.297,86
PASİF(KAYNAKLAR) - LIABILITIES	
I-KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR - SHORT TERM LIABILITIES	32.128.496,20
A-Ticari Borçlar - Trades Payable	74.805,65
B-Diğer Borçlar - Other Payables	32.053.690,55
C-Alınan Avans - Advances Received*	27.702.564,06
D-Ödenecek Vergi ve Diğer Yükümler - Taxes and Other Liabilities Payable	1.629.065,13
E-Gelecek Aylara Ait Gelir ve Gider Tahakkukları Prepaid Income and Expenses Accruals	-
F-Gider tahakkukları - Expense Accruals	12.123,27
II-ÖZ KAYNAKLAR - OWNER'S	-690.198,34
A-Ödenmiş Sermaye - Paid-In Capital	
B-Sermaye - Capital	-690.198,34
C-Geçmiş Yıllar Karları - Accumulated Earnings	598.889,63
D-Geçmiş Yıllar Zararları (-) - Accumulated Losses (-)	-9.249.225,74
E-Dönem Net Karı (Zararı) - Net Profit (Loss) for the Period	7.210.137,77
PASİF (KAYNAKLAR) TOPLAMI - TOTAL LIABILITIES	31.438.297,86

* Sonuçlandırılmamış başvurulara ilişkin alınan başvuru ücretleri.

* Application fees for open files.

6.2. Gelir Tablosu

6.2. Income Statement

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2018 Tarihli Gelir Tablosu (TL)
Insurance Arbitration Commission's Income Table of 31.12.2018 (TL)

A-GELİRLER - INCOMES	69.710.611
1-Sigorta Şirketleri Sabit Katılım Payı - Insurance Companies Fixed Contribution Rate	1.500.000
2-Sigorta Şirketleri Dosya Başı Katılım Payı - Insurance Companies Per File Contribution Rate	43.988.100
3-Komisyonu Başvuru Ücreti - Application Fees To The Commission	23.914.092
4-Diğer Gelirler - Other Incomes	308.419
B-FAALİYET GİDERLERİ (-) - OPERATIONAL EXPENSES (-)	
1-Satılan Hizmetin Maliyeti (-) - Cost of Service Sold (-)	64.182.934
C-FAALİYET KARI VEYA ZARARI - OPERATIONAL PROFIT OR LOSS	5.527.677
D-DİĞER FAAL. OLAĞAN GELİR VE KARLAR - INCOMES AND PROFITS FROM OTHER OPERATIONAL	1.683.860
1-Repo ve Mevduat Hesaptan Gelen Faiz Gelirleri - Interest Incomes arising from Repurchases and Depoit Account	1.683.860
2-Güvence Hesabından Yapılan Ödemeler - Transfers from Assurance Account	-
E-DÖNEM KARI VEYA ZARARI - PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD	7.211.536
F-VERGİ VE DİĞER - PROVISIONS FOR TAX AND OTHER	-
GEÇMİŞ YILLAR ZARARLARI(-) - LEGAL LIABILITIES (-)	9.250.624
G-DÖNEM NET KARI VEYA ZARARI - NET PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD	-2.039.088

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

Sicil No - Registration Number	Adı Soyadı - Name - Surname
1	Mesut ADAN
2	İlyas AKHİSAR
3	Buminhan AKIN
4	Berna İŐel AKKAYALI
5	Mutlu AKSOY
6	Remzi AKSOY
7	Hüseyin Cumhuri ALEMDAROĐLU
8	Hakan ALKAN
9	Timuçin ALPAY
10	Mine Nur ALTINBAŐ
11	Mehmet HaŐim ALTINÖZLÜ
12	Ayhan APAK
13	Emir Ali ARSLAN
14	Özge ARSLAN
15	Muammer ASARKAYA
16	Çiğdem Piraye ASLAN
17	Meral ASLAN
18	Nurettin Ateş ATAYAKUL
19	Mehmet ATEŞ
20	Nilay Lüta ATEŞ
21	Mehmet Çağrı BAĐATUR
22	Mustafa BAĐCI
23	Hülya ÇATPINAR BALCI
24	Burçin KÖROĐLU BALTA
25	Banu Pınar BASA
26	Tevfik Ali BATUŐ
27	Gülen BAYKAL
28	Mete BESENER
29	Ümit BİLGİÇ
30	Ali BİLGİLİ
31	Zeynep Gül BİRGÜN
32	Ali İhsan BORAĐAN
33	Őehriban CAN
34	Ufuk Engin CAN
35	Canan Sanem CENGİZ CANDAR
36	Yrd.Doç.Dr.Oğuz CANER
37	Sadrettin COŐGUN
38	Dr.Feyiz ÇAKIROĐLU
39	Fahri ÇETİN
40	Yusuf Ziya ÇİMEN
41	Nurten ÇOBAN
42	Emine Cüneyda ÇOŐKUN
43	Oya ALİZ ÇOTUR
44	Erkan ÇUHALAR

45	1135	Gonca DARICI
46	1136	İrfan DAYIOĞLU
47	1115	Abdüllatif İsmet DEMİRAĞ
48	1170	Serdar DEMİRCİ
49	1033	Hülya DİNÇ
50	1032	İnan Deniz DİNÇ
51	1034	Nuray DİNÇMENT
52	1035	Abdullah Cengiz DİREN
53	1189	Pınar KAMAN DOĞANOĞLU
54	1009	Yrd.Doç.Dr.İrem ARAL ELDELEKLİOĞLU
55	1116	Necati ERDEM
56	1037	Makbule Aymelek ERDEMİR
57	1039	Turgay ERMIŞ
58	1040	Mehmet ERSOY
59	1041	Tayfun ERTEKİN
60	1220	Mahpare ESENLIK
61	1042	Şaban ESER
62	1043	Ali EŞKİ
63	1044	Mustafa Remzi FİDAN
64	1171	Pınar Fulya GEBEŞOĞLU
65	1190	Fatma Ebru GENÇOSMANOĞLU
66	1191	Gürkan GEZER
67	1221	Hasan Tahsin GÖKBULUT
68	1222	Melike GÖZÜŞİRİN
69	1196	Ercan GÜLEÇ
70	1215	Armağan GÜLTEKİN
71	1145	Taner GÜNER
72	1197	Emine Olcay GÜR
73	1046	Levent GÜR
74	1047	Emin GÜRE
75	1223	Orhan GÜRGEN
76	1172	Mustafa HAMAMCIOĞLU
77	1180	Mehmet HÖBEK
78	1048	Abdulkadir IŞIK
79	1160	Babür IŞIKER
80	1192	Uluç İÇÖZ
81	1146	Aslı Gamze İNAN
82	1118	Faruk İNAN
83	1119	Banu İŞLER
84	1049	Fatih Mehmet KAÇAR
85	1138	Süleyman KARA
86	1050	Seyfettin KARAARSLAN
87	1051	Ali KARAASLAN
88	1199	Sedat KARATAŞ
89	1200	Funda Gülsün KAYA
90	1159	Fehime Duygu KAVYAR

91	1212	Yusuf Soner KAYVAR
92	1173	Zerrin KELEŞ
93	1161	Ahmet KESKİN
94	1202	Meltem KILIÇ
95	1181	Güliz Evren KIRBAŞ
96	1162	Doğan KOCABEY
97	1055	Gönül KAPAĞAN KOCABEY
98	1056	Seyid Ahmet KOCAMAN
99	1057	Hülya KOÇ
100	1058	Semra KOÇAK
101	1182	Selda KORKMAZ
102	1225	Mehmet Sedat KURT
103	1120	Memet KUTLU
104	1183	Fikret KÜTÜK
105	1063	Hüsnü LEVENT
106	1065	İbrahim Cüneyt MANAV
107	1066	Arzu MERCAN
108	1067	Levent MERCAN
109	1121	Mustafa MERİÇ
110	1226	Turgay NAL
111	1122	Ceyhun NAYMAN
112	1123	Sezgin NOYAN
113	1140	Emre Cüneyt ONUR
114	1227	Mehmet Emin ÖNDER
115	1213	Neşe ÖNDER
116	1203	Özgür ÖNTÜRK
117	1069	Sevilay ÖZALP
118	1109	Kamil ÖZBASAN
119	1228	İdris Teoman ÖZBIYIK
120	1148	Erkan ÖZCAN
121	1071	Dr.Nevzat ÖZDEMİR
122	1074	Mehmet ÖZTÜRK
123	1184	Sibel PİDECİ
124	1126	Adnan SAĞSEN
125	1206	Dilek SAKALLIOĞLU
126	1149	Hayati SAMUT
127	1076	Dr.Mehmet Hakan SARAÇ
128	1052	Dilek SARIALIOĞLU
129	1165	Metin SARIASLAN
130	1077	Hamdi SARIKAYA
131	1078	Düzgün SAYAN
132	1079	Hayriye Leyla SAYDER
133	1080	Mustafa SAYGIN
134	1127	Hakan SEMİZOĞLU
135	1081	Ayşegül SUSUZLU

136	1128	Sadi Necdet ŞENSEZER
137	1129	Baise Ayşe ŞİŞMANGİL
138	1084	Alper TABAK
139	1085	Mehmet Melih TANSEN
140	1229	Fahri Murat TAŞ
141	1150	Osman Salih TEKİN
142	1112	Bayar TIPYARDIM
143	1208	Metin TOSUN
144	1209	Emel TÖZER
145	1155	Bünyamin TÜRKMENÖZÜ
146	1151	Özlem TÜRKMENÖZÜ
147	1156	Hakan TÜRKYILMAZ
148	1086	Erdoğan ULUSOY
149	1087	Şükrü UZUNTAŞ
150	1163	Ömer Fatih ÜÇ
151	1088	Özlem ÜLVAN
152	1089	Selim ÜNAL
153	1142	Naciye Sarı ÜNSAL
154	1130	Hatice Özlem YALAZ
155	1091	Sibel YELMENOĞLU
156	1214	Gökhan YENİ
157	1152	Zeki YILDAM
158	1093	Ercüment YÜKSEL

HAYAT HAKEMLERİ (Life Branch Arbitrators)

	Sicil No. 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 İŞİKER
8	2040	Aylin KANBÜROĞLU
9	2027	İlhan Lütfullah KANTEK
10	2041	Hasgül KARAKUŞ
11	2028	Cem KÖYLÜOĞLU
12	2017	Damla KÜÇÜK
13	2036	Filiz MAHAN
14	2019	Emre Bertan ÖZASLAN
15	2042	Meral SUCU
16	2021	Mehmet Hazım TÜMTÜRK
17	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 ATAERĞİN
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 LİGHT
31	3062	Cihangir MARMARA
32	3032	Emekli Ticaret Mahkemesi Başkanı Mahmun 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
	ESENTEPE MAH. BÜYÜKDERE CAD. B BLOK 100-102 34394 ESENTEPE / İSTANBUL	TEL: 0212 306 39 00 www.aceeurope.com.tr
	POLİGON CAD. BUYAKA 2 SİTESİ NO: 8 KULE: 1 KAT: 0-6 34771 ÜMRANIYE/İSTANBUL	TEL : 0212 280 88 88 www.aksigorta.com.tr
	KÜÇÜKBAKKALKÖY MAH. KAYIŞDAĞI CAD. NO:1 34750 ATAŞEHİR/İSTANBUL	TEL: 0216 556 66 66 www.allianzsigorta.com.tr
	KÜÇÜKBAKKALKÖY MAH. KAYIŞDAĞI CAD. NO:1 34750 ATAŞEHİR/İSTANBUL	TEL: 0216 556 66 66 www.allianzemeklilik.com.tr
	KÜÇÜKBAKKALKÖY MAH. KAYIŞDAĞI CAD. NO:1 34750 ATAŞEHİR/İSTANBUL	TEL: 0216 556 66 66 www.allianzyasamemeklilik.com.tr
	RÜZGARLIBAHÇE MAH. KAVAK SOK. NO: 31 34805 KAVACIK / İSTANBUL	TEL: 0850 744 07 44 www.anadolusigorta.com.tr
	LEVENT MAH. MELTEM SOK. NO: 10 İŞKULE-2 K:16-20 34330 BEŞİKTAŞ/İSTANBUL	TEL: 0212 317 70 70 www.anadoluhayat.com.tr
	KOZYATAĞI MAH. SARI KANARYA SOK. K2 PLAZA D: 14 34742 KADIKÖY/İSTANBUL	TEL: 0216 665 85 00 www.ankarasigorta.com.tr
	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO: 12 34768 ÜMRANIYE / İSTANBUL	TEL: 0216 634 38 88 www.avivasa.com.tr
	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15 SALIPAZARI 34433 BEYOĞLU/İSTANBUL	TEL: 0212 334 24 24 www.axasigorta.com.tr
	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15 SALIPAZARI 34433 BEYOĞLU/İSTANBUL	TEL: 0212 334 24 24 www.axahayatemeklilik.com.tr

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
	SARAY MAH. DR.ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO: 8 34768 ÜMRANİYE/İSTANBUL	TEL: 0216 633 71 00 www.bereketsigorta.com.tr
	PÜRTELAŞ HASAN EFENDİ MAH. MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 57 34427 BEYOĞLU/ İSTANBUL	TEL : 0212 319 32 00 www.bnpparibascardif.com.tr
	PÜRTELAŞ HASAN EFENDİ MAH. MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 57 34427 BEYOĞLU/ İSTANBUL	TEL : 0212 319 32 00 www.bnpparibascardif.com.tr
	PÜRTELAŞ HASAN EFENDİ MAH. MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 57 34427 BEYOĞLU/ İSTANBUL	TEL : 0212 319 32 00 www.bnpparibascardif.com.tr
	BARBAROS MAH. KARDELEN. SOK. PALLADIUM TOWER NO:2 KAT: 27-29 34746 ATAŞEHİR/İSTANBUL	TEL : 0216 468 03 00 www.cignafinans.com.tr
	BÜYÜKDERE CAD.YAPI KREDİ PLAZA B BLOK KAT: 6 34330 LEVENT/İSTANBUL	TEL : 0212 385 99 00 www.coface.com.tr
	BÜYÜKDERE CAD. ÖZSEZEN İŞ MERKEZİ NO: 124/B KAT: 8 34394 ESENTEPE/İSTANBUL	TEL: 0212 288 68 51 www.demirhayat.com.tr
	ALTUNİZE MAH. PROF. DR. FAHRETTİN KERİM GÖKAY CAD. NO: 20 34662 ÜSKÜDAR/İSTANBUL	TEL : 0216 400 14 44 www.dask.gov.tr
	SPİNE TOWER NO:243 BÜYÜKDERE CAD. 34398 MASLAK/İSTANBUL	TEL: 0212 212 36 42 www.dogasigorta.com
	ALTUNİZE MAH. KISIKLI CAD. SARKUYSAN AK İŞ MERKEZİ 4/B KAT: 2 D:7 ÜSKÜDAR / İSTANBUL	TEL: 0216 559 19 00 www.dubaistarr.com.tr
	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 Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO:4 AKKOM OFİS PARK 2.BLOK K:10-13 ÜMRANIYE/ İSTANBUL	TEL : 0216 666 71 00 www.ergosigorta.com
	ALTUNİZEDE MAH. ORD. PROF DR. FAHRETTİN KERİM GÖKAY CAD. NO:20 34662 ÜSKÜDAR/İSTANBUL	TEL: 0850 222 66 60 www.eurekosigorta.com.tr
	METE CAD. NO: 30 34437 TAKSİM / İSTANBUL	TEL: 0212 334 70 00 www.garantiemeklilik.com.tr
	BARBAROS PLAZA EMİRHAN CAD. NO:113 KAT:13-14 BEŞİKTAŞ / İSTANBUL	TEL: 0212 705 45 45 www.generalı.com.tr
	REŞİTPAŞA MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD. GROUPAMA PLAZA NO: 2 34398 MASLAK/İSTANBUL	TEL: 0212 367 67 67 www.groupama.com.tr
	REŞİTPAŞA MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD. GROUPAMA PLAZA NO: 2 34398 MASLAK/İSTANBUL	TEL: 0212 367 67 67 www.groupama.com.tr
	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. AKKOM OFİS PARK CESSAS PLAZA NO:4 KAT:5 ÜMRANIYE/İSTANBUL	TEL: 0216 400 24 00 www.gulfısigorta.com.tr
	GÜNEŞ PLAZA BÜYÜKDERE CAD. NO:110 34394 ŞİŞLİ/İSTANBUL	TEL : 0850 222 19 57 www.gunessigorta.com.tr
	ESENTEPE MAH. ALİ KAYA SOK. POLAT PLAZA B-BLOK NO:1B KAT:15 34394 ŞİŞLİ / İSTANBUL	TEL : 0212 324 45 00 www.guvenchesabi.org.tr
	HALİDE EDİP ADIVAR MAH. DARÜLACEZE CAD. NO: 20 KAT: 2-3 34382 ŞİŞLİ / İSTANBUL	TEL : 0212 314 83 00 www.halkemeklilik.com.tr

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
	HALİDE EDİP ADIVAR MAH. DARÜLACEZE CAD. NO:23 34382 ŞİŞLİ / İSTANBUL	TEL : 0212 314 73 73 www.halksigorta.com.tr
	TATLISU MAH. ARİF AY SOK. HDI SİGORTA BİNASI NO: 6 ÜMRANİYE/İSTANBUL	TEL : 0216 600 60 00 www.hdisigorta.com.tr
	19 MAYIS MAH. İNÖNÜ CAD. ALİ İHSAN TÜZÜN İŞ MERKEZİ NO: 96 KAT: 4-5-6 34742 KADIKÖY/İSTANBUL	TEL : 0216 465 73 53 www.korusigorta.com.tr
	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO:13 KAT: 3 34768 ÜMRANİYE/İSTANBUL	TEL: 0216 636 57 57 www.libertysigorta.com.tr
	FSM MAH. POLİGON CAD. BUYAKA KULE 3 34771 TEPEÜSTÜ ÜMRANİYE/İSTANBUL	TEL: 0352 220 22 55 www.magdeburger.com.tr
	MERDİVENKÖY MAH. BORA SOK. NO: 1 NİDA KULE GÖZTEPE İŞ MERKEZİ KAT: 22-24 KADIKÖY/İSTANBUL	TEL: 0850 222 28 00 www.unicosigorta.com.tr
	RÜZGARLIBAĞ MAH. KAVACIK SOK. KAVACIK TİCARET MERKEZİ B BLOK NO: 18 34805 BEYKOZ/İSTANBUL	TEL: 0216 538 91 00 www.metlife.com.tr
	KOZYATAĞI E-5 YAN YOL ÜZERİ ŞAŞMAZ PLAZA NO: 6 KAT: 3-5 34742 KADIKÖY/İSTANBUL	TEL: 0216 665 55 55 www.neova.com.tr
	VEKO GİZ PLAZA MASLAK MEYDAN SOK. NO: 3 KAT: 5 MASLAK SARIYER İSTANBUL	TEL: 0850 755 17 55 www.quicksigorta.com

Üye Sigorta Kuruluşları
Member Insurance Establishments

Adres
Address

Telefon - İnternet Adresi
Telephone - Web Sites



CUMHURİYET MAH. HAYDAR ALİYEV CAD.
NO: 28 34457
SARIYER/İSTANBUL

TEL: 0212 363 25 00
www.raysigorta.com.tr



ESENTEPE MAH. BÜYÜKDERE CAD.
METROCİTY A BLOK NO: 171 A/2
34394 ŞİŞLİ/İSTANBUL

TEL: 0212 373 83 00
www.sbnsigorta.com.tr



RÜZGARLIBAĞÇE MAH.CUMHURİYET
CAD. ACARLAR İŞ MRK. C BLK NO:10
34805 BEYKOZ/İSTANBUL

TEL: 0850 250 81 81
www.sompojapan.com.tr



SARAY MAH. NAYA SOK. NO: 1
34768 ÜMRANİYE/İSTANBUL

TEL: 0850 250 82 77
www.tarsim.org.tr



ALTUNİZADE MAH. MAHİR İZ CAD. NO: 24
34662 ÜSKÜDAR/İSTANBUL

TEL: 0216 554 11 00
www.turknippon.com



İÇERENKÖY MAH. ÇAYIR CAD. NO: 7
KAT : 10 ÜÇGEN PLAZA
34100 ATAŞEHİR/İSTANBUL

TEL: 0216 709 72 66
www.turinsigorta.com.tr



ESENTEPE MAH. BÜYÜKDERE CAD.
ÖZSEZEN İŞ MERKEZİ 124/B 34394
ŞİŞLİ/İSTANBUL

TEL: 0212 288 68 44
www.turklandsigorta.com.tr



MUALLİM NACİ CAD. NO: 22
34347 BEŞİKTAŞ / İSTANBUL

TEL: 0212 310 37 00
www.vakifemeklilik.com.tr



TURGUT ÖZAL MİLLET CAD. NO: 7
34096 AKSARAY / İSTANBUL

TEL : 0212 459 85 85
www.ziraatemeklilik.com.tr



TURGUT ÖZAL MİLLET CAD. NO: 7
34096 AKSARAY / İSTANBUL

TEL : 0850 222 97 00
www.ziraatsigorta.com.tr



MASLAK MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD.
ORJİN PLAZA NO: 27 KAT: 12-13
34398 SARIYER/İSTANBUL

TEL : 0212 393 16 00
www.zurichsigorta.com.tr

