

**SİGORTA
TAHKİM
KOMİSYONU**

FAALİYET RAPORU

2015

***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 ilişkin İstatistiki Bilgiler.....	9
2.3. Hakem Ücretleri.....	11
3. ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI	13
3.1. Tahkim Sistemine Üyelik Hakkında Genel Bilgi	13
3.2. 2015 Yılında Sisteme Üye Olan ve Üyelikten Ayrılan Kuruluşlar	13
3.3. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler	13
3.4. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları.....	15
4. KOMİSYONA 2015 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR	18
4.1. 2015 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme	18
4.2. Başvuru Ücretleri.....	20
4.3. Başvurulara İlişkin İstatistiki Bilgiler	20
4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistiki 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	48
6.1. Bilanço	48
6.2. Gelir Tablosu.....	49
EK-1 SİGORTA HAKEMLERİ LİSTESİ	50
EK-2 İTİRAZ HAKEMLERİ LİSTESİ	54
EK-3 ÜYE SİGORTA KURULUŞLARININ İSİM VE ADRESLERİ.....	56

CONTENT

PREFACE	1
INTRODUCTION.....	3
<i>Insurance Arbitration Commission.....</i>	<i>3</i>
<i>Vision.....</i>	<i>4</i>
<i>Mission</i>	<i>4</i>
1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION	6
1.1. The Board of Directors	6
1.2. Departments and Staff.....	7
1.3. Organizational Chart.....	8
2. INSURANCE ARBITRATORS AND APPEAL ARBITRATIONS.....	9
2.1. General Information	9
2.2. Statistical Data Related to Insurance Arbitrators and Appeal Arbitrations	9
2.3. Arbitrators' Fees.....	11
3. MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS.....	13
3.1. General Information About Membership of Arbitration System.....	13
3.2. New Memberships and Withdrawals in 2015	13
3.3. Information on Member Establishments	13
3.4. Market Shares of Member Establishments in Insurance Sector.....	15
4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2015	18
4.1. General Evaluation About Applications Made in 2015	18
4.2. Application Fees.....	20
4.3. Statistical Data on Applications	20
4.4. Statistical Information Regarding Arbitrators' Decisions	37
4.5. Information About Appeals.....	39
5. ACTIVITIES REGARDING INFORMING THE PUBLIC AND IT INFRASTRUCTURE.....	44
5.1. Commission's Internet Website.....	44
5.2. Bulletin and Arbitrator Decisions Journal	46
5.3. Commission's IT System	46
6. FINANCIAL STATEMENTS.....	48
6.1. Balance Sheet	48
6.2. Income Statement.....	49
ANNEX-1 INSURANCE ARBITRATORS LIST.....	50
ANNEX-2 APPEAL ARBITRATIONS LIST.....	54
ANNEX-3 NAMES AND ADDRESSES OF MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS.....	56

SUNUŞ

Sigorta Tahkim Komisyonu, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30'uncu maddesi uyarınca, sigorta sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların süratli, basit ve düşük maliyetle çözümünü temin etmek amacıyla oluşturulmuştur. Komisyon, 2015 yıl sonu itibariyle yedinci takvim yılını tamamlamış bulunmaktadır. Bu çerçevede, Komisyonumuzun 2015 yılında gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin ayrıntılı bilgileri içeren raporumuz bilgilerinize sunulmuştur.

Komisyonu 2015 yılında, bir önceki yıla göre % 143,54 oranında bir artışla 26.039 başvuru yapılmıştır. 2014 yılında da başvuruların 2013 yılına göre % 147,39 oranında artış gösterdiği dikkate alındığında, kamuoyu nezdindeki bilinirliğimizin yıldan yıla giderek arttığı ve tahkim sisteminin sigorta uyuşmazlıklarının çözümü bakımından önemli bir çözüm yöntemi olarak kabul görmeye başladığı söylenebilir. Sistemin daha geniş kitlelere tanıtılmasına yönelik çalışmalar devam etmekte olup, bu çalışmaların sonucunda gelecek yıllarda sigorta uyuşmazlıklarının çözümünde tahkim sisteminin etkinliğinin artarak devam edeceği öngörülmektedir.

Rapor dönemi içerisinde sigorta hakemlerince karara bağlanan uyuşmazlık sayısı da 2014 yılına göre % 217,79'luk bir artışla 15.613'e ulaşmış olup, başvuruların ortalama karara bağlanma süresi 64 gün olarak gerçekleşmiştir. Başvuru sayısı ve hakemlerce karara bağlanan dosya adedinde yaşanan artışa karşın, bir önceki yılda olduğu gibi 2015 yılında da Komisyon önüne gelen uyuşmazlıklar ortalama iki aylık sürede çözümlenmiş ve tahkim sistemi yoluyla uyuşmazlıkların mümkün olduğunca hızlı sonuçlandırılmasına yönelik çalışmalarımız devam etmiştir.

2015 yılında tahkim sistemine üye sayısı 53 olup, üye kuruluşlar ; 50 sigorta şirketi , Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK), Tarım Sigortaları Havuzu (TARSİM) ve Güvence Hesabıdır. Üyeliklere ilişkin güncel liste internet sitemizde ilan edilmektedir. Üye sigorta şirketlerinin 32 adedi hayat dışı, 18 adedi ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.

31.12.2015 tarihi itibariyle sektörün toplam prim üretimi hayat dışı branşlarda 27.264.486.899 TL, hayat branşında 3.761.410.730 TL'dir. Komisyonu üye sigorta şirketlerinin toplam prim üretimi içerisindeki payları ise hayat dışı branşlarda %87,80 (23.938.942.474 TL), hayat branşında ise %91,76 (3.437.846.838 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 2015, the Commission, has completed its seventh calendar year. In this context, the report containing detailed information regarding the activities carried out by our Commission in 2015 has been submitted herewith to your attention.

In 2015, 26.039 applications were made to the Commission with an increase of 143.54% in comparison to the previous year. If we take into account that the applications were also increased by 147.39% in 2014 compared with 2013, it can be concluded that the general awareness of the public regarding our activities is gradually increasing every each year and the arbitration system is being accepted as an important mechanism for resolving insurance disputes. As the activities to inform the public about the arbitration system are underway, it is forecasted that in the next years the effectiveness of arbitration system will increase even further.

15.613 disputes arising from insurance contracts were resolved by insurance arbitrators within the Report period which amounts to 217.79% increase compared to 2014 and the average resolution period of the disputes by insurance arbitrators is 64 days. Despite the increase in application numbers and the number of files that are resolved by arbitrators, in 2015 the disputes were also decided in an average of two-months and our efforts to resolve the disputes in the shortest possible time frame within the insurance arbitration system have been continued.

Total numbers of members in arbitrations system is 53 in 2015. Member establishments consist of 50 insurance companies, Turkish Catastrophe Insurance Pool, Assurance Account, Agricultural Insurance Pool. The updated list of members is announced on our internet website. Of the member companies, 32 are operating in non-life branches, and 18 are operating in life branch.

The total premium volume of the sector as of 31.12.2015 was 27.264.486.899 TL in non-life branches and 3.761.410.730 TL in the life branch. The cumulative shares of the member companies in the total premium volume realized as 87.80% (23.938.942.474 TL) in non-life branches and 91.76% (3.437.846.838 TL) in the life branch.

2013 yılında, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunun'un 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 gidilebilir.

Raporun ilk bölümünde, Komisyonun teşkilat yapısı, sigorta hakemleri ve üye kuruluşların tanıtımı yapılmış olup, ikinci bölümünde ise 2015 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 award relating to disputes that under forty thousands Turkish Liras is final upon the decision of the arbitral tribunals, but The awards made upon objections relating to the disputes above forty thousands Turkish Liras may be appealed in the court.

The first part of the Report deals with the organizational structure of the Commission and information concerning insurance arbitrators and member establishments. The second part contains statistical data and the general evaluation of the applications made in the year 2015. The Report is also available to the general public in the electronic format on the internet website of the Commission. (<http://www.sigortatahkim.org>).

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

Sincerely Yours,



Zihni METEZADE

Başkan
Chairman

GİRİŞ

Sigorta Tahkim Komisyonu

Sigorta Tahkim Komisyonu, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30'uncu maddesi uyarınca, sigorta ettiren ve sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişilerle riski üstlenen taraf arasında sigorta sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların, sigortacılık ve sigorta hukuku alanında uzman hakemler eliyle basit, süratli ve adil bir şekilde çözümlenmesi amacıyla oluşturulmuştur.

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

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

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

Sigorta Tahkim Komisyonu, çalışmalarına 14 Şubat 2008 tarihinde başlamıştır. Bu tarihten itibaren, Sigortacılık Kanununda belirtilen nitelikleri taşıyan ve sigorta hakemi olmak isteyen kişilerin hakemlik müracaatları değerlendirilerek, Hazine Müsteşarlığının onayına sunulmuş ve Tahkim sistemine üye olmak isteyen kuruluşlarla üyelik sözleşmeleri imzalanmıştır. Bunun yanında, kamuoyunun sistem hakkında bilgilendirilmesi için Komisyon internet sitesi kurularak kamuoyuna açılmış ve başvuruların takibi için gerekli bilgi işlem altyapısı oluşturulmuştur..

INTRODUCTION

Insurance Arbitration Commission

Insurance Arbitration Commission was established pursuant to Article 30 of the Insurance Law No. 5684, in order to resolve disputes arising from insurance contracts between the party assuming risks and the insured or insurance beneficiary, by arbitrators, who have expertise in the field of insurance or insurance law, in a simple, prompt and just way.

As also mentioned in the preamble of the Law No. 5684, the insurance arbitration system was formed on the model of Ombudsman schemes existing in the international practice, and in order to ensure proper functioning of such schemes within the framework of Turkish legal system, the system was designed in accordance with the basic principles and procedures governing the domestic arbitration system laid down in the Civil Procedures Code.

Pursuant to the relevant legal regulations, Insurance Arbitration Commission fulfils an administrative task of providing robust operation of the insurance arbitration system, and the first examination on dispute applications made to the Commission is carried out by insurance rapporteurs working in the Commission. Pursuant to the Law No. 5684, the power to decide on disputes is vested on independent insurance arbitrators and appeal arbitrators, who are registered to list after the determination made by the Undersecretariat of Treasury that they possess the required qualifications for being an arbitrator.

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

Insurance Arbitration Commission started its work on February 14th 2008. Since then, arbitrator applications pursuant to conditions stipulated under Insurance Law were processed and submitted to the evaluation of the Undersecretariat and the contracts signed with those institutions that want to become a member of the arbitration system. In addition, in order to inform the general public about the arbitration system, Commission's internet website was launched and the IT infrastructure necessary for following up the applications was established.

Sigorta Tahkim Komisyonu, hakem listelerinin oluşturulması ve sisteme üyeliklerin tamamlanmasını müteakip, 12.08.2009 tarihinde uyuşmazlık başvurularını kabul etmeye başlamıştır. Komisyona, söz konusu tarihten 31.12.2015 tarihine kadar toplam 46.532 başvuru yapılmıştır. 2015 yılında Komisyona gelen başvurulara bakıldığında 25.686 hayat dışı branşlarda, 353'ü ise hayat branşında olmak üzere toplam 26.039 başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların 23.695 üye kuruluşlara, 2.344'ü üye olmayan kuruluşlara ilişkindir. Komisyona yapılan başvuruların 1.149'u başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 1.623 başvuru dosyası ise raportörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşıyamamaları nedeniyle kapatılmıştır. Bunun yanında 234 uyuşmazlık başvurusuna ilişkin dosya, tarafların raportör aşamasında uzlaşmasıyla sonuçlanmıştır. 31.12.2015 tarihi itibarıyla, çözüm için sigorta hakemlerine havale edilen 21.791 uyuşmazlık dosyasından 15.612'si sigorta hakemlerince karara bağlanarak sonuçlandırılmış olup, 6.178 başvuruya ilişkin hakem yargılaması devam etmektedir.

2015 yılında tahkim sistemine üye sayısı 53 olup, üye kuruluşlar ; 50 sigorta şirketi , Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK), Tarım Sigortaları Havuzu (TARSİM) ve Güvence Hesabıdır. Üyeliklere ilişkin güncel liste internet sitemizde ilan edilmektedir. Üye sigorta şirketlerinin 32 adedi hayat dışı, 18 adedi ise hayat branşında faaliyet göstermektedir..

Sigorta hakem listesine kayıtlı bulunan sigorta hakemi sayısı 31.12.2015 tarihi itibarıyla 159'dur. Sigorta hakemlerinin 144'ü hayat dışı branşlarda, 15'i ise hayat branşında faaliyet göstermiştir. Ayrıca 2013 yılında 37 İtiraz Hakemi göreve başlamıştır. Yeni hakemlerin katılmasıyla 31.12.2015 tarihi itibarıyla itiraz hakemi sayısı 52 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 Komisyonca sağlanan hizmetin kalite ve etkinliğini günden güne arttırarak örnek gösterilen bir kurum olmaktır.

Misyon

Sigorta sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların; bağımsız sigorta hakemleri eliyle hızlı, adil ve mahkemelere oranla daha kolay ve düşük maliyetle çözülmesini sağlayarak, sigortacılık sektörüne duyulan güvenin pekiştirilmesidir.

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 46.532 applications from that date until 31.12.2015. The Commission has made a total of 26.039 applications in 2015. 25.686 of the applications are in non-life branches, and 353 are in the life branch. 26.039 of the applications were made against the member establishments, while 199 were made against non-members. 1.149 applications could not be processed as they were not in the competence of the Commission and 1.623 application files were closed by the rapporteurs due to the relevant regulations. In 234 files, parties to the dispute reached a voluntary settlement during the rapporteur examination stage. As of December 31st 2015, 15.612 of 21.791 dispute files referred to the insurance arbitrators for resolution were decided, while the arbitral proceedings for 6.178 files were pending.

Total numbers of members in arbitrations system is 53 in 2015. Member establishments consist of 50 insurance companies, Turkish Catastrophe Insurance Pool, Assurance Account, Agricultural Insurance Pool. The updated list of members is announced on our internet website. Of the member companies, 32 are operating in non-life branches, and 18 are operating in life branch.

The number of insurance arbitrators in the list was 159 as of December 31st 2015. 144 of the arbitrators were registered to the non-life arbitrators list while 15 of them were registered as life arbitrators. Also in 2013, 37 arbitrator was appointed as an appeal arbitrator. With the participation of the new arbitrators, the number of the appeal arbitrators increase to 52 as of 31.12.2015.

Vision

The vision of Insurance Arbitration Commission is to become the preferred choice in resolution of the disputes arising from insurance contracts as an impartial, transparent, specialist and reliable institution, as well as being an exemplary body by increasing the quality and efficiency of its services which are based on the international standards in this field.

Mission

The Commission's mission is to consolidate public confidence in insurance sector, by facilitating prompt, just, simple and low cost resolution to insurance conflicts, in comparison with courts, by independent arbitrators.

1. SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU TEŞKİLATI

Sigorta Tahkim Komisyonu'nun teşkilatı, Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 5'inci maddesinin 1'inci fıkrası uyarınca, Komisyon Başkanlığı ile Başkanlığa bağlı olarak görev yapan Komisyon Müdürü, Müdür Yardımcıları, Raportörler ve diğer yardımcı personelden oluşmaktadır. Sigorta Tahkim Komisyonunun merkezi İstanbul'dadır.

1.1. Komisyon Başkanlığı

Komisyon Başkanlığı, biri Hazine Müsteşarlığı temsilcisi, ikisi Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği temsilcisi, biri tüketici derneği temsilcisi, biri de Müsteşarlıkça belirlenen akademisyen hukukçu temsilci olmak üzere beş üyeden oluşmaktadır.

1.1.1. Komisyon Başkanlığı Üyeleri

31.12.2015 tarihi itibarıyla Komisyon Başkanlığı üyelerinin isimleri, görevleri ve temsil ettikleri kurumlar aşağıda sunulmuştur.

1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION

According to Article 5 of the Regulation on Insurance Arbitration, Insurance Arbitration Commission consists of the Board of Directors, the Commission Manager, Assistant Managers, Rapporteurs and the other assisting personnel who perform their duties under the supervision of the Board of Directors. The headquarter of the Commission is in Istanbul.

1.1. The Board of Directors

The Board of Directors consists of five members, one being representative of the Undersecretariat of Treasury, two of which are representatives of Association of the Insurance and Reinsurance Companies of Turkey, one being representative of consumer associations, and one being an academician lawyer designated by the Undersecretariat.

1.1.1. Members of the Board of Directors

The names, titles and the institutions represented by Board members as of 31.12.2015 are given as follows.

Komisyon Başkanlığı Üyeleri - <i>Members of the Board of Directors</i>			
Başkan <i>Chairman</i>	Zihni METEZADE	TSB Yönetim Kurulu Müşaviri	<i>TSB Board Consultant</i>
Başkan Yardımcısı <i>Vice Chairman</i>	Doç.Dr.İbrahim SUBAŞI	Akademisyen Hukukçu	<i>Associate Professor of Law</i>
Üye <i>Member</i>	Mehmet KALKAVAN	TSEV Müdürü	<i>TSEV</i>
Üye <i>Member</i>	Av. Şükran EROĞLU	TÜKODER Genel Başkanı	<i>President of TUKODER</i>
Üye <i>Member</i>	Erdal ALTUNCU	Hazine Müst.Sig.Gen.Müd.D.Bşk.	<i>Undersecretariat of Treasury General Directorate of Insurance Head of Department</i>

1.1.2. Komisyon Başkanlığının Yapısı ve Görevleri

Sigorta Tahkim Komisyonu Başkanlığının teşekkülü ve görevleri, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30'uncu maddesinin 2'nci ve 3'üncü fıkraları ile Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 5'inci ve 6'ncı maddelerinde belirlenmiştir.

Komisyon Başkanlığı, Kanun ve Yönetmelikle belirlenen aşağıdaki görevleri yerine getirir:

- Müdür ve müdür yardımcılarını atamak,
- Birlikçe ayrı bir hesapta izlenecek olan Komisyonun bütçesini hazırlayarak Birliğe sunmak,
- Tahkim sisteminin adil, tarafsız ve etkin bir biçimde işleyişini sağlamak için gerekli önlemleri almak,
- Komisyonun faaliyet sonuçları hakkında yıllık rapor hazırlayarak Birliğe ve Müsteşarlığa göndermek,
- Bilgi işlem alt yapısını hazırlamak,
- Kanunlarla kendisine verilen diğer görevleri yapmak,
- Raportörler ve diğer personeli atamak,
- Sigorta hakem başvurularını değerlendirerek uygun görülenlerin kabulü için durumu Müsteşarlığa bildirmek,
- Sigorta hakem listesini tutmak,
- Uyuşmazlığın çözümü için sigorta hakemi seçilmesi ve gerektiğinde hakem heyeti oluşturulmasının bu Yönetmelik hükümleri çerçevesinde ve doğru bir biçimde gerçekleşmesini sağlayacak mekanizmaları kurmak ve bunun denetimini sağlamak,
- Hakem ücretini ödemek,
- Büro açılmasına karar vermek,
- Komisyon müdür ve müdür yardımcıları ile büro müdürü ve müdür yardımcılarına verilecek görevleri belirlemek,
- Müsteşarlıkça verilen diğer görevleri yerine getirmek.

1.2. Birimler ve Personel

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

1.1.2. Structure and Functions of the Board of Directors

The structure and functions of The Board of Directors of Insurance Arbitration Commission are set forth in the Paragraphs 2 and 3 of Article 30 of the Insurance Law No. 5684 and in Articles 5 and 6 of the Regulation on Insurance Arbitration.

The Board of Directors performs the following functions determined by Law and Regulation:

- To appoint manager and assistant managers,
- To submit Commission's budget to the Association, which is to be followed in a separate account by the Association,
- To take measures to ensure that the arbitration system operates in a just, impartial and effective manner,
- To send an annual report on the results of the activities of the Commission, to the Association and the Undersecretariat,
- To prepare the IT infrastructure,
- To perform other duties assigned by law,
- To appoint rapporteurs and the other personnel,
- To evaluate insurance arbitrator applications and to submit the appropriate ones to the Undersecretariat for approval,
- To keep the list of insurance arbitrators,
- To establish and ensure supervision of those mechanisms that will enable selection of insurance arbitrators, and composition of arbitral tribunals, when necessary, for the resolution of disputes, in conformity with the provisions laid down by the Regulation,
- To pay arbitrators' fees,
- To decide on setting up regional offices,
- To determine duties of the Commission manager and assistant managers, and office manager and assistant managers,
- To carry out other tasks to be assigned by the Undersecretariat.

1.2. Departments and Staff

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

Komisyonunda görev yapan müdür, müdür yardımcısı ve raportörlerin 5684 sayılı Kanunun 30'uncu maddesinde belirtilen nitelikleri taşıması gerekmektedir. Bunun yanında

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.

Sigorta Tahkim Komisyonu, 31.12.2015 tarihi itibarıyla Komisyon başkanlığı üyelerinin dışında, Komisyon Müdürü (1) Müdür yardımcısı (1), Raportör (9), İtiraz Yetkilisi (1), Yetkili (4), olmak üzere toplam 43 personel ile görev yapmış bulunmaktadır.

Insurance Arbitration Commission, In addition to members of the board of directors, Commission Manager (1), Assistant Manager (1), Rapporteurs (9), Appeal Rapporteur (1), Authorized (4) and other staff served with total 43 staff as of 31.12.2015

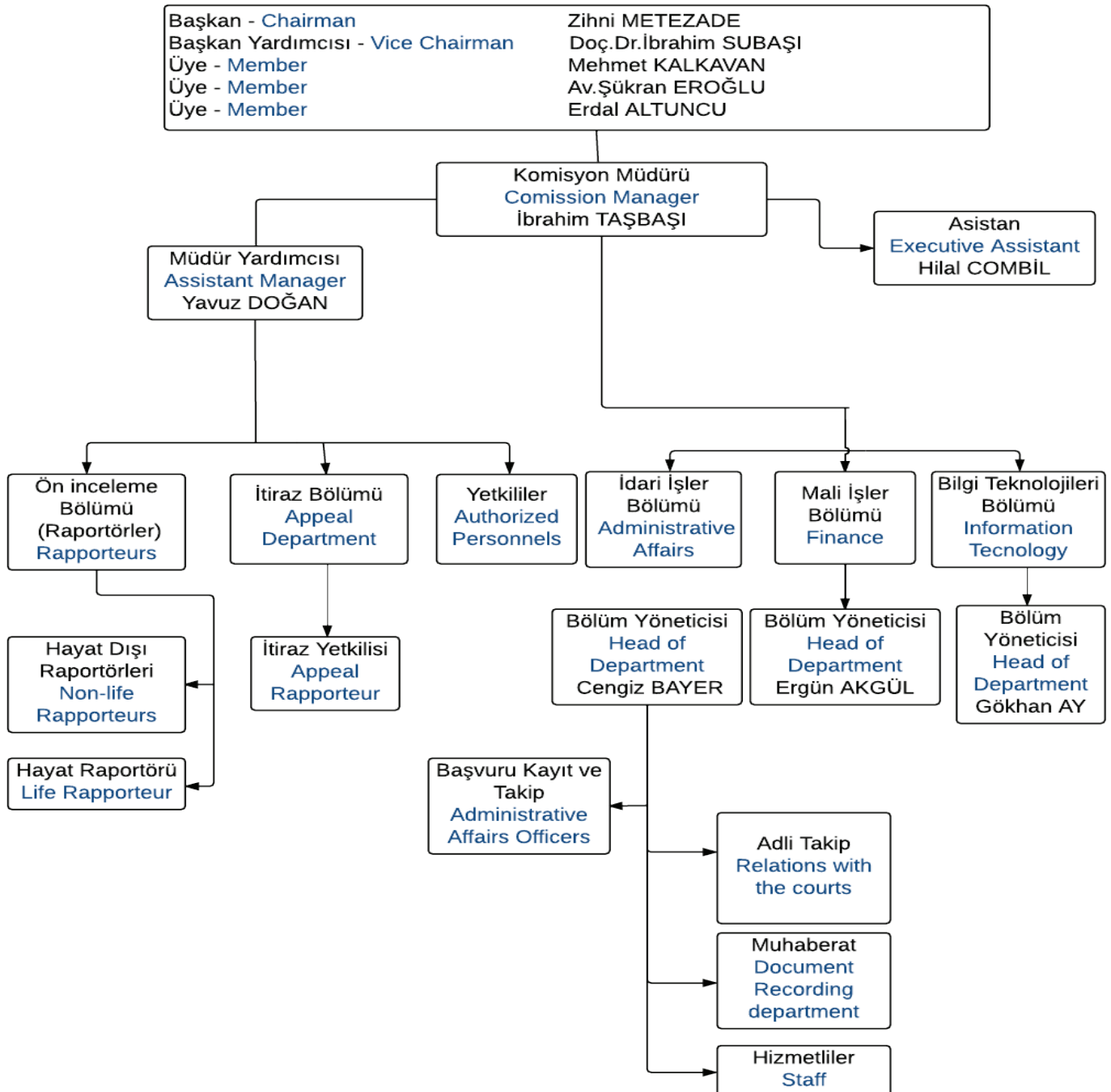
1.3. Organizasyon Şeması

31.12.2015 tarihi itibarıyla Komisyon'un organizasyon şeması çalışan isim ve ünvanları da gösterilerek aşağıda verilmiştir.

1.3. Organizational Chart

The organizational chart of the Commission, including the staff's names and titles, is given below as of the 31.12.2015.

Members of the Board of Directors



2. SİGORTA VE İTİRAZ HAKEMLERİ

2.1. Genel Bilgi

Sigorta ve itiraz hakemi, sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişiler ile riski üstlenen taraf arasında sigorta sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkları çözen kişidir. Hakemlerin listeye kayıtları, 5684 sayılı Kanun'un 30'uncu maddesinin 8'inci fıkrasında belirtilen şartları taşıdıklarının Hazine Müsteşarlığınca tespit edilmesinin ardından Komisyonca gerçekleştirilmektedir.

Sigorta hakemliği görevini yürütecek kişilerin taşıması gereken nitelikler, 5684 sayılı Kanun'un 30' uncu maddesinin 8'inci fıkrasında belirtilmiştir. Buna göre sigorta hakemlerinin, malî güç dışında sigorta şirketi ve reasürans şirketi kurucularında aranan nitelikleri taşıması, 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.

2015 yıl sonu itibarıyla sigorta hakemliği listesine kayıtlı 152 sigorta hakemi ve 57 itiraz hakemi bulunmakta olup, sigorta hakemliği görevini yürüten kişiler; sigorta hukuku ve sigortacılık alanında uzman akademisyenler, emekli Yargıtay ve ticaret mahkemesi hakimleri, sigorta hukukunda deneyimli avukatlar, sigorta şirketlerinin ilgili birimlerinde görev yapmış emekli sektör mensupları ile 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 ilişkin İstatistikî Bilgiler

Sigorta hakem listesine kayıtlı 152 sigorta hakeminin 77'si sigorta hukukçusu, 32'si emekli sektör mensubu, 43'ü ise Hazine Müsteşarlığının Sigortacılık ile ilgili birimlerinde görev yapan, denetim elemanları ve uzmanlardır.

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

31.12.2015 tarihi itibarıyla 57 İtiraz hakeminin 16'sı, daha önce sigorta hakemi olarak görev yapanlar arasından, 41'i ise doğrudan itiraz hakemi olarak atanmışlardır.

Hayat dışı branşlarda 137, hayat branşında 15 olmak üzere sigorta hakemliği listesine kayıtlı toplamda 152 sigorta hakeminin branş ve il bazında dağılımı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

2. INSURANCE ARBITRATORS AND APPEAL ARBITRATIONS

2.1. General Information

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

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

There are 152 insurance arbitrators and 57 appeal arbitrators registered to the list of insurance arbitrators by the end of 2015, and they include academicians specialized in insurance law and insurance business, retired judges of Court of Appeals and commercial courts, lawyers experienced in insurance law, retired sector members who worked at relevant units of insurance companies, as well as supervisors and experts working in 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. Appeal arbitrators work as arbitral tribunals.

2.2. Statistical Data Related to Insurance Arbitrators and Appeal Arbitrations

Among 152 insurance arbitrators registered to insurance arbitrator list, 77 are insurance lawyers, 32 are retired sector members, and 43 are supervisors and experts working in the insurance related units of the Undersecretary of the Treasury.

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

As of 31.12.2015, 16 of the 57 appeal arbitrators appointed from arbitrators that work as an insurance arbitrators previously and 41 arbitrator were directly assigned as an appeal arbitrator.

The distribution of 152 insurance arbitrators, of whom 137 are registered in non-life branches and 15 are registered in the life branch, 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	Uşak	Toplam Total
Hayat Dışı Non-Life	78	34	10	4	3	1	1	1	2	1	1	1	138
Hayat Life	13	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	15
Toplam Total	91	35	11	4	3	1	2	1	2	1	1	1	152

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

Branşlar Branches	Adana	İstanbul	Ankara	İzmir	Bursa	Antalya	Trabzon	Toplam Total
Hayat Dışı Non-Life	3	19	15	5	2	5	1	50
Hayat Life	-	4	2	1	-	-	-	7
Toplam Total	3	23	17	6	2	5	1	57

Tablodan görüleceği üzere 152 hakemin 91'si İstanbul'da görev yapmaktadır. İstanbul'un ardından en çok sigorta hakemi bulunan iller, 35 hakemle Ankara ve 10 hakemle İzmir'dir. 16 sigorta hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışında diğer 8 ilde görev yapmaktadır.

As seen from the table, 91 of 152 insurance arbitrators are active in Istanbul. Istanbul is followed by Ankara with 35 arbitrators and İzmir with 10 arbitrators. A total of 16 insurance arbitrators are active in 8 other provinces.

İtiraz Hakemleri 2013 yılında göreve başlamış olup, 57 İtiraz hakeminin 23'ü İstanbul'da görev yapmaktadır. İstanbul'un ardından en çok itiraz hakemi bulunan iller, 17 hakemle Ankara ve 6 hakemle İzmir'dir. 11 itiraz hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışında diğer 4 ilde görev yapmaktadır.

Appeal arbitrators started to work in 2013. 23 appeal arbitrators are active in Istanbul. Istanbul is followed by Ankara with 17 arbitrators and İzmir with 6 arbitrators. 11 appeal arbitrators are active in 4 other provinces.

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

The table indicating the quantitative change on the basis of branch of insurance arbitrators registered to the list as of the ends of the years 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 and 2015 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

Tablodan da görüleceği üzere Komisyon nezdinde görev yapan sigorta hakemlerinin sayısı 2009 ila 2012 yılları arasında artarken, 2013 yılında 6456 sayılı kanunla, 5684 sayılı kanunda yapılan değişiklik ile itiraz hakemliğinin kurulması ile birlikte, 31 Sigorta hakemi itiraz hakemi olarak görev yapmaya başlamıştır. Böylece Sigorta Hakemi sayısı 148 den 118'e düşmüştür. 2014 ve 2015 yılında ise yeni hakemlerin katılımı ile birlikte bu sayı 152'ye yükselmiştir.

2.3. Hakem Ücretleri

Sigorta ve İtiraz hakemlerinin ücretleri, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu gereğince Hazine Müsteşarlığınca tespit edilmekte ve söz konusu ücretler hakemlere çözüme kavuşturdukları dosya başına Komisyon tarafından ödenmektedir. Sigorta Hakemlerine dosya başına ödenecek ücretler, Hazine Müsteşarlığının 15.04.2013 tarihli yazısı ile asgari 275 TL (brüt), azami 1.000 TL (brüt) olarak, İtiraz Hakemlerine ödenecek dosya başı ücret ise Müsteşarlığın 25.04.2014 tarihli ve 13247 sayılı yazısı ile asgari 300 TL (brüt) azami 1.100 TL (brüt) olarak belirlenmiştir.

2015 Yılında geçerli olan (2016 Yılında hakem ve itiraz hakem ücretleri talep tutarına bakılmaksızın hakem başına brüt 350 TL olarak belirlenmiştir.) Hakem ücretleri, uyumsuzluk miktarına bağlı olarak değişiklik göstermekte olup, ücretlerin hesaplanma şekli aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

As seen from the table, the numbers of insurance arbitrators increased between 2009 and 2012. In 2013 with the amendment in law no.5684 with the law no.6456 arbitration appeal system established, and 31 insurance arbitrators were appointed as an appeal arbitrators, so that number of the insurance arbitrators fell to 118 from 148. In 2014 and 2015 with the participation of new arbitrators the numbers of arbitrators reached to 152.

2.3. Arbitrators' Fees

Fees of insurance arbitrators and appeal arbitrators are determined by the Undersecretariat of Treasury according to Insurance Law no. 5684 and are paid by the Commission per file resolved by the arbitrators. The fees to be paid to arbitrators per file had been determined by Undersecretariat of Treasury in 15.04.2013 as minimum 275 TL (in gross) and maximum 1.000 TL (in gross). The fees to be paid to appeal arbitrators per file had been determined by Undersecretariat of Treasury in 25.04.2014 as minimum 300 TL (in gross) and maximum 1.100 TL (in gross)

Arbitrator fees in force in 2015 was depending on the dispute amounts and method of calculation of fees is given in the following table. (In 2016 arbitrators and appeal arbitrators fees determined as 350 TL (gross) per arbitrator regardless of the amount requested)

Tablo 2.3.1 Hakem Ücretlerinin Hesaplanma Yöntemi
The Method of Calculating Arbitrators' Fees

Uyuşmazlık Konusu Değer (TL) <i>Dispute Amount</i>	Tek Hakem için <i>For Sole Arbitrator</i>	Üç Veya Daha Fazla Sayıda Hakem için <i>For Three or More Arbitrators</i>
0 -14.999	3 %	9 %
15.000 ve üzeri – (and more)	-	6 %

*2016 Yılında hakem ve itiraz hakem ücretleri talep tutarına bakılmaksızın hakem başına brüt 350 TL olarak belirlenmiştir.

*In 2016 arbitrators and appeal arbitrators fees determined as 350 TL (gross) per arbitrator regardless of the amount requested

Tablo 2.3.2 İtiraz Hakem Ücretlerinin Hesaplanma Yöntemi
The Method of Calculating Appeal Arbitrators' Fees

Uyuşmazlık Konusu Değer (TL) <i>Dispute Amount</i>	Tek Hakem için <i>For Sole Arbitrator</i>	Üç Veya Daha Fazla Sayıda Hakem için <i>For Three or More Arbitrators</i>
5.000 ve üzeri – (and more)	3.5 %	10.5 %

*2016 Yılında hakem ve itiraz hakem ücretleri talep tutarına bakılmaksızın hakem başına brüt 350 TL olarak belirlenmiştir.

*In 2016 arbitrators and appeal arbitrators fees determined as 350 TL (gross) per arbitrator regardless of the amount requested.

Tablodan da görüleceği üzere uyumsuzluk miktarının belli bir yüzdesi olarak hesaplanan hakem ücreti, ilgili uyumsuzluk dosyası için birden fazla hakem tayin edilmesi halinde hakemler arasında eşit pay edilmektedir. İtiraz hakemlerine ödenen ücret uyumsuzluk miktarının hakem başına %3,5'i olarak hesaplanmaktadır. Fakat hakem başına ödenen ücret brüt 300 TL'nin altında ve 1.100 TL'nin üzerinde olamaz. İtiraz hakemleri heyet olarak çalışmaktadır.

As seen from the table above, the arbitrator fee, which is calculated as a certain percentage of the amount of dispute, is equally shared among the arbitrators, if more than one arbitrators are appointed in order to resolve the relevant dispute file. The fees paid to appeal arbitrators is calculated as a %3,5 of dispute amounts, but it should not be under the gross 300 TL and above the gross 1.100 TL. Appeal arbitrators has been working as arbitral tribunal.

3. ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI

3.1. Tahkim Sistemine Üyelik Hakkında Genel Bilgi

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30'uncu maddesi uyarınca sisteme üyelik ihtiyaridir. Tahkim sistemine üye olmak isteyenler durumu yazılı olarak Komisyona bildirirler. Sisteme üyelik sabit katılım payının ödenmesi ile başlar. Üye kuruluşlar hakkında, üyelik tarihinden sonra gerçekleşen rizikolar için komisyona başvuruda bulunulabilir. Sigorta tahkim sistemine üye olan kuruluşlarla uyuşmazlığa düşen kişi, uyuşmazlık konusu sözleşmede özel bir hüküm olmasa bile tahkim usûlünden faydalanabilir. İlgili mevzuat ile zorunlu tutulan sigortalardan kaynaklanan bu fıkra kapsamındaki uyuşmazlıklar için ilgili kuruluş sigorta tahkim sistemine üye olmasa dahi hak sahipleri tahkim usulünden faydalanabilir.

3.2. 2015 Yılında Sisteme Üye Olan ve Üyelikten Ayrılan Kuruluşlar

2015 yılında 1 sigorta kuruluşu, Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 15'inci maddesinin 1'inci fıkrası çerçevesinde Hazine Müsteşarlığınca belirlenen sabit katılım payını ödemek ve üyelik sözleşmesini imzalamak suretiyle tahkim sistemine üye olmuş, 2 Sigorta kuruluşu üyelikten ayrılmıştır.

3.3. Üye Kuruluşlar Hakkındaki Bilgiler

2015 yılında Unico Sigorta AŞ üyeliği ile birlikte tahkim sistemine üye kuruluş sayısı 53 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 2015

In 2015, 1 insurance establishment became member to the arbitration system by signing the membership contract and paying the fixed participation fee determined by the Undersecretariat of Treasury in compliance with the first paragraph of Article 15 of the Regulation on Insurance Arbitration. On The other hand the membership of the two companies has ended.

3.3. Information on Member Establishments

As of February 2015, Turins Sigorta became member to the system and the number of member establishments increased to 53. The complete list of members is given below together with the membership dates thereof.

Tablo 3.3 Üye Kuruluşlar ve Üyelik Tarihleri
Member Establishments and Dates of Their Membership

	Üye Kuruluş – Member Establishment	Üyelik Tarihi - Date of Membership
1	ACE EUROPEAN GROUP LIMITED	03.04.2012
2	AIG SİGORTA	18.03.2010
3	AK SİGORTA	29.07.2009
4	ALLIANZ HAYAT VE EMEKLİLİK	31.07.2009
5	ALLIANZ SİGORTA	31.07.2009
6	ALLIANZ YAŞAM VE EMEKLİLİK	07.08.2009
7	ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK	06.08.2009
8	ANADOLU SİGORTA	05.08.2009
9	ANKARA SİGORTA	12.08.2009
10	AVIVASA HAYAT VE EMEKLİLİK	19.11.2009
11	AXA HAYAT VE EMEKLİLİK	05.08.2009
12	AXA SİGORTA	05.08.2009
13	BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK	07.08.2009
14	BNP PARIBAS CARDIF HAYAT SİGORTA	16.01.2012
15	BNP PARIBAS CARDIF SİGORTA	05.01.2012
16	CIGNA FİNANS EMEKLİLİK VE HAYAT	04.08.2009
17	CIV HAYAT SİGORTA	30.07.2009
18	COFACE SİGORTA	07.08.2009
19	DEMİR HAYAT SİGORTA	07.08.2009
20	DEMİR SİGORTA	12.08.2009
21	DOĞAL AFET SİGORTALARI KURUMU	03.04.2010
22	DUBAI STARR SİGORTA	05.01.2010
23	ERGO EMEKLİLİK VE HAYAT	29.01.2010
24	ERGO SİGORTA	19.11.2009
25	EUREKO SİGORTA	05.08.2009
26	EGE SİGORTA SİGORTA	14.08.2009
27	GARANTİ EMEKLİLİK VE HAYAT	05.10.2011
28	GENERALİ SİGORTA	05.08.2009
29	GROUPAMA EMEKLİLİK	07.08.2009
30	GROUPAMA SİGORTA	31.07.2009
31	GÜNEŞ 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	HÜR SİGORTA	07.08.2009
37	IŞIK SİGORTA	13.07.2009
38	KORU MÜTÜEL SİGORTA	11.04.2013
39	LIBERTY SİGORTA	04.09.2009
40	MAPFRE GENEL YAŞAM SİGORTA *	30.07.2009
41	METLIFE EMEKLİLİK VE HAYAT	14.08.2009
42	NEOVA SİGORTA	29.01.2010
43	RAY SİGORTA	07.08.2009
44	SBN SİGORTA	07.08.2009
45	SOMPO JAPAN SİGORTA	07.08.2009
46	TARSİM	04.03.2013
47	TÜRK NIPPON SİGORTA	07.08.2009
48	TURİNS SİGORTA	06.01.2014
49	UNICO SİGORTA	29.05.2015
50	VAKIF EMEKLİLİK	05.04.2011
51	ZİRAAT HAYAT VE EMEKLİLİK	27.01.2011
52	ZİRAAT SİGORTA	12.01.2010
53	ZURICH SİGORTA	05.08.2009

3.4. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları

Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği tarafından yayınlanan verilere göre, sektörün 2015 yılındaki toplam prim üretimi 31.025.897.629 TL olup, söz konusu prim üretiminin 27.264.486.899 TL'lik kısmı hayat dışı branşlarda, 3.761.410.730 TL'lik kısmı ise hayat branşında gerçekleşmiştir.

2014 yılı sonunda tahkime üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 21.990.859.883 TL ile sektör prim üretiminin % 96,83'ünü oluşturmaktaydı. 2015 yıl sonu itibariyle ise üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 23.938.942.474 TL olup söz konusu tutar sektörün hayat dışı prim üretiminin % 90,67'sini oluşturmaktadır.

Hayat branşında 2014 yıl sonu itibariyle tahkime üye kuruluşların toplam prim üretimi 3.059.645.659 TL ile sektör prim üretiminin % 93,20'sini oluşturmaktaydı. 2015 yılında, tahkime üye kuruluşların hayat branşındaki prim üretimlerinin toplamı 3.437.846.838 TL, hayat branşındaki toplam prim üretimi içindeki payları ise % 91,76 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 olmuştur.

Üye kuruluşların 31.12.2015 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 2015 was 31.025.897.629 TL, and 27.264.486.899 TL of the said premium volume was realized in non-life branches, and 3.761.410.730 TL of it was in the life branch.

As of the end of 2014, share of the member establishments in non life premium volume in the sector was 21.990.859.883 TL. At the end of 2015, the premium volume of member establishments in non-life branches amounted to 23.938.942.474 TL which constituted 90,67 % of the sector's non-life premium production.

As for the life branch, the total premium volume of member establishments of the arbitration system was 3.059.645.659 TL as of the end of 2014, which constituted 93.20% of the sector premium production. In 2015, the total premium production of member establishments in life branch was 3.437.846.838 TL and their share in the total premium volume in life branch was 91.76%.

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 and 90,67% at the end of 2015

As of 31.12.2015, 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 2015 yılında Ana Branş Bazında Prim Üretimleri
Premium Volume of Member companies in 2015 on the basis of Life/Non-Life Branches

Şirket Adı - Company Name	31/12/2015		31/12/2015		31/12/2015	
	Hayat Dışı Üretim (TL) Non Life	Pazar Payı % Market Share	Hayat Üretim (TL) Life	Pazar Payı % Market Share	Toplam Üretim (TL) Total	Pazar Payı % Market Share
ACE EUROPEAN GROUP LIMITED	94.722.689	% 0,35	-	-	94.722.689	% 0,23
AIG SİGORTA	342.277.634	% 1,26	-	-	342.277.634	% 1,16
AK SİGORTA	1.622.170.866	% 5,95	16.118	-	1.622.186.984	% 6,59
ALLIANZ HAYAT VE EMEKLİLİK	811.928	-	114.691.985	% 3,05	115.503.913	% 0,42
ALLIANZ SİGORTA	4.050.872.604	% 14,86	-	-	4.050.872.604	% 12,37
ALLIANZ YAŞAM VE EMEKLİLİK	7.881.681	% 0,03	432.827.160	% 11,51	440.708.841	% 1,30
ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK	444.083	-	402.108.156	% 10,69	402.552.239	% 1,41
ANADOLU SİGORTA	3.610.673.888	% 13,24	-	-	3.610.673.888	% 11,56
ANKARA SİGORTA	193.013.525	% 0,71	-	-	193.013.525	% 0,85
AVIVASA HAYAT VE EMEKLİLİK	45.690.370	% 0,17	217.766.873	% 5,79	263.457.244	% 0,99
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK	115.506	-	22.901.332	% 0,61	23.016.837	% 0,14
AXA SİGORTA	3.065.687.603	% 11,24	-	-	3.065.687.603	% 11,84
BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK	110.781	-	145.612.919	% 3,87	145.723.700	% 0,52
BNP PARIBAS CARDIF HAYAT	79.618	-	85.923.572	% 2,28	86.003.189	% 0,25
BNP PARIBAS CARDIF SİGORTA	61.510.870	% 0,23	-	-	61.510.870	% 0,11
CIGNA FİNANS EMEKLİLİK VE HAYAT	36.516.902	% 0,13	217.627.684	% 5,79	254.144.587	% 0,83
CİV HAYAT SİGORTA	-	-	-	-	-	-
COFACE SİGORTA	71.164.455	% 0,26	-	-	71.164.455	% 0,23
DEMİR HAYAT SİGORTA	53.792.696	% 0,20	5.111.134	% 0,14	58.903.830	% 0,21
DEMİR SİGORTA	41.052.664	% 0,15	-	-	41.052.664	% 0,12
DUBAI STARR SİGORTA	162.962.750	% 0,60	-	-	162.962.750	% 0,48
ERGO EMEKLİLİK VE HAYAT	77.307	-	7.469.517	% 0,20	7.546.824	% 0,03
ERGO SİGORTA	902.818.176	% 3,31	-	-	902.818.176	% 2,59
EUREKO SİGORTA	1.002.552.207	% 3,68	-	-	1.002.552.207	% 3,08
EGE SİGORTA	198.758.684	% 0,73	-	-	198.758.684	% 0,95
GARANTİ EMEKLİLİK VE HAYAT	2.597	% 0,00	328.796.583	% 8,74	328.799.180	% 1,23
GENERALİ SİGORTA	199.788.037	% 0,73	1.000,00	% 0,00	199.789.037	% 0,61
GROUPAMA EMEKLİLİK	33.344.657	% 0,12	93.756.721	% 2,86	127.101.379	% 0,47
GROUPAMA SİGORTA	1.114.561.226	% 4,09	-	-	1.114.561.226	% 4,07
GÜNEŞ SİGORTA	1.288.385.528	% 4,73	-	-	1.288.385.528	% 4,67
HALK HAYAT VE EMEKLİLİK	1.310.464	% 0,00	316.438.919	% 8,41	317.749.383	% 0,92
HALK SİGORTA	757.373.619	% 2,78	-	-	757.373.619	% 2,07
HDI SİGORTA	700.683.826	% 2,57	-	-	700.683.826	% 2,25
HÜR SİGORTA	2.285.238	% 0,01	-	-	2.285.238	% 0,08
IŞIK SİGORTA	157.926.475	% 0,58	-	-	157.926.475	% 0,63
KORU MÜTÜEL SİGORTA	95.256.588	% 0,35	-	-	95.256.588	% 0,11
LIBERTY SİGORTA	158.770.924	% 0,58	-	-	158.770.924	% 0,52
MAPFRE GENEL YAŞAM SİGORTA	41.125	-	13.697.523	% 0,36	13.738.648	% 0,05
METLIFE EMEKLİLİK VE HAYAT	89.163.876	% 0,33	231.930.217	% 6,17	321.094.092	% 0,99
NEOVA SİGORTA	514.431.009	% 1,89	-	-	514.431.009	% 1,46
RAY SİGORTA	444.639.201	% 1,63	-	-	444.639.201	% 1,46
SBN SİGORTA	125.263.782	% 0,46	-	-	125.263.782	% 0,39
SOMPO JAPAN SİGORTA	1.063.474.235	% 3,90	-	-	1.063.474.235	% 2,64
TURİNS SİGORTA	4.122.932	% 0,02	-	-	4.239.409	% 0,02
TÜRK NIPPON SİGORTA	110.338.458	% 0,40	-	-	110.338.458	% 0,28
VAKIF EMEKLİLİK	61.283.265	% 0,22	182.363.683	% 4,85	243.646.948	% 0,71
ZİRAAT HAYAT VE EMEKLİLİK	11.692.951	% 0,04	618.805.744	% 16,45	630.498.694	% 2,38
ZİRAAT SİGORTA	932.354.794	% 3,42	-	-	932.354.794	% 2,71
ZÜRİCH SİGORTA	506.688.182	% 1,86	-	-	506.688.182	% 1,69
Üye Toplamı - Members' Total	23.938.942.474	% 87,80	3.437.846.838	% 91,76	27.376.905.790	% 90,67
Sektör Toplamı - Sector Total	27.264.486.899	% 100,00	3.761.410.730	% 100,00	31.025.897.629	% 100,00

4. KOMİSYONA 2015 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR

4.1. 2015 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme

Sigorta Tahkim Komisyonu, 2015 yıl sonu itibariyle sigorta uyuşmazlıklarının çözümündeki yedinci takvim yılını tamamlamış bulunmaktadır. Komisyonun üstlendiği misyon ve hedeflerinin önemi itibariyle halen genç bir yapı olduğu söylenebilir. Bununla birlikte Komisyonun yedi yıl zarfında kat ettiği yol, tahkim sisteminin işlerliği ve sektöre katkısı gibi hususlarda bazı tespitler yapmaya olanak verecek düzeydedir. Geçen yedi 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. 2015 yılındaki veriler Komisyona olan ilginin sadece nicelik olarak değil nitelik yönünden de arttığına ilişkin önemli işaretler vermekte ve Komisyonun son derece teknik ve yüksek miktarlı sigorta uyuşmazlıkları bakımından da tercih edilen bir çözüm mercii olma yolunda ilerlediğini göstermektedir.

Aşağıda ayrıntılarıyla görüleceği üzere, Komisyona yapılan başvuru sayısında 2015 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 2013 yılında 4.322, 2014 yılında 10.692 olurken, 2015 yılında yapılan başvurular 2013 yılına göre % 602, 2014 yılına göre ise % 244'lük bir artışla 26.039'a yükselmiştir. 2015 yılındaki 26.039 başvurunun 25.686'sı (% 98,64) hayat dışı branşlardan, 353'ü (% 1,36) hayat branşından yapılmıştır.

Police türleri bazında Komisyona yapılan başvurulara bakıldığında, başvuruların %95'lik kısmının (Trafik % 90, Kasko % 5) kara araçları ve kara araçları sorumluluk sigortalarından doğan uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. 2014 yılında trafik poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvuruların tüm başvurular içindeki payı % 76 iken 2015 yılında % 14'lük bir artışla % 90 olmuştur. Kasko sigortalarına ilişkin yapılan başvurular ise 2014 yılında % 13'lük paya sahipken 2015 yılında % 5 olarak gerçekleşmiştir.

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

4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2015

4.1. General Evaluation About Applications Made in 2015

As of the end of 2015, Insurance Arbitration Commission completed its seventh 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 seventh 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 seven 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 2015 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 2015. 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 4.322 in 2013 and 10.692 in 2014, it has increased to 26.039 in 2015 which means a 602 % increase compared to 2013 and a 244% increase compared to 2014. Concerning 26.039 applications made in 2015, 25.686 (98,64%) of them were from non-life branches, while 353 (1.36%) of them were from life branch.

If applications are evaluated according to policy types, it would be seen that 95% (90% 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 90 % of all applications in 2015, it was %76 in 2014. Applications regarding motor insurance had a share of 5% in 2015, while it had been %13 in 2014.

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

Uyuşmazlık miktarı bazında dağılıma bakıldığında, başvuruların 2013 yılında % 49'unu, 2014 yılında % 61'ini 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar oluştururken, 2015 yılında 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıkların oranı % 66 olarak gerçekleşmiştir. 5.000 ila 15.000 TL arasındaki uyuşmazlıkların oranı bir önceki yıla göre yaklaşık 10 puan yükselerek % 20 olmuştur. Görüleceği üzere 2015 yılında da Komisyon ağırlıklı şekilde miktarı nispeten düşük uyuşmazlıkların çözümünü sağlamıştır. 2014 yılında, 15.000 ila 40.000 TL aralığındaki başvuruların oranı % 9 iken bu oran 2015 yılında % 6 olarak gerçekleşmiş, 40.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıkların oranı da bir önceki yıla göre 12 puan düşerek % 8 olarak gerçekleşmiştir.

Komisyon 2015 yılında gerçek kişiler tarafından yapılan başvuruların % 78'i, tüzel kişilerce yapılan başvuruların ise % 90'i vekaleten gerçekleştirilmiştir.

2015 yılında, sigorta hakemlerince karara bağlanan dosya sayısı da bir önceki yılda karara bağlanan 4.913 dosyaya göre % 218 oranında artarak 15.612'ye ulaşmıştır. Sigorta hakemlerince karara bağlanan 4.517 adet dosyada (% 29) başvuruda belirtilen tazminat talebinin tamamı kabul edilmişken, 8.843 adet dosyada (% 57) başvuru sahiplerinin taleplerinin kısmen kabul edildiği, 2.252 dosyada (% 14) ise talep edilen tazminat tutarının reddedildiği görülmektedir.

Uyuşmazlıkların ortalama çözüm süresinin hesaplanmasında uyuşmazlık dosyalarının hakeme tevdi tarihinden dosyanın karara bağlanmasına kadar geçen sürelerin basit ortalaması esas alınmış olup, bu çerçevede uyuşmazlıkların hakemlerce ortalama çözüm süresi 2015 yılında 64 gün olarak hesaplanmıştır.

2015 yılında 1.623 adet başvuru raportörler tarafından yapılan ön inceleme sonucunda reddedilmiştir. 234 başvuru ise raportör aşamasında tarafların uzlaşmasıyla sonuçlanmış olup, bu durum Komisyonun uyuşmazlıkların çözümüne sadece hakemler eliyle değil, tarafları uzlaştıracı bir rol oynayarak da katkı yaptığını ortaya koymaktadır.

Komisyon 2015 yılında başvuruda bulunmak veya tahkim sistemiyle ilgili bilgi edinmek isteyen kimseler, sorularını şahsen, telefonla veya e-posta yoluyla Komisyon iletmiş olup, bu yöndeki bilgi talepleri Komisyonun ilgili birimleri tarafından en kısa sürede cevaplanmaktadır. Bunun yanında, Komisyonun internet sitesinde de başvuru ve uyuşmazlık çözüm sürecine ilişkin görsel şemaların kullanımına ağırlık verilerek, Komisyon 2015 başvuru sürecinin talep sahipleri bakımından kolaylıkla anlaşılması ve yapılan başvuruların da yine başvuru sahiplerince başvuru sayısıyla sorgulama yapılarak basit bir biçimde takip edilebilmesi amaçlanmıştır.

If the distribution based on dispute amounts are examined, it is seen that 49% of the applications in 2013 and 61% of the applications in 2014 were related to claims below 5.000 TL. In 2015, rate of claims below 5.000 TL was realised as 66%. Rate of claims between 5.000 and 15.000 TL increased about 10 points compared to the previous year and become 20%. As it is seen, the Commission mainly settled disputes with relatively low dispute amounts, also in 2015. In 2014, rate of applications between 15.000 and 40.000 TL was 9%, while it realised as 6% in 2015. In addition, rate of disputes concerning claims of 40.000 TL or more realised as 8% by a 12 point decrease compared to the previous year.

In 2015, 78% of the real person applicants and 90% of the legal person applicants were represented by attorneys.

In 2015, number of files settled by insurance arbitrators reached 15.612 by a 218% increase compared to 4.913 files which were settled in the previous year. Claims of applicants were fully accepted in 4.517 files (29%) and partially accepted in 8.843 files (57%). On the other hand, compensation claims in 2.252 files (14%) were rejected.

Concerning the calculation of average settlement period of disputes, simple average of period between the date of entrustment of dispute files to arbitrator and settlement of the file is taken as basis. Accordingly, while the average settlement period of disputes by arbitrators was 64 days in 2015

In 2015, 1.623 applications were rejected by reporters following preliminary examination. On the other hand, 234 applications were settled between the parties during the rapporteur examination stage, which indicates that the Commission contributes to the settlement of disputes not only through arbitrators, but also by playing a conciliator role for the parties.

Persons who want to apply to the commission or seek information concerning the arbitration system, could reach the Commission in person, via phone or e-mail, and all information requests are promptly replied by the relevant departments. Besides, by the use of visual charts concerning application and dispute settlement process on the website of the Commission, aims at facilitating easy application to the Commission by the claimants, which also enables applicants to query their applications by typing their application numbers.

4.2. Başvuru Ücretleri

Komisyon'a başvuru ücretleri 2015 yılında artış göstermemiş olup, uyuşmazlık miktarına göre ödenmesi gereken ücretlerin ayrıntısı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4.2 Başvuru Ücretleri
Application Fees

Uyuşmazlığa Konu Miktar (TL) <i>Dispute Amounts</i>	Başvuru Ücreti (TL) <i>Application Fees</i>
0 - 5.000	50
5.001 - 15.000	125
15.001 ve üzeri (and more)	300

Tablodan görüleceği üzere, başvuru ücretleri, 5684 sayılı Kanun'un gerekçesinde açıklanan amaca uygun olarak, yalnızca tahkim sisteminin gereksiz kullanımından kaçınılmasını sağlamaya yönelik cüz'i meblağlar olarak belirlenmiş ve başvuru sahipleri için maliyetin asgari düzeyde tutulabilmesi için 2015 yılında ücretlerde herhangi bir artış yapılmamıştır.

Application fees to the Commission were not changed in 2015. Details of the fees to be paid in relation to dispute amounts is shown in the table below.

As seen from the table, in conformity with the purpose stated in the preamble of the Law no. 5684, the application fees are determined as negligible amounts, only aiming to avoid the unnecessary use of the arbitration system and the fees were not increased in 2015 to keep the costs at a minimum level for the applicants.

4.3. Başvurulara İlişkin İstatistikî Bilgiler

Bu kısımda, Komisyon'a yapılan başvuruların niteliklerine göre dağılımı hakkında bilgilere yer verilmiştir. Bu çerçevede öncelikle, 2015 yılı sonuçları değerlendirilmiş sonrasında ise 2014-2015 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 2015 is evaluated, followed by comparative analysis of 2014 and 2015 through tables and charts.

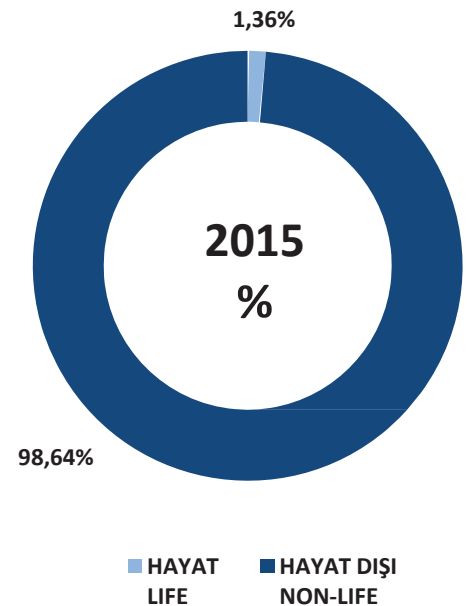
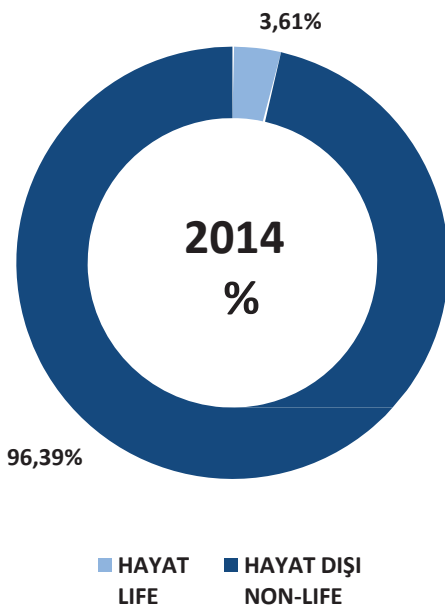
4.3.1. Başvuruların Branş Bazında Dağılımı

Aşağıdaki grafikte, 2014 ve 2015 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 2014 and 2015 is given comparatively.

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



2014 ve 2015 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 2014 and 2015 is provided below.

Tablo 4.3.1 Başvuruların 2014-2015 Yıllarında Branş Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Life/Non-Life in 2014 and 2015

Yıllar Years	Hayat Life	%	Hayat Dışı Non Life	%	Toplam Total
2014	386	% 3,61	10.306	% 96,39	10.692
2015	353	% 1,36	25.686	% 98,64	26.039

Tablonun incelenmesinden, 2015 yılında hayat dışı branşlardan yapılan başvuruların % 98,64, hayat branşından yapılan başvuruların ise % 1,36 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Söz konusu oranların oluşmasında sektörün prim üretiminin hayat dışı branşlarda daha ağırlıklı olmasının yanında sigorta uyumazlıklarının 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 98,64% while application from life branch has been realised as 1,36 % in 2015. 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.

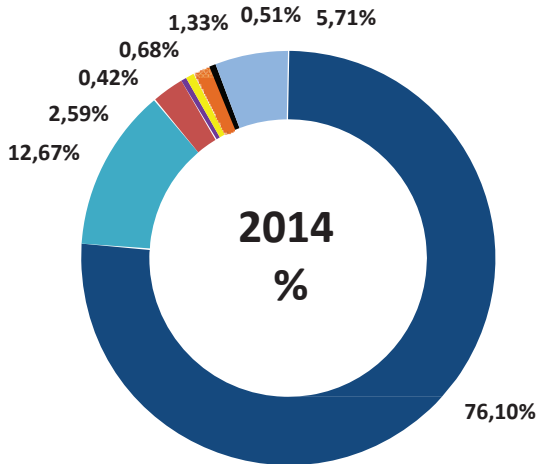
4.3.2. Başvuruların Poliçe Türleri Bazında Dağılımı

Aşağıdaki grafiklerde 2014 ve 2015 yıllarında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre dağılımı oransal olarak gösterilmiştir.

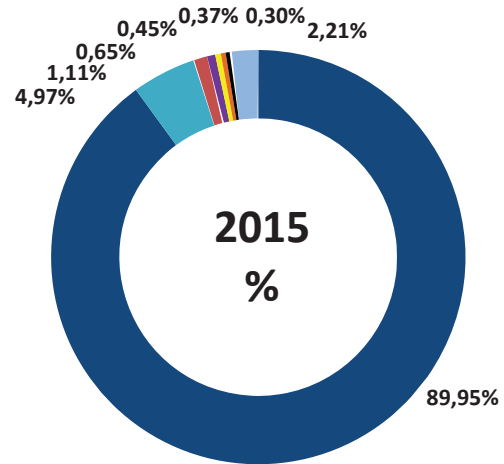
4.3.2. Distribution of Applications by Policy Types

The distribution of applications made in 2014 and 2015 on the basis of policy types is provided pro rata in the chart below.

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



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



- TRAFİK - TRAFİC
- KASKO - AUTOMOBILE INSURANCE
- YANGIN - FIRE INSURANCE
- KREDİ - CREDIT
- ZORUNLU SERTİFİKA MALİ SORUMLULUK
COMPULSORY CERTIFICATE FINANCIAL LIABILITY
- HİRSİZLİK - BURGLARY INSURANCE
- SAĞLIK - HEALTH INSURANCE
- DiğER - OTHER

2014 ve 2015 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 2014 and 2015 is provided below.

Tablo 4.3.2 Başvuruların 2014 -2015 Yıllarında Poliçe Türü Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Policy Types in 2014 and 2015

Poliçe Türü Bazında Dağılım Distribution of Applications by Policy Types	2014		2015	
	Adet Numbers	%	Adet Numbers	%
Trafik - Motor Vehicle Tpl	8.137	% 76,10	23.421	% 89,95
Kasko - Motor Own Damage	1.355	% 12,67	1.293	% 4,97
Yangın - Fire	277	% 2,59	289	% 1,11
Kredi - Credit	142	% 1,33	168	% 0,65
Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk - Compulsory Certificate Financial Liability	48	% 0,45	117	% 0,45
Hırsızlık - Burglary	55	% 0,51	97	% 0,37
Sağlık - Health	73	% 0,68	78	% 0,30
Ferdi kaza - Personal Accident Insurance	35	% 0,33	52	% 0,20
İstihdam - Employment	21	% 1,13	51	% 0,20
Bilinmeyen - Unknown	45	% 0,42	45	% 0,17
Sel - Flood	10	% 0,09	37	% 0,14
Tarım - Agriculture	41	% 0,38	37	% 0,14
Zorunlu Karayolu Taşımacılık Mali Sorumluluk - Compulsory Road Transport Financial Liability	27	% 0,25	34	% 0,13
Makine kırılması - Machinery Breakdown	45	% 0,42	33	% 0,13
İnşaat - Construction	17	% 0,16	31	% 0,12
Deprem ve Sel Dışındaki Doğal Afetler – Natural Disasters apart from Earthquakes and flood	10	% 0,09	30	% 0,12
Nakliyat – Marine	26	% 0,24	27	% 0,10
Mesleki sorumluluk – Professional Liability	25	% 0,23	26	% 0,0
Seyahat sağlık - Travel Health	30	% 0,28	24	% 0,09
Tekne-deniz araçları - Marine Hull	8	% 0,07	22	% 0,08
Elektronik cihaz - Electronic Equipment	80	% 0,75	20	% 0,08
Zorunlu deprem - Compulsory Earthquake	7	% 0,07	16	% 0,06
3.şahıs.mali sorumluluk - Third Person Financial Liability	10	% 0,09	13	% 0,05
Hastalık-Sickness	11	% 0,10	12	% 0,05
Hayat - Life	6	% 0,06	10	% 0,04
İrat ödemeleri - Income Payment	14	% 0,13	8	% 0,03
Motorlu Kara Taşıtları İhtiyari Sorumluluk - Voluntary Motor Third Party Liability	4	% 0,04	8	% 0,03
Diğer Finansal Kayıplar - Other Financial Losses	1	% 0,01	7	% 0,03
İşveren sorumluluk - Employer Third Party Liability	13	% 0,12	6	% 0,02
Toprak kayması - Landslide	1	% 0,01	5	% 0,02
Patlama - Explosion	1	% 0,01	5	% 0,02
Cam kırılması - Plate Glass	-	% 0,00	4	% 0,02
Montaj -Erection All Risk	2	% 0,02	3	% 0,01
Otobüs zorunlu koltuk ferdi kaza - Road Passenger Transportation Personal Accident	10	% 0,09	3	% 0,01
Motorlu Kara Taşıtları Dışında Kalan Taşıtlar	-	-	3	% 0,1
Uçak Tekne - Vehicles Apart from Land Motor Vehicles	-	-	2	% 0,01
Dolu - Hail	-	% 0,00	1	% 0,00
Tüpgaz zorunlu sorumluluk - Compulsory Lpg Liability	1	% 0,01	1	% 0,00
İhtiyari deprem - Voluntary Earthquake	1	% 0,01	-	% 0,00
Emniyeti Suistimal Genel - General Infidelity	-	-	-	% 0,00
Asansör Üçüncü Kişilere Karşı Mali Sorumluluk - Elevator's/Lift Liability	-	-	-	% 0,00
Özel Güvenlik Mali Sorumluluk - Voluntary Motor Third Party Liability	2	% 0,02	-	% 0,00
Tehlikeli Maddeler Zorunlu Sorumluluk - Voluntary Motor Third Party Liability	1	% 0,01	-	% 0,00
Toplam - Total	10.689	%100	26.039	%100

Tablonun incelenmesinden de görüleceği üzere, Komisyona yapılan başvurularda bir önceki yılda olduğu gibi kara araçları sorumluluk ve kara araçları kasko poliçelerine ilişkin uyuşmazlıklar en büyük paya sahiptir. 2014 yılındaki başvuruların % 88,77'sini trafik ve kasko poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular oluştururken, bu oran 2015 yılı sonu itibarıyla % 94,92 olarak gerçekleşmiştir. Trafik ve kasko poliçelerine ilişkin başvuruların toplam payı bir önceki yıla göre % 6,15 oranında artış göstermiştir. Diğer taraftan, trafik sigortalarından başvuruların oranı 2014 yılında %76 iken 2015 yılında %90 olmuş, kasko sigortasından kaynaklanan başvuruların payı ise 2014 yılında %13 iken 2015 yılında %5'e düşmüştür.

Trafik ve kasko poliçelerini bir önceki yılda olduğu gibi yangın poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular izlemiş ve yangın poliçelerinden gelen başvurular bir önceki yıla göre % 2'lik bir düşüş göstererek % 1,11 olarak gerçekleşmiştir.

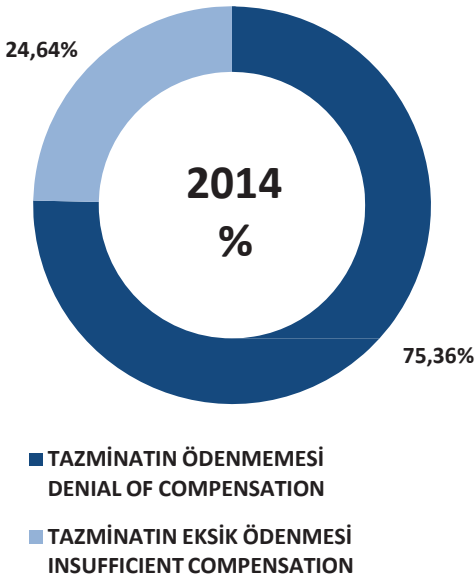
Komisyona diğer branşlardan yapılan başvurular ise % 1'in altında olup sırasıyla kredi, zorunlu sertifika mali sorumluluk ve hırsızlık sigortalarına ilişkin başvurular gelmektedir.

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

4.3.3. Başvuruların İçerik Bazında Dağılımı

2014 ve 2015 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlığın içeriğine göre oransal dağılımlarını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

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



Komisyona başvuruların içeriklerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo 2014 ve 2015 yılları karşılaştırılarak aşağıda sunulmuştur

As seen from the table, the disputes concerning land vehicles liability and land vehicles insurance policies (motor own damage insurance) had the biggest share in applications made to the Commission, as it had been the case during the previous year. While 88.77% of the applications made in 2014 consisted of disputes arising from Motor Vehicle TPL (traffic) and Automobile insurance policies, the rate is realised as 94.92% in 2015. Total applications arising from Motor Vehicle TPL and Automobile insurance policies, increased by 6,15% in 2015 compared with 2014. On the other hand while applications arising from traffic insurance was 76% in 2014, it increased about 14% and realised 90% in 2015, whereas applications arising from Automobile insurance decreased from 13% to 5% in 2015.

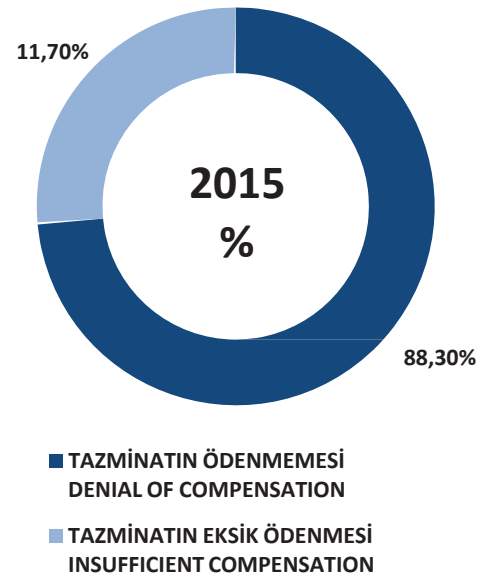
Motor Vehicle TPL and Automobile policies are followed by applications concerning fire policies as in the previous year and the rate of applications regarding disputes arising from fire policies decreased by 2% and realised as 1,11%.

Applications to the Commission regarding other branches are below 2%, applications from credit insurance(1,33%) are above the 1% segment.

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

4.3.3. Distribution of Applications Based on Content of Claims

In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2014 and 2015 is provided on the basis of the content of claims.



The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2014 and 2015 on the basis of the content of claims is provided below.

Tablo 4.3.3 Başvuruların 2014-2015 Yıllarında İçerikleri Bazında Dağılımı
Distribution of Applications Based on Content Of Claims in 2014 and 2015

İçerik Bazında Dağılım - Distribution of Applications Based on Content of Claims	2014	%	2015	%
Tazminatın Ödenmemesi - <i>Denial of Compensation</i>	8.058	75,36%	22.991	88,29%
Tazminatın Eksik Ödenmesi - <i>Insufficient Compensation</i>	2.634	24,64%	3.048	11,71%
Toplam - <i>Total</i>	10.692	% 100	26.039	% 100

2014 ve 2015 yıllarına ilişkin verilerin karşılaştırmalı incelenmesinden görüleceği üzere, Komisyona 2015 yılında yapılan başvurularda, yalnızca tazminat miktarına ilişkin olan uyuşmazlıkların 2014 yılına göre % 13'e yakın bir düşüş göstererek % 12'ler civarına geldiği dikkati çekmektedir. Dolayısıyla Komisyona 2015 yılında yapılan başvuruların % 12'lik diliminde hakem yargılaması tazminat miktarının belirlenmesine yönelik yapılırken, diğer % 88'lik diliminde ise hasarın teminat kapsamında olup olmadığına ilişkin hususlar sigortacılık mevzuatı çerçevesinde karara bağlanmıştır.

The comparative examination of the data concerning 2014 and 2015 shows that the disputes regarding the compensation amounts decreased by almost 13% in 2015 compared to 2014 and realised around 12%. Consequently, in 2015, in 12% of the disputes arbitrators decided solely on the compensation amounts and in the remaining 88% the legal and technical assessments to determine whether the damage is within the scope of coverage are also required in the arbitral procedure.

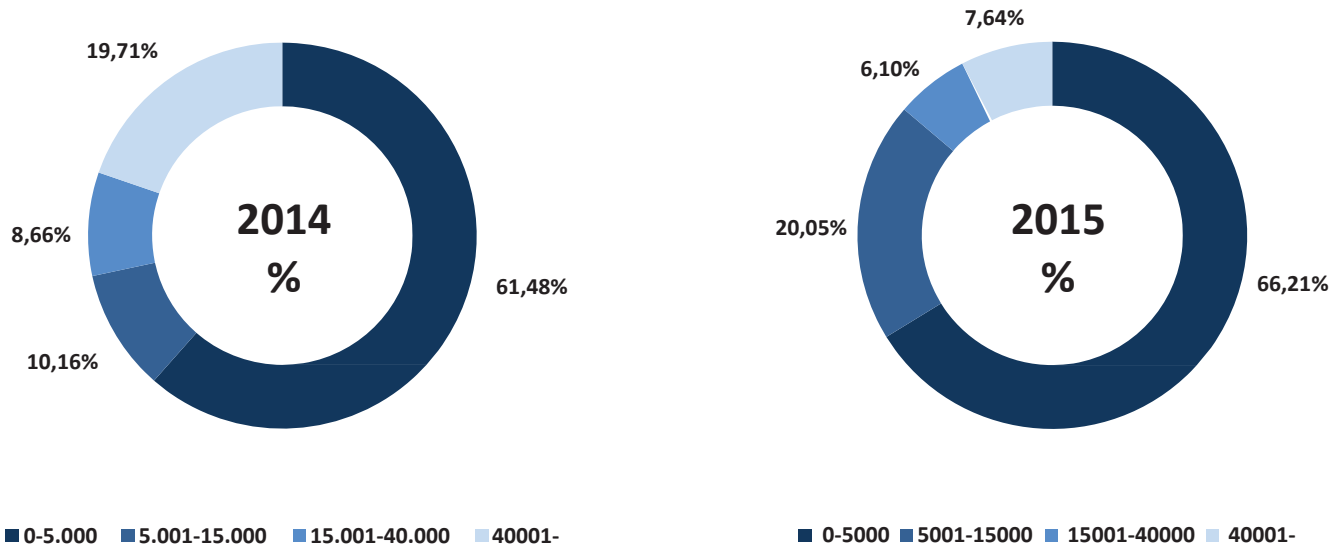
4.3.4. Başvuruların Miktar Bazında Dağılımı

2014 ve 2015 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlık miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

4.3.4. Distribution of Applications by Dispute Amount

In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2014 and 2015 on the basis of dispute amounts is provided.

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



Komisyona 2014 ve 2015 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 2014 and 2015 on the basis of dispute amounts is provided below.

Tablo 4.3.4 Başvuruların 2014-2015 Yıllarında Uyuşmazlık Miktarı Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Dispute Amounts in 2014 and 2015

Miktar - Amount (TL)	2014		2015	
	Adet Number	%	Adet Number	%
0-5.000	6.573	61.48%	17.241	66.21%
5.001-15.000	1.086	10.16%	5.221	20.05%
15.001-40.000	926	8.66%	1.588	6.10%
40001-	2.107	19.71%	1.989	7.64%
Toplam - Total	10.692	% 100	26.039	% 100

Tablonun incelenmesinden, 2015 yılında Komisyona yapılan başvuruların yaklaşık % 86'lık diliminin 15.000 TL ve daha düşük miktartlı uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. 2015 yılında 15.000 – 40.000 TL diliminden gelen başvurular % 8,66'dan % 6,10'a gerilerken, 40.000 TL ve üzerindeki miktarlara ilişkin başvurular % 19,71'den % 7,64'e düşmüştür.

It is observed upon the examination of the table that about 86% of the applications in 2015 are concerning disputes of 15.000 TL and below. The rate of applications regarding disputes between 15.000 – 40.000 TL decreased from 8,66 % to 6,10% while applications regarding disputes above 40.000 TL decreased from 19,71 % to 7.64% in 2015.

4.3.5. Başvuruların, Başvuru Sahiplerinin Niteliklerine Göre Dağılımı

4.3.5. Distribution of Applicants on the Basis of Their Qualifications

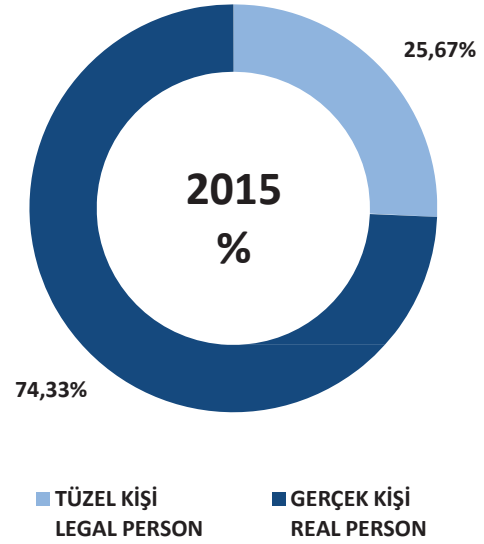
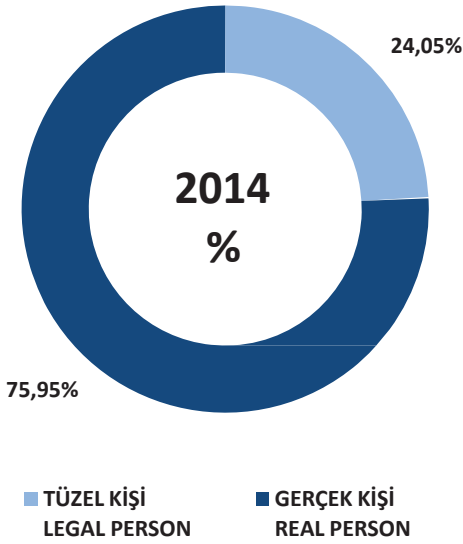
4.3.5.1. Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı

4.3.5.1. Distribution on the basis of Legal Status

2014 ve 2015 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların başvuru sahiplerinin gerçek veya tüzel kişi olmasına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission during 2014 and 2015 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 2014 ve 2015 yılları karşılaştırılarak gösterilmiştir.

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2014 and 2015 on the basis of legal status of their applicants, is provided below.

Tablo 4.3.5.1 2014-2015 Yıllarında Başvuruların, Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliği Bazında Dağılımı
Distribution of Applications Based on Applicants Legal Status in 2014 and 2015

Yıl <i>Year</i>	Tüzel Kişi <i>Legal Person</i>	%	Gerçek Kişi <i>Real Person</i>	%	Toplam <i>Total</i>
2014	2.571	24,05%	8.121	75,95%	10.692
2015	6.685	25,64%	19.354	74,33%	26.039

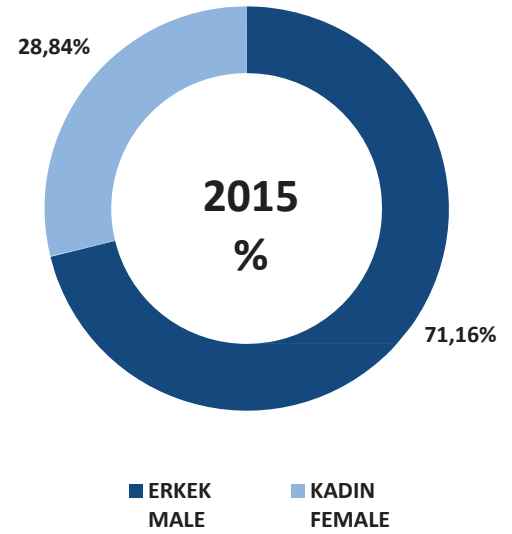
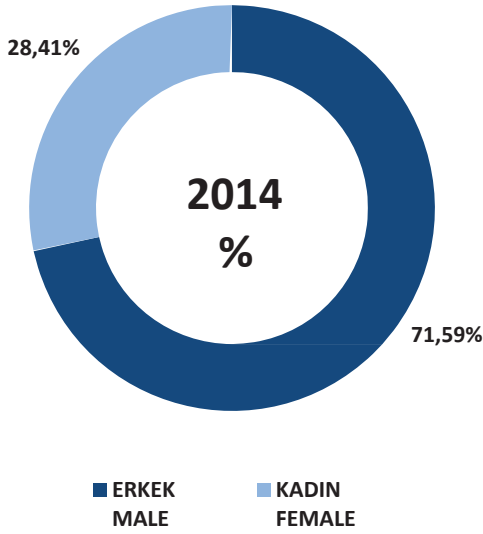
Tablonun incelenmesinden 2015 yılında da önceki yıllardaki gibi, başvuruların % 74'ten fazlasının gerçek kişi başvuru sahiplerince yapıldığı görülmektedir.

As seen from the table, in 2015, more than 74% of the applications made by real person same as previous years.

4.3.5.2. Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafiklerde, 2014 ve 2015 yıllarında yapılan başvuruların başvuru sahibi gerçek kişilerin cinsiyetlerine göre oransal dağılımı gösterilmiştir.

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



2014 ve 2015 yıllarında yapılan başvuruların başvuru sahibi gerçek kişilerin cinsiyetine göre sayısal ve oransal dağılımları tablo ve grafikte aşağıda verilmiştir.

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission in 2014 and 2015 on the basis of gender of applicants is provided.

The comparative proportional and quantitative distribution of applications made to the Commission on the basis of genders of real person applicants in 2014 and 2015 is provided below as a table and chart.

Tablo 4.3.5.2 2014-2015 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Cinsiyetleri Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Gender in 2014 and 2015

Yıl - Year	Kadın- Female	%	Erkek-Male	%	Toplam - Total
2014	2.307	28,41%	5.814	71,59%	8.121
2015	5.582	28,84%	13.772	71,16%	19.354

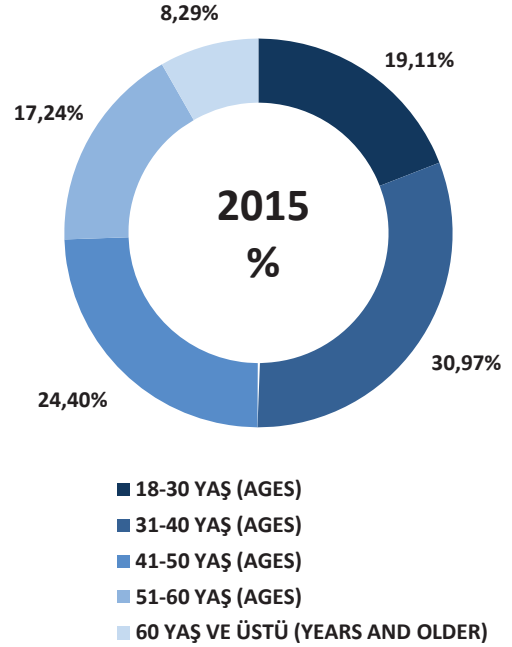
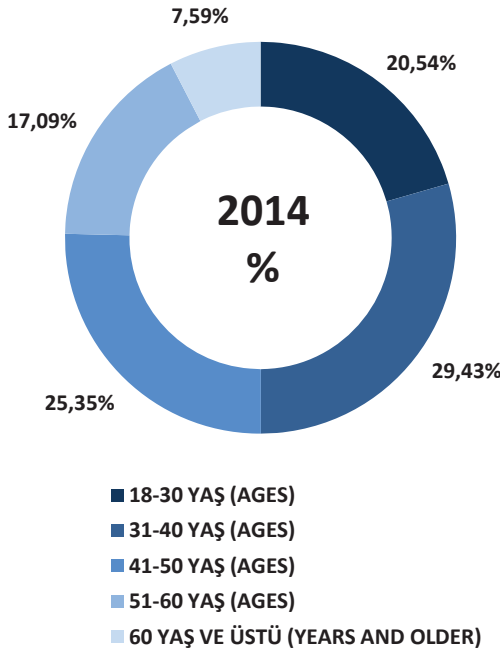
4.3.5.3. Yaşlarına Göre Dağılımı

Komisyon 2014 ve 2015 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 2014 and 2015 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



2014 ve 2015 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 2014 and 2015 is provided below as a table.

Tablo 4.3.5.3 2014-2015 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Yaşları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Age in 2014 and 2015

Yaş - Ages	2014		2015	
	Adet - Number	%	Adet - Number	%
18-30	1.668	21%	3.699	19%
31-40	2.390	29%	5.993	31%
41-50	2.059	25%	4.722	24%
51-60	1.388	17%	3.336	17%
60-	616	8%	1.604	8%
Toplam - Total	8.121	100%	19.354	100%

4.3.5.4. Uyrukları Bazında Dağılımı

2014 ve 2015 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 2014 and 2015 is provided below as a table and a chart.

Tablo 4.3.5.4 Başvuruların 2014-2015 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Uyrukları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Nationality in 2014 and 2015

Yıl - Years	Türk Vatandaşı Turkish Citizens	%	Yabancı Uyruklu Foreigners	%	Toplam Total
2014	8.101	99,75%	20	0,25%	8.121
2015	19.300	99,72%	54	0,28%	19.354

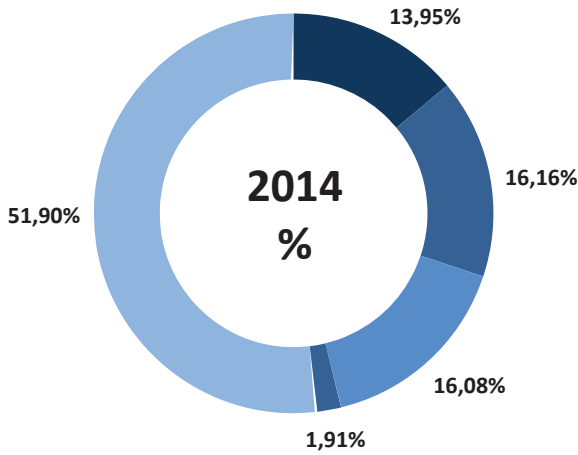
4.3.5.5. Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Aşağıda 2014 ve 2015 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi gerçek kişilerin eğitim durumlarına göre oransal dağılımı grafiklerle gösterilmiştir.

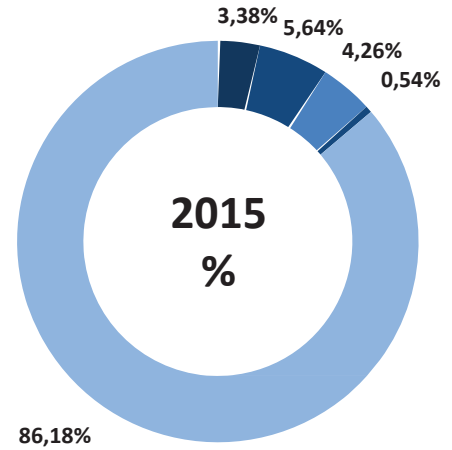
4.3.5.5. Distribution by Education Level

In the chart below, the proportional distribution of applications made during 2014 and 2015 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



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



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

2014 ve 2015 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 2014 and 2015 is provided below as a table.

Tablo 4.3.5.5 2014-2015 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Eğitim Durumları Bazında Dağılımı
Distribution of Applicants by Education Level in 2014 and 2015

Eğitim Durumu - Educational Status	2014		2015	
	Adet Number	%	Adet Number	%
İlköğretim – Elementary School	1.133	13,95%	654	3,38%
Lise - Secondary School	1.312	16,16%	1.092	5,64%
Üniversite - University	1.306	16,08%	824	4,26%
Lisansüstü - Postgraduate	155	1,91%	104	0,54%
Beyan edilmeyen - Undisclosed	4.215	51,90%	16.680	86,18%
Toplam - Total	8.121	% 100	19.354	% 100

Komisyon 2015 yılında yapılan başvurular, başvuru sahiplerinin eğitim durumlarına göre değerlendirildiğinde, bir önceki yılda da olduğu üzere, ilköğretim, lise ve üniversite mezunu başvuru sahiplerinin oranlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Söz konusu husus tahkim sistemine her eğitim düzeyindeki bireyin eşit olarak erişim imkanı bulduğunu ve sistemin şu ana kadar uyuşmazlıkların mümkün olduğunca basit bir biçimde çözülmesi yönündeki hedefini gerçekleştirdiğini ortaya koymaktadır.

If the applications made to the Commission in 2015 are evaluated according to the education levels of the applicants, it would be observed that the rates of primary school, high school and university graduates are close to each other. These figures reveal that all sections of society, regardless of their levels of education are able to benefit equally from the arbitration system for the settlement of disputes arising from insurance contracts, since application to the Commission is relatively an easy process.

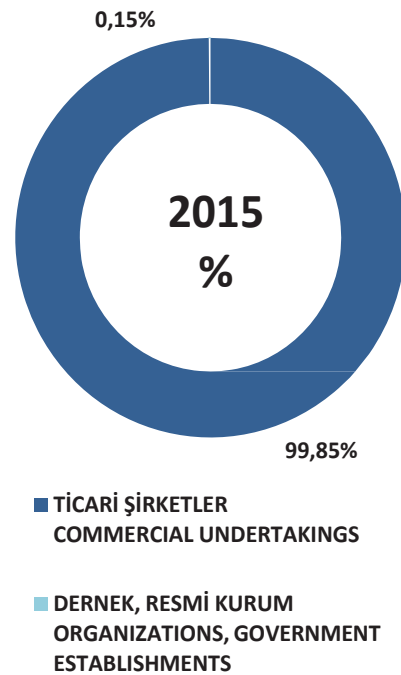
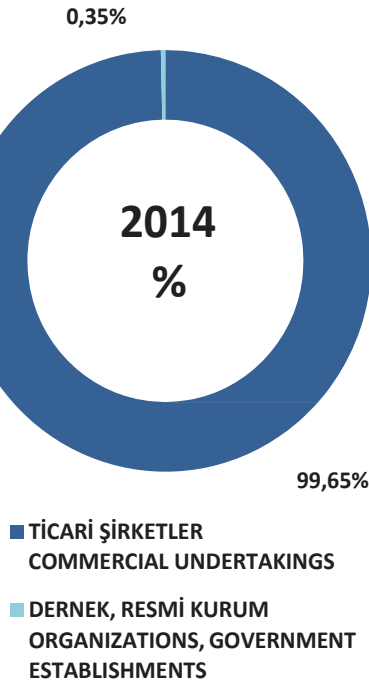
4.3.5.6. Tüzel Kişilerin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı

2014 ve 2015 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 2014 and 2015, on the basis of legal status of the legal person applicants is provided.

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



4.3.5.7. Başvuruların Şahsen veya Vekille Yapılmasına Göre Dağılımı

2014 ve 2015 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 2014 and 2015 is provided below as a table.

Tablo 4.3.5.7 Başvuruların 2014-2015 Yıllarında Şahsen veya Vekille Yapılması Bazında Dağılımı
Distribution of Applications in 2014 and 2015 on the Basis Representation of the Applicant

	2014			2015		
	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	8.121	4.885	60%	19.354	15.069	78%
Tüzel Kişi Legal Person	2.571	2.055	80%	6.685	6.030	90%
Toplam - Total	10.692	6.940	65%	26.039	21.099	81%

Tablonun incelenmesinden, Komisyona yapılan başvuruların 2014 yılında % 65'inin, 2015 yılında ise % 81'inin vekaleten yapıldığı görülmektedir.

Examination of the table shows that 65% of applications in 2014 and 81% of applications in 2015 were made by attorneys.

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

Since the application procedure is simpler than bringing an action before a court, and as in principle, the insurance arbitrators make a file-based assessment of the dispute pursuant to the Article 30 of the Insurance Law no. 5684, it is seen that the rate of representation by attorney in applications to the Commission was lower than the rate of representation by attorney before the courts.

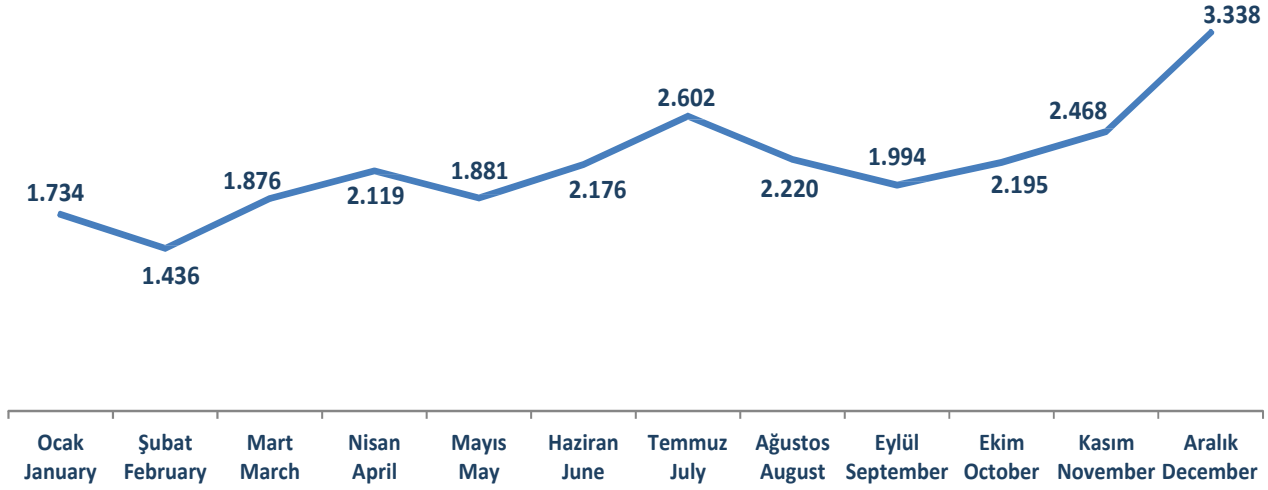
4.3.6. Başvuruların Aylara Göre Dağılımı

4.3.6. Distribution of Applications by Month

Aşağıdaki grafik 2015 yılında Komisyona yapılan başvuruların, aylara göre sayısal dağılımını göstermektedir.

In the chart below, the monthly quantitative distribution of applications made to the Commission in 2015 is provided.

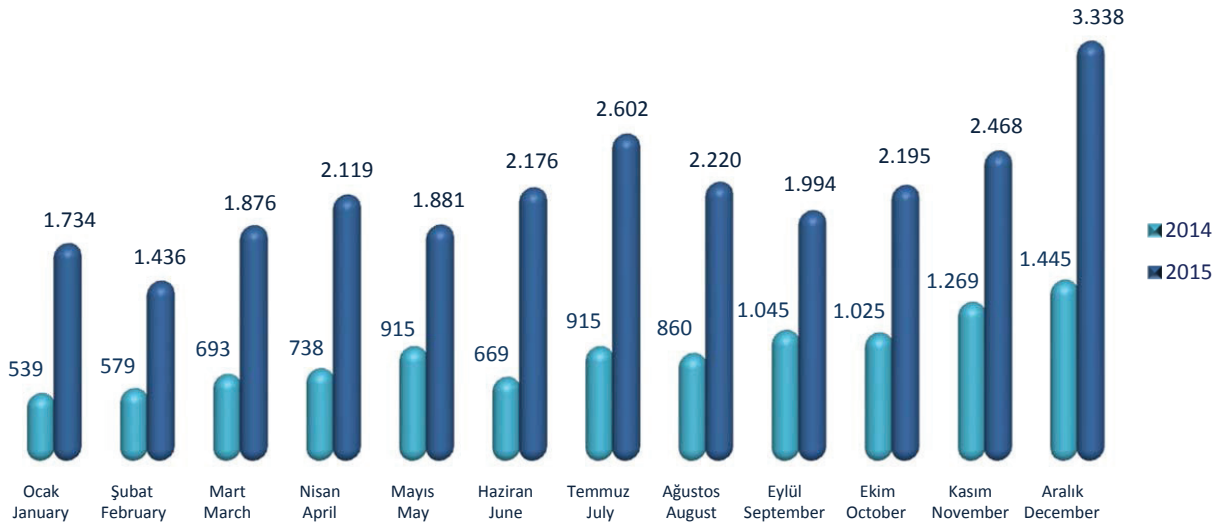
Grafik 4.3.6.1 Başvuruların Aylara Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Months



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 2014 – 2015 Yıllarında Aylara Göre Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları
Comparative Application Numbers by Months in 2014 and 2015



Grafikğin incelenmesinden, Komisyona 2015 yılında yapılan başvuruların ayların tümünde 2014 yılına göre daha yüksek sayıda gerçekleştiği, 2015 Aralık ayında ise 2014 Aralık ayına göre % 131'in üzerinde bir artışla 3.338 başvuruya ulaşıldığı görülmektedir.

Upon the examination of the chart, it is observed that applications made to the Commission in 2015 were realized at higher numbers in all months, on the other hand applications in December 2015 reached to 3.338 with an increase of more than 131% as compared to December 2014.

2015 yılının ilk çeyreğinde yapılan başvuruların aylık ortalaması 1.682 olurken, ikinci çeyrekte bu sayı 2.059, üçüncü çeyrekte ise 2.272 olmuştur. Yılın son çeyreğinde ise başvurularda büyük bir artış yaşanmış ve son çeyrekte aylık ortalama 2.667 başvuruya ulaşılmıştır. Sözkonusu rakam, 2014 yılının son çeyreğine göre % 113'lük bir artış ifade etmektedir.

The monthly average of applications in the first three quarters of the year were 1.682, 2.059 and 2.272 respectively. However, in the last quarter of the year the applications displayed a remarkable increase and the monthly average rose to 2.667. That number means a 113% increase in comparison to the last quarter of 2014.

4.3.7. Başvuruların Coğrafi Bazda Dağılımı

Komisyonu 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 2014 ve 2015 yılları için aşağıda verilmiştir.

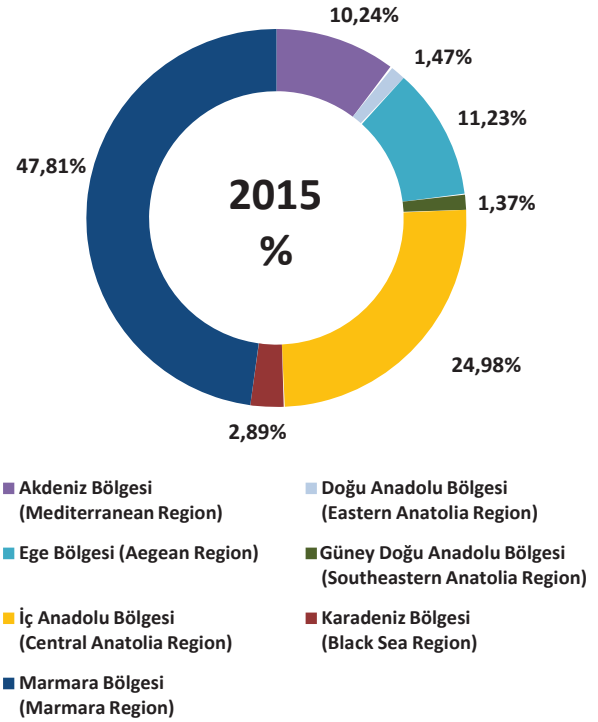
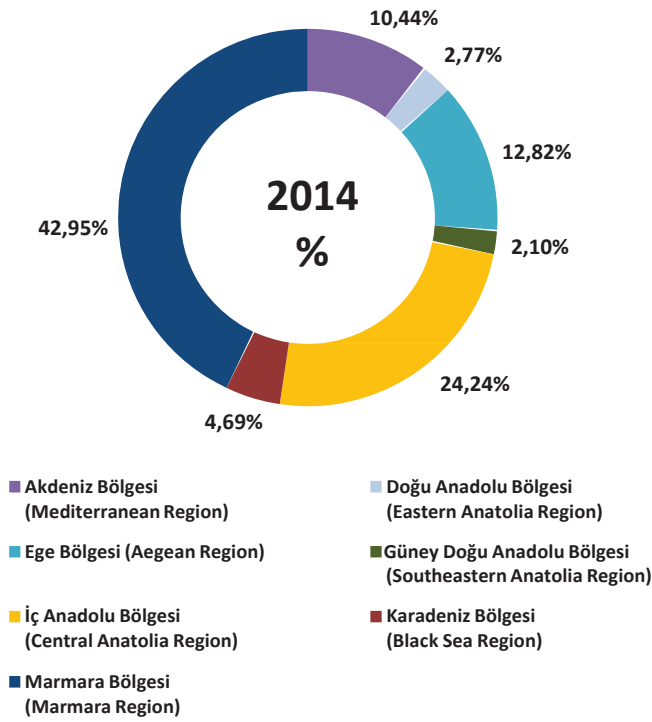
4.3.7. Geographical Distribution of Applications

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 2014 and 2015 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 2014-2015 Yıllarında Coğrafi Bölge Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Geographical Region in 2014 and 2015

Bölge - Regions	2014		2015	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Akdeniz Bölgesi - Mediterranean Region	1.116	10,44	2.667	10,24
Doğu Anadolu Bölgesi - Eastern Anatolia Region	296	2,77	382	1,47
Ege Bölgesi - Aegean Region	1.371	12,82	2.925	11,23
Güney Doğu Anadolu Bölgesi - Southeastern Anatolia Region	224	2,10	357	1,37
İç Anadolu Bölgesi - Central Anatolia Region	2.592	24,24	6.505	24,98
Karadeniz Bölgesi - Black Sea Region	501	4,69	753	2,89
Marmara Bölgesi - Marmara Region	4.592	42,95	12.450	47,81
Genel Toplam - Total	10.692	100%	26.039	100%

Tablonun incelenmesinden, 2015 yılında Marmara Bölgesinden yapılan başvuruların genel başvurular içinde yarıya yakın paya sahip olmaya devam ettiği, buna karşın başvuruların diğer bölgelerde de arttığı görülmektedir. Başvuru oranında 2014 yılına göre en yüksek artış gösteren bölge % 47,81 ile Marmara Bölgesi olmuştur.

4.3.7.2. Başvuruların İllere Göre Dağılımı

2015 yılında Komisyona 80 ilden başvuru yapılmış olup, başvuruların yapıldığı illere göre sayısal dağılımını gösteren tablo aşağıda verilmiştir.

It is observed upon the examination of the table that the applications made from the Marmara Region continued to have a share of nearly half of the general applications. But the shares of other regions in the applications increased. The region which showed the biggest rise in application rates, compared with the previous year, the Central Anatolia Region with an increase of 47.81%.

4.3.7.2. Distribution of Applications by Province

In 2015, the Commission received applications from 80 provinces and the quantitative distribution of applications by province is provided in the table below.

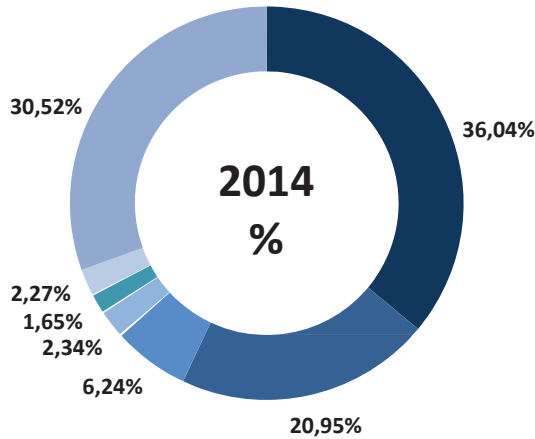
Tablo 4.3.7.2 Başvuruların İllere Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Province

Başvuru Alınan İl Sayısı <i>Number of Provinces from which Commission Received Applications</i>	80
İl Bazında Dağılım- <i>Distiribution of Applications by Province</i>	
İSTANBUL	10.799
ANKARA	5.637
İZMİR	1.759
ADANA	1.108
BURSA	763
ANTALYA	651
İÇEL	626
DENİZLİ	389
KAYSERİ	291
MUĞLA	282
KOCAELİ	278
SAMSUN	211
KONYA	195
MANİSA	188
AYDIN	139
TEKİRDAĞ	138
BALIKESİR	121
TRABZON	119
SAKARYA	114
ESKİŞEHİR	101
AFYON	92
HATAY	86
ŞANLIURFA	74
ERZURUM	72
GAZİANTEP	72
MALATYA	72
SİVAS	62
DİYARBAKIR	61
K.MARAŞ	61
VAN	60
ÇANAKKALE	57
ISPARTA	57
ELAZIĞ	56
ÇORUM	54
NEVŞEHİR	52
KIRKLARELİ	50
ORDU	47
OSMANİYE	46
KÜTAHYA	44
EDİRNE	43
MARDİN	43
NİĞDE	38
ZONGULDAK	36
ADİYAMAN	34
KASTAMONU	34
UŞAK	33
BURDUR	32
AMASYA	31
Diğer iller - Other Provinces	631
TOPLAM - Total	26.039

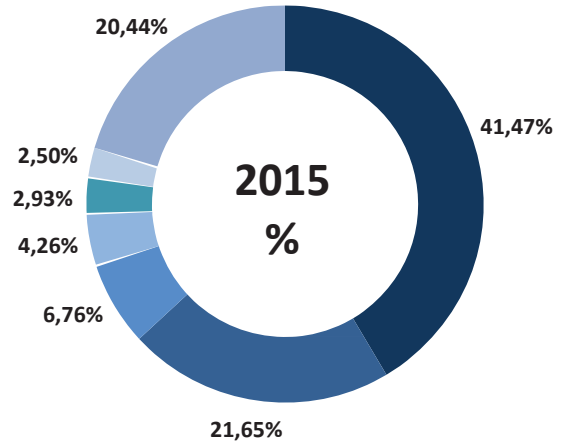
2014 ve 2015 yıllarında yapılan başvuruların, başvuruların yapıldığı illere göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir

The proportional distribution of applications by provinces in 2014 and 2015 is provided in the chart below.

Grafik 4.3.7.2 Başvuruların İllere Göre Dağılımı
Distribution of Applications by Province



■ İSTANBUL
■ ANKARA
■ İZMİR
■ İÇEL
■ ADANA
■ DENİZLİ
■ DİĞER
(OTHER PROVINCES)



■ İSTANBUL
■ ANKARA
■ İZMİR
■ ADANA
■ BURSA
■ ANTALYA
■ DİĞER
(OTHER PROVINCES)

2014 ve 2015 yıllarında yapılan başvuruların, il bazında sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

The quantitative and proportional distribution of applications made in 2014 and 2015 by province is presented in the table below.

Tablo 4.3.7.2.2 Başvuruların 2014 - 2015 Yıllarında İl Bazında Dağılımı
Distribution of Applications by Province in 2014 and 2015

İl - Province	2014		2015	
	Adet Number	%	Adet Number	%
İSTANBUL	3.853	36,04%	10.799	41,47%
ANKARA	2.240	20,95%	5.637	21,65%
İZMİR	667	6,24%	1.759	6,76%
ADANA	250	2,34%	1.108	4,26%
BURSA	176	1,65%	763	2,93%
ANTALYA	243	2,27%	651	2,50%
Diğer Iller – Other Provinces	3.263	30,52%	5.322	20,44%
Toplam -Total	10.692	100%	26.039	100%

Tablonun incelenmesinden, 2015 yılında da başvurular içinde en büyük payı % 41,47 ile İstanbul'dan gelen başvuruların oluşturduğu ancak 2014 yılıyla kıyaslandığında İstanbul dışından gelen başvuruların % 123 dolayında arttığı görülmektedir. Diğer taraftan 3 büyük ilden (İstanbul, Ankara, İzmir) gelen başvurular 2014 yılında toplam başvuruların % 63,23'ünü oluştururken, 2015 yılında bu oran % 69,88'e yükselmiştir.

4.3.8. Başvurulara Yapılan Tek Hakem ve Heyet Atamaları

2015 yılında dosyaların % 85,02'sinde tek hakem, % 14,98'inde ise heyet olarak görevlendirme yapılmıştır.

2014 ve 2015 yıllarında yapılan tek hakem ve hakem heyeti atamalarının sayısal ve oransal dağılımları aşağıdaki tablo ve grafikte gösterilmiştir.

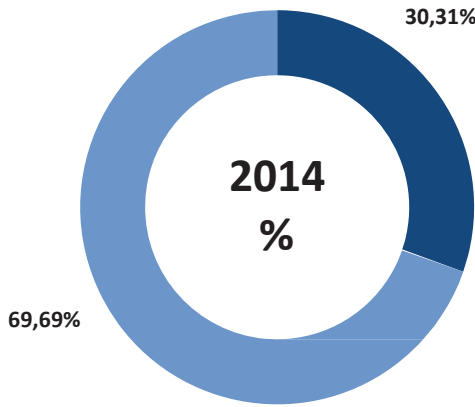
It is observed upon the examination of the table that the biggest share in the applications in 2015 belongs Istanbul with a rate of 41.47%, but the applications received from provinces other than Istanbul increased around 123% in comparison to 2014. On the other hand while the applications received from three major cities (Istanbul, Ankara, İzmir) consisted of 63.23% of the total applications in 2014, this rate increased to 69.88% in 2015.

4.3.8. Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments

In 2015, 85.02% of the cases were referred to a sole arbitrator while an arbitral tribunal was appointed in 14.98% of the cases.

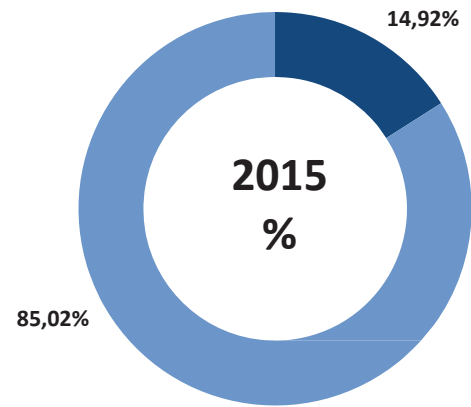
Quantitative and proportional distributions of sole arbitrator and arbitral tribunal appointments made in 2014 and 2015 are provided in the table and chart below.

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



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

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



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

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

Tablo 4.3.8 2014 - 2015 Yıllarında Yapılan Tek Hakem ve Hakem Heyeti Atamalarının Dağılımı
Distribution of Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Appointments in 2014 and 2015

	2014		2015	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Hakem Heyetine Tevdi Edilen Dosya Sayısı - Files Referred To Arbitral Tribunals	1.098	30,31%	3.482	14,92%
Tek Hakeme Tevdi Edilen Dosya Sayısı - Files Referred To Sole Arbitrators	1.971	69,69%	18.309	85,02%
Toplam - Total	3.069	100%	21.791	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 2014 yılında heyet görevlendirmesi yapılan dosya oranı % 30,31 iken, 2015 yılında bu oran %14,98 olarak gerçekleşmiştir.

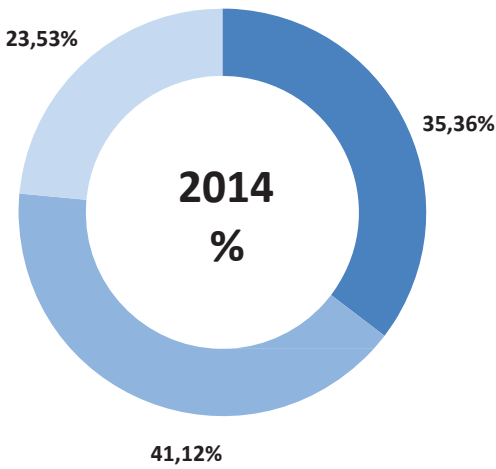
4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistikî Bilgiler

2015 yılında 15.612 uyuşmazlık sigorta hakemlerince karara bağlanmıştır. Hakem kararlarında verilen hükümler ve kararların verilmiş süresiyle ilgili istatistikî bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

4.4.1. Kararlarda Verilen Hüküm Bazında Dağılım

Hakem kararlarına ilişkin istatistikî bilgiler, başvuruda belirtilen talebin tamamının kabul edilmiş olması, bir kısmının kabul edilmiş olması veya tamamının reddedilmiş olmasına göre üçlü bir ayırıma tabi tutulmuştur. Sigorta hakemlerince 2015 yılında verilen 15.612 kararın oransal dağılımı, söz konusu üçlü dağılım esas alınarak, 2014 yılı ile karşılaştırmalı şekilde aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

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

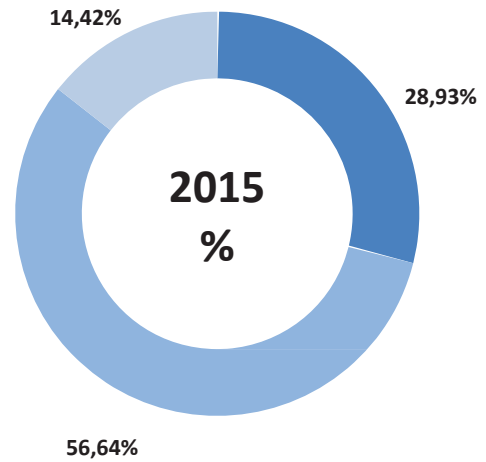
Article 30 Paragraph 15 of the Insurance Law provides that a sole arbitrator or an arbitral tribunal may be appointed for cases where the amount in dispute is less than 15.000 TL, while it is obligatory to constitute an arbitral tribunal consisting of at least 3 insurance arbitrators for cases where the amount in dispute 15.000 TL. In this context, while the rate of files referred to arbitral tribunals was 30.31% in 2014, this rate realised as 14.98% in 2015.

4.4. Statistical Information Regarding Arbitrators' Decisions

In 2015, 15.612 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 15.612 decisions given by insurance arbitrators in 2015 is provided in the chart below, comparatively with 2014, according to above- mentioned categories.



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

Sigorta hakemlerince 2014 ve 2015 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 2014 and 2015 on the basis of granted awards is provided below.

Tablo 4.4.1 2014 - 2015 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı
Distribution of Decisions on the basis of Granted Awards in 2014 and 2015

Hakem Karar Dağılımı <i>Distribution of Arbitrators' Decisions</i>	2014		2015	
	Adet Number	%	Adet Number	%
Başvuruda Belirtilen Talebin Kabulü - <i>Full Award</i>	1.737	35,36%	4.517	28,93%
Başvuruda Belirtilen Talebin Kısmen Kabulü - <i>Partial Award</i>	2.020	41,12%	8.843	56,64%
Başvuruda Belirtilen Talebin Reddi - <i>Rejection of The Claim</i>	1.156	23,53%	2.252	14,42%
Toplam – Total	4,913	% 100	15.612	% 100

Tablonun incelenmesinden, 2015 yılında hakemlerce tamamen kabul edilen talep oranının %28,93 olarak gerçekleştiği ve kısmen kabul edilen talep oranının bir önceki yıla göre % 15,52'lik artışla % 56,64'e çıktığı görülmektedir. Reddedilen talep oranı ise % 9,11 azalarak % 14,42 seviyesinde olmuştur.

It is observed upon the examination of the table that the rate of fully awarded claims realized as 28.93% in 2015. The number of the partially awarded claims realized as 56.64% with an increase of 15,52% as compared to the previous year. The rate of the rejected claims realised 14.42% with a decline of 9,11%.

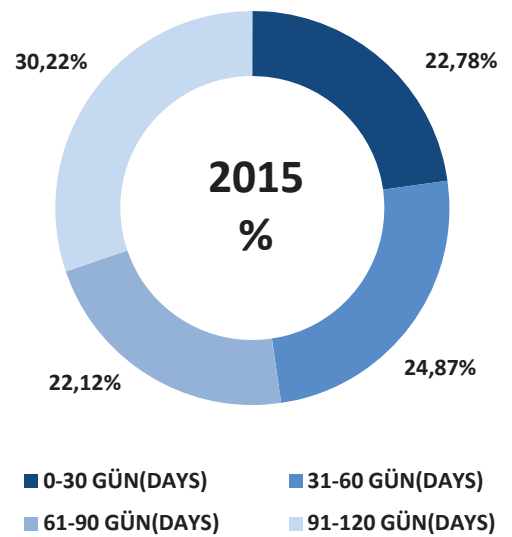
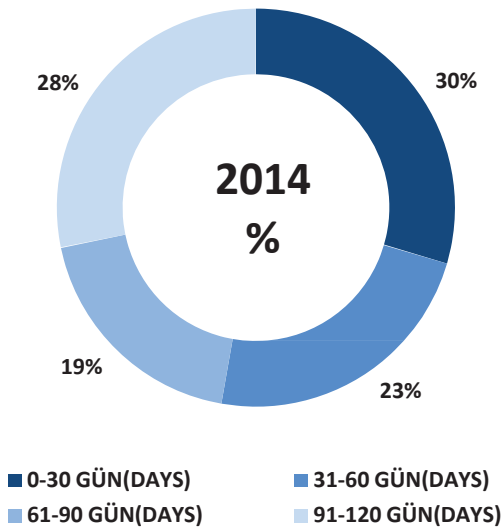
4.4.2. Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı

4.4.2. Distribution of Decisions by Duration of Dispute Resolution

Sigorta hakemlerince 2014 ve 2015 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 2014 and 2015 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 2014 ve 2015 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 2014 and 2015 on the basis of duration of dispute resolution is provided below.

Tablo 4.4.2 2014 - 2015 Yıllarında Verilen Hakem Kararlarının Çözüm Süresi Bazında Dağılımı
Distribution of the Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2014 and 2015

Süre - Duration	2014		2015	
	Ortalama Çözüm Süresi (63 gün)		Ortalama Çözüm Süresi (63 gün)	
	Average Duration of Resolution (63 days)		Average Duration of Resolution (63 days)	
	Adet - Number	%	Adet - Number	%
0-30 Gün - Days	768	30 %	3.557	23 %
31-60 Gün - Days	559	23 %	3.883	25 %
61-90 Gün - Days	588	19 %	3.454	22 %
91-120 Gün - Days	847	28 %	4.718	30 %
Toplam - Total	2.762	100 %	15.612	100 %

4.5. İtiraza İlişkin Bilgiler

2013 yılında, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunun'un 30'uncu maddesinde 03.04.2013 tarihli ve 6456 sayılı Kanunla yapılan değişiklik ile Tahkim sistemi içinde itiraz hakemliği kurulmuştur. Bu çerçevede 31.12.2015 tarihi itibarıyla 57 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 there were 57 appeals arbitrators as of the 31.12.2015.

4.5.1. İtiraz Başvuru Ücretleri

31.12.2015 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 31.12.2015

Tablo 4.5.1 İtiraz Başvuru Ücretleri
Appeal Application Fees

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

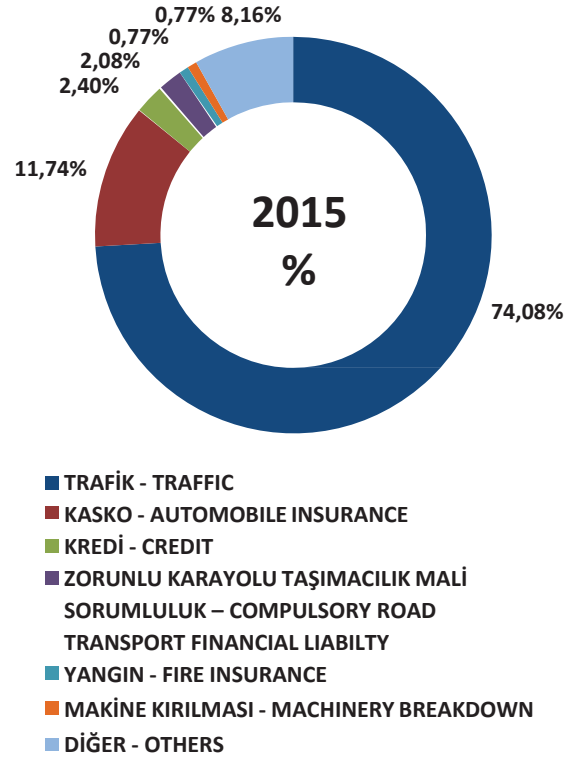
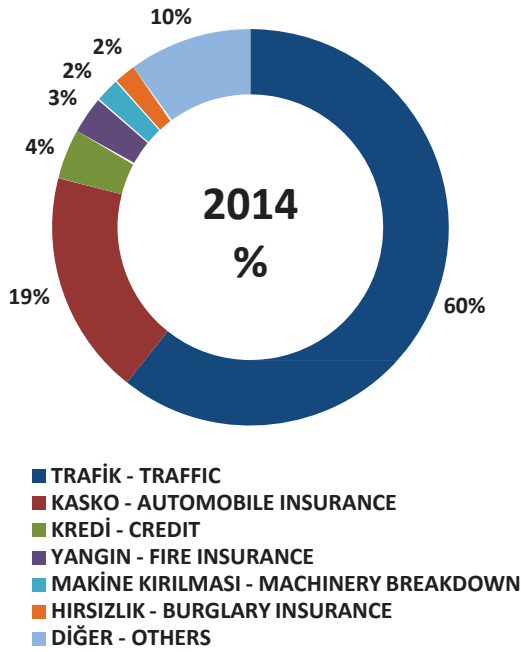
4.5.2. Sigorta Hakemi Kararlarına Branş Bazında İtiraz Edilme Oranı

2015 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 2015 are given below based on the insurance branches.

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



2015 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının branş bazında oransal dağılımı incelendiğinde en fazla itiraz başvurusunun, %74 ile Trafik branşında verilen kararlara karşı yapıldığı görülmektedir. Trafik branşını %12 ile Kasko branşı izlemektedir.

It is observed upon the examination of the chart that the maximum appeals with the 74 % in traffic branch. It is followed by the automobile insurance insurance branches with 12 % in 2015.

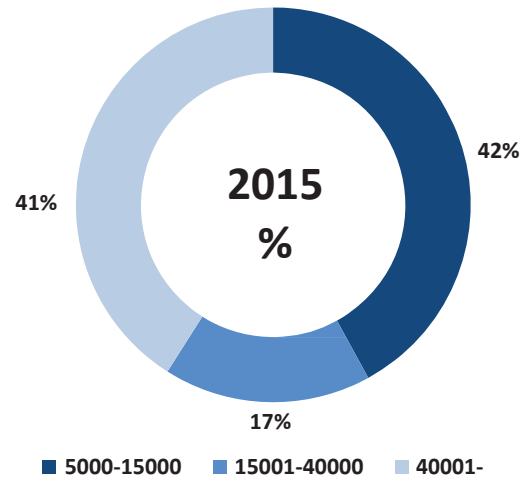
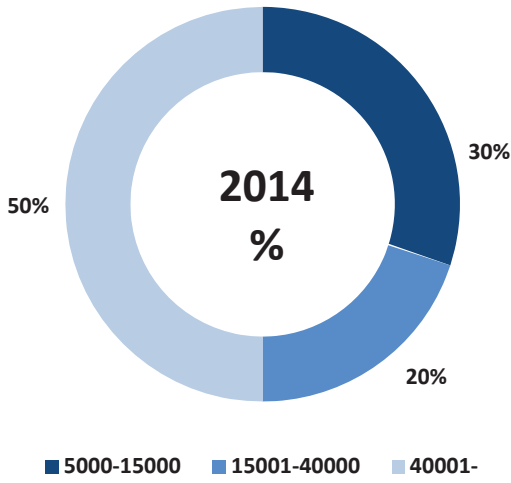
4.5.3. İtirazların Uyuşmazlık Tutarı Bazında Dağılımı

2015 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 2015 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)



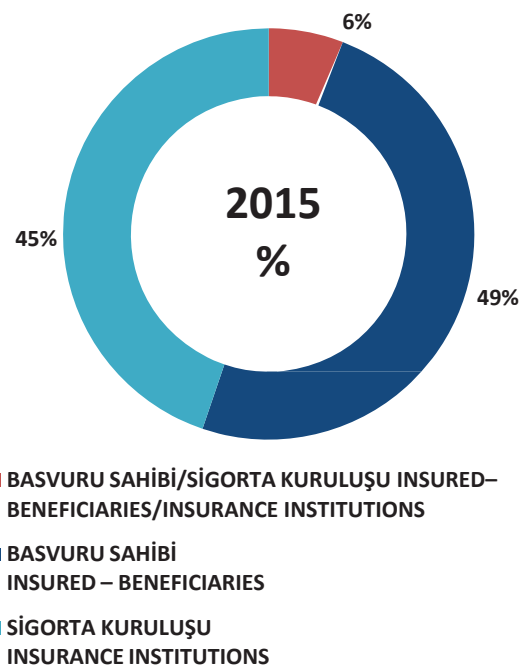
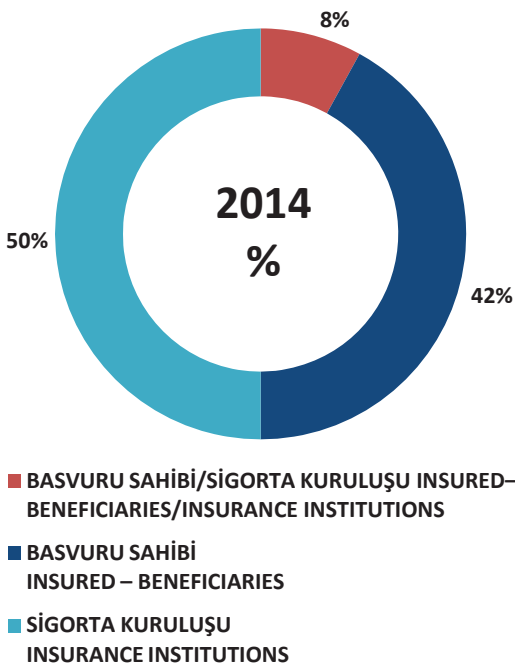
4.5.4. İtiraz Başvurularının, İtiraz Eden Taraf Bazında Dağılımı

2014 ve 2015 yıllarında yapılan itiraz başvurularının, itiraz 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 2014 and 2015 on the basis of appellants is provided.

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



2015 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının %45'inin sigorta kuruluşları tarafından, %49'unun sigortalılar ve diğer hak sahipleri tarafından, %6'sının ise hem sigorta kuruluşları, hem de sigortalılar tarafından yapıldığı görülmektedir.

4.5.5. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2014 ve 2015 yıllarında verilen kararların, hüküm bazında oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

It is observed upon the examination of the chart that 45% of appeals were made by insurance institutions, 49% were made by the insured and other beneficiaries, 8 % were made both insurance companies and insured - beneficiaries in 2015.

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 2014 and 2015 on the basis of granted awards is provided below.

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

İtiraz Eden Taraf - Appelants	2014			2015		
	Başvuru Sahibi Lehine Karar Değişikliği Changes of Judgment In favor of insured - beneficiaries	İtiraz Red Rejection	Sigorta Şirketi Lehine Karar Değişikliği Changes of Judgment In favor of insurance Institutions	Başvuru Sahibi Lehine Karar Değişikliği Changes of Judgment In favor of insured - beneficiaries	İtiraz Red Rejection	Sigorta Şirketi Lehine Karar Değişikliği Changes of Judgment In favor of insurance Institutions
Başvuru Sahibi/Sigorta Şirketi - Insured - beneficiaries / Insurance Institutions	27%	61%	12%	20%	60%	20%
Başvuru Sahibi - Insured - beneficiaries	33%	67%	-	36%	64%	-
Sigorta Şirketi - Insurance Institutions	-	73%	27%	-	78%	22%

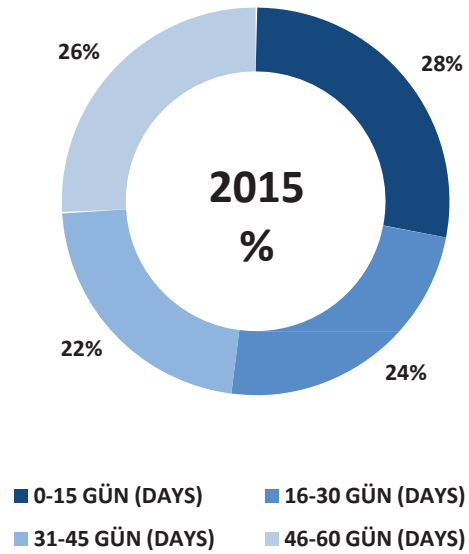
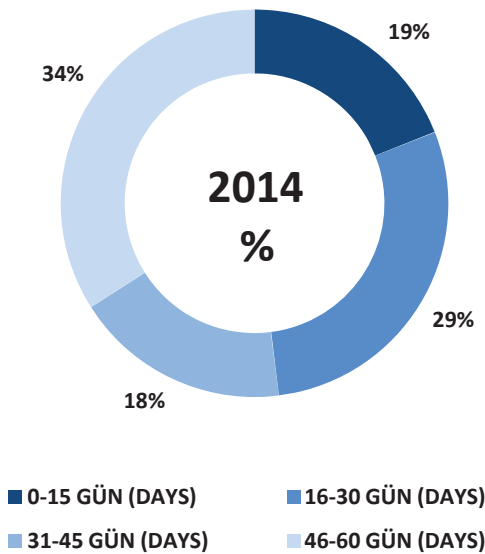
4.5.6. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresi Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2014 ve 2015 yıllarında verilen kararların, uyuşmazlık çözüm süresi bazında oransal dağılımlarını gösteren grafik aşağıda sunulmuştur.

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

The graphic indicating the proportional distributions of decisions given by appeal arbitrators in 2014 and 2015 on the basis of Duration of Dispute Resolution is provided below.

4.5.7 2014 ve 2015 Yıllarında İtiraz Hakemlerince Verilen Kararların Çözüm Süresi Bazında Dağılımı
Distribution of the Appeal Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2014 and 2015



Ortalama çözüm süresi 36 gün

Average Duration of Dispute Resolution is 36 days

5. KAMUOYU BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI

Komisyon, 2015 yılında uyuşmazlık başvurularıyla ilgili çalışmalarının yanında sektörün ve kamuoyunun tahkim sistemiyle ilgili bilgilendirilmesine yönelik faaliyetlerini de sürdürmüştür. Diğer taraftan Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ile birlikte hazırlanarak 2012 yılında uygulamaya konulan bilgi işlem sisteminin geliştirilmesine 2015 yılında da devam edilmiştir.

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

5.1. Komisyon İnternet Sitesi

5.1.1. Genel

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

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

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

Bunun yanında, site içinde sadece hakemlerin kendilerine verilen kullanıcı adı ve şifreyle erişebileceği bir sigorta hakemleri portalı oluşturulmuş olup, sözkonusu portal, hakemlerin kendilerine tahsis edilmiş mesaj kutuları aracılığıyla Komisyon ve birbirleriyle daha hızlı haberleşebilmeleri, dosyaların elektronik nüshalarını online olarak alabilmeleri ve şahsi bilgi ve tecrübelerini diğer hakemlerle paylaşabilmelerine imkan verecek şekilde yapılandırılmıştır.

5. ACTIVITIES REGARDING INFORMING THE PUBLIC AND IT INFRASTRUCTURE

The Commission, Continued its activities to inform public about arbitration system besides its works regarding dispute applications in 2015. 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 2015.

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 İstatistiki Veriler

Komisyon internet sitesine 2015 yılı içerisinde gerçekleşen toplam ziyaret sayısı 2014 yılına göre % 24,97'lik bir artışla 149.131 olmuştur. İnternet sitesine farklı kullanıcılar tarafından gerçekleştirilen ziyaretler ise önceki yıla göre % 23 artış göstererek 95.320'ye ulaşmıştır. Ziyaretlerin % 60'lık diliminin arama motorları üzerinden gerçekleştirildiği görülmekte olup, bu husus Komisyona olan kamuoyu ilgisinin giderek arttığının bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

Ziyaretlerin il bazında dağılımına bakıldığında ise, 62.217 adedinin İstanbul, 23.222 adedinin Ankara, 10.597 adedinin İzmir, 5.090 adedinin Adana, 3.943 adedinin Antalya, 3.737 adedinin Bursa, 40.331 adedinin de diğer illerden gerçekleştirildiği görülmektedir. Site, Rapor döneminde yurtdışından da toplam 3.120 kez ziyaret edilmiştir.

İnternet sitesine 2014 ve 2015 yıllarında yapılan ziyaretlerin il bazında oransal dağılımına ilişkin grafikler aşağıda verilmiştir.

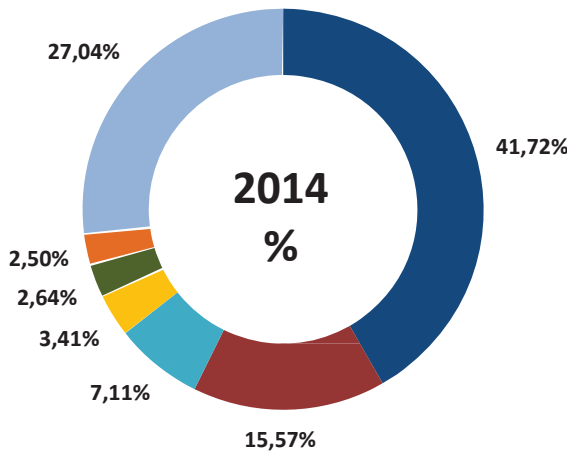
5.1.2. Statistical Data About Commission's Website

The total number of visits to the Commission's internet website in 2015 became 149.131 with an increase of 24.97 % as compared to 2014. The number of visits to the internet website by different users increased by 23% as compared to the previous year and reached 95.320. It is seen that 60 % of the visits were realized through the search engines and this is considered to be an indicator of the rising of public interest about the Commission.

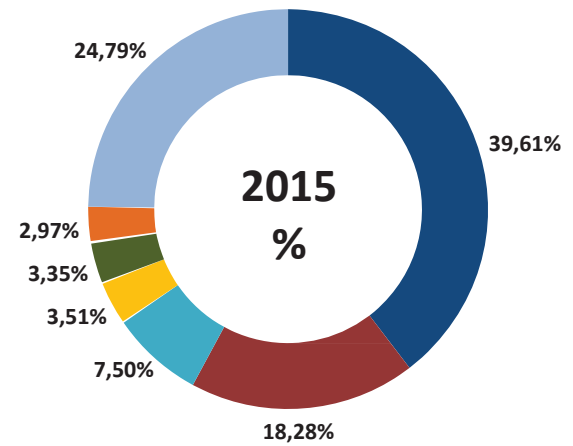
If the distribution of visits by province is examined, it is observed that 62.217 of the visits were made from İstanbul; 23.222 from Ankara; 10.597 from İzmir; 5.090 from Adana; 3.943 from Antalya; 3.737 from Bursa, and 40.331 from other provinces. The website was also visited 3.120 times in total from abroad during the Reporting period.

The graphic regarding the proportional distribution of the visits to the internet website by province in 2014 and 2015 is given below

Grafik 5.1.2 Komisyon İnternet Sitesine 2014 ve 2015 Yıllarında Yapılan Ziyaretlerin İllere Göre Dağılımı
Distribution of Visits to the Commission's Website by Province in 2014 and 2015



■ İSTANBUL
■ ANKARA
■ İZMİR
■ ADANA
■ ANTALYA
■ BURSA
■ DİĞER İLLER
(OTHER PROVINCES)



■ İSTANBUL
■ ANKARA
■ İZMİR
■ ADANA
■ ANTALYA
■ BURSA
■ DİĞER İLLER
(OTHER PROVINCES)

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. 2015 yılında da, bir önceki yılda olduğu gibi, dörder adet Bülten ve Hakem Karar Dergisi üç aylık dönemler halinde Komisyon internet sitesinden yayınlanmıştır.

Bültende, Komisyondan haberler ve geride kalan üç aylık dönemdeki başvuru ve hakem kararlarına ilişkin istatistiksel verilerin yanında, üye kuruluşların isimlerine ve hakem listesine yer verilmektedir.

Hakem Karar Dergisinde ise özellik arz eden hakem ve hakem heyeti kararları uyuşmazlığa konu polişe türüne göre sınıflandırılmak suretiyle yayınlanmaktadır. Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 21'inci maddesi uyarınca yayınlanan kararlarda taraflara veya üçüncü kişilere ait özel bilgilere yer verilmemektedir. 2015 yılında yayınlanan dört adet Hakem Karar Dergisinde, örnek teşkil edebilecek hakem kararları, ilgili polişe 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 istatistik verilerin denetim organları, sektör kurumları ve kamuoyunun bilgisine en doğru bir biçimde sunulabilmesi amacıyla 2012 yılı itibarıyla Komisyon yeni bir bilgi işlem sistemini uygulamaya koymuştur.

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

5.2. Bulletin and Arbitrator Decisions Journal

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

In this regard, in accordance with the decision taken by the Board of Directors, at its 20th meeting on 13.01.2010, the Bulletin and Arbitrator Decisions Journal are electronically published via the Commission's internet website quarterly. Four Bulletins and four Arbitrator Decisions Journals were published via the Commission's internet website quarterly in 2015, 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 2015.

5.3. Commission's IT System

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

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

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

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

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

Komisyon bünyesinde depolanan dataların farklı bir adreste yedeklenmesine başlanmıştır.

5651 Sayılı Kanun gereği internet giriş ve Komisyon web sitesinin giriş kayıtlarının tutulabilmesi için gerekli Log server sistemi devreye alınmıştır.

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

Başvuru numarasının otomatik olarak sistem üzerinden başvuru sahiplerine sms ve e-posta yoluyla bildirilmesine başlanmıştır.

Yargıtaydan dönen başvuruların takibinin yapılabilmesi için geliştirilen Temyiz ve İtiraz temyiz modüllerinin devreye alınmış,

Komisyon gelen başvuruların mükerrerliğinin kontrolünü sağlayan, suistimallere karşı kontrollü kayıt işlemi devreye alınmış.

Komisyon bünyesinde gerçekleştirilen evrak akışının tek bir sistem üzerinden, sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesine yönelik Evrak Doküman Yönetim sistemi devreye alınmış,

Komisyon intikal eden Uyuşmazlık başvurularına yapılan hakem atama işlemlerinin, sistem tarafından otomatik olarak parametrik bir yapı çerçevesinde adil ve kullanıcı bağımlılığını en aza indiren yeni hakem seçim sistemi devreye alınmış,

Sigorta ve İtiraz hakemlerinin, Sigorta Tahkim uygulamasına girerek, üzerlerine atanan aktif dosyaları görüntüleyebilmeleri 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 alınmıştır.

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

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

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

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

The log server necessary to keep track of the internet log-in and Commission website log-in records pursuant to the Law No. 5651, has been put into use.

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

The automatic notification of applicants via the system (through the use of SMS and e-mail), with regard to the application number, has been initiated.

Appeal and Plea appeal modules, developed to follow-up applications returning from by the Court of Cassation, have been put into use.

The record procedure, which aims to prevent double application incoming to the Commission, and therefore carries out the necessary control against relevant abuse, has been put into use.

Paper Document Management System, addressed towards the sound conduct of the paper flow occurring within the Commission via a single system, has been put into use.

The new arbitrator selection system, where arbitrator appointment procedures, are handled by the system automatically, in the frame of a parametric structure, in a fair manner, minimizing user dependency, has been put into use.

Arbitrator portal system, through which Insurance and appeal arbitrators can access the Insurance Arbitration application, see the active files for which they were appointed and keep track of their deadline, and where they can conduct operational procedures like taking a decision number for applications during decision making, under their own control, has also been put into use

6. FİNANSAL TABLOLAR

Aşağıda sırasıyla, Komisyonun 2015 yılı bütçesi, 31.12.2015 tarihli bilançosu ve özet gelir tablosu verilmiştir.

6.1. Bilanço

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2015 Tarihli Bilançosu (TL)
Balance Sheet of Insurance Arbitration Commission as of December 31.12.2015 (TL)

AKTİF (VARLIKLAR) - ACTIVE (ASSETS)	
I-DÖNEN VARLIKLAR - CURRENT ASSETS	2.371.661
A-Hazır Değerler - Cash and cash equivalents	838.339
B-Ticari Alacaklar - Trade Receivables	102.843
B-Diğer Alacaklar - Other Receivables	25.480
C-Gelecek Ayl.Ait Gid. ve Gel. Tah. - Short Term Deferred Income and Pre-Paid Expenses Accruals for the Following Months	1.400.000
D-Diğer Dönen Varlıklar -Other Current Assets	5.000
II-DURAN VARLIKLAR - FIXED ASSETS	307.412
A-Ticari Alacaklar - Trade Receivables	2.367
B-Maddi Duran Varlıklar - Tangible Fixed Assets	199.505
C-Maddi Olmayan Duran Varlıklar - Intangible Fixed Assets	105.540
AKTİF (VARLIKLAR) TOPLAMI - TOTAL ACTIVES(ASSETS)	2.679.073
PASİF(KAYNAKLAR) - PASSIVE (LIABILITIES)	
I-KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR - SHORT TERM LIABILITIES	3.909.295
A-Ticari Borçlar - Trades Payable	14.427
1-Satıcılar - Sellers	-
2-Borç Senetleri - Notes payable	-
3-Borç Senetleri Reeskontu (-) - Rediscount of Notes Payable (-)	-
4-Alınan Depozito ve Teminatlar -Deposits and Guarantees Received	-
5-Diğer Ticari Borçlar - Other Trades Payable	-
B-Diğer Borçlar - Other Payables	1.304.113
1-Ortaklara Borçlar - Due to shareholder	-
2-İştiraklere Borçlar - Due to participations	-
3-Bağlı Ortaklıklara Borçlar - Due to Subsidiaries	-
4-Personele Borçlar - Due to Personnel	-
5-Diğer Çeşitli Borçlar - Other Various Payables	-
C-Alınan Avanslar - Advances Received	1.905.009
D-Ödenecek Vergi ve Diğer Yükümler - Taxes and Other Liabilities Payable	689.175
E-Borç ve Gider Karşılıkları - Provisions for Liabilities and Expenses	-3.854
H. Gelecek Aylara Ait Gelir ve Gider Tahakkukları-Prepaid Expenses and Income Accruals	426
II-ÖZ KAYNAKLAR - EQUITIES	-1.230.223
A-Ödenmiş Sermaye - Paid-In Capital	-
B-Sermaye Yedekleri - Capital Reserves	-
C-Kar Yedekleri - Profit Reserves	750.000
D-Geçmiş Yıllar Karları - Accumulated Earnings	598.890
E-Geçmiş Yıllar Zararları (-) - Accumulated Losses (-)	-1.998.180
F-Dönem Net Karı (Zararı) - Net Profit (Loss) for the Period	-580.933
PASİF (KAYNAKLAR) TOPLAMI - TOTAL PASSIVES (LIABILITIES)	2.679.073

6.2. Gelir Tablosu

6.2. Income Statement

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2015 Tarihli Gelir Tablosu (TL)
Insurance Arbitration Commission's Income Table of 31.12.2015 (TL)

A-GELİRLER - INCOMES	11.434.935,35
1-Sigorta Şirketleri Sabit Katılım Payı - <i>Insurance Companies Fixed Contribution Rate</i>	1.375.000
2-Sigorta Şirketleri Dosya Başı Katılım Payı - <i>Insurance Companies Per File Contribution Rate</i>	8.369.064
3-Sigortalılar Başvuru Ücreti - <i>Insured Party Application Fee</i>	1.566.378
4-Diğer Gelirler - <i>Other Incomes</i>	124,494
B-FAALİYET GİDERLERİ(-) - OPERATIONAL EXPENSES (-)	
1-Satılan Hizmetin Maliyeti (-) - <i>Cost of Service Sold (-)</i>	18.451.060,05
C-FAALİYET KARI VEYA ZARARI - OPERATIONAL PROFIT OR LOSS	-7.016.124,70
D-DİĞER GELİR VE KARLAR - OTHER INCOMES AND PROFITS	6.435.192,09
1-Repo ve Mevduat Hesaptan Gelen Faiz Gelirleri - <i>Interest Incomes arising from Repurchases and Depoit Account</i>	25.692,09
2-Güvence Hesabından Yapılan Ödemeler - <i>Transfers from Assurance Account</i>	6.409.500,00
E-DÖNEM KARI VEYA ZARARI - PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD	-580.932,61
F-VERGİ VE DİĞER - PROVISIONS FOR TAX AND OTHER	-
YASAL YÜKÜMLÜLÜK KARŞILIKLARI (-) - LEGAL LIABILITIES (-)	-
G-DÖNEM NET KARI VEYA ZARARI - NET PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD	-580.932,61

HAKEM LİSTESİ - <i>INSURANCE ARBITRATORS LIST</i>	
HAYAT DIŞI HAKEMLERİ - <i>(Non-Life Branch Arbitrators)</i>	
Sicil No - <i>Registration Number</i>	Adı Soyadı - <i>Name - Surname</i>
1002	Berna İŞEL AKKAYALI
1186	Buminhan AKIN
1131	Mutlu AKSOY
1003	Remzi AKSOY
1004	Hüseyin Cumhur ALEMDAROĞLU
1005	Hakan ALKAN
1096	Timuçin ALPAY
1166	Mine Nur ALTINBAŞ
1187	Erdal ALTUNCU
1007	Ayşegül ANDIÇ
1008	Ayhan APAK
1009	Yrd. Doç. Dr. İrem ARAL ELDELEKLİOĞLU
1010	Emir Ali ARSLAN
1176	Özge ARSLAN
1012	Muammer ASARKAYA
1092	Meral ASLAN
1132	Çiğdem Piraye ASLAN
1014	Nurettin Ateş ATAYAKUL
1167	Mehmet ATEŞ
1168	Şule AVCIOĞLU
1144	Mehmet Çağrı BAĞATUR
1164	Mustafa BAĞCI
1157	Hüseyin Gökhan BALIKÇI
1177	Burçin KÖROĞLU BALTA
1133	Banu Pınar BASA
1097	Tevfik Ali BATUŞ
1113	Gülen BAYKAL
1098	Mete BESENER
1015	Ümit BİLGİÇ
1016	Ali BİLGİLİ
1099	Zeynep GÜL BİRGÜN
1018	Ali İhsan BORAĞAN
1020	Şehriban CAN
1101	Ufuk Engin CAN
1169	Canan Sanem CENGİZ CANDAR
1021	Yrd. Doç. Dr. Oğuz CANER
1178	Arif Hikmet CESUR
1102	Sadrettin COŞGUN
1134	Emine Cüneyda COŞKUN
1023	Muharrem CAĞLAYAN
1024	Dr. Feyiz ÇAKIROĞLU
1103	Zeki ÇEMBERCİ
1025	Fahri ÇETİN
1026	Yusuf Ziya ÇİMEN

1027	Nurten ÇOBAN
1188	Oya ALİZ ÇOTUR
1028	Erkan ÇUHALAR
1135	Gonca DARICI
1136	İrfan DAYIOĞLU
1170	Serdar DEMİRCİ
1115	Abdullatif İsmet DEMİRAĞ
1033	Hülya DİNÇ
1032	İnan Deniz DİNÇ
1034	Nuray DİNÇMENT
1035	Abdullah Cengiz DİREN
1036	Nazife DİZE
1189	Pınar KAMAN DOĞANOĞLU
1179	Nedime Tüba DURAK
1116	Necati ERDEM
1037	Makbule Aymelek ERDEMİR
1039	Turgay ERMİŞ
1040	Mehmet ERSOY
1041	Tayfun ERTEKİN
1042	Şaban ESER
1043	Ali EŞKİ
1044	Mustafa Remzi FİDAN
1159	Fehime Duygu KAVYAR
1171	Pınar Fulya GEBEŞOĞLU
1190	Fatma Ebru GENÇOSMANOĞLU
1191	Gürkan GEZER
1145	Taner GÜNER
1047	Emin GÜRE
1046	Levent GÜR
1172	Mustafa HAMAMCIOĞLU
1180	Mehmet HÖBEK
1192	Uluç İÇÖZ
1118	Faruk İNAN
1146	Aslı Gamze İNAN
1048	Abdulkadir IŞIK
1160	Babür IŞIKER
1119	Banu İŞLER
1049	Fatih Mehmet KAÇAR
1138	Süleyman KARA
1050	Seyfettin KARAARSLAN
1051	Ali KARAASLAN
1181	Güliz Evren KIRBAŞ
1052	Dilek SARIALIOĞLU
1173	Zerrin KELEŞ
1161	Ahmet KESKİN
1162	Doğan KOCABEY

1055	Gönül KAPAĞAN KOCABEY
1056	Seyid Ahmet KOCAMAN
1182	Selda KORKMAZ
1057	Hülya KOÇ
1058	Semra KOÇAK
1120	Memet KUTLU
1183	Fikret KÜTÜK
1063	Hüsnü LEVENT
1065	İbrahim Cüneyt MANAV
1066	Arzu MERCAN
1067	Levent MERCAN
1122	Ceyhun NAYMAN
1123	Sezgin NOYAN
1140	Emre Cüneyt ONUR
1069	Sevilay ÖZALP
1109	Kamil ÖZBASAN
1148	Erkan ÖZCAN
1071	Dr. Nevzat ÖZDEMİR
1124	Bayram Necmi ÖZER
1073	Ali Yaşar ÖZKAN
1074	Mehmet ÖZTÜRK
1184	Sibel PİDEÇİ
1126	Adnan SAĞSEN
1149	Hayati SAMUT
1076	Dr. Mehmet Hakan SARAÇ
1165	Dr. Metin SARIASLAN
1077	Hamdi SARIKAYA
1078	Düzgün SAYAN
1079	Hayriye Leyla SAYDER
1080	Mustafa SAYGIN
1130	Hatice Özlem YALAZ
1127	Hakan SEMİZOĞLU
1081	Ayşegül SUSUZLU
1141	Emre ŞAHİN
1129	Baise Ayşe ŞİŞMANGİL
1084	Alper TABAK
1085	Mehmet Melih TANSEN
1154	İbrahim TAŞBAŞI
1150	Osman Salih TEKİN
1112	Bayar TIPYARDIM
1185	Tercan TIRYAKİ
1155	Bünyamin TÜRKMENÖZÜ
1156	Hakan TÜRKYILMAZ
1086	Erdoğan ULUSOY
1175	Muharrem UMUT

1087	Şükrü UZUNTAŞ
1163	Ömer Fatih ÜÇ
1088	Özlem ÜLVAN
1089	Selim ÜNAL
1142	Naciye SARI ÜNSAL
1174	Selamet YAZICI
1091	Sibel YELMENOĞLU
1152	Zeki YILDAM
1093	Ercüment YÜKSEL

HAYAT HAKEMLERİ (Life Branch Arbitrators)	
Sicil No. Registration Number	Adı Soyadı - Name - Surname
2029	Abidin Fuat ATEŞ
2025	Cemil Ziver AYHAN
2030	Hasan BALI
2015	Tamer BAŞKAN
2037	Nedret Şerif ÇAKIRSOY
2001	Dr. Ali ihsan DOĞAN
2034	Şehbal AKBAY
2016	Banu GÖNENÇ
2027	İlhan Lütfullah KANTEK
2005	Funda Gülsün KAYA
2006	Meltem KILIÇ
2017	Damla KÜÇÜK
2036	Filiz MAHAN
2021	Mehmet Hazım TÜMTÜRK
2014	Kaspar ZAKARYAN

İTİRAZ HAKEM LİSTESİ - APPEAL ARBITRATORS LIST	
HAYAT DIŞI İTİRAZ HAKEMLERİ - (Non-Life Branch Appeal Arbitrators)	
Sicil No - Registration Number	Adı Soyadı - Name - Surname
3031	Seher AFYONCU
3035	Süleyman AKBAY
3001	Prof. Dr. Vehbi Selim ATAERĞİN
3047	Ahmet AYCİL
3048	Belgin AYCİL
3055	Melike Gülsüm BAYAZIT
3043	Doç. Dr. Mehmet Emin BİLGE
3045	Mahmut BİLGİN
3049	Prof. Dr. Fatih BİLGİLİ
3036	Doç. Dr. Mustafa Erdem CAN
3003	Doç. Dr. Ferhat CANBOLAT
3004	Murat COŞAN
3005	Erhan COŞKUN
3046	Prof. Dr. Mustafa ÇEKER
3037	Hüseyin DEMİR
3030	Mehmet DEMİRAYAK
3006	Cumali DEMİRKAYA
3007	İhsan DEMİRKIRAN
3038	Ramazan EDEMEN
3056	Zülal ELMALI ERDEM
3039	Mehmet EVRENSEL
3057	Mehmet Murat EYİ
3058	Pınar EYİ
3050	Muharrem GENÇTÜRK
3059	Erdoğan GÖKÇE
3060	Nurettin Turgay GÜLELİ
3008	Nazan GÜRÇAĞLIYAN
3009	Cemal IŞIK
3044	Doç. Dr. Rauf KARASU
3010	Prof. Dr. Şaban KAYIHAN
3051	Cemalettin KOÇAK
3011	Prof. Dr. Huriye KUBİLAY
3022	Cem KÜÇÜKOĞLU
3012	Prof. Dr. Didem ALGANTÜRK LIGHT
3062	Cihangir MARMARA
3032	Mahmut MUNYAR
3013	Coşgun ÖZAYDIN
3052	Atalay ÖZDEMİR
3063	Fatma Dilek ÖZER
3064	Fatma Tülay PARLAK
3014	Doç. Dr. Vural SEVEN
3015	Rebii Müfit SONBAY

3065	Koray ŞENTAY
3033	Selahattin ŞİMŞEK
3016	Seyfettin TAN
3040	Şevket Arda TAVAS
3041	Doç. Dr. Seçkin TOPUZ
3066	Özlem TÜRKMENÖZÜ
3034	Mustafa TÜYSÜZ
3053	Prof. Dr. Erol ULUSOY
3042	Mustafa Melih ÜNER
3054	Mahmut YAVAŞI

İTİRAZ HAKEM LİSTESİ - APPEAL ARBITRATORS LIST	
HAYAT İTİRAZ HAKEMLERİ - (Life Branch Appeal Arbitrators)	
Sicil No - Registration Number	Adı Soyadı - Name - Surname
4004	İlyas AKHİSAR
4005	Mustafa COŞKUN
4006	Binnur BALCI DOĞAN
4007	Betül BAĞIŞLAR IŞIKER
4008	Sedat KARATAŞ
4009	Cem KÖYLÜOĞLU
4010	Emre Bertan ÖZASLAN

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 ACE European Group Limited	BÜYÜKDERE CAD.NO:100-102 MAYA AKAR CENTER B BLOK KAT:5 ESETEPE / İSTANBUL	TEL: 0212 306 39 00 www.aceeurope.com.tr
 AIG Sigorta AŞ	MASLAK MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD. NO:27 34398 SARIYER / İSTANBUL	TEL: 0212 236 49 49 www.aig.com.tr
 Aksigorta AŞ.	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:67 34427 FİNDIKLI/İSTANBUL	TEL : 0212 393 43 00 www.aksigorta.com.tr
 Allianz Sigorta AŞ.	KÜÇÜKBAKKALKÖY KAYIŞDAĞI CAD. NO:1 ATAŞEHİR 34750 İSTANBUL	TEL: 0216 556 66 66 www.allianzsigorta.com.tr
 Allianz Hayat ve Emeklilik AŞ.	KÜÇÜKBAKKALKÖY KAYIŞDAĞI CAD. NO:1 ATAŞEHİR 34750 İSTANBUL	TEL: 0216 556 66 66 www.allianzsigorta.com.tr
 Allianz Yaşam ve Emeklilik AŞ	KÜÇÜKBAKKALKÖY KAYIŞDAĞI CAD. NO:1 ATAŞEHİR 34750 İSTANBUL	TEL: 0216 556 66 66 www.allianzsigorta.com.tr
 Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi	RÜZGARLIBAHÇE MAH. KAVAK SOK. NO: 31 34805 KAVACIK / İSTANBUL	TEL: 0212 350 03 50 www.anadolusigorta.com.tr
 Anadolu Hayat Emeklilik AŞ	LEVENT MAH. MELTEM SOK. İŞKULE-2 NO: 10 K:16-20 34330 BEŞİKTAŞ/İSTANBUL	TEL: 0212 317 70 70 www.anadoluhayat.com.tr
 Ankara Anonim Türk Sigorta Şirketi	KOZYATAĞI MAH. SARI KANARYA SOK. K2 PLAZA NO: 14 KAT: 8-9 KADIKÖY/İSTANBUL	TEL: 0216 665 85 00 www.ankarasigorta.com.tr

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 Asya Emeklilik ve Hayat AŞ	SARAY MAH. DR.ADNAN BÜYÜKDENİZ CD. NO.8 34768 ÜMRANIYE / İSTANBUL	TEL:0216 635 44 44 www.asyaemeklilik.com.tr
 AvivaSa Hayat ve Emeklilik AŞ.	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO: 12 34768 ÜMRANIYE / İSTANBUL	TEL: 0216 634 38 88 www.avivasa.com.tr
 Axa Sigorta AŞ.	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15 34427 BEYOĞLU/İSTANBUL	TEL: 0212 334 24 24 www.axasigorta.com.tr
 Axa Hayat ve Emeklilik AŞ	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:15 34427 BEYOĞLU/İSTANBUL	TEL: 0212 334 24 24 www.axahayatemeklilik.com.tr
 BNP Paribas Cardif Emeklilik AŞ	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57 34427 BEYOĞLU/ İSTANBUL	TEL : 0212 319 32 00 www.cardif.com.tr
 BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta AŞ	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57 34427 BEYOĞLU/ İSTANBUL	TEL : 0212 393 32 00 www.cardif.com.tr
 BNP Paribas Cardif Sigorta AŞ	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO:57 34427 BEYOĞLU / İSTANBUL	TEL : 0212 393 32 00 www.cardif.com.tr

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 Cigna Finans Emeklilik ve Hayat AŞ.	BARBAROS MAH. KARDELEN. SOK. PALLADIUM TOWER NO:27 KAT: 27-29 34746 ATAŞEHİR/İSTANBUL	TEL : 0216 468 03 00 www.cignafinans.com.tr
 Civ Hayat Sigorta AŞ.	İNKILAP ÖMER FAİK ATAKAN CAD. YILMAZ PLAZA NO:3 34768 ÜMRANİYE/İSTANBUL	TEL: 0216 633 17 00 www.civhayat.com.tr
 Coface Sigorta AŞ.	BÜYÜKDERE CAD.YAPI KREDİ PLAZA B BLOK KAT: 6 34330 LEVENT / İSTANBUL	TEL : 0212 385 99 00 www.coface.com.tr
 Demir Sigorta AŞ.	BÜYÜKDERE CAD. ÖZSEZEN İŞ MERKEZİ NO: 124/B 34394 ŞİŞLİ/İSTANBUL	TEL : 0212 288 68 44 www.demirsigorta.com.tr
 Demir Hayat Sigorta AŞ.	BÜYÜKDERE CAD. ÖZSEZEN İŞ MERKEZİ NO: 122/B 34394 ŞİŞLİ/İSTANBUL	TEL: 0212 288 68 51 www.demirhayat.com.tr
 Doğal Afet Sigortalar Kurumu.	ALTUNİZADE PROF. DR. FAHRETTİN KERİM GÖKAY CAD. NO: 20 34662 ÜSKÜDAR/İSTANBUL	TEL : 0216 400 14 44 www.dask.gov.tr
 Dubai Starr Sigorta	ALTUNİZADE MAH. MAHİR İZ CAD. NO:23 ÜSKÜDAR / İSTANBUL	TEL: 0216 559 19 00 www.dubaigroup.com.tr

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 Ege Sigorta AŞ.	ESENTEPE MAH. ALİ KAYA SOK. POLAT PLAZA B BLOK KAT: 5 ŞİŞLİ/İSTANBUL	TEL: 0212 347 79 79 www.eurosigorta.com.tr
 Ergo Sigorta AŞ.	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO:4 AKKOM OFİS PARK 2.BLOK K:10-14 34768 ÜMRANİYE/ İSTANBUL	TEL : 0216 666 71 00 www.ergoturkiye.com
 Ergo Emeklilik ve Hayat AŞ.	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO:4 AKKOM OFİS PARK 2.BLOK K:10-14 34768 ÜMRANİYE/ İSTANBUL	TEL : 0216 666 71 00 www.ergoturkiye.com
 Eureko Sigorta AŞ.	ALTUNİZE MAH. ORD. PROF DR. FAHRETTİN KERİM GÖKAY CAD. NO:20 34662 ÜSKÜDAR / İSTANBUL	TEL: 0850 222 66 60 www.eurekosigorta.com.tr
 Garanti Emeklilik ve Hayat AŞ	METE CAD. NO: 30 34437 TAKSİM / İSTANBUL	TEL: 0212 334 70 00 www.garantiemeklilik.com.t
 Generali Sigorta AŞ.	BARBAROS PLAZA EMİRHAN CAD. NO:113 KAT:13-14 BEŞİKTAŞ / İSTANBUL	TEL: 0212 924 29 58 www.generalı.com.tr
 Groupama Sigorta AŞ.	GROUPAMA PLAZA ESKİ BÜYÜKDERE CAD. NO: 2 34398 MASLAK/İSTANBUL	TEL: 0212 367 67 67 www.groupama.com.tr

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 Groupama Emeklilik AŞ.	GROUPAMA PLAZA ESKİ BÜYÜKDERE CAD. NO: 2 34398 MASLAK/İSTANBUL	TEL: 0212 367 67 67 www.groupama.com.tr
 Güneş Sigorta AŞ.	GÜNEŞ PLAZA BÜYÜKDERE CAD.NO:110 34394 ŞİŞLİ/İSTANBUL	TEL : 0212 355 64 64 www.gunessigorta.com.tr
 GÜVENCE HESABI	ESENTEPE MAH. ALİ KAYA SOK. POLAT PLAZA B-BLOK NO:1B KAT:15 34394 ŞİŞLİ / İSTANBUL	TEL : 0212 324 45 00 www.guvencehesabi.org.tr
 Halk Hayat ve Emeklilik AŞ	HALİDE EDİP ADIVAR MAH. DARÜLACEZE CAD. NO: 20 KAT: 2 34382 ŞİŞLİ / İSTANBUL	TEL : 0212 314 83 00 www.halkemeklilik.com.tr
 Halk Sigorta AŞ	HALİDE EDİP ADIVAR MAH. DARÜLACEZE CAD. NO:23 34382 ŞİŞLİ / İSTANBUL	TEL : 0212 314 73 73 www.halksigorta.com.tr
 Hdi Sigorta AŞ.	CUMHURİYET CAD. NO:135 ÜSKÜDAR/İSTANBUL	TEL : 0216 341 31 22 www.hdisigorta.com.tr
 Hür Sigorta AŞ.	BÜYÜKDERE CAD.HÜR HAN NO:15/A ŞİŞLİ / İSTANBUL	TEL : 0212 232 20 10 www.hursigorta.com.tr
 Işık Sigorta AŞ.	KÜÇÜKSU CAD. AKÇAKOCA SOK. ÜMRANIYE/İSTANBUL	TEL : 0216 633 71 00 www.isiksigorta.com
 Koru Mütuel Sigorta	GÖKSU EVLERİ İHLAMUR CAD.NO:15 ANADOLU HİSARI BEYKOZ/İSTANBUL	TEL : 0216 465 73 53 www.korusigorta.com.tr

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 Liberty Sigorta AŞ.	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. NO:13 KAT 3 34768 ÜMRANİYE/İSTANBUL	TEL: 0216 636 57 57 www.libertysigorta.com.tr
 UNICO Sigorta AŞ	MERDİVENKÖY MAH. BORA SOK. NO: 1 NİDA KULE GÖZTEPE İŞ MERKEZİ KAT: 22-24 KADIKÖY/İSTANBUL	TEL: 0216 547 75 75 www.unicosigorta.com.tr
 Mapfre Genel Yaşam Sigorta AŞ.	YENİ ŞEHİR MAH. IRMAK CAD. NO: 11 BEYOĞLU/İSTANBUL	TEL: 0212 334 90 19 www.mapfregenelyasam.com
 MetLife Emeklilik ve Hayat AŞ.	KAVACIK SOK. KAVACIK TİCARET MERKEZİ B BLOK D: 18 BEYKOZ/İSTANBUL	TEL: 0212 370 15 00 www.metlife.com.tr
 Neova Sigorta AŞ.	SANİYE ERMUTLU SOK. NO:6 KADIKÖY/İSTANBUL	TEL: 0216 655 55 55 www.neova.com.tr
 Ray Sigorta AŞ.	CUMHURİYET MAH. HAYDAR ALİYEV CAD. NO: 35 34457 SARIYER/İSTANBUL	TEL: 0212 363 25 00 www.raysigorta.com.tr
 SBN Sigorta AŞ.	ESENTEPE MAH. BÜYÜKDERE CAD. METROCİTY A BLOK NO: 171 A/2 34394 ŞİŞLİ/İSTANBUL	TEL: 0212 373 83 00 www.sbnsigorta.com.tr

Üye Sigorta Kuruluşları Member Insurance Establishments	Adres Address	Telefon - İnternet Adresi Telephone - Web Sites
 SOMPO JAPAN SIGORTA Sampo Japan Sigorta AŞ.	RÜZGARLIBAHÇE MAH.CUMHURİYET CAD. ACARLAR İŞ MRK. C BLK NO:10 BEYKOZ/İSTANBUL	TEL: 0216 538 60 00 www.sompojapan.com.tr
 TARİM SIGORTALARI HAVUZ İŞLETMESİ A.Ş. Tarım Sigortaları Havuz İşletmesi AŞ	SARAY MAH. NAYA SOK. NO: 1 34768 ÜMRANİYE/İSTANBUL	TEL:0216 444 82 77 www.tarsim.org.tr
 TÜRK NIPPON SIGORTA Türk Nippon Sigorta AŞ.	ALTUNİZADE MAH. MAHİR İZ CAD. NO: 24 34662 ÜSKÜDAR/İSTANBUL	TEL: 0216 554 11 00 www.turknippon.com
 Turins Sigorta Turins Sigorta	ÇAYIR CAD. NO: 7 ÜÇGEN PLAZA KAT : 10 İÇERENKÖY 34752 ATAŞEHİR/İSTANBUL	TEL: 0850 433 11 51 www.turinssigorta.com.tr
 Vakıf Emeklilik Vakıf Emeklilik AŞ.	MUALLİM NACİ CAD. NO:22 34347 BEŞİKTAŞ / İSTANBUL	TEL: 0212 310 37 00 www.vakifemeklilik.com.tr
 Ziraat Emeklilik Ziraat Hayat ve Emeklilik AŞ	TURGUT ÖZAL MİLLET CAD. NO:7 34096 AKSARAY / İSTANBUL	TEL : 0212 459 85 85 www.ziraatemeklilik.com.tr
 Ziraat Sigorta Ziraat Sigorta AŞ	TURGUT ÖZAL MİLLET CAD. NO:7 34096 AKSARAY / İSTANBUL	TEL : 0212 459 84 84 www.ziraatsigorta.com.tr
 ZURICH SIGORTA Zurich Sigorta AŞ.	MASLAK MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD. ORJİN PLAZA NO: 27 KAT: 12-13 34398 SARIYER/İSTANBUL	TEL : 0212 393 16 00 www.zurichsigorta.com.tr