



SİGORTA TAHKİM
KOMİSYONU

2024 Faaliyet Raporu



**SİGORTA TAHKİM
KOMİSYONU**

*"Adalet,
evrenin ruhudur."*

İçindekiler

SUNUŞ.....	6
GİRİŞ.....	8
Vizyon	9
Misyon	9
1. SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU'NUN TEŞKİLATI	10
1.1. Komisyon Başkanlığı	11
1.2. Birimler ve Personel	12
1.3. Organizasyon Şeması	13
2. SİGORTA VE İTİRAZ HAKEMLERİ	14
2.1. Genel Bilgi.....	15
2.2. Sigorta ve İtiraz Hakemlerine ilişkin İstatistiki Bilgiler	15
3. ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI	17
3.1. Tahkim Sistemine Üyelik Hakkında Genel Bilgi.....	18
3.2. Üye Kuruluşlar Hakkında Bilgiler	18
3.3. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları	19
4. KOMİSYONA 2024 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR	21
4.1. 2024 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme.....	22
4.2. Başvuru Ücretleri	23
4.3. Başvurulara İlişkin İstatistiki Bilgiler	23
4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistiki Bilgiler	37
4.5. İtiraza İlişkin Bilgiler	39
5. E-PLATFORMLAR VE BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ	44
5.1. Komisyon İnternet Sitesi.....	45
5.2. Online Başvuru Süreçleri.....	45
5.3. E-Bülten ve Hakem Karar Dergisi.....	46
6. MALİ TABLOLAR.....	47
6.1. Bilanço	48
6.2. Gelir Tablosu	50
EK-1 HAKEM LİSTESİ	104
EK-2 İTİRAZ HAKEM LİSTESİ	108
EK-3 ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI	110

RAPORDA KULLANILAN KISALTMALAR

Birlik-TSB:Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği

DASK:Doğal Afet Sigortaları Kurumu

Komisyon:Sigorta Tahkim Komisyonu

Kurum-SEDDK:Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu

Müşteşarlık:Hazine Müsteşarlığı (Mülga)

Sigorta Kuruluşları:Sigorta Şirketleri, DASK, Güvence Hesabı ve TARSİM

TARSİM:Tarım Sigortaları Havuzu

Üye Kuruluş:.....Sigorta Tahkim Sistemine üye olan Sigorta Şirketleri, DASK, TARSİM,
Güvence Hesabı

Sunuş

Sigorta Tahkim Komisyonu, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 30'uncu maddesi uyarınca, sigorta sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların süratli, basit ve düşük maliyetle çözümünü temin etmek amacıyla oluşturulmuştur. Komisyon, 2024 yıl sonu itibariyle on beşinci takvim yılını tamamlamış bulunmaktadır. Bu çerçevede, Komisyonun 2024 yılında gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin ayrıntılı bilgileri içeren rapor bilgilerinize sunulmuştur.

Komisyonun 2024 yılında bir önceki yıla göre %9,21 oranında bir artışla; hayat dışı branşında 614.576, hayat branşında 732 başvuru yapılmıştır. 2023 yılında da başvuruların 2022 yılına göre % 12,45 oranında artış gösterdiği dikkate alındığında, tahkim sisteminin sigorta uyuşmazlıklarının çözümü bakımından önemli bir alternatif çözüm yöntemi olarak kabul gördüğü ve adli yargının yükünü önemli ölçüde azalttığı görülmüştür.

Sistemin komisyonun oluşturulma amacına yönelik daha efektif işlemesine dair kurum içi yönerge, prosedür ve görev tanımları ile hakem ve bilirkişilerin iş ve işlemlerine yönelik yönergeler güncellenerek kurumsal bütünlüğün pekiştirilmesi sağlanmıştır. Bununla birlikte süreçlerin dijitalleştirilmesine yönelik çalışmalar 2024 yılında da devam etmiştir. Komisyon web sayfasının güncel teknolojiye uyumlu olarak yenilenmesi, Komisyon'a elektronik ortamda yapılacak uyuşmazlık başvuruları için gerekli olan başvuru ücreti ve tebligat giderinin havale/EFT ile ödenmesinin yanı sıra kredi veya

banka kartı aracılığıyla elektronik ortamdan ödenmesi mümkün hale getirilmesi, başvuru kılavuzunun güncellenerek online formun hayata geçirilmesi gibi birçok yenilik hayata geçirilmiştir. Bu çalışmaların neticesinde sigorta uyuşmazlıklarının çözümünde tahkim sisteminin etkinliğinin artarak devam ettiği görülmüştür. Rapor dönemi içerisinde sigorta hakemlerince karara bağlanan uyuşmazlık sayısı 641.327'ye, itiraz hakemlerince karara bağlanan itirazların sayısı ise 102.276'ya ulaşmış olup, toplamda 743.603 başvuru karara bağlanmıştır.

Başvuru sayısı ve hakemlerce karara bağlanan dosya adedinde yaşanan artışa karşın, 2024 yılında Komisyona intikal eden uyuşmazlıklar ortalama 133 günde, itiraz başvuruları ise 51 gün içerisinde çözümlenmiş ve sigorta tahkim sistemi yoluyla uyuşmazlıkların mümkün olduğunca hızlı sonuçlandırılmasına yönelik çalışmalarımız devam etmiştir.

2024 yılı sonu itibariyle tahkim sistemine üye sayısı 42 olup, üye kuruluşlar; 39 sigorta şirketi, Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK), Tarım Sigortaları Havuzu (TARSiM) ve Güvence Hesabıdır. Üyeliklere ilişkin güncel liste internet sitemizde ilan edilmektedir.

Raporun ilk bölümünde, Komisyonun teşkilat yapısı, sigorta hakemleri ve üye kuruluşlar hakkında bilgi verilmiş, ikinci bölümünde ise 2024 yılında yapılan başvuruların genel değerlendirilmesi ile istatistiki bilgilere yer verilmiştir. Hazırlanan Rapor, Komisyonumuzun internet sitesi (<http://www.sigortatahkim.org>) üzerinden elektronik ortamda da kamuoyunun bilgisine sunulmaktadır.

Çalışmalarda emeği geçen tüm taraflara teşekkür eder, faaliyet raporunun sektörümüz için yararlı olmasını temenni eder, saygılar sunarım.

Melike GÖZÜŞİRİN
Başkan

Giriş

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

5684 sayılı Kanunun gerekçesinde de belirtildiği üzere, sigortacılıkta tahkim sisteminin oluşturulmasında, uluslararası uygulamalarda var olan "Ombudsmanlık Sistemi"nin işleyişi esas alınmış, ülkemizdeki hukuk sistemi ile paralellik sağlanmasını teminen, sistem Hukuk Muhakemeleri Kanununda yer alan tahkim sisteminin temel esas ve usulleri çerçevesinde şekillendirilmiştir.

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

2013 yılında, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 30'uncu maddesinde 03.04.2013 tarihli ve 6456 sayılı Kanunla yapılan değişiklik ile Tahkim sistemi içinde itiraz hakemliği kurulmuştur. Kanuna göre; 15.000 Türk Lirası ve üzerindeki uyuşmazlıklar hakkında verilen hakem kararlarına karşı kararın Komisyonca ilgiliye bildiriminden itibaren on gün içinde bir defaya mahsus olmak üzere Komisyon nezdinde itiraz edilebilir. İtiraz üzerine hakem kararının icrası durur. İtiraz talebi münhasıran bu talepleri incelemek üzere Komisyon tarafından teşkil edilen itiraz hakem heyetlerince incelenir. İtiraz talebi hakkında işin heyete intikalinden itibaren iki ay içinde karar verilir. 238.730 Türk Lirasının altındaki uyuşmazlıklar hakkında itiraz üzerine verilen karar kesindir. 238.730 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 Müsteşarlığı'nın 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.

Sigorta Tahkim Komisyonu, hakem listelerinin oluşturulması ve sisteme üyeliklerin tamamlanmasını müteakip, 12.08.2009 tarihinde uyuşmazlık başvurularını kabul etmeye başlamıştır. Komisyona, söz konusu tarihten 31.12.2024 tarihine kadar toplam 2.502.268 adet başvuru yapılmıştır. 2024 yılında Komisyona hayat dışı branşında toplam 614.576 başvuru gerçekleşmiştir (hayat branşında 732 adet).

Söz konusu başvuruların 473.915 tanesi üye kuruluşlara ilişkindir. Komisyona yapılan başvuruların 23.190'ı başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 36.750 başvuru dosyası ise raportörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşımamaları nedeniyle kapatılmıştır. Bunun yanında 2.428 uyuşmazlık başvurusuna ilişkin dosya, tarafların raportör aşamasında uzlaşmasıyla sonuçlanmış olup, bu durum Komisyonun uyuşmazlıkların çözümüne sadece hakemler eliyle değil, tarafları uzlaştıracı bir rol oynayarak da katkı yaptığını ortaya koymaktadır.

2024 yılında tahkim sistemine üye sayısı 42 olup, üye kuruluşlar; 39 sigorta şirketi , Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK), Tarım Sigortaları Havuzu (TARSİM) ve Güvence Hesabıdır. Üyeliklere ilişkin güncel liste internet sitemizde ilan edilmektedir.

Sigorta hakem listesine kayıtlı olup fiilen görev yapan 372 sigorta uyuşmazlık hakemi bulunmaktadır. Sigorta hakem listesi, Komisyonun internet sitesinde de güncel olarak kamuoyunun bilgisine sunulmaktadır. Hayat dışı branşlarda 366, hayat branşında 6 olmak üzere sigorta hakemliği listesine kayıtlı toplamda 372 sigorta uyuşmazlık hakemine ek olarak Komisyon'da 115 itiraz hakemi görev almaktadır.

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.

SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU'NUN TEŞKİLATI

1. SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU'NUN TEŞKİLATI

Sigorta Tahkim Komisyonu'nun teşkilatı, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 30'uncu maddesine Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmelik uyarınca, Komisyon Başkanlığı ile Başkanlığa bağlı olarak görev yapan Komisyon Müdürü, Müdür Yardımcıları, Raportörler ve diğer yardımcı personel-den oluşmaktadır. Sigorta Tahkim Komisyonunun merkezi İstanbul'dadır.

1.1. Komisyon Başkanlığı

Komisyon Başkanlığı, biri Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu (SEDDK) temsilcisi, ikisi Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (Birlik) temsilcisi, biri tüketici derneği temsilcisi, biri de SEDDK tarafından belirlenen akademisyen hukukçu temsilci olmak üzere beş üyeden oluşmaktadır.

1.1.1. Komisyon Başkanlığı Üyeleri

31.12.2024 tarihi itibarıyla Komisyon Başkanlığı üyelerinin isimleri, görevleri ve temsil ettikleri kurumlar aşağıda sunulmuştur.

Komisyon Başkanlığı Üyeler		
Başkan	Melike GÖZÜŞİRİN	SEDDK Temsilcisi
Başkan Yrd.	Ahmet YAŞAR	Maher Holding Sigorta Grubu Başkanı
Üye	Av. Şükran EROĞLU	TÜKODER Temsilcisi
Üye	Prof. Dr.Kemal ŞENOCAK	Ankara Üni. Hukuk Fakültesi Öğretim Üyesi
Üye	Ahmet GÖKDAĞ	TSB Temsilcisi

1.1.2. Komisyon Başkanlığının Yapısı ve Görevleri

Sigorta Tahkim Komisyonu Başkanlığının teşekkülü ve görevleri, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 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;

- Tahkim sisteminin adil, tarafsız ve etkin bir biçimde işleyişini sağlamak için gerekli önlemleri almak,
- Müdür, müdür yardımcısı, raportörler ve diğer personeli atamak,
- Sigorta hakem başvurularını değerlendirerek, uygun görülenlerin kabulü için durumu Kuruma bildirmek,

- Hakem ve Bilirkişi listesini tutmak,
- Uyuşmazlığın çözümü için sigorta hakemi seçilmesi ve gerektiğinde hakem ve itiraz hakem heyeti oluşturulmasının bu Yönetmelik hükümleri çerçevesinde ve doğru bir biçimde gerçekleşmesini sağlayacak mekanizmaları kurmak ve bunun denetimini sağlamak,
- Hakem ücretlerini ödemek,
- Büro açılmasına karar vermek,
- Komisyon müdür ve müdür yardımcıları ile Büro müdürü ve müdür yardımcılarına verilecek görevleri belirlemek,
- Kurum tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek,
- Bilirkişi listesine kayıt için Komisyona yapılan başvuruları değerlendirerek şartları sağlayanların listeye kaydı için gerekli işlemleri tesis etmek
- Mevzuatın öngördüğü ilanları yayımlamak
- Başvuruların elektronik ortamda yapılabilmesini teminen gerekli bilgi işlem altyapısını tesis etmek.

1.2. Birimler ve Personel

Sigorta Tahkim Komisyonu, Komisyon Başkanlığı üyeleri, Komisyon müdürü ve Komisyon müdür yardımcıları, sigorta raportörleri, itiraz yetkilisi, yetkililer ve diğer personelden oluşmaktadır.

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

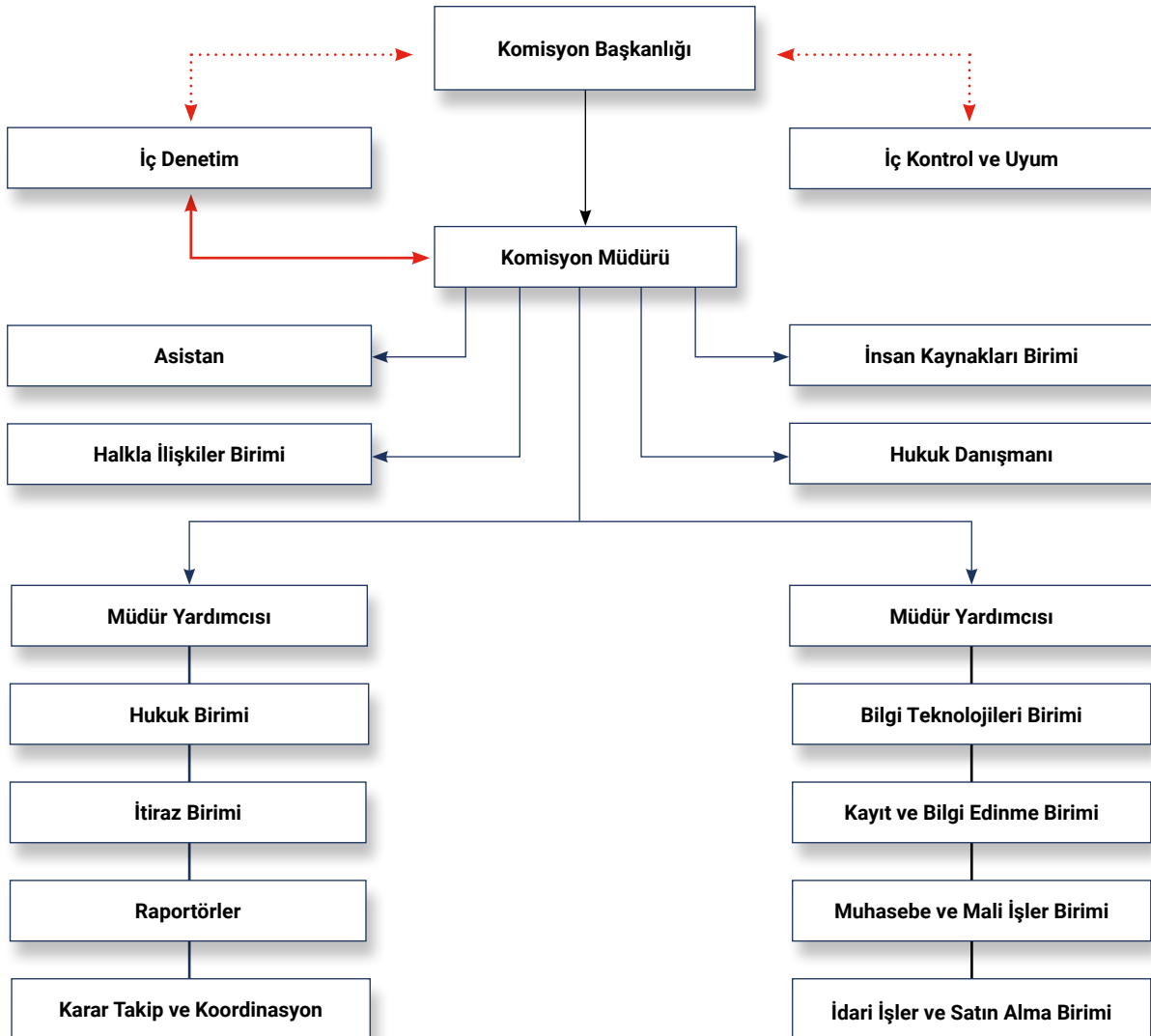
Sigorta Tahkim Komisyonu, 31.12.2024 tarihi itibarıyla Komisyon başkanlığı üyelerinin dışında, Komisyon Müdürü (1), Komisyon Müdür Yardımcısı (2), Raportör (25), İtiraz Yetkilisi (1) ve diğer personel (83) olmak üzere toplam 112 personel ile görev yapmış bulunmaktadır.

Ünvan	Adı Soyadı	Bölüm
Müdür	Abdullah ADIYAMAN	Komisyon Müdürlüğü
Müdür Yardımcısı	İbrahim Seçkin ÖNDER	Bilgi Teknolojileri
Müdür Yardımcısı	Av.Turan BUĞDAY	Hukuk İşleri
Koordinatör	Av.Sibel AYTEKİN	Raportör Bölümü
Bölüm Yöneticisi	Burak Enes BOZBAYINDIR	İç Denetim
Bölüm Yöneticisi	Burak KARA	Bilgi Teknolojileri Bölümü
Bölüm Yöneticisi	Av.Eyüp Efkân ESEROVA	Hukuk Bölümü
Bölüm Yöneticisi	Semih EDİS	İdari İşler ve Satın Alma Bölümü

Ünvan	Adı Soyadı	Bölüm
Bölüm Yöneticisi	Özkan BARAÇKILIÇ	İnsan Kaynakları
Bölüm Yöneticisi	Cemalettin BİLGİÇ	İtiraz Bölümü
Bölüm Yöneticisi	Mahiye KILIÇ	Karar Takip ve Koordinasyon Bölümü
Bölüm Yöneticisi	Salim Dinçer TOPYALIN	Kayıt ve Bilgi Edinme Bölümü
Bölüm Yöneticisi	Mine YAMAN	Muhasebe ve Mali İşler Bölümü

1.3. Organizasyon Şeması

31.12.2024 tarihi itibarıyla Komisyon'un organizasyon şeması aşağıda verilmiştir.



SİGORTA VE İTİRAZ HAKEMLERİ

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 Kanunun 30'uncu maddesinin 8'inci fıkrasında belirtilen şartları taşıdıklarının Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu (SEDDK) tarafından onaylanmasının ardından Komisyonca gerçekleştirilmektedir.

Sigorta hakemliği görevini yürütecek kişilerin taşıması gereken nitelikler, 5684 sayılı Kanunun 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.

2024 yıl sonu itibarıyla sigorta hakemliği listesine kayıtlı olup fiilen görev yapan 372 sigorta uyuşmazlık hakemi ve 115 itiraz hakemi bulunmakta olup, sigorta hakemliği görevini yürüten kişiler; sigorta hukuku veya sigortacılık alanında uzman akademisyenler, emekli Yargıtay ve ticaret mahkemesi hakimleri, sigorta hukukunda deneyimli avukatlar, sigorta şirketlerinin ilgili birimlerinde görev yapmış emekli sektör mensupları ile SEDDK'nın Sigortacılık ile ilgili birimlerinde görev yapan denetim elemanları ve uzmanlardan oluşmaktadır.

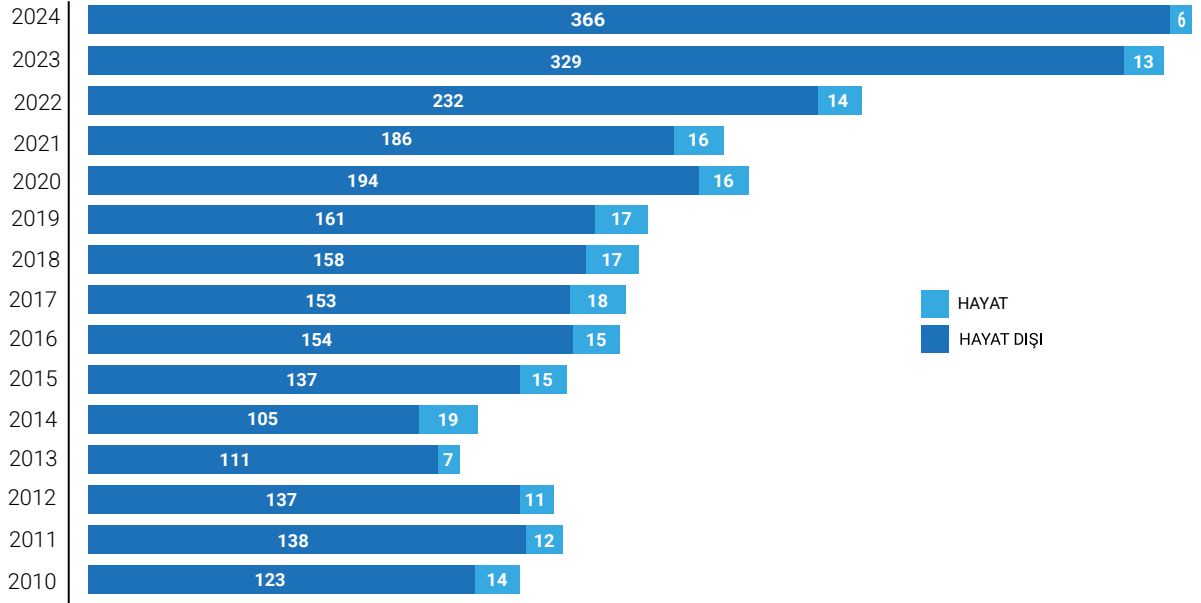
İtiraz hakemleri de sigorta hakemlerinde aranan niteliklere sahip olup, itiraz hakemlerinde aranacak deneyim süresi sigorta hukuku için en az on yıl sigortacılık için en az oniki yıldır. İtiraz hakemleri heyet olarak çalışmaktadır.

2.2. Sigorta ve İtiraz Hakemlerine İlişkin İstatistikî Bilgiler

Sigorta hakem listesine kayıtlı olup fiilen görev yapan 372 sigorta uyuşmazlık hakemi bulunmaktadır. Sigorta hakem listesi, Komisyonun internet sitesinde de güncel olarak kamuoyunun bilgisine sunulmaktadır.

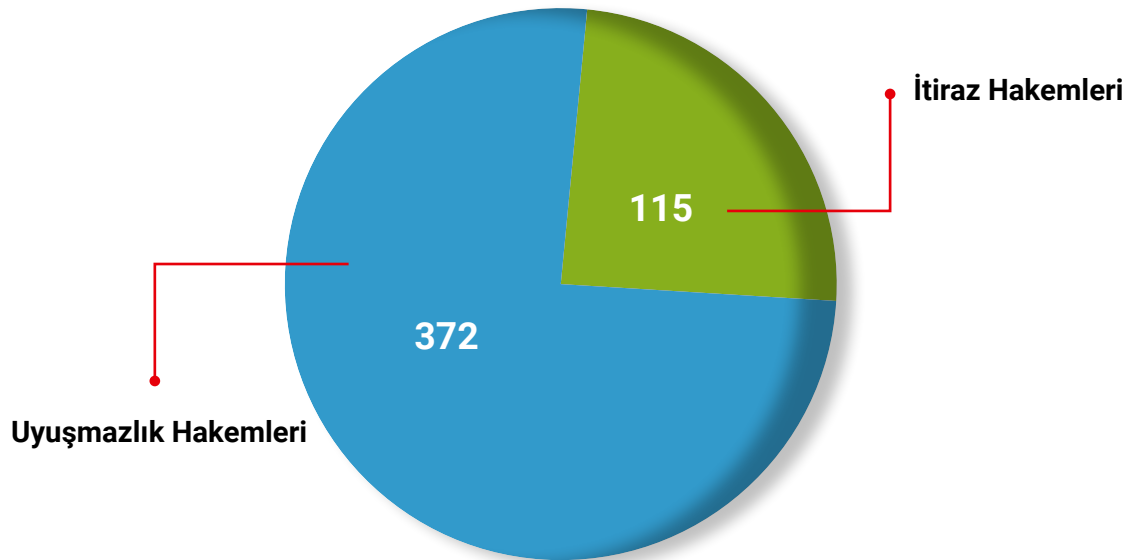
Hayat dışı branşlarda 366, hayat branşında 6 olmak üzere sigorta hakemliği listesine kayıtlı toplamda 372 sigorta hakemine ek olarak Komisyon'da 115 itiraz hakemi görev almaktadır. Hayat, hayat dışı ve itiraz hakemlerine ilişkin grafik bir sonraki sayfada verilmiştir.

Grafik 2.2.1 Yıl ve Branşlar Bazında Uyuşmazlık Hakem Sayıları



Yıl ve branş bazındaki hakem sayıları 2010 ve 2024 yılları arasında grafikteki gibidir.

Grafik 2.2.2. 2024 Yılı Uyuşmazlık ve İtiraz Hakem Sayıları Branşlar Bazında Hakem Sayıları



ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI

3. ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI

3.1. Tahkim Sistemine Üyelik Hakkında Genel Bilgi

5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 30'uncu maddesi uyarınca sisteme üyelik ihtiyaridir. Tahkim sistemine üye olmak isteyenler talebini yazılı olarak Komisyona bildirirler. Sisteme üyelik sabit katılım payının ödenmesi ile başlar. İhtiyari sigortalarda üye kuruluşlar hakkında, üyelik tarihinden sonra gerçekleşen rizikolar için Komisyona başvuruda bulunulabilir. Sigorta tahkim sistemi-ne üye olan kuruluşlarla uyumsuzluğa düşen kişi, uyumsuzluk konusu sözleşmede özel bir hüküm olmasa bile tahkim usûlünden faydalanabilir. İlgili mevzuat ile zorunlu tutulan sigortalardan kaynaklanan uyumsuzluklar için ilgili kuruluş sigorta tahkim sistemine üye olmasa dahi hak sahipleri tahkim usulünden faydalanabilir.

3.2. Üye Kuruluşlar Hakkında Bilgiler

2024 yılı sonu itibari ile tahkim sistemine üye kuruluş sayısı 42 olarak gerçekleşmiş olup, üye kuruluşların tam listesi üyelik tarihleri ile birlikte aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.2.1 Üye Kuruluşlar ve Üyelik Tarihleri

2009	13.07.2009	Bereket Sigorta	06.08.2009	Anadolu Hayat Emeklilik
	29.07.2009	Ak Sigorta	07.08.2009	HDI Sigorta *
	29.07.2009	Türkiye Sigorta	07.08.2009	Hür Sigorta
	31.07.2009	Allianz Hayat ve Emeklilik	07.08.2009	BNP Paribas Cardif Emeklilik
	31.07.2009	Groupama Emeklilik **	07.08.2009	Demir Sağlık ve Hayat Sigorta
	(AXA Hayat ve Emeklilik A.Ş.)		07.08.2009	Coface Sigorta
	31.07.2009	Allianz Sigorta	07.08.2009	Sompo Sigorta
	05.08.2009	Eureko Sigorta	07.08.2009	Türk Nippon Sigorta
	05.08.2009	Generali Sigorta	07.08.2009	Ray Sigorta
	05.08.2009	Axa Hayat ve Emeklilik	07.08.2009	Allianz Yaşam ve Emeklilik
	05.08.2009	Axa Sigorta	07.08.2009	Şeker Sigorta
	05.08.2009	Ege Sigorta	14.08.2009	Metlife Emeklilik ve Hayat
	05.08.2009	Groupama Sigorta** (AXA Sigorta A.Ş.)	19.11.2009	Agesa Sigorta
	05.08.2009	Anadolu Sigorta		
2010	05.01.2010	Dubai Sigorta **		
	(VHV Allgemeine Sigorta A.Ş.)			
	29.01.2010	Neova Sigorta		
	18.03.2010	Gulf Sigorta ** (GIG Sigorta A.Ş.)		
2011	03.04.2010	Doğal Afet Sigortaları Kurumu		
	05.04.2011	Türkiye Hayat Emeklilik		
2012	05.10.2011	Garanti Emeklilik ve Hayat		
	05.01.2012	BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta		
	16.01.2012	BNP Paribas Cardif Sigorta		
	03.04.2012	Chubb Sigorta		
2013	16.01.2013	Güvence Hesabı		
	04.03.2013	Tarsim		
	11.04.2013	Koru Sigorta		
2019	30.01.2019	Ethica Sigorta		
	03.01.2019	Magdeburger Sigorta		
2021	26.05.2021	Ana Sigorta		
2023	07.06.2023	QNB Sigorta		
	01.06.2023	Turkcell Dijital Sigorta A.Ş.		

*HDI Sigorta 02.09.2024 tarihinde üyelikten ayrılmıştır.

**Ünvan değişikliği olan şirketlerin yeni ünvanları parantez içerisinde belirtilmiştir.

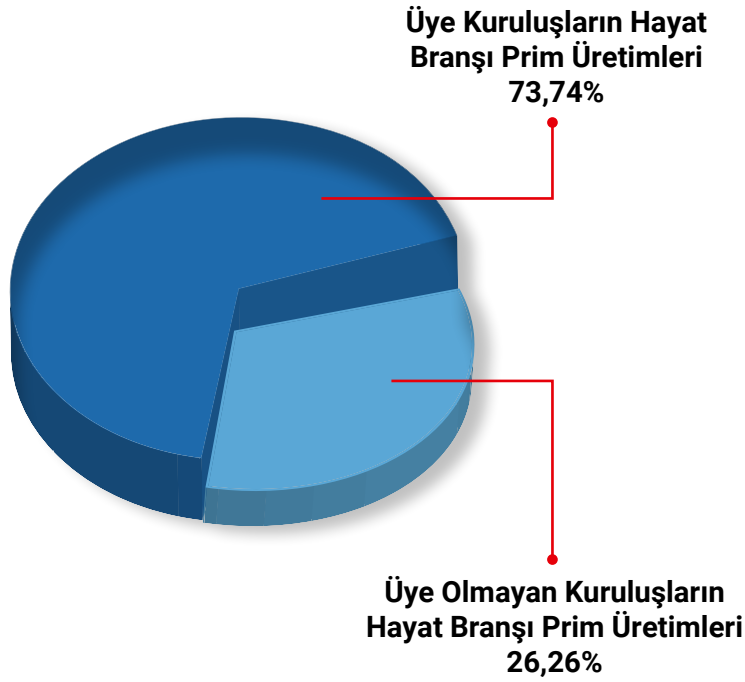
3.3. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları

Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği tarafından yayınlanan verilere göre, sektörün 2024 yılındaki toplam prim üretimi 838.496.120.960 TL olup, söz konusu prim üretiminin 738.592.214.364 TL'lik kısmı hayat dışı branşlarda, 99.903.906.597 TL'lik kısmı ise hayat branşında gerçekleşmiştir.

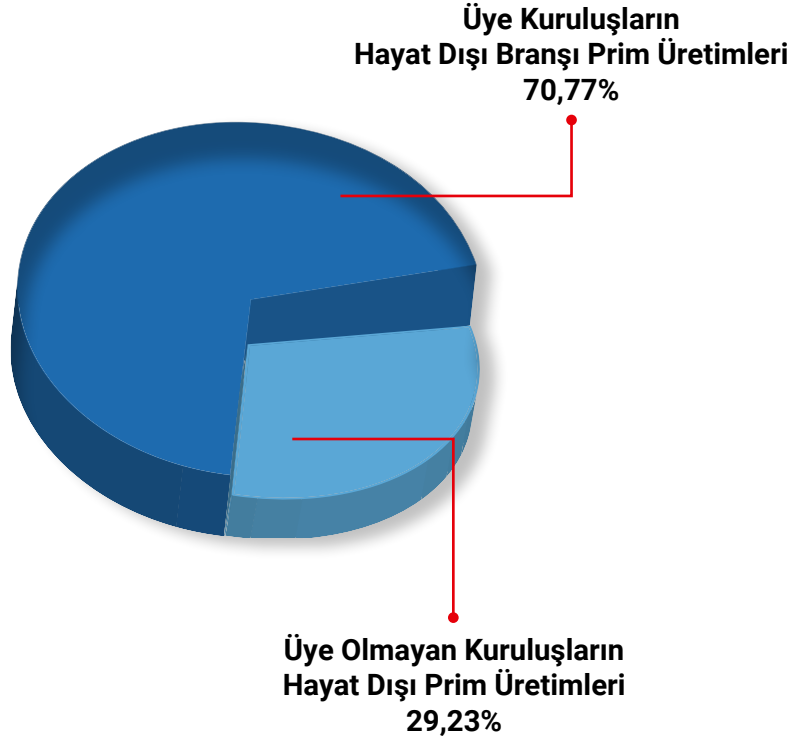
Hayat branşında 2024 yılında, tahkime üye kuruluşların prim üretimlerinin toplamı 73.673.978.832TL, hayat branşındaki toplam prim üretimi içindeki payları ise % 73,74 olarak gerçekleşmiştir. 2024 yıl sonu itibari ile ise tahkime üye kuruluşların toplam prim üretimi hayat dışı branşında 522.712.859.534 TL olarak gerçekleşmiş toplam prim üretimi içerisindeki payı da %70,77 olarak gerçekleşmiştir.

Üye kuruluşların 2024 yılına ait, hayat ve hayat dışı branşlardaki prim üretimleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.3.1 Hayat Branşı 2024 Yılı Prim Üretimleri



Tablo 3.3.1 Hayat Dışı Branşı 2024 Yılı Prim Üretimleri



KOMİSYONA 2024 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR

4. KOMİSYONA 2024 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR

4.1. 2024 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme

Sigorta Tahkim Komisyonu, 2024 yıl sonu itibariyle sigorta uyuşmazlıklarının çözümündeki on üçüncü takvim yılını tamamlamış bulunmaktadır. Komisyonun üstlendiği misyon ve hedeflerinin önemi itibariyle halen genç bir yapı olduğu söylenebilir. Bununla birlikte Komisyonun bu zaman zarfında kat ettiği yol, uyuşmazlıkların çözümüne katkısı gibi hususlarda bazı tespitler yapmaya olanak verecek düzeydedir. Geride bıraktığımız faaliyet sürecinde 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. 2024 yılındaki veriler Komisyona olan ilginin sadece nicelik olarak değil nitelik yönünden de arttığına ilişkin önemli işaretler vermekte ve Komisyonun son derece teknik ve yüksek miktartlı sigorta uyuşmazlıkları bakımından da tercih edilen bir çözüm mercii olma yolunda ilerlediğini göstermektedir.

Aşağıda ayrıntılarıyla görüleceği üzere, Komisyona yapılan başvuru sayısında 2024 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 2023 yılında 563.409 olurken; 2024 yılında yapılan başvurular 2023 yılına göre %9,21 oranında bir artışla 615.303'e yükselmiştir. 2024 yılındaki başvurunun %99,90'u hayat dışı branşlardan, %0,10'luk kısmı hayat branşından yapılmıştır.

Poliçe türleri bazında Komisyona yapılan başvurulara bakıldığında, başvuruların %95,82'lik kısmının (Trafik %94,09, Kasko %1,73) kara araçları kasko ve sorumluluk sigorta sigortalarından doğan uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. 2023 yılında trafik poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvuruların tüm başvurular içindeki payı %94,74 iken 2024 yılında %94,09 olmuştur. Kasko sigortalarına ilişkin yapılan başvurular ise 2023 yılında %2,37 iken 2024 yılında %1,73 olarak gerçekleşmiştir.

2024 yılına ait uyuşmazlık miktarı bazında dağılıma bakıldığında, 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlık oranının %53 olduğu, 5.000 ila 15.000 TL arasındaki uyuşmazlıkların oranı %18 olarak gerçekleşmiştir. 15.000 ila 40.000 TL arasındaki uyuşmazlıkların oranı ise %17 iken ; 40.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıkların oranı %10 olarak gerçekleşmiştir.

Komisyona 2024 yılında yapılan başvuruların %88'lik kısmını gerçek kişiler oluştururken %11'lik kısmını ise tüzel kişiler oluşturmuştur.

2024 yılında, sigorta hakemlerince karara bağlanan dosya sayısı bir önceki yıl 448.555 iken %30,05 artışla 641.327 olarak gerçekleşmiştir. Sigorta hakemlerince karara bağlanan 432.341 adet dosyada (%67) başvuruda belirtilen tazminat talebinin tamamı kabul edilmişken, 74.263 adet dosyada (%11) başvuru sahiplerinin taleplerinin kısmen kabul edildiği, 134.723 dosyada (%21) ise talep edilen tazminatın reddedildiği görülmektedir.

Uyuşmazlıkların ortalama çözüm süresinin hesaplanmasında uyuşmazlık dosyalarının hakeme tevdi tarihinden dosyanın karara bağlanmasına kadar geçen sürelerin basit ortalaması esas alınmış olup, bu çerçevede 2024 yılında ortalama çözüm süresi 89 gün olarak gerçekleşmiştir.

Komisyonla başvuruda bulunmak veya tahkim sistemiyle ilgili bilgi edinmek isteyen kişiler, sorularını şahsen, telefonla veya e-posta yoluyla Komisyonla iletmekte olup, bu yöndeki bilgi talepleri Komisyonun ilgili birimleri tarafından en kısa sürede cevaplandırılmaktadır. Bunun yanında, Komisyonun internet sitesinde de başvuru ve uyuşmazlık çözüm sürecine ilişkin görsel şemaların kullanımına ağırlık verilerek, Komisyonla başvuru sürecinin talep sahipleri bakımından kolaylıkla anlaşılması ve yapılan başvuruların başvuru numarasıyla sorgulama yapılarak takip edilebilmesi amaçlanmıştır.

4.2. Başvuru Ücretleri

Komisyonla başvuru ücretleri, Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu (SEDDK) tarafından 2024 yılı Şubat ayında belirlenmiştir. Uyuşmazlık miktarına göre ödenmesi gereken ücretlerin ayrıntısı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4.2 Başvuru Ücretleri

Uyuşmazlığa Konu Miktar (TL)	Başvuru Ücretleri (TL)
0 - 5.000	300
5.001 - 10.000	715
10.001 – 50.000	1.030
50.001 ve üzeri	Uyuşmazlık tutarının %1,5'u (En az 1030 TL olmak üzere)

4.3. Başvurulara İlişkin İstatistikî Bilgiler

Bu kısımda, Komisyonla yapılan başvuruların niteliklerine göre dağılımı hakkında bilgilere yer verilmiştir. Bu çerçevede öncelikle, 2024 yılı sonuçları değerlendirilmiş, sonrasında ise 2023-2024 yılları sonuçları karşılaştırmalı olarak tablo ve grafikler yardımıyla açıklanmıştır.

4.3.1. Başvuruların Branş Bazında Dağılımı

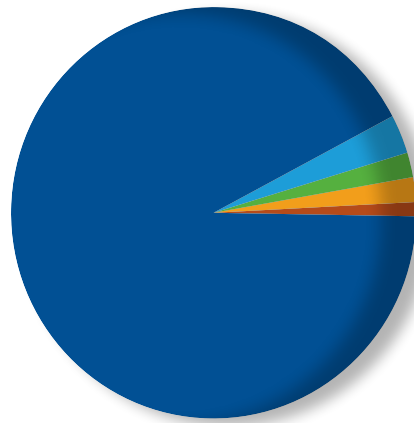
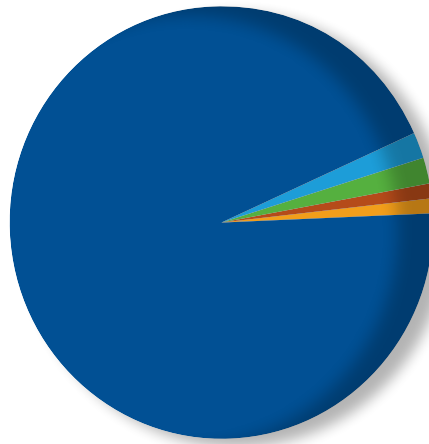
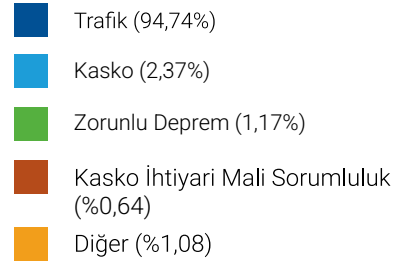
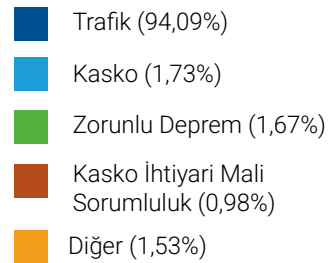
Aşağıdaki tabloda, 2023 ve 2024 yıllarında yapılan başvuruların branş bazında dağılımı yüzdesel olarak karşılaştırmalı olarak bir sonraki sayfada gösterilmiştir.

Tablo 4.3.1. Başvuruların Branş Bazında Dağılımı(%)

2023		2024	
Hayat	Hayat Dışı	Hayat	Hayat Dışı
0,10%	99,90%	0,12%	99,88%

4.3.2. Başvuruların Poliçe Türleri Bazında Dağılımı

Aşağıdaki grafiklerde 2023 ve 2024 yıllarında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre dağılımı oransal olarak gösterilmiştir.

Grafik 4.3.2 Başvuruların Poliçe Türlerine Göre Dağılımı**2023 Yılı Grafiği (%)****2024 Yılı Grafiği (%)**

2023 ve 2024 yıllarında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

Tablo 4.3.2 Başvuruların 2022 - 2023 Yıllarında Poliçe Türü Bazında Dağılımı

Poliçe Türü Bazında Dağılım	2023		2024	
	Adet	%	Adet	%
Trafik	534.317	94,74%	578.974	94,09%
Kasko	13.357	2,37%	10.634	1,73%
Motorlu Kara Taşıtları İhtiyari Sorumluluk	3.598	0,64%	6.060	0,98%
Devlet Destekli Bitkisel Ürün	135	0,02%	69	0,01%
Kredi	141	0,03%	0	0,00%
Yangın	250	0,04%	239	0,04%
Sağlık (Hayat)	215	0,04%	311	0,05%
Karayolu Yolcu Taşımacılığı Zorunlu Koltuk Ferdi Kaza	172	0,03%	203	0,03%
Zorunlu Deprem	6.582	1,17%	10.245	1,67%
Deprem ve Sel Dışındaki Doğal Afetler	122	0,02%	140	0,02%
Üçüncü Şahıslara Karşı Mali Sorumluluk	119	0,02%	147	0,02%
Ferdi Kaza	97	0,02%	93	0,02%
Motorlu Kara Taşıtları Dışındaki Motorlu Araçlar	100	0,02%	1.060	0,17%
Hırsızlık	74	0,01%	46	0,01%
Sel	79	0,01%	68	0,01%
Mesleki Sorumluluk	36	0,01%	38	0,01%
Ferdi Kaza (Hayat)	79	0,01%	84	0,01%
İşveren Mali Sorumluluk	90	0,02%	69	0,01%
Mot.Kar.Taş.İhtiyari Mali Sorumluluk (Kazanç/Mahrumiyet/Gün kaybı)	26	0,00%	46	0,01%
Makine kırılması	29	0,01%	16	0,01%
Zorunlu Karayolu Taşımacılık Mali Sorumluluk	52	0,01%	187	0,03%

Poliçe Türü Bazında Dağılım	2023		2024	
	Adet	%	Adet	%
Elektronik cihaz	37	0,01%	21	0,01%
Emtea	46	0,01%	31	0,01%
Tekne – Deniz araçları	27	0,00%	15	0,01%
Hastalık (Hayat)	34	0,01%	42	0,01%
Diğerleri (Hayat)	39	0,01%	49	0,01%
Sağlık	43	0,01%	47	0,01%
Devlet Destekli Hayvan Hayat	33	0,01%	39	0,01%
Cam kırılması	22	0,00%	20	0,01 %
Seyahat Sağlık (Hayat)	41	0,01%	42	0,01 %
İnşaat	14	0,00%	13	0,01 %
Toprak kayması	6	0,00%	14	0,01 %
Seyahat Sağlık	23	0,00%	30	0,01 %
Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk	11	0,00%	37	0,01 %
Tüpgaz zorunlu sorumluluk	10	0,00%	4	0,00 %
İstihdam (Hayat)	8	0,00%	5	0,00 %
Maden Çalışanları Zorunlu Ferdi Kaza	3	0,00%	1	0,00%
Kredi-Borcun Ödenmemesi	3	0,00%	5	0,00%
İhtiyari Deprem	244	0,04%	270	0,04%
İrat Ödemeleri (Hayat)	2	0,00%	4	0,01%
Hayvan Hayat	11	0,00%	11	0,01
Devlet Destekli Sera	1	0,00%	7	0,00 %
Patlama	4	0,00%	4	0,00 %
Hukuksal koruma	10	0,00%	10	0,00 %

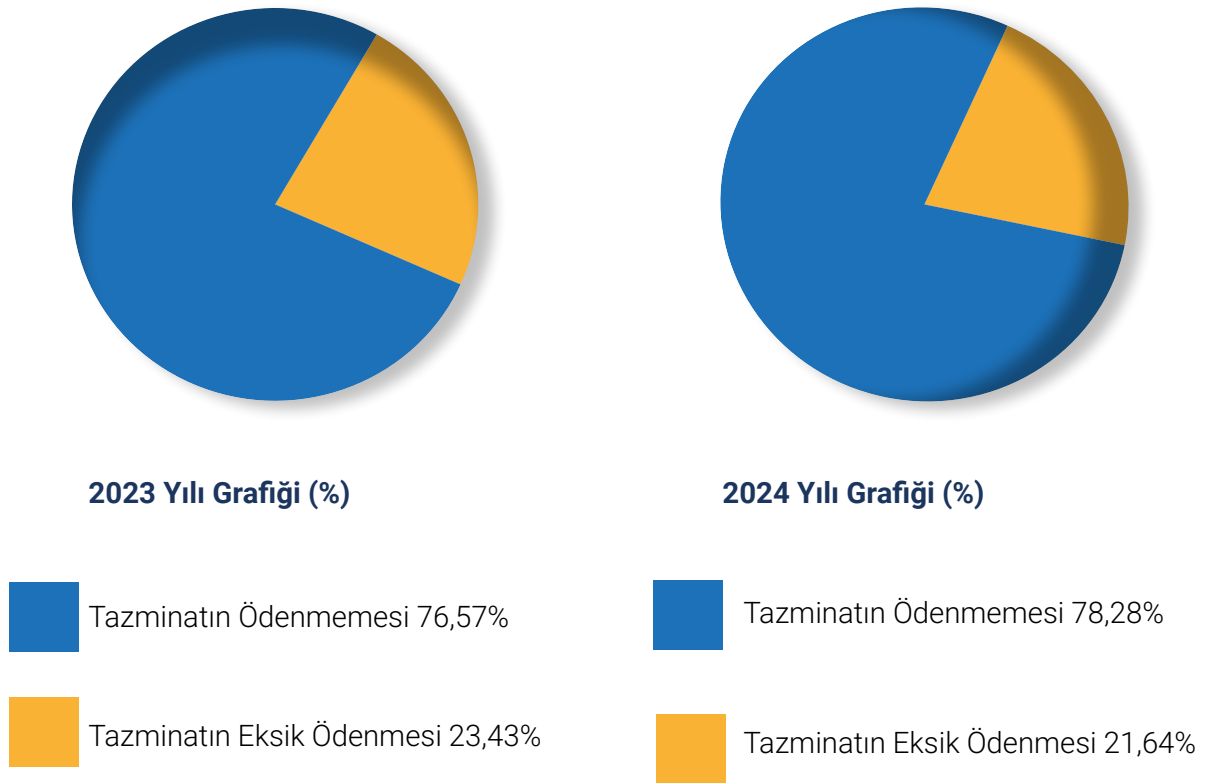
Police Türü Bazında Dağılım	2023		2024	
	Adet	%	Adet	%
Diğer Finansal Kayıplar	0	0,00%	9	0,00 %
Tehlikeli Maddeler Zorunlu Sorumluluk	5	0,00%	6	0,00 %
Evlilik/Doğum Sigortası	0	0,00%	1	0,00 %
Özel Güvenlik Mali Sorumluluk	1	0,00%	1	0,00%
Uzun Vadeli Konut Kredis	1	0,00%	0	0,00%
Asansör Üçüncü Kişilere Karşı Mali Sorumluluk	0	0,00%	0	0,00%
Nükleer Enerji	0	0,00%	0	0,00%
Uçak Yolcu Kaza	0	0,00%	1	0,00%
Uçak – Tekne	0	0,00%	0	0,00%
Hastalık	0	0,00%	3	0,00%
İstihdam	0	0,00%	0	0,00%
Yapı Denetimi Zorunlu Mali Sorumluluk	0	0,00%	1	0,00%
Göl Araçları	0	0,00%	4	0,00%
Beklenmeyen Ticari Giderler	0	0,00%	0	0,00%
Devlet Destekli Kümes Hayvan Hayat	0	0,00%	0	0,00%
Dolu Sera	3	0,00%	0	0,00%
Montaj	1	0,00%	0	0,00%
Kar Kaybı	0	0,00%	0	0,00%
İhracat Kredi	0	0,00%	0	0,00%
Emniyet Suistimal	0	0,00%	0	0,00%
Kira ve Gelir Kaybı	1	0,00%	0	0,00%
Destek Genel	0	0,00%	0	0,00%
Devlet Destekli Su Ürünleri	1	0,00%	3	0,00%

Tablonun incelenmesinden de görüleceği üzere, Komisyona yapılan başvurularda bir önceki yılda olduğu gibi kara araçları zorunlu mali sorumluluk (Trafik) ve kara araçları kasko poliçelerine ilişkin uyuşmazlıklar en büyük paya sahiptir. 2023 yılındaki başvuruların %97,11'ini trafik ve kasko poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular oluştururken, bu oran 2024 yılı sonu itibarıyla %95,82 olarak gerçekleşmiştir. Diğer taraftan, trafik sigortalarından başvuruların oranı 2023 yılında %94,70 iken 2024 yılında %94,09 olmuş, kasko sigortasından kaynaklanan başvuruların payı 2023 yılında %2,37 iken 2024 yılında %1,73 olarak gerçekleşmiştir.

4.3.3. Başvuruların İçerik Bazında Dağılımı

2023 ve 2024 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlığın içeriğine göre oransal dağılımlarını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

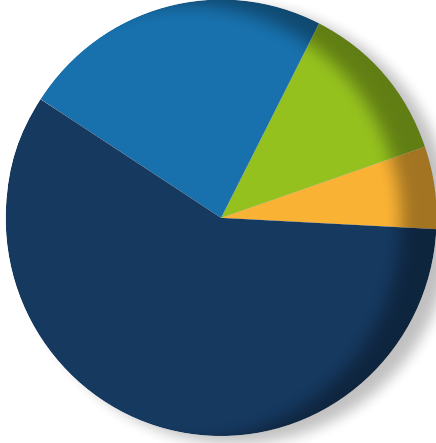
Grafik 4.3.3 Başvuruların İçeriklerine Göre Dağılımı



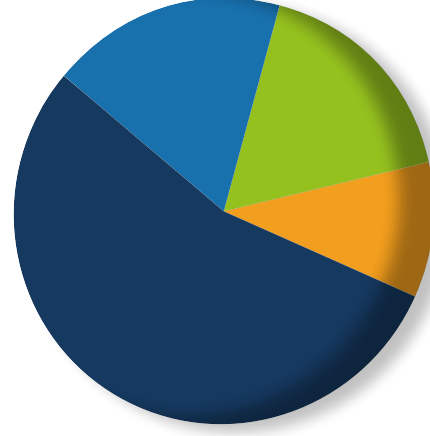
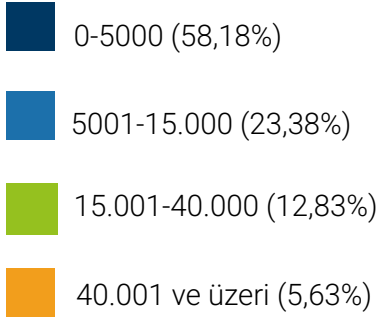
4.3.4. Başvuruların Miktar Bazında Dağılımı

2023 ve 2024 yıllarında yapılan başvuruların uyumsuzluk miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

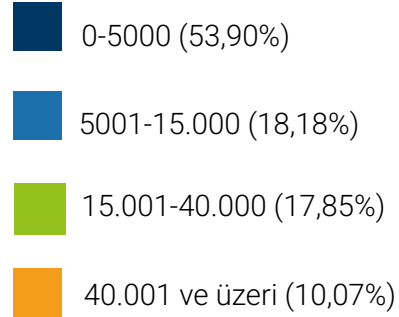
Grafik 4.3.4 Başvuruların Uyuşmazlık Miktarlarına Göre Dağılımı



2023 Yılı Grafiği (%)



2024 Yılı Grafiği (%)

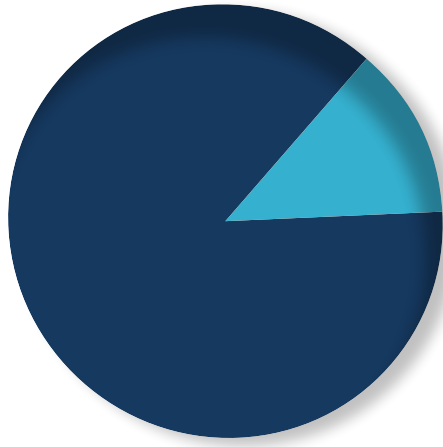


4.3.5. Başvuruların Başvuru Sahiplerinin Niteliklerine Göre Dağılımı

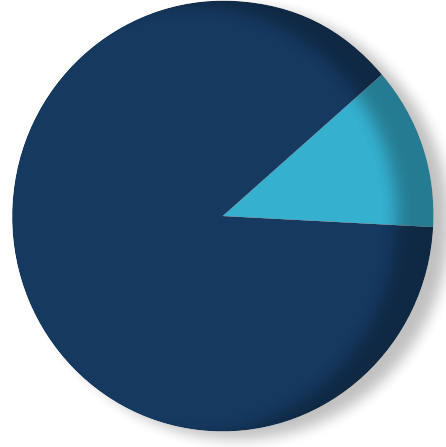
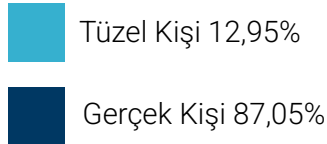
4.3.5.1. Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı

2023 ve 2024 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların başvuru sahiplerinin gerçek veya tüzel kişi olmasına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

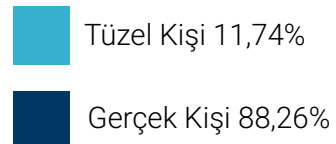
Grafik 4.3.5.1 Başvuruların Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı



2023 Yılı Grafiği (%)



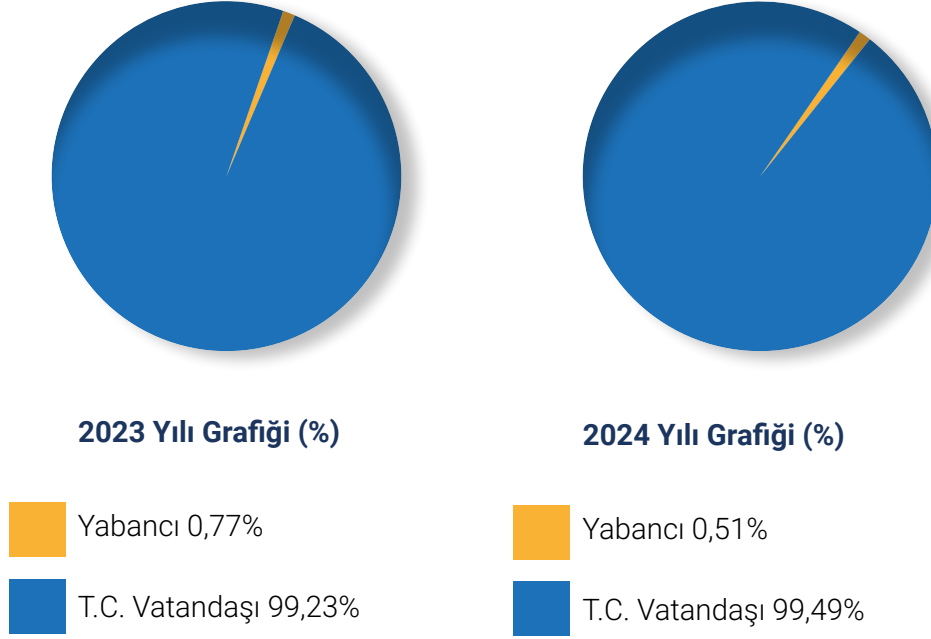
2024 Yılı Grafiği (%)



4.3.5.2. Uyrukları Bazında Dağılımı

2023 ve 2024 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların dağılımı, başvuru sahibi gerçek kişilerin uyrukları esas alınarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4.3.5.2 Başvuruların 2023- 2024 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Uyrukları Bazında Dağılımı



4.3.5.3. Tüzel Kişilerin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı

2023 ve 2024 yıllarında yapılan başvuruların, başvuru sahibi tüzel kişilerin hukuki nitelikleri itibarıyla dağılımına ilişkin tablo aşağıda verilmiştir.

Tablo 4.3.5.3 Başvuruların Tüzel Kişilerin Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı

	2023	2024
Dernek ve Resmi Kurum	0,23%	0,20%
Ticari Şirketler	99,77	99,80

4.3.5.4. Başvuruların Şahsen veya Vekille Yapılmasına Göre Dağılımı

2023 ve 2024 yıllarında yapılan başvuruların, şahsen veya vekille yapılmış olmasına göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

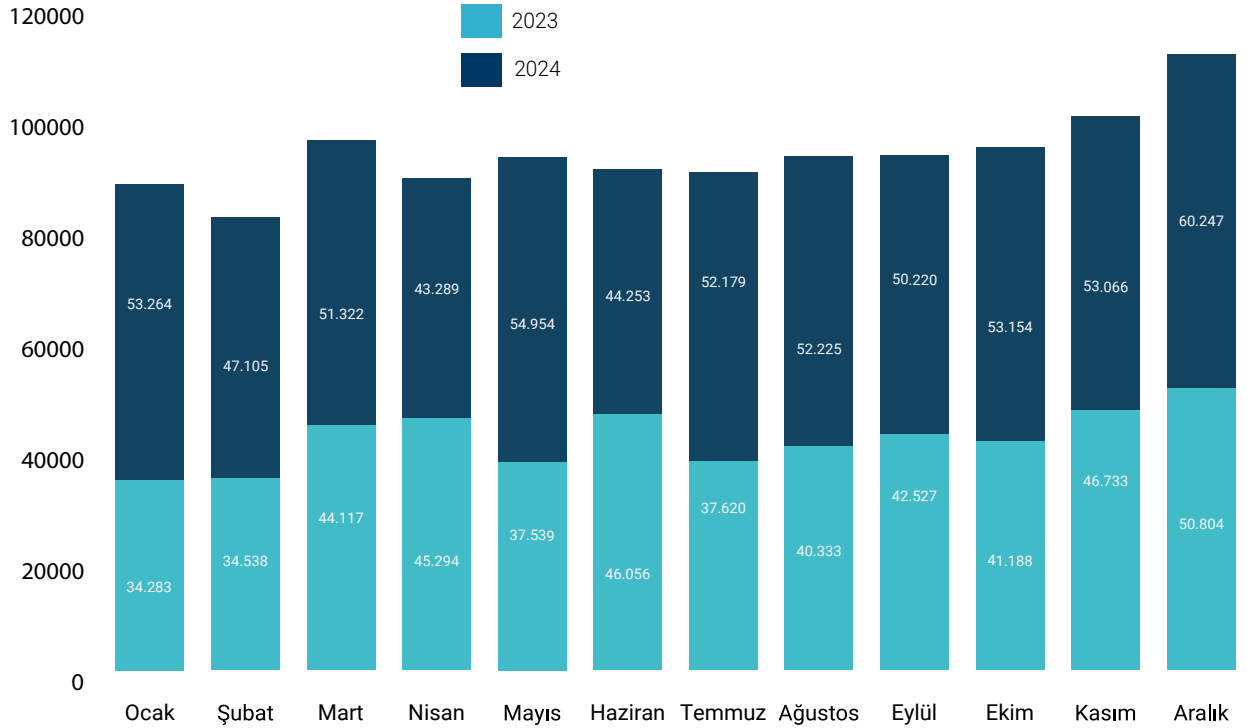
Tablo 4.3.5.4 Başvuruların 2023 – 2024 Yıllarında Şahsen veya Vekille Yapılması Bazında Dağılımı

	2023 Vekaleten Başvuru	2024 Vekaleten Başvuru
Gerçek Kişi	99,01%	99,91%
Tüzel Kişi	99,77	99,76%

4.3.6. Başvuruların Aylara Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafik 2024 yılında Komisyona yapılan başvuruların, aylara göre sayısal dağılımını göstermektedir.

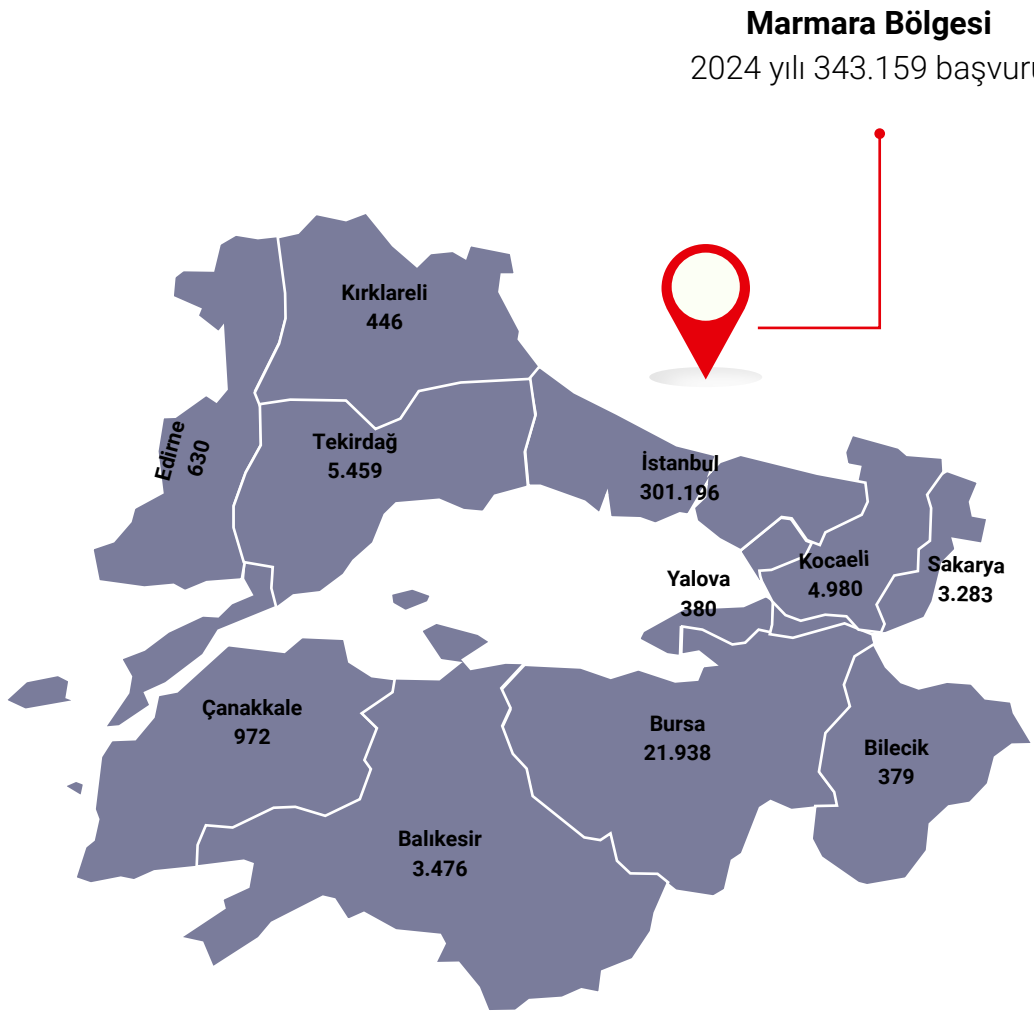
Grafik 4.3.6.1 2023 – 2024 Yıllarında Aylara Göre Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları



4.3.7. Başvuruların Coğrafi Bölgeler Bazında Dağılımı

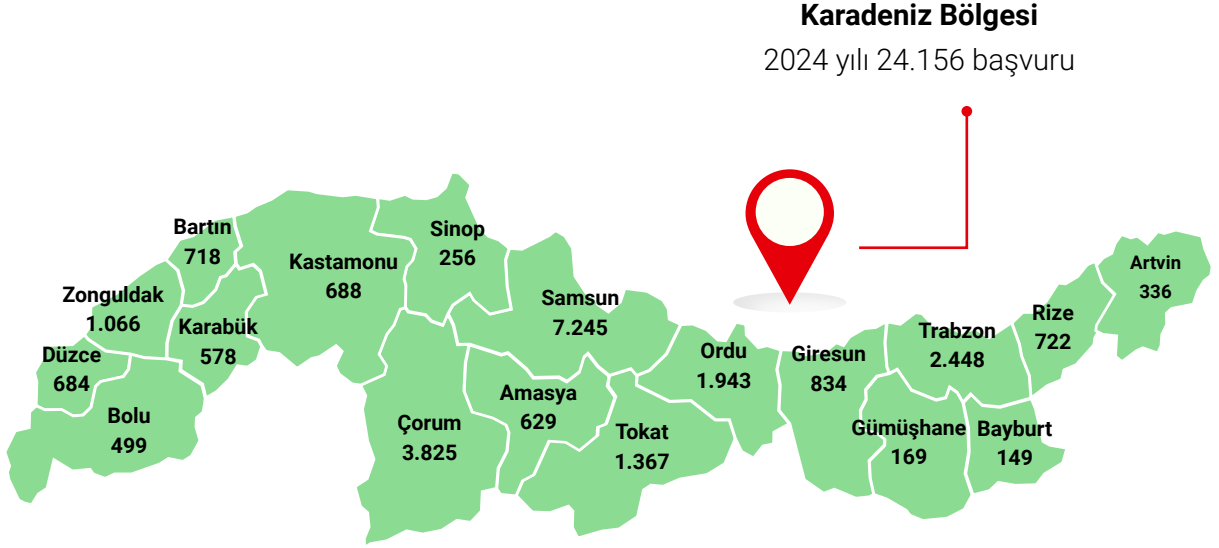
Komisyonu yapılan başvuruların coğrafi bölgeler bazında dağılımına ilişkin istatistiki bilgiler aşağıdaki haritada sunulmuştur.

Grafik 4.3.7.1. Marmara Bölgesi İl Bazlı Başvuru Dağılımı

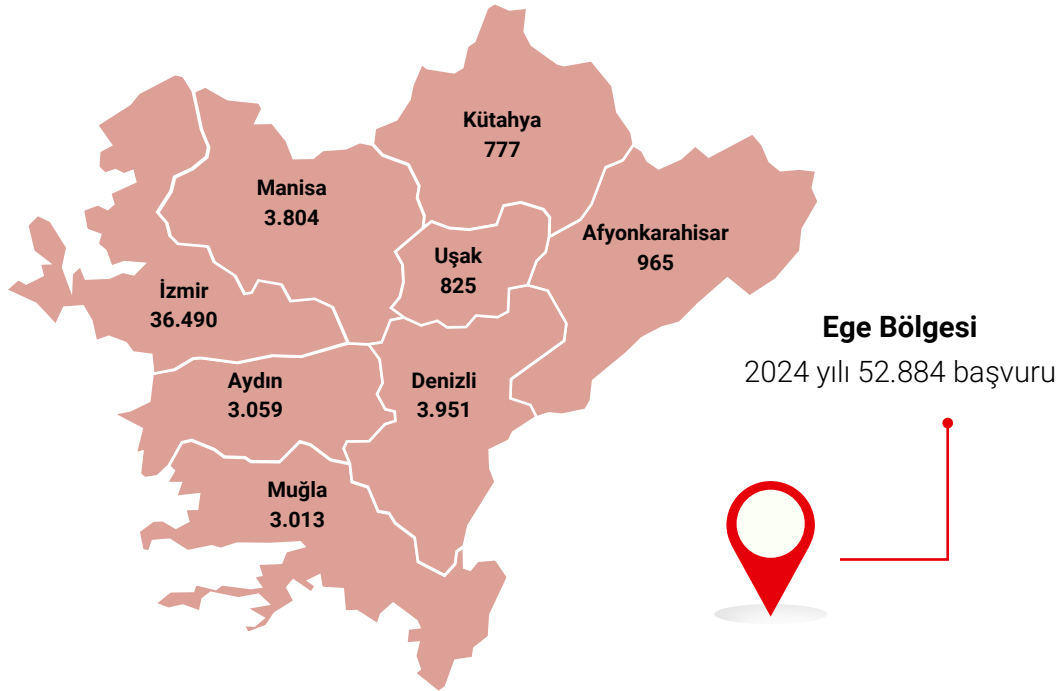


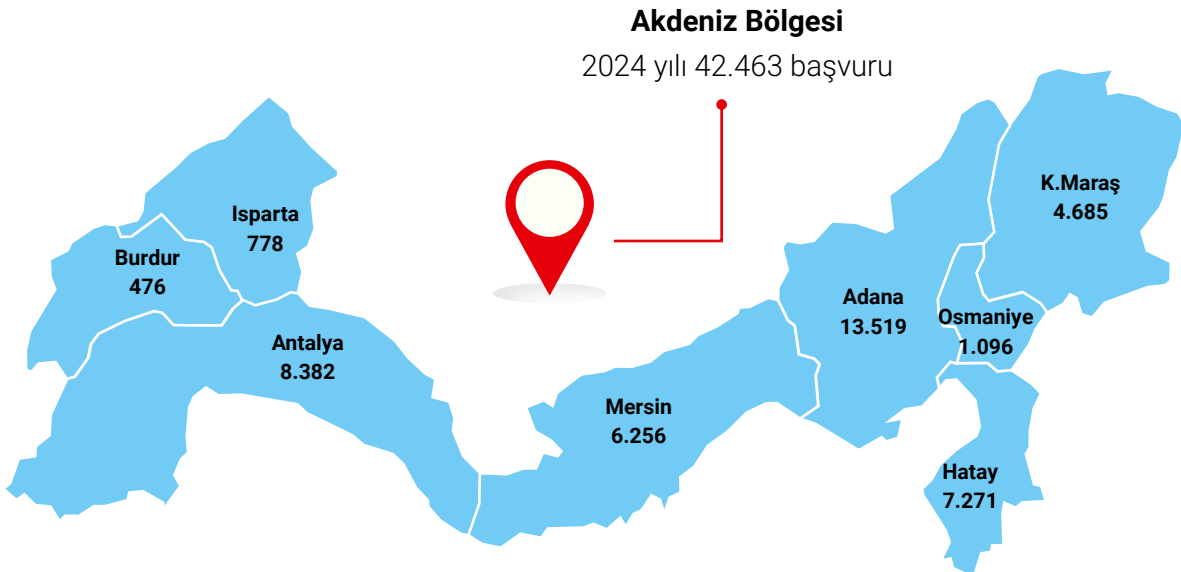
Haritanın incelenmesinden, 2024 yılında da başvurular içinde en büyük payı İstanbul'dan gelen başvuruların oluşturduğu görülmektedir.

Grafik 4.3.7.2. Karadeniz Bölgesi İl Bazlı Başvuru Dağılımı



Grafik 4.3.7.3. Ege Bölgesi İl Bazlı Başvuru Dağılımı



Grafik 4.3.7.4. İç Anadolu Bölgesi İl Bazlı Başvuru Dağılımı**Grafik 4.3.7.5. Akdeniz Bölgesi İl Bazlı Başvuru Dağılımı**

Grafik 4.3.7.6. Doğu Anadolu Bölgesi İl Bazlı Başvuru Dağılımı

Doğu Anadolu Bölgesi

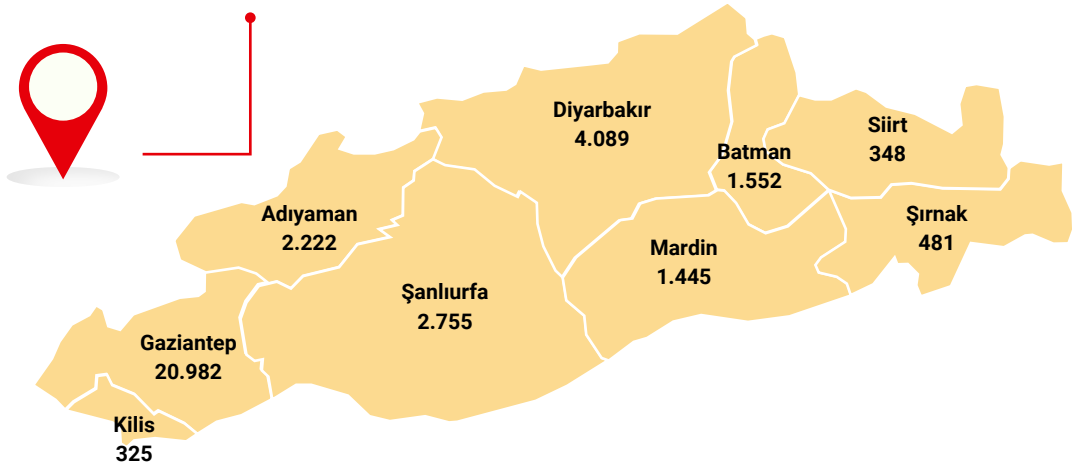
2024 yılı 11.669 başvuru



Grafik 4.3.7.7. Güneydoğu Anadolu Bölgesi İl Bazlı Başvuru Dağılımı

Güneydoğu Anadolu Bölgesi

2024 yılı 34.199 başvuru

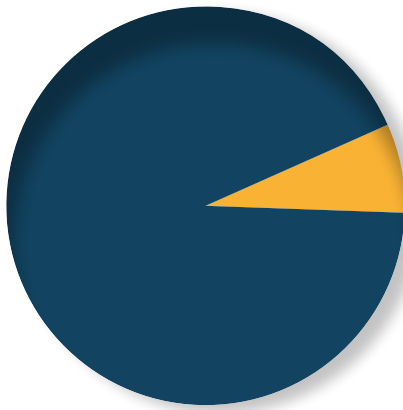


4.3.8. Başvurulara Yapılan Tek Hakem ve Heyet Atamaları

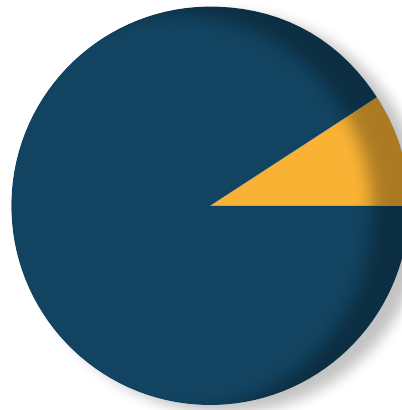
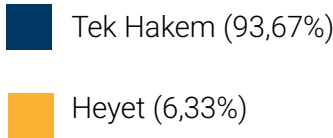
2024 yılında dosyaların %91,32'sinde tek hakem, %8,63'ünde ise heyet olarak görevlendirme yapılmıştır.

2023 ve 2024 yıllarında yapılan tek hakem ve hakem heyeti atamalarının oransal dağılımları aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

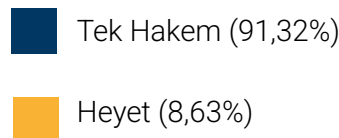
Grafik 4.3.8 Tek Hakem ve Hakem Heyeti Atamalarının Dağılımı



2023 Yılı Grafiği (%)



2024 Yılı Grafiği (%)



Sigortacılık Kanununun 30'uncu maddesinin 15'inci fıkrasında tutarı 50.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar için tek hakem veya heyet görevlendirilmesi yapılabileceği, 50.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklar için ise, en az 3 sigorta hakeminden oluşan bir heyet oluşturulmasının zorunlu olduğu hükmüne yer verilmiştir.

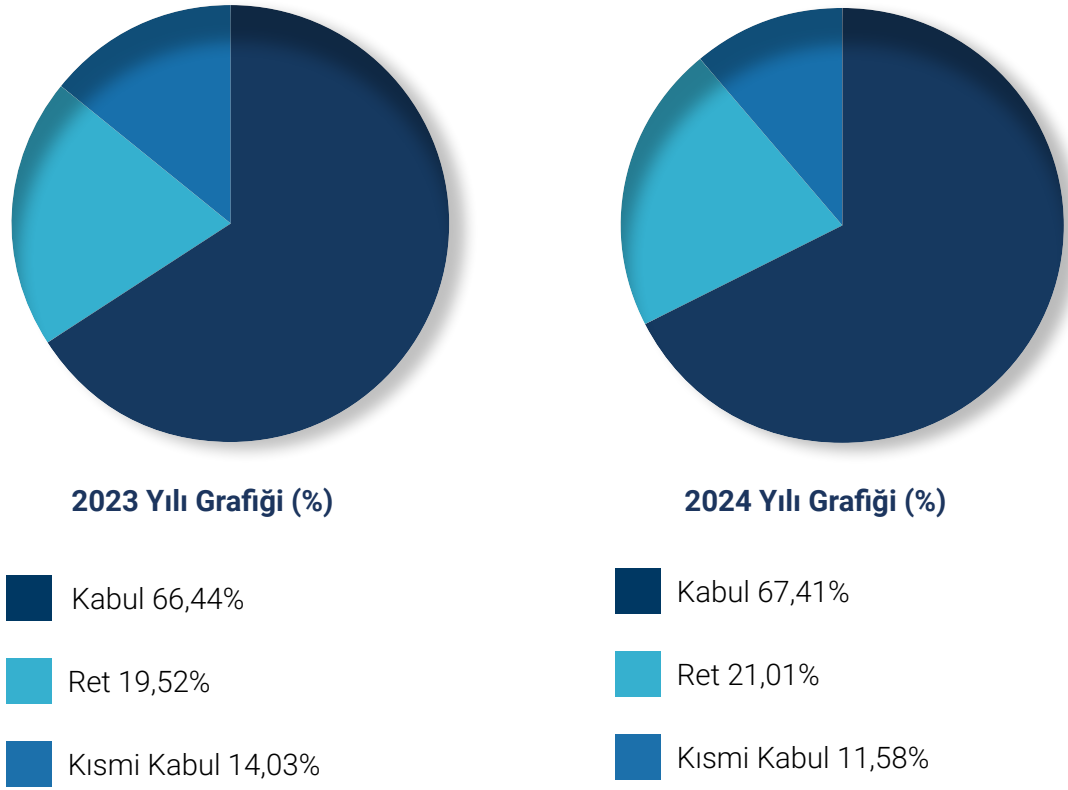
4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistikî Bilgiler

2024 yılında 641.327 uyuşmazlık sigorta hakemlerince karara bağlanmıştır. Hakem kararlarında verilen hükümler ve kararların veriliş süresiyle ilgili istatistikî bilgilere bir sonraki sayfada yer verilmiştir.

4.4.1. Kararların Verilen Hüküm Bazında Dağılımı

Hakem kararlarına ilişkin istatistiki bilgiler, başvuruda belirtilen talebin tamamının kabul edilmiş olmasına, bir kısmının kabul edilmiş olmasına veya tamamının reddedilmiş olmasına göre üçlü bir ayırma tabi tutulmuştur. Sigorta hakemlerince 2024 yılında verilen 641.327 kararın sayısal ve oransal dağılımı, söz konusu üçlü dağılım esas alınarak, 2023 yılı ile karşılaştırmalı şekilde aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

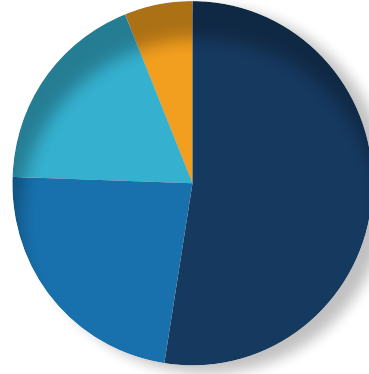
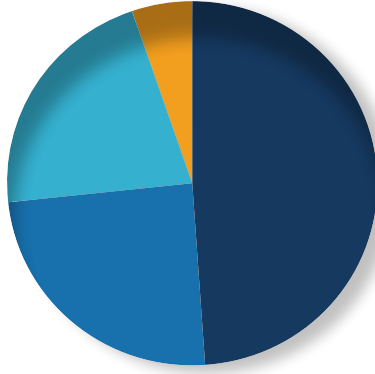
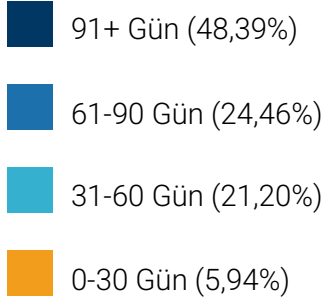
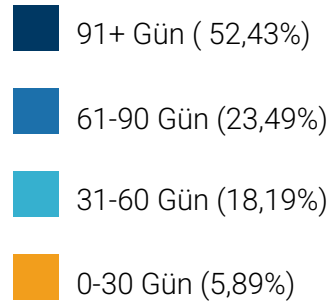
Grafik 4.4.1.1 Hakem Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı



Grafiğin incelenmesinden, 2024 yılında hakemlerce tamamen kabul edilen taleplerin oranının %67,41, kısmen kabul edilen taleplerin oranının %11,58, Reddedilen taleplerin oranının ise %21,01 olduğu görülmektedir.

4.4.2. Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı

Sigorta hakemlerince 2023 ve 2024 yıllarında verilen kararların uyuşmazlık çözüm süresine göre oransal dağılımı bir sonraki sayfada yer verilmiştir.

Grafik 4.4.2 Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı**2023 Yılı Grafiği (%)****2024 Yılı Grafiği (%)**

Sigorta hakemlerinin başvuruları karara bağlama süresi 2024 yılında ortalama 89 gün olarak gerçekleşmiştir.

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 31.12.2024 tarihi itibarıyla 115 itiraz hakemi görev yapmaktadır.

4.5.1. İtiraz Başvuru Ücretleri

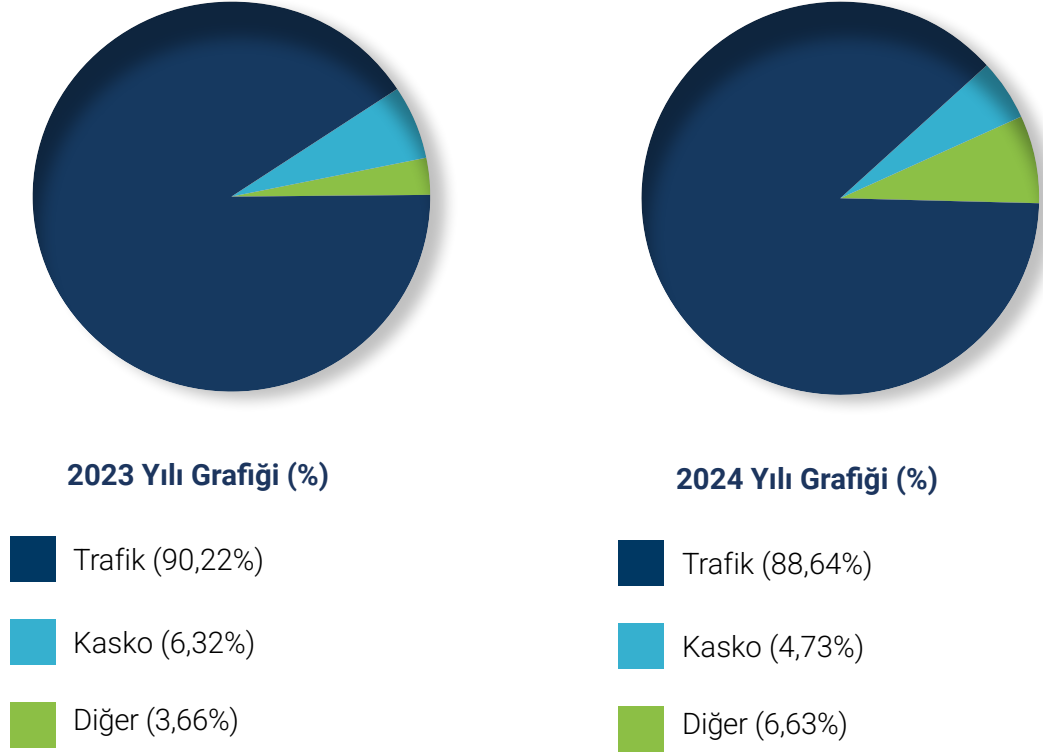
01.02.2024 tarihi itibarıyla itiraz başvuru ücretleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Uyuşmazlığa Konu Miktar (TL)	Başvuru Ücretleri (TL)
0 - 5.000	300
5.001 - 10.000	715
10.001 – 50.000	1.030
50.001 ve üzeri	Uyuşmazlık tutarının %1,5'u (En az 1030 TL olmak üzere)

4.5.2. Sigorta Hakemi Kararlarına Branş Bazında İtiraz Edilme Oranı

2024 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının branş bazında oransal dağılımı aşağıda verilmiştir.

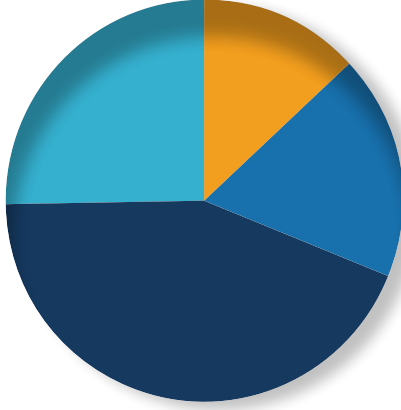
Grafik 4.5.2 İtirazların Poliçe Türlerine Göre Dağılımı



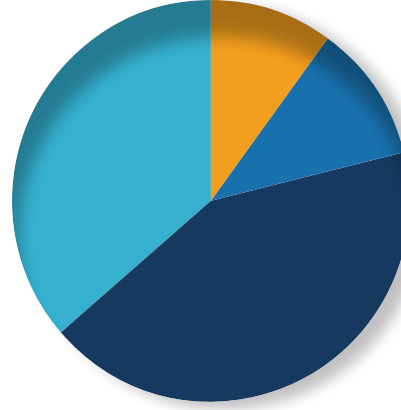
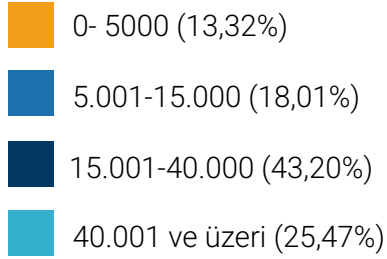
4.5.3. İtirazların Uyuşmazlık Tutarı Bazında Dağılımı

2024 yılında yapılan itiraz başvurularının, uyuşmazlık miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

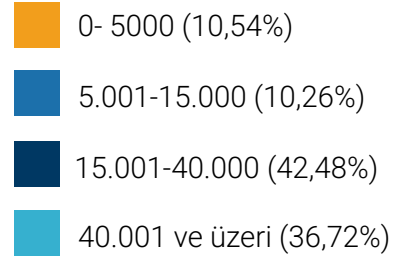
Grafik 4.5.3 İtirazların Uyuşmazlık Tutarlarına Göre Dağılımı



2023 Yılı Grafiği (%)



2024 Yılı Grafiği (%)

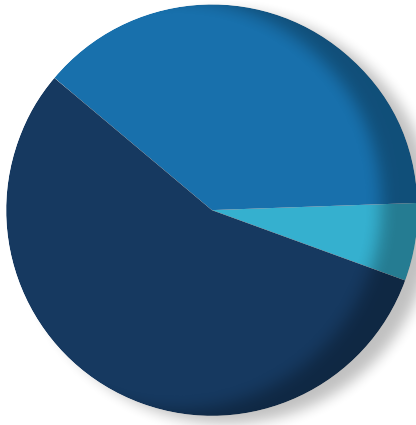


4.5.4. İtiraz Başvurularının, İtiraz Eden Taraf Bazında Dağılımı

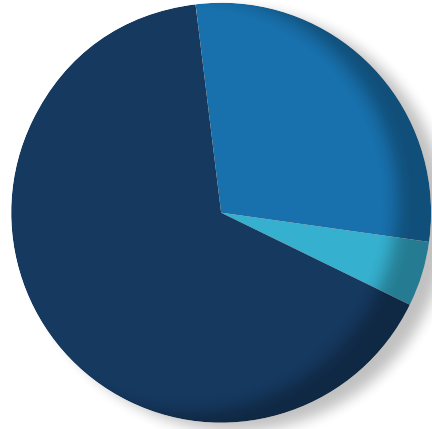
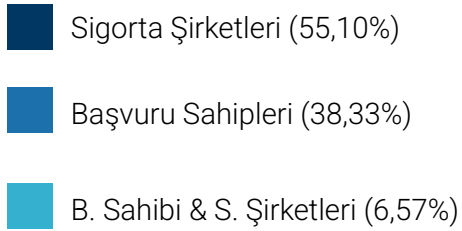
2023 ve 2024 yıllarında yapılan itiraz başvurularının, itiraz eden tarafa göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

2024 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının %66,19'unun sigorta kuruluşları tarafından, %29,22'sinin sigortalılar ve diğer hak sahipleri tarafından, %4,59'unun ise hem sigorta kuruluşları, hem de sigortalılar tarafından yapıldığı görülmektedir.

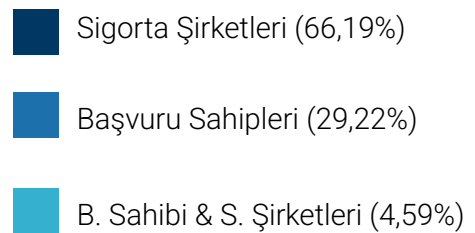
Grafik 4.5.4 İtiraz Başvurularının İtiraz Eden Taraf Bazında Dağılımı



2023 Yılı Grafiği (%)



2024 Yılı Grafiği (%)



4.5.5. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2023 ve 2024 yıllarında verilen kararların, hüküm bazında oransal dağılımlarını gösteren tablo bir sonraki sayfada sunulmuştur.

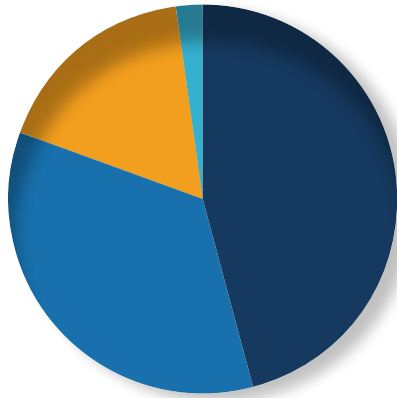
Tablo 4.5.6 İtiraz Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı

	2023	2024
Başvuru Sahibi Lehine Karar Değişikliği	19,67%	17,08%
İtiraz Ret	70,41%	72,43%
Sigorta Şirketi Lehine Karar Değişikliği	9,92%	10,49%

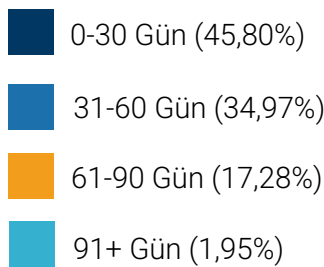
4.5.6. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Çözüm Süresi Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2023 ve 2024 yıllarında verilen kararların, uyuşmazlık çözüm süresi bazında oransal dağılımlarını gösteren grafik aşağıda sunulmuştur.

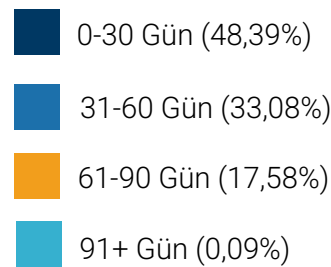
Grafik 4.5.7 2023 ve 2024 Yıllarında İtiraz Hakemlerince Verilen Kararların Çözüm Süresi Bazında Dağılımı



2023 Yılı Grafiği (%)



2024 Yılı Grafiği (%)



İtiraz hakemlerinin itirazları karara bağlama süresi 2023 yılında ortalama 40 gün, 2024 yılında 51 gün olarak gerçekleşmiştir.



E-PLATFORMLAR VE BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ

5. E-PLATFORMLAR ve BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ

Komisyon, 2024 yılında uyuşmazlık başvurularıyla ilgili çalışmalarının yanında sektörün ve kamuoyunun tahkim sistemiyle ilgili bilgilendirilmesine yönelik faaliyetlerini de sürdürmüştür. Diğer taraftan Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ile birlikte hazırlanarak uygulamaya konulan bilgi işlem sisteminin geliştirilmesine 2024 yılında da devam edilmiştir.

5.1. Komisyon İnternet Sitesi

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

Komisyonumuzun internetteki yüzü olan web sitemizin yeni kurumsal ve yenilikçi vizyonumuzu yansıtan ikinci versiyonu, güncel teknolojiler kullanılarak geliştirilmiş ve kullanıma sunulmuştur. Web sitemizin kullanıcı odaklı, sadelik ve işlevselliği odak noktasına yerleştiren yeni tasarımı ile, güncel trendler ile de uyumlu daha güzel bir kullanıcı deneyimi hedeflenmiştir.

Başvuru şartları, başvuru için gereken belgeler ve başvuru süreciyle ilgili tüm bilgilere ayrıntılı olarak yer verilen sitede, sigortacılık ve tahkim hukukuyla ilgili mevzuat kaynaklarına da ulaşılabilmesi sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda öngörülen yükümlülüklerin yerine getirilebilmesini teminen aydınlatma metni, veri işleme politikalarına ilişkin dokümanlar ve veri sorumlusuna başvuru formunun güncel versiyonu internet sayfası üzerinden paylaşılmıştır.

Başvuru sahipleri Tahkim e-İşlemler menüsünü kullanarak, Komisyona yaptıkları başvuruların hangi aşamada bulunduğunu sorgulayabilmekte, itiraz ve belge gönderimi yapabilmekte, başvurularını güncel olarak takip edebilmektedirler.

5.2. Online Başvuru Süreçleri

Başvuru süreçlerinde 2024 yılına kadar sadece havale ve eft ile kabul edilmekte olan ücretlerin Sanal POS aracılığı ile de ödenebilmesi amacı ile başlatılan proje kapsamında, Aralık ayı itibarı ile gerek banka kartı gerekse kredi kartı ile başvuru ücreti ödenebilmesi imkanı sağlanmıştır.

Bu geliştirme ile ödeme adımı başvurunun içine alınarak başvuran için işlem kolaylığı sağlanırken, başvuru aşamasında yatırılması gereken başvuru ve tebligat ücretlerinin sistem tarafından otomatik hesaplanması ile de başvuran tarafında hata payının ortadan kaldırılması ve eksik ücret nedeni ile başvurunun işlem dışına alınmasının önüne geçilmesi sağlanmıştır.

Kullanıcı dostu uygulama vizyonumuz kapsamında, sanal POS ile ödeme imkanının 2025 yılının ilk yarısında bilirkşi, ıslah ve itiraz süreçleri için de uygulamaya alınması hedeflenmektedir.

5.3. E-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 içermektedir. Aynı maddenin 3 üncü fıkrasında ise "Özellik arz eden dosyalara ilişkin hakem kararları ve gerekçeleri, üç aylık dönemler itibariyle 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. 2024 yılında da, bir önceki yılda olduğu gibi, dörder adet Bülten ve Hakem Karar Dergisi üç aylık dönemler halinde Komisyon internet sitesinden yayınlamıştır.

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

Hakem Karar Dergisinde ise özellik arz eden hakem ve hakem heyeti kararları uyuşmazlığa konu poliçe türüne göre sınıflandırılmak suretiyle yayınlanmaktadır. Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 21'inci maddesi uyarınca yayınlanan kararlarda taraflara veya üçüncü kişilere ait özel bilgilere yer verilmemektedir. 2024 yılında yayınlanan dört adet Hakem Karar Dergisinde, örnek teşkil edebilecek hakem kararları, ilgili poliçe türlerine göre tasnif edilerek kamuoyunun bilgisine sunulmuştur.

SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU
INSURANCE ARBITRATION COMMISSION

EKİM-ARALIK 2024

e-BÜLTEN

60. SAYI

1

Üç Aylık Dönem Verileri
Görmek için [tıklayınız.](#)

2

Hakem Karar Dergisi
31 Aralık 2024 tarihi itibarıyla, Sigorta Hakemlerince toplam 2.046.135 başvuru karara bağlanmıştır. Karar örneklerini incelemek için lütfen [tıklayınız.](#)

3

Hakem Listesi
Hayat ve Hayat dışı Sigorta Hakemlerine ilişkin güncel listelere ulaşmak için lütfen [tıklayınız.](#)

4

İtiraz Hakem Listesi
Hayat ve Hayat dışı İtiraz Hakemlerine ilişkin güncel listelere ulaşmak için lütfen [tıklayınız.](#)

5

Üye Kuruluşlar
Aralık ayı sonu itibarıyla üye kuruluşların sayısı 42, söz konusu kuruluşların sektörün prim üretimi içerisindeki payı %63,38'tir. Üye Kuruluşların güncel listesine ulaşmak için lütfen [tıklayınız.](#)

SİGORTA TAHKİM
KOMİSYONU

HAKEM
KARAR DERGİSİ

Ekim - Aralık 2024 / Sayı: 60

MALİ TABLOLAR

6. MALİ TABLOLAR

Aşağıda sırasıyla, Komisyonun 31.12.2024 tarihli bilançosu ve özet gelir tablosu verilmiştir.

6.1. Bilanço

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2024 Tarihli Bilançosu (TL)

AKTİF (VARLIKLAR)		TUTAR
I. DÖNEN VARLIKLAR		1.033.869.849,37
A. Hazır Değerler		878.077.696,74
B. Ticari Alacaklar		1.173.571,25
C. Diğer Alacaklar		1.531.694,31
D. Verilen Sipariş Avansları		107.934,35
E. Gelecek Aylara Ait Giderler Ve Gelir Tahakkukları		152.978.952,72
II. DURAN VARLIKLAR		16.400.645,97
A. Ticari Alacaklar		12.471,18
B. Maddi Duran Varlıklar		7.815.724,71
C. Maddi Olmayan Duran Varlıklar		8.300.918,34
D. Gelecek Yıllara Ait Giderler ve Gelir Tahakkukları		271.531,74
AKTİF (VARLIKLAR) TOPLAMI		1.050.270.495,34

PASİF (KAYNAKLAR)		TUTAR
I. KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR		748.305.753,25
A. Ticari Borçlar		14.030.866,20
B. Diğer Borçlar		88.979.615,76
C. Alınan Avanslar (Sonuçlanmamış Dosyalara İlişkin Başvuru Ücretleri)		506.720.785,47
D. Ödenecek Vergi ve Diğer Yükümlülükler		85.256.311,93
1. Ödenecek Vergi ve Fonlar		82.188.736,41
2. Ödenecek Sosyal Güvenlik Kesintileri		3.067.575,52
E. Borç ve Gider Karşılıkları		52.986.631,39
1. Dönem Karı Vergi ve Diğer Yasal Yükümlülük Karşılıkları		78.393.013,64
2. Dönem Karının Peşin Ödenen Vergi ve Diğer Yükümlülükleri (-)		-25.406.382,25
F. Gelecek Aylara Ait Gelirler ve Gider Tahakkukları		331.542,50
II.ÖZ KAYNAKLAR		301.964.742,09
A. Kar Yedekleri		17.584.717,31
1. Ödenmiş Sermaye (Özel Fonlar)		17.584.717,31
B. Geçmiş Yıl Karları		49.710.121,61
C. Dönem Net Karı (Zararı)		234.669.903,17
1. Dönem Net Karı		234.669.903,17
PASİF TOPLAMI		1.050.270.495,34

GELİR TABLOSU		TUTAR
A. BRÜT SATIŞLAR		2.848.107.636,47
1. Sigorta Şirketleri Sabit Katılım Payı Gelirleri		2.150.000,00
2. Sigorta Şirketleri Dosya Katılım Payı Gelirleri		1.311.231.499,93
3. Komisyona Başvuru Ücretleri		669.013.018,06
4. Bilirkişi Ücret Gelirleri		864.933.647,00
5. Sigorta Şirketleri Dosya başı Görüntüleme Gelirleri		209.142,98
6. Diğer Gelirler		570.328,50
B. SATIŞTAN İADELER(-)		-266.100,81
C. FAALİYET GİDERLERİ(-)		-2.831.682.643,30
1. Personel Giderleri		-171.730.959,67
2. Bilirkişi ve Hakem Ücret Giderleri		-2.573.676.688,93
3. Diğer Giderler		-86.274.994,70
FAALİYET KARI VEYA ZARARI		16.158.892,36
D. DİĞER FAALİYETLERDEN OLAĞAN GELİR VE KARLAR		301.360.787,63
1. Faiz Gelirleri		301.360.787,63
E. DİĞER FAALİYETLERDEN OLAĞAN GİDER VE ZARARLAR (-)		-10.334.518,62
1. Karşılık Giderleri		-854.336,50
2. Kambiyo Zararları (-)		-5.965,64
3. Enflasyon Düzeltme Zararları		-9.474.216,48
F- OLAĞANDIŞI GELİR VE KARLAR		6.284.839,60
G- OLAĞANDIŞI GİDER VE ZARARLAR (-)		-407.084,16
DÖNEM KARI VEYA ZARARI		313.062.916,81
H- DÖNEM KARI, VERGİ VE DİĞER YASAL YÜKÜMLÜLÜK		-78.393.013,64
DÖNEM NET KARI VEYA ZARARI		234.669.903,17



SİGORTA TAHKİM
KOMİSYONU

2024 Annual Report



SİGORTA TAHKİM
KOMİSYONU

*"Justice is the soul
of the universe."*

Contents

PRESENTATION	58
INTRODUCTION	60
Vision	61
Mission	61
1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION	62
1.1. Commission Presidency	63
1.2. Departments and Staff	64
1.3. Organizational Chart	65
2. INSURANCE ARBITRATORS AND APPEAL ARBITRATORS	66
2.1. General Information	67
2.2. Statistical Data Related to Insurance Arbitrators and Appeal Arbitrators ..	67
3. MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS	69
3.1. General Information About Membership of Arbitration System ..	70
3.2. Information on Member Establishments	70
3.3. Market Shares of Member Establishments in Insurance Sector ..	71
4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2024	73
4.1. General Evaluation About Applications Made in 2024	74
4.2. Application Fees	75
4.3. Statistical Data on Applications	75
4.4. Statistical Data Regarding Arbitrators' Decisions	89
4.5. Information About Appeals	91
5. E-PLATFORMS AND INFORMATION ACTIVITIES	96
5.1. Commission Website	97
5.2. Online Application Processes	97
5.3. E-Bulletin and Arbitrator Decisions Journal	98
6. FINANCIAL STATEMENTS	99
6.1. Balance Sheet	100
6.2. Income Statement	102
EK-1 INSURANCE ARBITRATORS LIST	104
EK-2 APPEAL ARBITRATIONS LIST	108
EK-3 MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS	110

ABBREVIATIONS USED IN THE REPORT

Association-TSB:Association of Insurance Reassurance and Pension Companies of Turkey

Commission:Insurance Arbitration Commission

DASK:Turkish Catastrophe Insurance Pool

Insurance Institutions:Insurance Companies, Turkish Catastrophe Insurance Pool, Assurance
Account and Agricultural Insurance Pool

Members Establishments:.....Organizations that are members of the Insurance Arbitration System
(Insurance Companies, Turkish Catastrophe Insurance Pool, Assurance
Account and Agricultural Insurance Pool)

Undersecretariat:Undersecretariat of Treasury (Abolished)

SEDDK:Insurance and Private Pension Regulation and Supervision Agency

TARSIM:Agricultural Insurance Pool

TL:.....Turkish Lira

Presentation

The Insurance Arbitration Commission has been established in accordance with Article 30 of the Insurance Law No. 5684 to ensure the swift, simple, and low-cost resolution of disputes arising from insurance contracts. By the end of 2024, the Commission will have completed its fifteenth calendar year. In this context, a report containing detailed information about the Commission's activities in 2024 has been submitted to your attention.

In 2024, the number of applications to the Commission increased by 9.21% compared to the previous year, with 614,576 applications in the non-life branch and 732 applications in the life branch. Considering that applications in 2023 showed a 12.45% increase compared to 2022, it can be seen that the arbitration system has become an important alternative dispute resolution method for insurance disputes and has significantly reduced the burden on the judiciary.

To make the system operate more effectively in line with the Commission's founding purpose, internal guidelines, procedures, and task definitions were updated, and guidelines for arbitrators and experts regarding their duties and operations were also updated, strengthening institutional integrity. Additionally, efforts to digitalize processes continued in 2024. Many innovations were implemented, such as the renewal of the Commission's website to be compatible with current technology, the possibility of paying the application fee and notification expenses

for disputes submitted electronically through bank transfer/EFT or credit card, and the update of the application guide and launch of the online form. As a result of these efforts, the effectiveness of the arbitration system in resolving insurance disputes has continued to increase.

During the reporting period, the number of disputes concluded by insurance arbitrators reached 641,327, while the number of objections resolved by objection arbitrators reached 102,276, totaling 743,603 applications that were concluded.

Despite the increase in the number of applications and cases concluded by arbitrators, in 2024, disputes referred to the Commission were resolved in an average of 133 days, while objection applications were resolved within 51 days. Efforts to resolve disputes as quickly as possible through the insurance arbitration system have continued.

By the end of 2024, the number of members in the arbitration system had reached 42, consisting of 39 insurance companies, the Natural Disaster Insurance Institution (DASK), the Agricultural Insurance Pool (TARSİM), and the Guarantee Fund. The updated list of members is published on our website.

The first section of the report provides information about the Commission's organizational structure, insurance arbitrators, and member organizations, while the second section contains a general evaluation of the applications made in 2024 and statistical data. The prepared report is also made available to the public electronically through the Commission's website (<http://www.sigortatahkim.org>).

We would like to express our gratitude to all parties involved in the efforts and hope that this activity report will be beneficial for our sector. Best regards.



Melike GÖZÜŞİRİN
Chairperson

Introduction

The Insurance Arbitration Commission has been established in accordance with Article 30 of the Insurance Law No. 5684 to resolve disputes arising from insurance contracts between policyholders and the parties assuming the risk, in a simple, swift, and fair manner by expert arbitrators in the fields of insurance and insurance law.

As stated in the justification of Law No. 5684, the creation of the arbitration system in insurance was based on the functioning of the "Ombudsman System" that exists in international practices. To ensure alignment with the domestic legal system, the system was shaped in accordance with the basic principles and procedures of the arbitration system outlined in the Civil Procedure Law.

Under the relevant legal framework, the Insurance Arbitration Commission is responsible for ensuring the administrative efficiency of the arbitration system in insurance. The initial review of disputes filed with the Commission is carried out by the rapporteurs working at the Commission. According to Law No. 5684, the authority to make decisions on the substance of disputes is granted to independent insurance dispute and appeal arbitrators, who are listed in the 'Insurance Arbitrators List' maintained by the Commission. These arbitrators are identified by the Insurance and Private Pension Regulatory and Supervisory Authority (SEDDK) as meeting the necessary qualifications for arbitration.

In 2013, with the amendment made to Article 30 of the Insurance Law No. 5684 by Law No. 6456 on April 3, 2013, the position of appeal arbitrators was established within the arbitration system. According to the law, decisions made by arbitrators on disputes exceeding 15,000 Turkish Liras can be appealed to the Commission within ten days following the notification of the decision to the concerned party. The execution of the arbitrator's decision is suspended during the appeal. The appeal request is exclusively examined by appeal arbitration panels formed by the Commission to review such requests. A decision is made within two months from the referral of the matter to the panel. For disputes under 238,730 Turkish Liras, decisions made on appeals are final. For disputes exceeding 238,730 Turkish Liras, decisions made on appeals can be further appealed to a higher court.

The Insurance Arbitration Commission began its operations on February 14, 2008. Since that date, applications for arbitration from individuals wishing to become insurance arbitrators, who meet the qualifications specified in the Insurance Law, have been evaluated and submitted for approval by the Undersecretariat of the Treasury. Membership agreements have been signed with organizations wishing to join the arbitration system. Additionally, to inform the public about the system, the Commission's website was established and opened to the public, and the necessary information technology infrastructure for tracking applications was created.

After the formation of the arbitrator lists and the completion of the membership process, the Commission started accepting dispute applications on August 12, 2009. From this date until December 31, 2024, a total of 2,502,268 applications were made to the Commission. In 2024, a total of 614,576 applications were made in the non-life branch (732 in the life branch).

Of the applications made to the Commission, 473,915 are related to member organizations. A total of 23,190 applications could not be processed due to the failure to meet the application requirements, and 36,750 application files were closed as a result of the preliminary review conducted by the rapporteurs, as they did not meet the necessary criteria according to the relevant legal provisions. Additionally, 2,428 dispute applications were resolved through settlement at the rapporteur stage, demonstrating that the Commission not only contributes to the resolution of disputes through arbitrators but also plays a role in conciliating the parties.

In 2024, the number of members in the arbitration system reached 42, consisting of 39 insurance companies, the Natural Disaster Insurance Institution (DASK), the Agricultural Insurance Pool (TARSİM), and the Guarantee Fund. The updated membership list is published on our website.

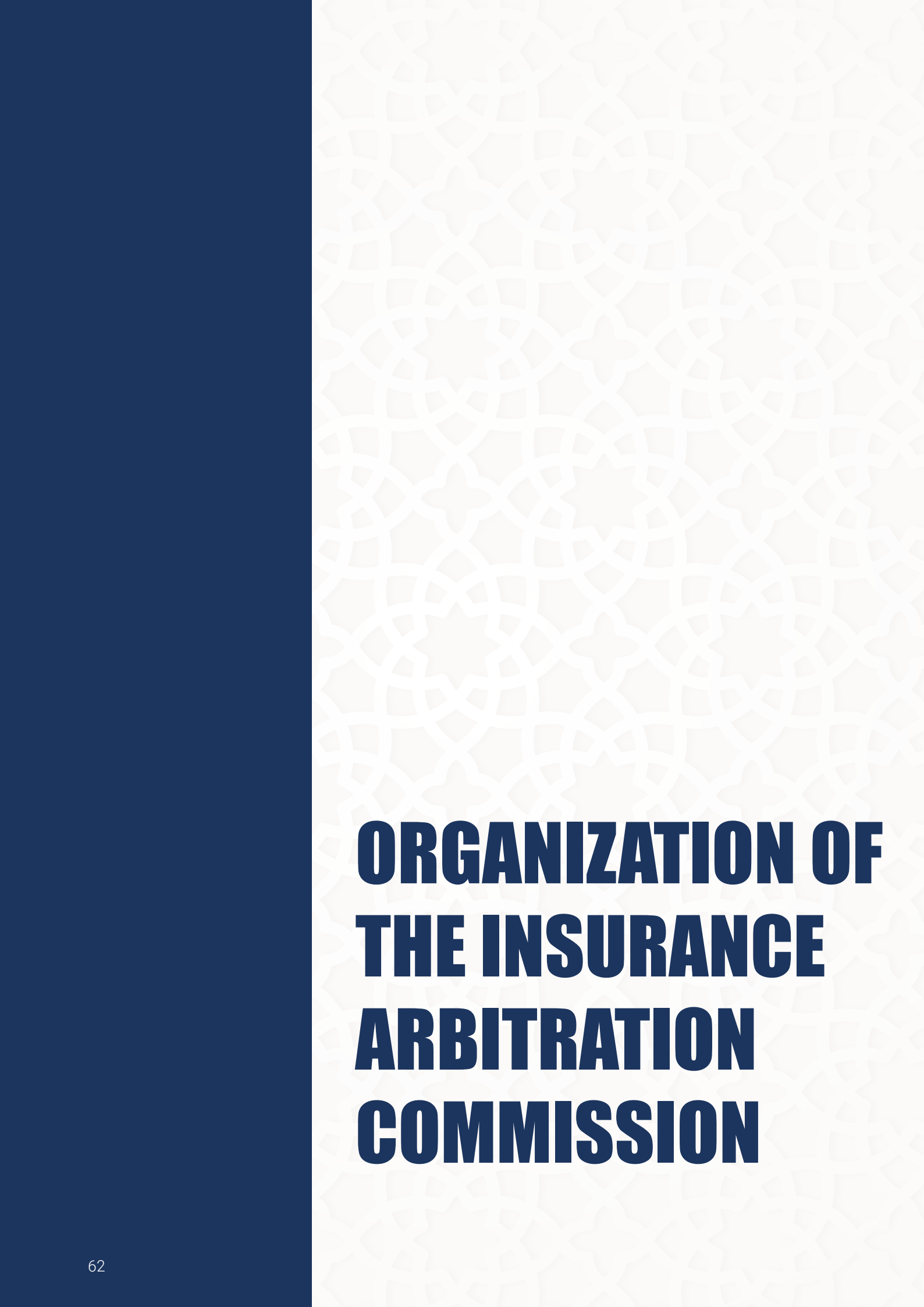
There are 372 insurance dispute arbitrators who are registered on the Insurance Arbitrators List and actively serve. The Insurance Arbitrators List is regularly updated and made available to the public on the Commission's website. In addition to the 372 insurance dispute arbitrators, 366 of whom are in the non-life branch and 6 in the life branch, there are 115 objection arbitrators serving at the Commission.

Vision

The vision of the Insurance Arbitration Commission is to become the preferred institution for resolving disputes arising from insurance contracts, as an impartial, transparent, expert, and trustworthy body. At the same time, it aims to become an exemplary institution by continually improving the quality and effectiveness of the services provided, based on international standards in this field..

Mission

The mission is to strengthen the trust in the insurance sector by ensuring that disputes arising from insurance contracts are resolved quickly, fairly, and at a lower cost compared to courts, through independent insurance arbitrators.



ORGANIZATION OF THE INSURANCE ARBITRATION COMMISSION

1. ORGANIZATION OF THE INSURANCE ARBITRATION COMMISSION

The organization of the Insurance Arbitration Commission is composed of the Commission Presidency, the Commission Director, Deputy Directors, Rapporteurs, and other support staff, who work under the authority of the Presidency, in accordance with Article 30 of the Insurance Law No. 5684 and the Regulation on Arbitration in Insurance. The headquarters of the Insurance Arbitration Commission is located in Istanbul.

1.1. Commission Presidency

The Commission Presidency consists of five members: one representative from the Insurance and Private Pension Regulation and Supervision Agency (SEDDK), two representatives from the Association of the Insurance, Reinsurance and Pension Companies of Türkiye (the Association), one representative from a consumer association, and one academic legal expert appointed by SEDDK.

1.1.1. Members of the Commission Presidency

As of December 31, 2024, the names, roles, and representing institutions of the members of the Commission Presidency are presented below.

Members of the Commission Presidency		
Chair	Melike GÖZÜŞİRİN	SEDDK Representative
Vice Chair	Ahmet YAŞAR	President of Maher Holding Insurance Group
Member	Av. Şükran EROĞLU	TÜKODER Representative
Member	Prof. Dr.Kemal ŞENOCAK	Faculty Member, Ankara University Faculty of Law
Member	Ahmet GÖKDAĞ	TSB Representative

1.1.2. Structure and Duties of the Commission Presidency

The formation and duties of the Insurance Arbitration Commission Presidency are defined in paragraphs 2 and 3 of Article 30 of the Insurance Law No. 5684, as well as Articles 5 and 6 of the Regulation on Arbitration in Insurance.

The Commission Presidency carries out the following duties as specified by the Law and the Regulation:

- Taking the necessary measures to ensure that the arbitration system operates in a fair, impartial, and effective manner,
- Appointing the director, deputy directors, rapporteurs, and other personnel,
- Evaluating applications from insurance arbitrators and notifying the Agency for the approval of those deemed suitable.

- Evaluating applications from insurance arbitrators and notifying the Agency for the approval of those deemed suitable,
- Maintaining the list of arbitrators and experts,
- Establishing and supervising mechanisms to ensure the correct appointment of insurance arbitrators and, when necessary, the formation of arbitration and appeal arbitration panels in accordance with the provisions of this Regulation,
- Paying arbitrator fees,
- Deciding on the opening of offices,
- Determining the duties to be assigned to the Commission director, deputy directors, and the office director and their deputies,
- Fulfilling other tasks assigned by the Agency,
- Evaluating applications submitted to the Commission for registration on the expert list and taking the necessary actions for those who meet the requirements to be listed,
- Publishing announcements as required by legislation,
- Establishing the necessary IT infrastructure to allow applications to be submitted electronically..

1.2. Departments and Staff

The Insurance Arbitration Commission is composed of the members of the Commission Presidency, the Commission Director and Deputy Directors, insurance rapporteurs, the appeals officer, authorized personnel, and other staff.

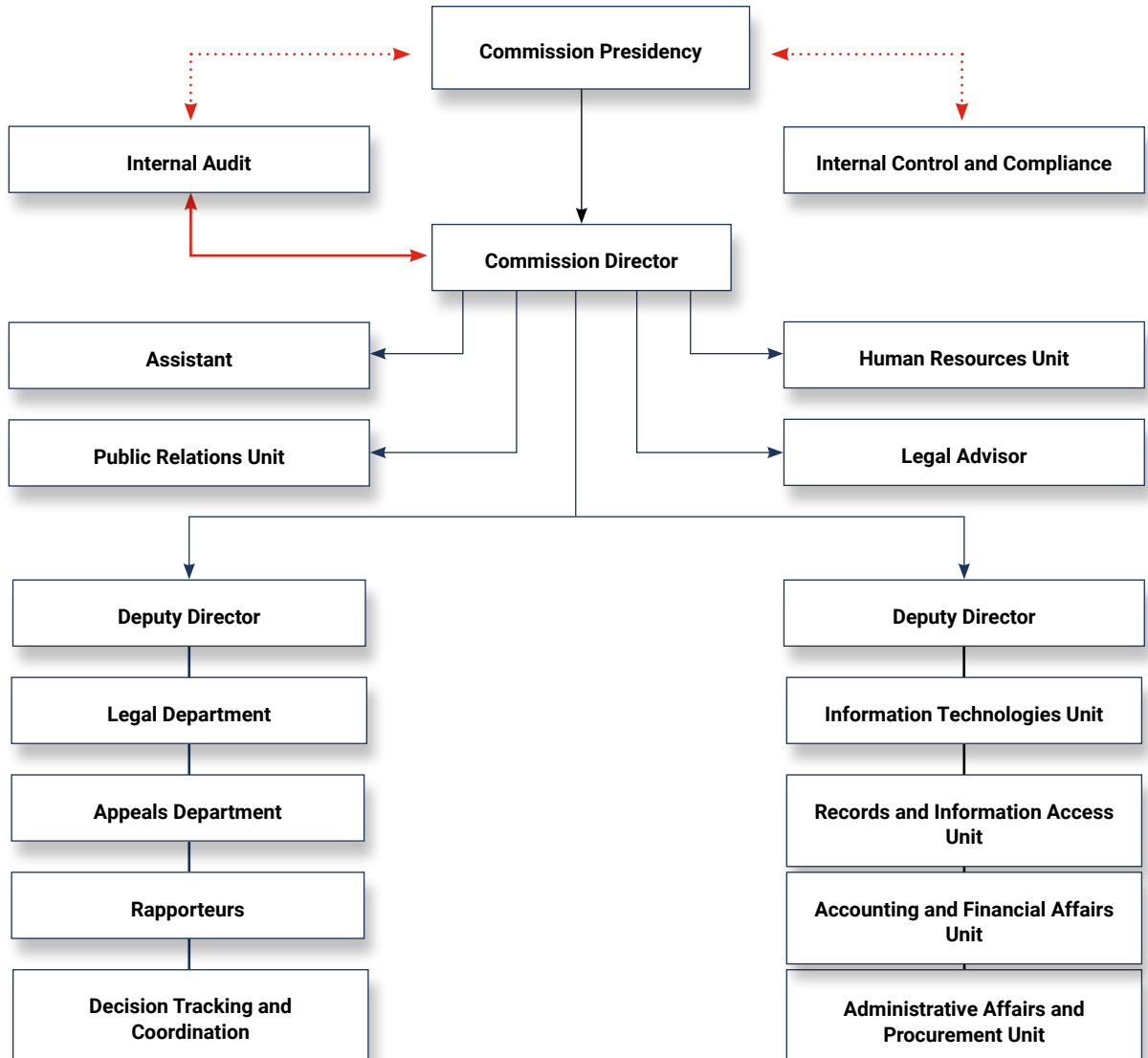
As of December 31, 2024, in addition to the members of the Commission Presidency, the Insurance Arbitration Commission has operated with a total of 112 personnel, including 1 Commission Director, 2 Deputy Directors, 25 Rapporteurs, 1 Appeals Officer, and 83 other staff members.

Title	Name - Surname	Department
Director	Abdullah ADIYAMAN	Commission Directorate
Deputy Director	İbrahim Seçkin ÖNDER	Information Technologies
Deputy Director	Av.Turan BUĞDAY	Legal Affairs
Coordinator	Av.Sibel AYTEKİN	Rapporteur Department
Department Manager	Burak Enes BOZBAYINDIR	Internal Audit
Department Manager	Burak KARA	Information Technologies Department
Department Manager	Av.Eyüp Efkan ESEROVA	Legal Department
Department Manager	Semih EDİS	Administrative Affairs and Procurement Department

Title	Name - Surname	Department
Department Manager	Özkan BARAÇKILIÇ	Human Resources
Department Manager	Cemalettin BİLGİÇ	Appeals Department
Department Manager	Mahiye KILIÇ	Decision Tracking and Coordination Department
Department Manager	Salim Dinçer TOPYALIN	Records and Information Access Department
Department Manager	Mine YAMAN	Accounting and Financial Affairs Department

1.3. Organization Chart

As of December 31, 2024, the organizational chart of the Commission is provided below.





INSURANCE AND APPEALS ARBITRATORS

2. INSURANCE AND APPEALS ARBITRATORS

2.1. General Information

An insurance and appeals arbitrator is a person who resolves disputes arising from insurance contracts between the insured party (or those benefiting from the insurance contract) and the party assuming the risk. The registration of arbitrators to the list is carried out by the Commission after the Insurance and Private Pension Regulation and Supervision Agency (SEDDK) approves that they meet the conditions specified in paragraph 8 of Article 30 of Law No. 5684.

The qualifications required for individuals performing insurance arbitration duties are specified in paragraph 8 of Article 30 of Law No. 5684. According to this, insurance arbitrators must meet the qualifications required for the founders of insurance and reinsurance companies, with the exception of financial strength. They must have at least a four-year university degree and have a minimum of five years' experience in insurance law or ten years' experience in the insurance industry.

As of the end of 2024, there are 372 insurance dispute arbitrators and 115 appeals arbitrators who are registered and actively working. The individuals performing insurance arbitration duties include academic experts specializing in insurance law or insurance, retired Supreme Court and commercial court judges, experienced lawyers in insurance law, retired industry professionals who have worked in relevant departments of insurance companies, and auditors and specialists working in the SEDDK's insurance-related departments.

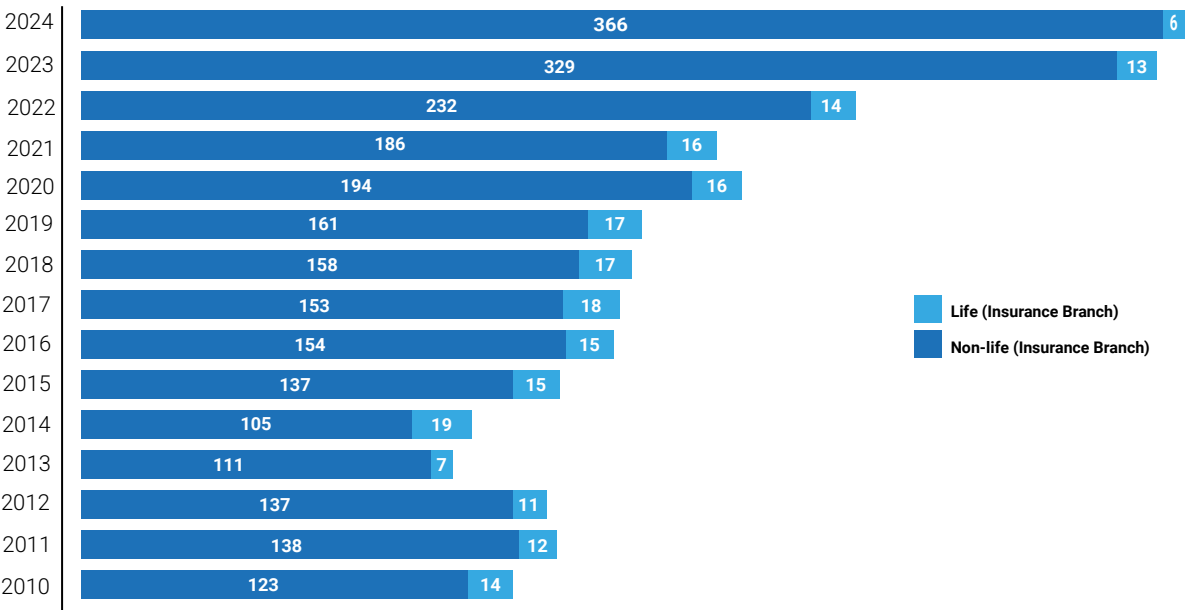
Appeals arbitrators also possess the qualifications required for insurance arbitrators. However, the required experience for appeals arbitrators is a minimum of ten years in insurance law or twelve years in insurance practice. Appeals arbitrators work as a panel.

2.2. Statistical Information on Insurance and Appeals Arbitrators

There are 372 insurance dispute arbitrators currently registered and actively serving on the insurance arbitrator list. The list of insurance arbitrators is regularly updated and made available to the public on the Commission's website.

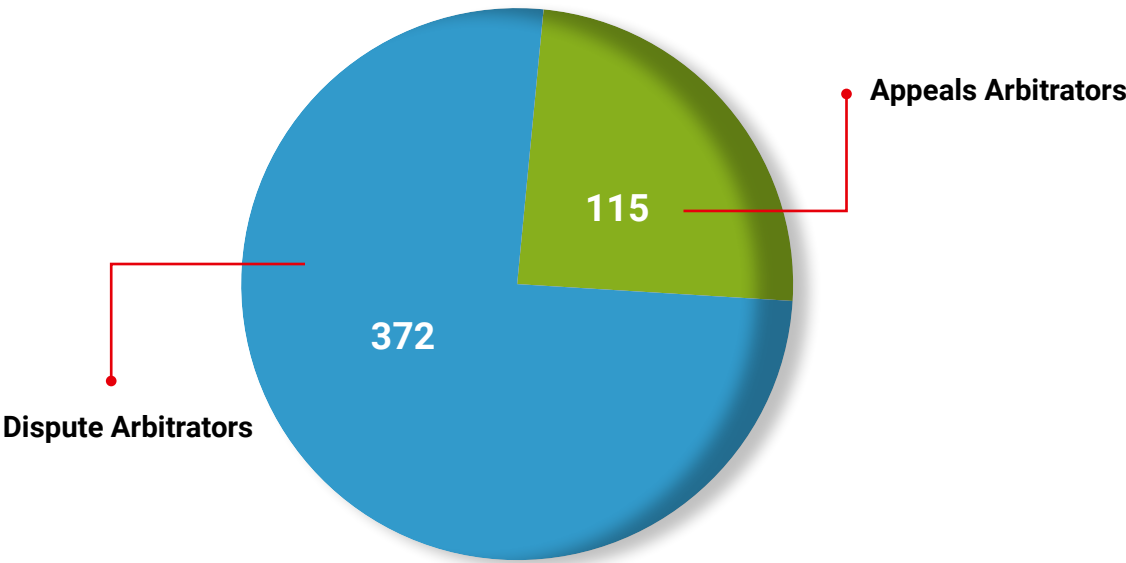
In addition to the 372 insurance arbitrators, with 366 in non-life branches and 6 in the life branch, the Commission also has 115 appeals arbitrators. A graphical representation of the life, non-life, and appeals arbitrators can be found on the next page.

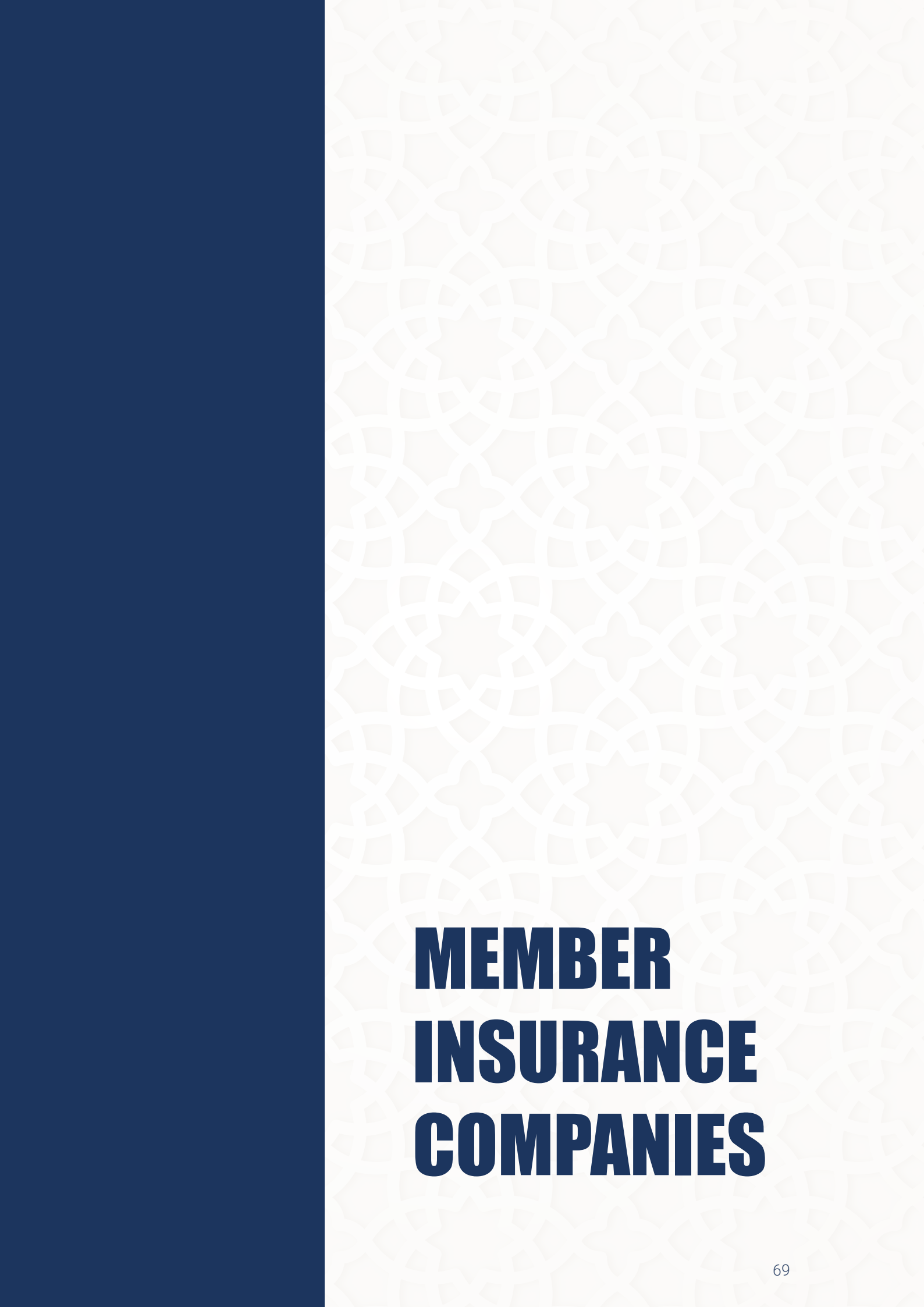
Chart 2.2.1 Dispute Arbitrator Numbers by Year and Branches



The number of arbitrators by year and branch between 2010 and 2024 is as shown in the chart.

Chart 2.2.2. The number of dispute and appeals arbitrators by branch for the year 2024.





MEMBER INSURANCE COMPANIES

3. MEMBER INSURANCE COMPANIES

3.1. General Information on Membership in the Arbitration System

According to Article 30 of the Insurance Law No. 5684, membership in the arbitration system is optional. Those who wish to become members of the arbitration system must submit their request in writing to the Commission. Membership in the system begins upon the payment of the fixed participation fee. For voluntary insurance, member organizations can apply to the Commission regarding risks occurring after the membership date. Individuals involved in disputes with organizations that are members of the insurance arbitration system can benefit from the arbitration procedure, even if there is no specific provision in the relevant contract regarding the dispute. For disputes arising from insurance policies that are mandatory under the relevant legislation, even if the organization is not a member of the insurance arbitration system, the beneficiaries can still benefit from the arbitration procedure.

3.2. Information about Member Organizations

As of the end of 2024, the number of member organizations in the arbitration system has reached 42. The complete list of member organizations, along with their membership dates, is shown in the table below.

Chart 3.2.1 Member Organizations and Membership Dates

2009	13.07.2009	Bereket Sigorta	06.08.2009	Anadolu Hayat Emeklilik
	29.07.2009	Ak Sigorta	07.08.2009	HDI Sigorta *
	29.07.2009	Türkiye Sigorta	07.08.2009	Hür Sigorta
	31.07.2009	Allianz Hayat ve Emeklilik	07.08.2009	BNP Paribas Cardif Emeklilik
	31.07.2009	Groupama Emeklilik **	07.08.2009	Demir Sağlık ve Hayat Sigorta
	(AXA Hayat ve Emeklilik A.Ş.)		07.08.2009	Coface Sigorta
	31.07.2009	Allianz Sigorta	07.08.2009	Sompo Sigorta
	05.08.2009	Eureko Sigorta	07.08.2009	Türk Nippon Sigorta
	05.08.2009	Generali Sigorta	07.08.2009	Ray Sigorta
	05.08.2009	Axa Hayat ve Emeklilik	07.08.2009	Allianz Yaşam ve Emeklilik
	05.08.2009	Axa Sigorta	07.08.2009	Şeker Sigorta
	05.08.2009	Ege Sigorta	14.08.2009	Metlife Emeklilik ve Hayat
	05.08.2009	Groupama Sigorta** (AXA Sigorta A.Ş.)	19.11.2009	Agesa Sigorta
	05.08.2009	Anadolu Sigorta		
2010	05.01.2010	Dubai Sigorta **		
	(VHV Allgemeine Sigorta A.Ş.)			
	29.01.2010	Neova Sigorta		
	18.03.2010	Gulf Sigorta ** (GIG Sigorta A.Ş.)		
2011	03.04.2010	Doğal Afet Sigortaları Kurumu		
	05.04.2011	Türkiye Hayat Emeklilik		
2012	05.10.2011	Garanti Emeklilik ve Hayat		
	05.01.2012	BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta		
	16.01.2012	BNP Paribas Cardif Sigorta		
2013	03.04.2012	Chubb Sigorta		
	16.01.2013	Güvence Hesabı		
	04.03.2013	Tarsim		
2019	11.04.2013	Koru Sigorta		
	30.01.2019	Ethica Sigorta		
2021	03.01.2019	Magdeburger Sigorta		
	26.05.2021	Ana Sigorta		
2023	07.06.2023	QNB Sigorta		
	01.06.2023	Turkcell Dijital Sigorta A.Ş.		

*HDI Sigorta withdrew from membership on September 2, 2024..

**The new titles of the companies that underwent a title change are indicated in parentheses.

3.3. Market Shares of Member Organizations in the Sector

According to data published by the Association of Insurance, Reinsurance, and Pension Companies of Turkey, the total premium production of the sector in 2024 was 838,496,120,960 TRY. Of this total premium production, 738,592,214,364 TRY was from non-life branches, and 99,903,906,597 TRY was from the life branch.

In the life branch, the total premium production of member organizations in 2024 amounted to 73.673.978.832 TRY, which accounted for 73,74% of the total premium production in the life branch. By the end of 2024, the total premium production of member organizations in the non-life branch was 522.712.859.534 TRY, making up 70,77% of the total premium production.

The premium productions of member organizations in both life and non-life branches for the year 2024 are shown in the table below..

Chart 3.3.1 Premium Productions in the Life Branch for the Year 2024

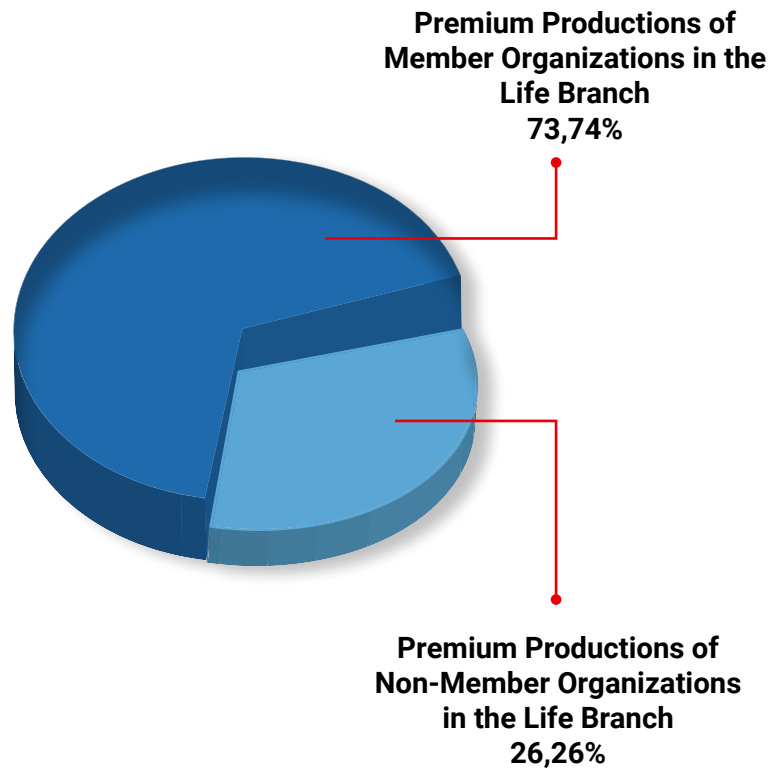
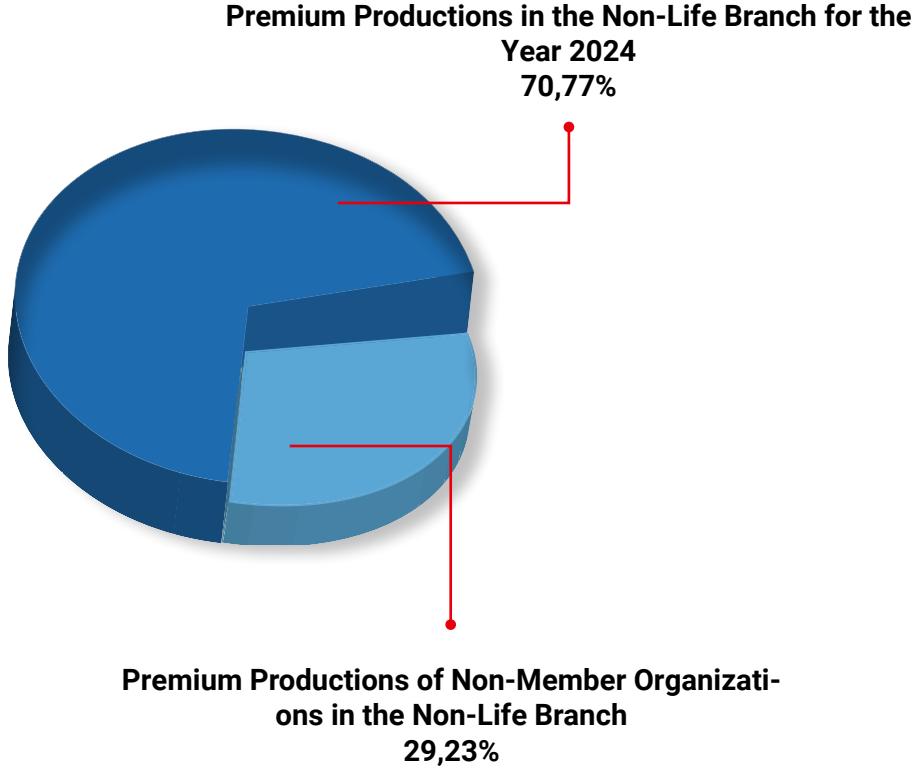


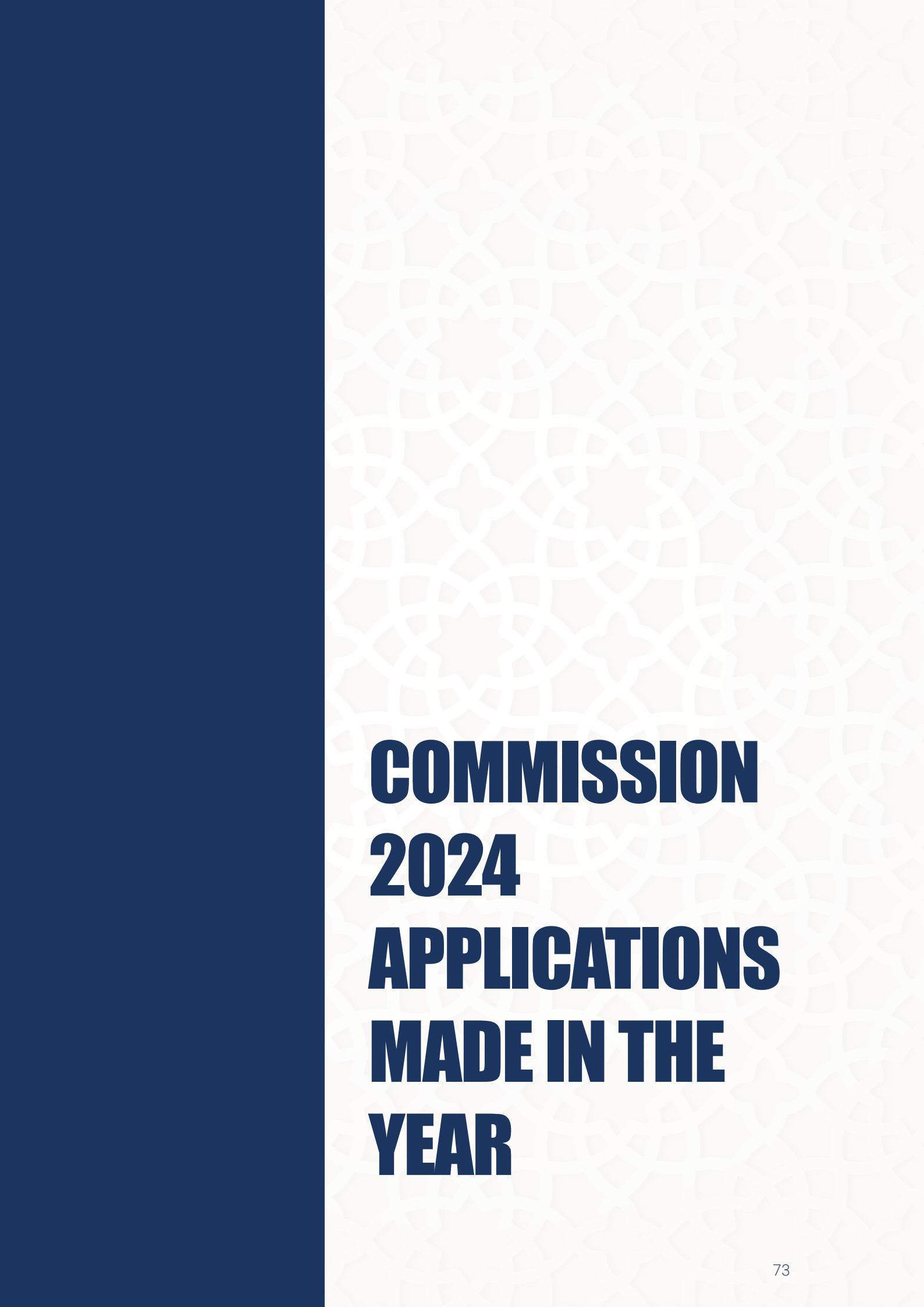
Chart 3.3.1 Hayat Dışı Branşı 2024 Yılı Prim Üretimleri



3.4. Statistical Information Based on Member Organizations

The statistics related to the applications made regarding member organizations in 2024, categorized under the main headings of year, province, dispute amount, and decisions made by the arbitrators, are provided in the tables below.

As can be seen from the tables, by the end of 2024, there are 42 insurance organizations that are members of the system in the Commission.



COMMISSION 2024 APPLICATIONS MADE IN THE YEAR

4. COMMISSION 2024 APPLICATIONS MADE IN THE YEAR

4.1. General Evaluation of 2024 Applications

As of the end of 2024, the Insurance Arbitration Commission has completed its thirteenth calendar year of insurance dispute resolution. It can be said that the Commission is still a young organization in terms of the importance of its mission and objectives. Nevertheless, the progress made by the Commission in this period of time is at a level that allows us to make some determinations on issues such as its contribution to the resolution of disputes. The most important observation that can be made as a result of the general evaluation of the data during the past activity period is that the arbitration system has become a resolution mechanism that responds to the needs of the public and that the interest in the system is increasing every year due to its awareness. The data for 2024 gives important indications that the interest in the Commission has increased not only in terms of quantity but also in terms of quality, and shows that the Commission is on its way to becoming a preferred resolution authority for highly technical and high volume insurance disputes.

As will be detailed below, the number of applications to the Commission increased significantly in 2024, as did the number of disputes resolved by arbitrators and the diversity of disputes before the Commission. The increase in the number of applications resolved by the Commission reinforces confidence in the positive function of the Commission in dispute resolution, while the knowledge gained with each new application contributes to the further development of the Commission as a specialized institution.

While the number of applications made to the Commission was 563,409 in 2023, the number of applications made in 2024 increased to 615,303 with an increase of 9.21% compared to 2023. In 2024, 99.90% of the applications were made from non-life branches and 0.10% from life branches.

An analysis of the applications made to the Commission on the basis of policy types shows that 95.82% of the applications (Traffic 94.09%, Casco 1.73%) were related to disputes arising from motor vehicle motor and liability insurance policies. In 2023, the share of applications related to disputes arising from traffic policies in all applications was 94.74%, while it was 94.09% in 2024. While the share of applications related to motor insurance policies was 2.37% in 2023, it was 1.73% in 2024..

In 2024, 53% of the disputes below TL 5,000 were between TL 5,000 and TL 15,000, while 18% of the disputes between TL 5,000 and TL 15,000 were between TL 15,000 and TL 40,000. While the rate of disputes between 15,000 and 40,000 TL was 17%; the rate of disputes of 40,000 TL and above was 10%.

While 88% of the applications made to the Commission in 2024 were made by real persons, 11% were made by legal entities.

In 2024, the number of files decided by insurance arbitrators increased by 30.05% to 641,327 from 448,555 in the previous year. In 432,341 files (67%) decided by insurance arbitrators, all of the compensation claims stated in the application were accepted, in 74,263 files (11%) the claims of the applicants were partially accepted, and in 134,723 files

(21%), the requested compensation was rejected. The calculation of the average resolution time of disputes is based on the simple average of the time taken from the date of submission of the dispute file to the arbitrator until the file is decided, and accordingly, the average resolution time in 2024 was 89 days.

Persons wishing to make an application to the Commission or to obtain information on the arbitration system may submit their inquiries to the Commission in person, by telephone or by e-mail, and such requests for information are responded to by the relevant units of the Commission as soon as possible. In addition, the Commission's website emphasizes the use of visual diagrams of the application and dispute resolution process, so that the application process to the Commission can be easily understood by the claimants and the applications can be tracked by querying the application number.

4.2. Application Fees

Application fees to the Commission were set by the Insurance and Private Pension Regulatory and Supervisory Authority (SEDDK) in February 2024. Details of the fees to be paid according to the amount of the dispute are shown in the table below.

Chart 4.2 Application Fees

Amount in Dispute (TL)	Application Fees (TL)
0 - 5.000	300
5.001 - 10.000	715
10.001 – 50.000	1.030
50,001 and above	1.5% of the amount in dispute (at least 1030 TL)

4.3. Statistical Information on Applications

This section provides information on the distribution of applications to the Commission according to their nature. In this framework, firstly, the results of 2024 are evaluated and then the results of 2023-2024 are explained comparatively with the help of tables and graphs.

4.3.1. Distribution of Applications by Branch

In the table below, the distribution of the applications made in 2023 and 2024 by branch is shown on the next page in comparative percentages.

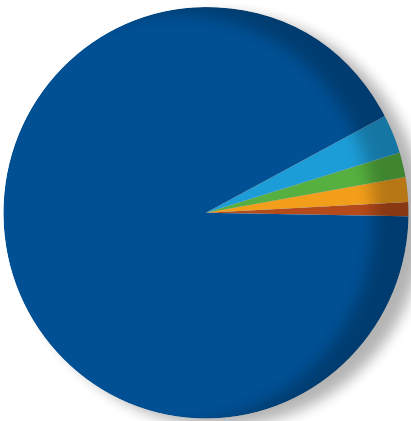
Chart 4.3.1. Distribution of Applications by Branch (%)

2023		2024	
Life	Non-Life	Life	Non-Life
0,10%	99,90%	0,12%	99,88%

4.3.2. Distribution of Applications by Policy Types

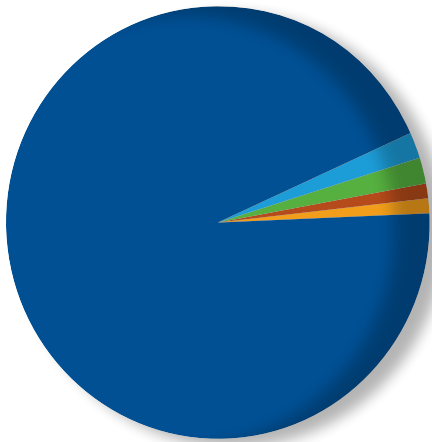
The graphs below show the proportional distribution of applications made in 2023 and 2024 according to policy types.

Chart 4.3.2 Distribution of Applications by Policy Types



2023 Year Graphic(%)

- Traffic (94,74%)
- Comprehensive Insurance (2,37%)
- Compulsory Earthquake (1,17%)
- Casco Discretionary Financial Liability (0,64%)
- Other (1,08%)



2024 Year Graphic (%)

- Traffic (94,09%)
- Comprehensive Insurance (1,73%)
- Compulsory Earthquake(1,67%)
- Casco Discretionary Financial Liability (0,98%)
- Other (1,53%)

The table below shows the numerical and proportional distribution of applications made in 2023 and 2024 according to policy types.

Chart 4.3.2 Distribution of Applications by Policy Type in 2023 - 2024

Distribution by Policy Type	2023		2024	
	Quantity	%	Quantity	%
Trafik	534.317	94,74%	578.974	94,09%
Kasko	13.357	2,37%	10.634	1,73%
Motorlu Kara Taşıtları İhtiyari Sorumluluk	3.598	0,64%	6.060	0,98%
Devlet Destekli Bitkisel Ürün	135	0,02%	69	0,01%
Kredi	141	0,03%	0	0,00%
Yangın	250	0,04%	239	0,04%
Sağlık (Hayat)	215	0,04%	311	0,05%
Karayolu Yolcu Taşımacılığı Zorunlu Koltuk Ferdi Kaza	172	0,03%	203	0,03%
Zorunlu Deprem	6.582	1,17%	10.245	1,67%
Deprem ve Sel Dışındaki Doğal Afetler	122	0,02%	140	0,02%
Üçüncü Şahıslara Karşı Mali Sorumluluk	119	0,02%	147	0,02%
Ferdi Kaza	97	0,02%	93	0,02%
Motorlu Kara Taşıtları Dışındaki Motorlu Araçlar	100	0,02%	1.060	0,17%
Hırsızlık	74	0,01%	46	0,01%
Sel	79	0,01%	68	0,01%
Mesleki Sorumluluk	36	0,01%	38	0,01%
Ferdi Kaza (Hayat)	79	0,01%	84	0,01%
İşveren Mali Sorumluluk	90	0,02%	69	0,01%
Mot.Kar.Taş.İhtiyari Mali Sorumluluk (Kazanç/Mahrumiyet/Gün kaybı)	26	0,00%	46	0,01%
Makine kırılması	29	0,01%	16	0,01%
Zorunlu Karayolu Taşımacılık Mali Sorumluluk	52	0,01%	187	0,03%

Distribution by Policy Type	2023		2024	
	Quantity	%	Quantity	%
Elektronik cihaz	37	0,01%	21	0,01%
Emtea	46	0,01%	31	0,01%
Tekne – Deniz araçları	27	0,00%	15	0,01%
Hastalık (Hayat)	34	0,01%	42	0,01%
Diğerleri (Hayat)	39	0,01%	49	0,01%
Sağlık	43	0,01%	47	0,01%
Devlet Destekli Hayvan Hayat	33	0,01%	39	0,01%
Cam kırılması	22	0,00%	20	0,01 %
Seyahat Sağlık (Hayat)	41	0,01%	42	0,01 %
İnşaat	14	0,00%	13	0,01 %
Toprak kayması	6	0,00%	14	0,01 %
Seyahat Sağlık	23	0,00%	30	0,01 %
Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk	11	0,00%	37	0,01 %
Tüpgaz zorunlu sorumluluk	10	0,00%	4	0,00 %
İstihdam (Hayat)	8	0,00%	5	0,00 %
Maden Çalışanları Zorunlu Ferdi Kaza	3	0,00%	1	0,00%
Kredi-Borcun Ödenmemesi	3	0,00%	5	0,00%
İhtiyari Deprem	244	0,04%	270	0,04%
İrat Ödemeleri (Hayat)	2	0,00%	4	0,01%
Hayvan Hayat	11	0,00%	11	0,01
Devlet Destekli Sera	1	0,00%	7	0,00 %
Patlama	4	0,00%	4	0,00 %
Hukuksal koruma	10	0,00%	10	0,00 %

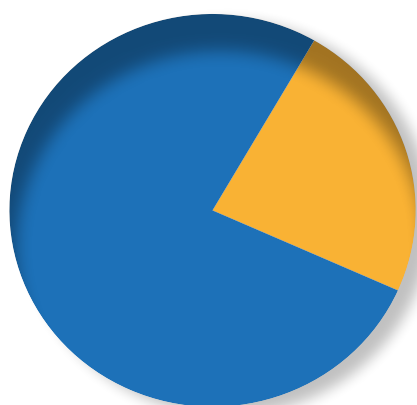
Distribution by Policy Type	2023		2024	
	Quantity	%	Quantity	%
Diğer Finansal Kayıplar	0	0,00%	9	0,00 %
Tehlikeli Maddeler Zorunlu Sorumluluk	5	0,00%	6	0,00 %
Evlilik/Doğum Sigortası	0	0,00%	1	0,00 %
Özel Güvenlik Mali Sorumluluk	1	0,00%	1	0,00%
Uzun Vadeli Konut Kredisi	1	0,00%	0	0,00%
Asansör Üçüncü Kişilere Karşı Mali Sorumluluk	0	0,00%	0	0,00%
Nükleer Enerji	0	0,00%	0	0,00%
Uçak Yolcu Kaza	0	0,00%	1	0,00%
Uçak – Tekne	0	0,00%	0	0,00%
Hastalık	0	0,00%	3	0,00%
İstihdam	0	0,00%	0	0,00%
Yapı Denetimi Zorunlu Mali Sorumluluk	0	0,00%	1	0,00%
Göl Araçları	0	0,00%	4	0,00%
Beklenmeyen Ticari Giderler	0	0,00%	0	0,00%
Devlet Destekli Kümes Hayvan Hayat	0	0,00%	0	0,00%
Dolu Sera	3	0,00%	0	0,00%
Montaj	1	0,00%	0	0,00%
Kar Kaybı	0	0,00%	0	0,00%
İhracat Kredi	0	0,00%	0	0,00%
Emniyet Suistimal	0	0,00%	0	0,00%
Kira ve Gelir Kaybı	1	0,00%	0	0,00%
Destek Genel	0	0,00%	0	0,00%
Devlet Destekli Su Ürünleri	1	0,00%	3	0,00%

As can be seen from the table, as in the previous year, disputes related to compulsory financial liability (Traffic) and motor vehicle insurance policies have the largest share in the applications made to the Commission. While 97.11% of the applications in 2023 were related to disputes arising from traffic and motor insurance policies, this ratio was realized as 95.82% by the end of 2024. On the other hand, the share of applications arising from traffic insurance policies was 94.70% in 2023 and 94.09% in 2024, while the share of applications arising from motor insurance policies was 2.37% in 2023 and 1.73% in 2024..

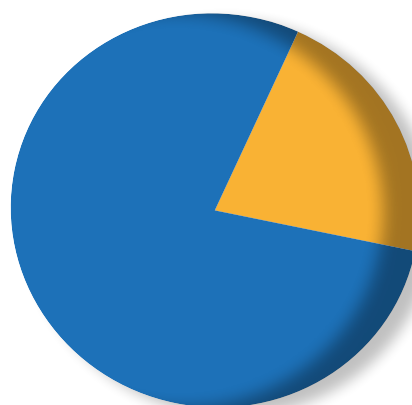
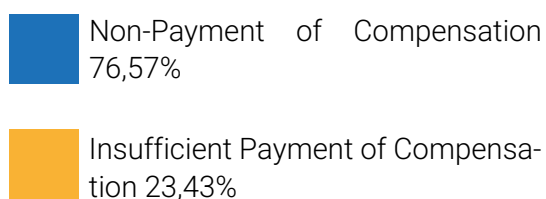
4.3.3. Distribution of Applications by Content

The graphs showing the proportional distribution of the applications made in 2023 and 2024 according to the content of the dispute are given below.

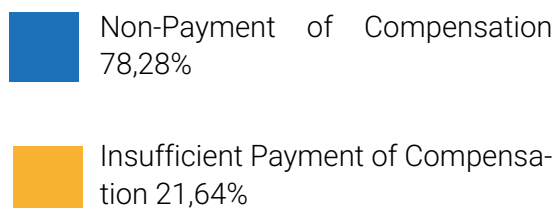
Chart 4.3.3 Distribution of Applications by Content



2023 Year Graphic (%)



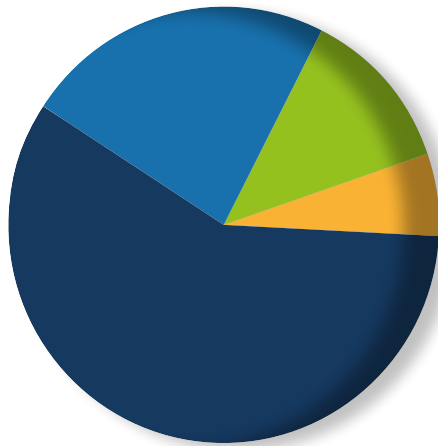
2024 Year Graphic (%)



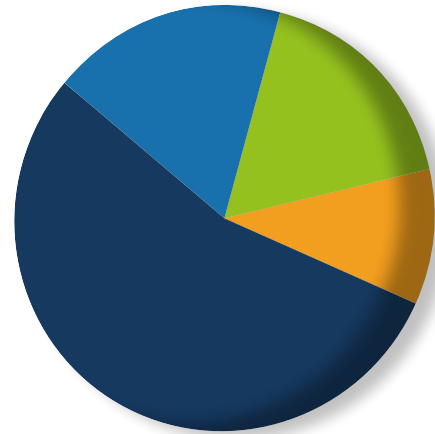
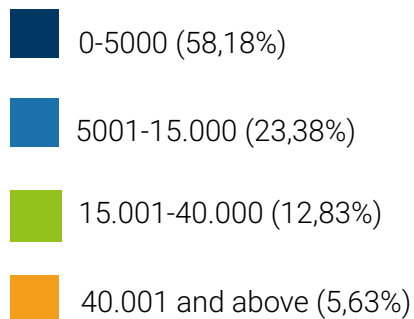
4.3.4. Distribution of Applications by Amount

The graphs below show the proportional distribution of applications made in 2023 and 2024 according to the dispute amount ranges.

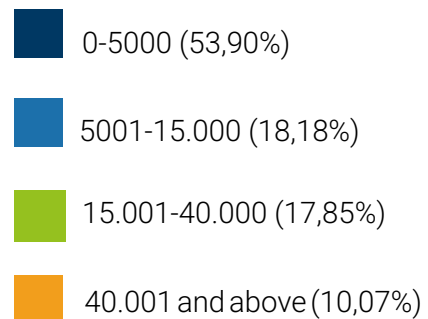
Cahrt 4.3.4 Distribution of Applications by Dispute Amounts



2023 Year Graphic (%)



2024 Year Graphic (%)

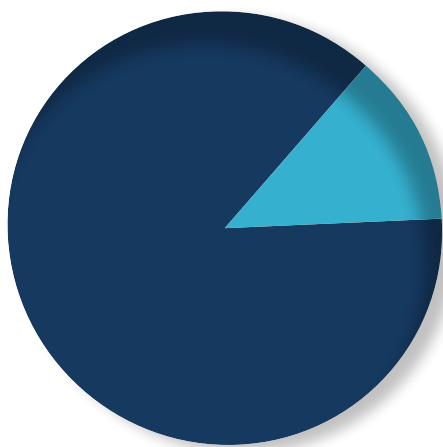


4.3.5. Distribution of Applications by the Qualifications of the Applicants

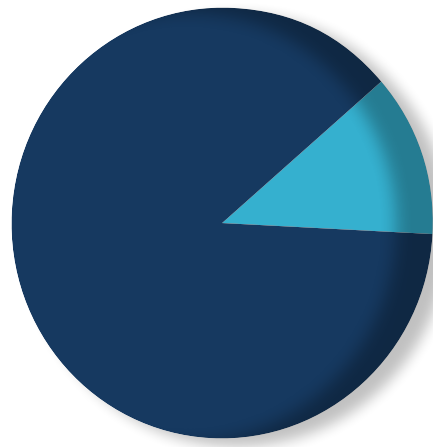
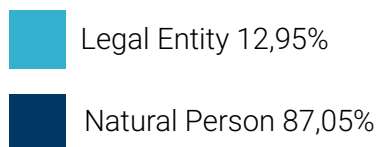
4.3.5.1. Distribution by Legal Status

The graphs below show the proportional distribution of applications made to the Commission in 2023 and 2024, based on whether the applicants are natural or legal persons.

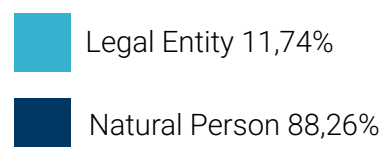
Chart 4.3.5.1 Distribution of Applications by the Legal Status of the Applicants



2023 Year Graphic (%)



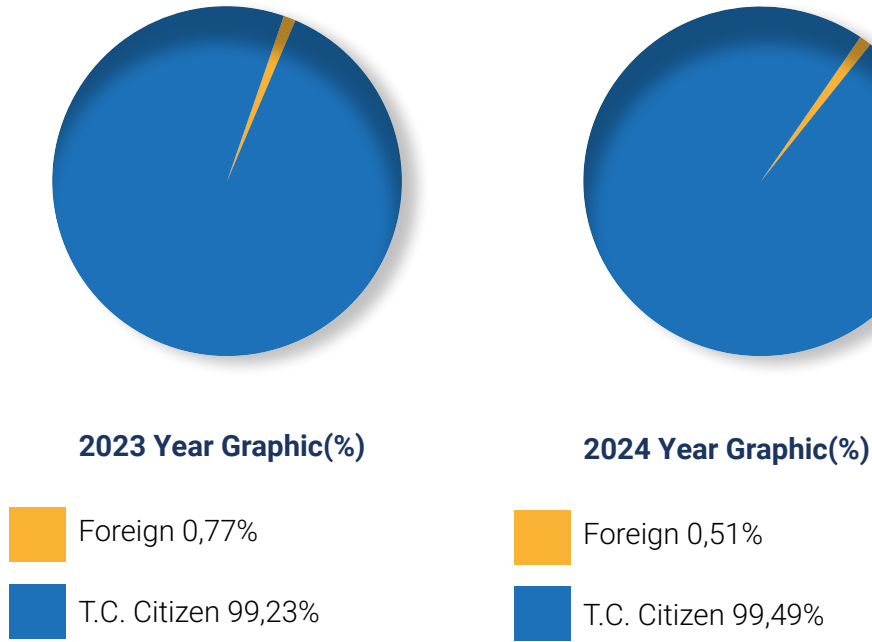
2024 Year Graphic (%)



4.3.5.2. Distribution by Nationality

The distribution of applications made to the Commission in 2023 and 2024, based on the nationalities of the applicants who are natural persons, is shown in the table below.

Chart 4.3.5.2 Distribution of Applications in 2023-2024 Based on the Nationalities of the Applicants



4.3.5.3. Distribution of Legal Entities by Their Legal Status

The table below shows the distribution of applications made in 2023 and 2024 based on the legal status of the applicants who are legal entities.

Chart 4.3.5.3 Distribution of Applications by the Legal Status of Legal Entities

	2023	2024
Association and Public Institutions	0,23%	0,20%
Commercial Companies	99,77	99,80

4.3.5.4. Distribution of Applications Based on Personal or Proxy Submission

The table below shows the numerical and proportional distribution of applications made in 2023 and 2024, based on whether they were submitted in person or by proxy.

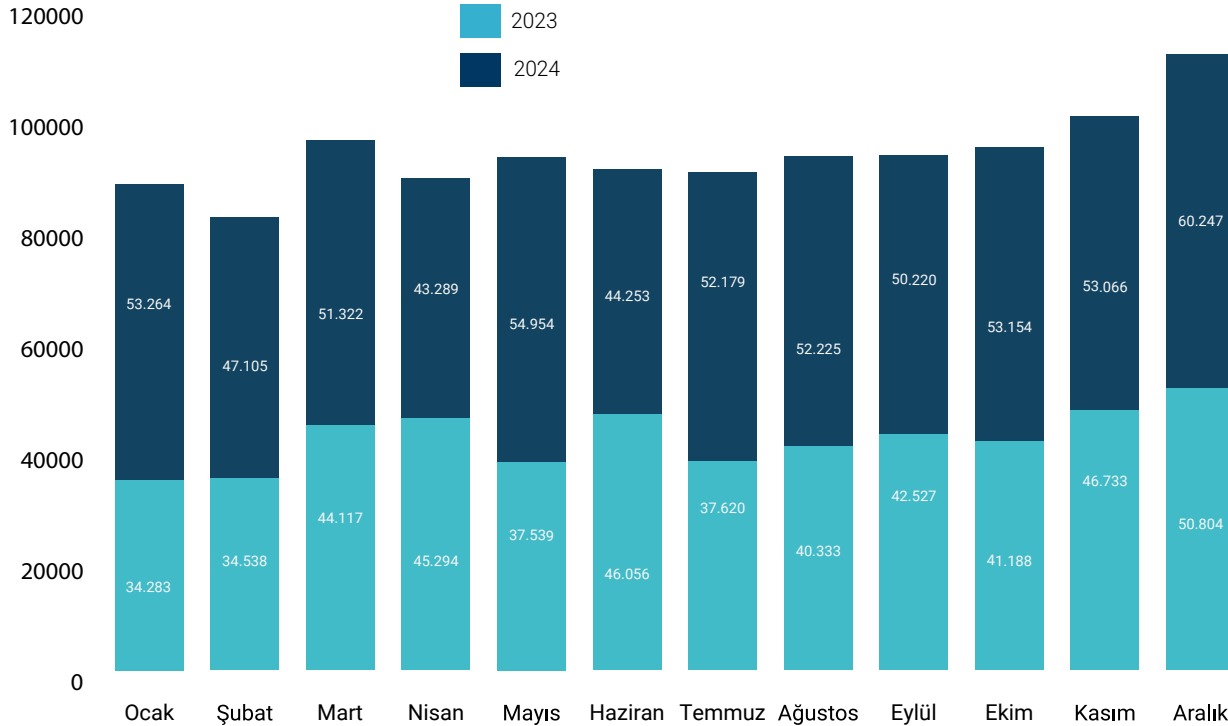
Chart 4.3.5.4 Distribution of Applications in 2023-2024 Based on Personal or Proxy Submission

	2023 Application by Proxy	2024 Application by Proxy
Natural Person	99,01%	99,91%
Legal Entity	99,77	99,76%

4.3.6. Distribution of Applications by Month

The graph below shows the numerical distribution of applications made to the Commission in 2024, broken down by month.

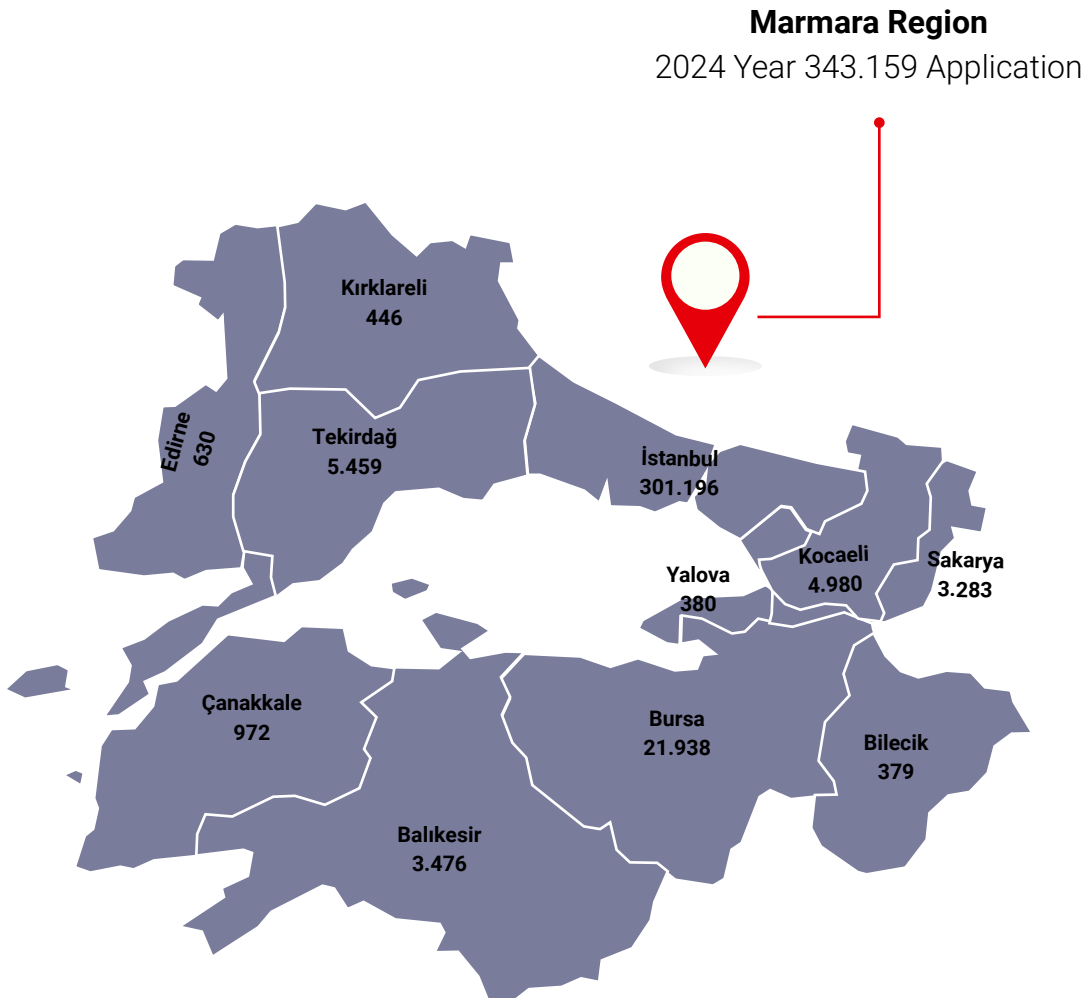
Chart 4.3.6.1 Comparative Application Numbers by Month in 2023-2024



4.3.7. Distribution of Applications by Geographical Regions

Statistical information regarding the distribution of applications made to the Commission by geographical regions is presented in the map below.

Chart 4.3.7.1. Provincial Application Distribution in the Marmara Region



From the examination of the map, it can be seen that in 2024, the largest share of applications came from İstanbul.

Chart 4.3.7.2. Provincial Application Distribution in the Karadeniz Region

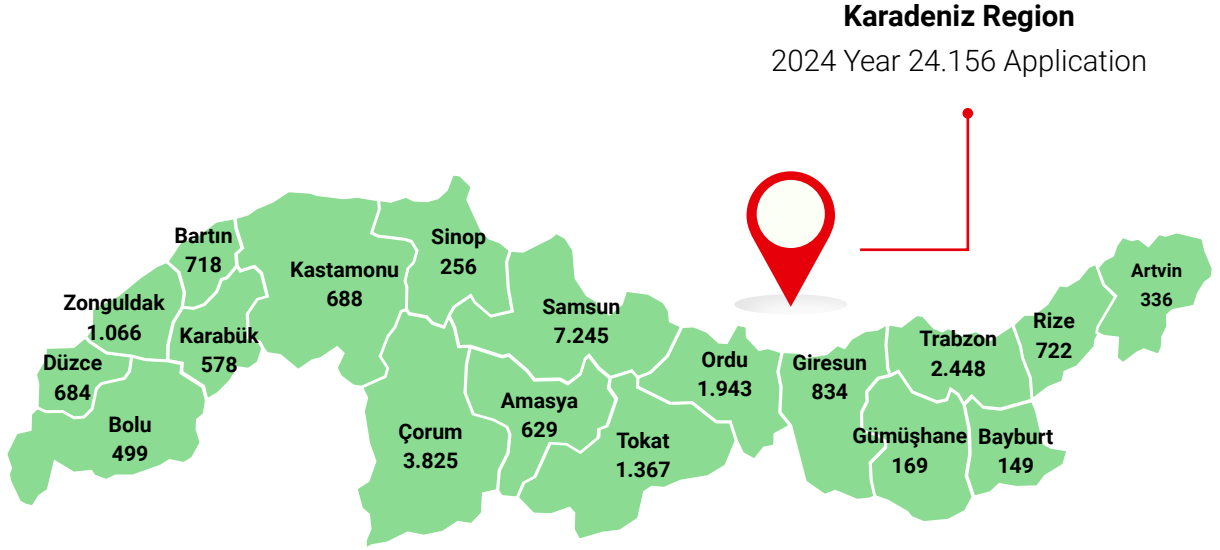


Chart 4.3.7.3. Provincial Application Distribution in the Ege Region

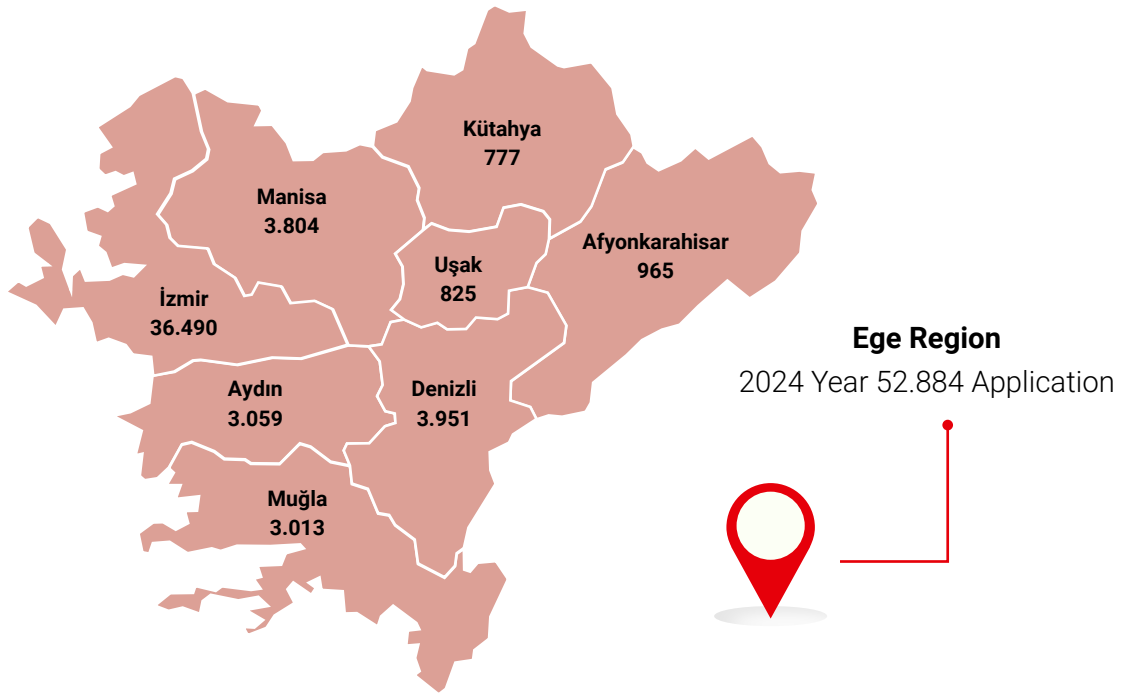


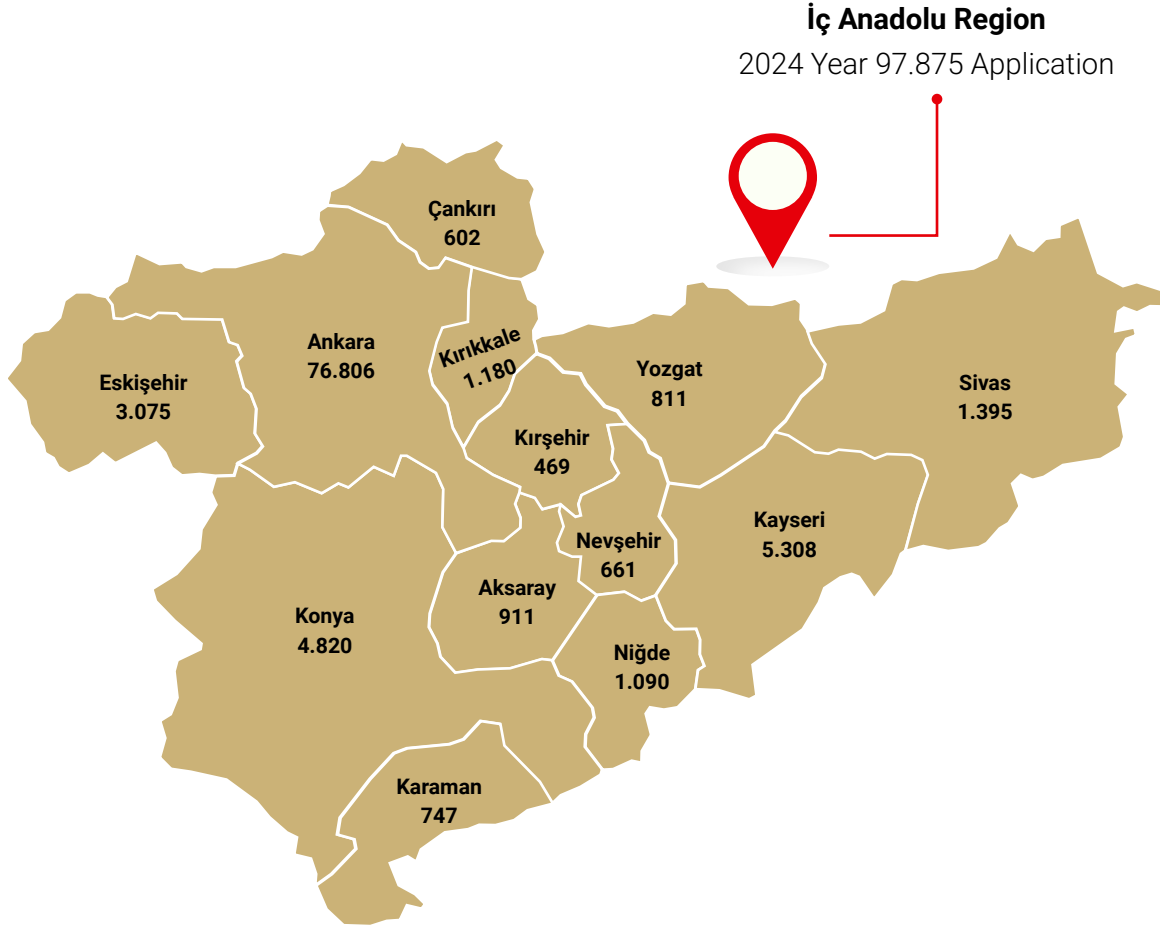
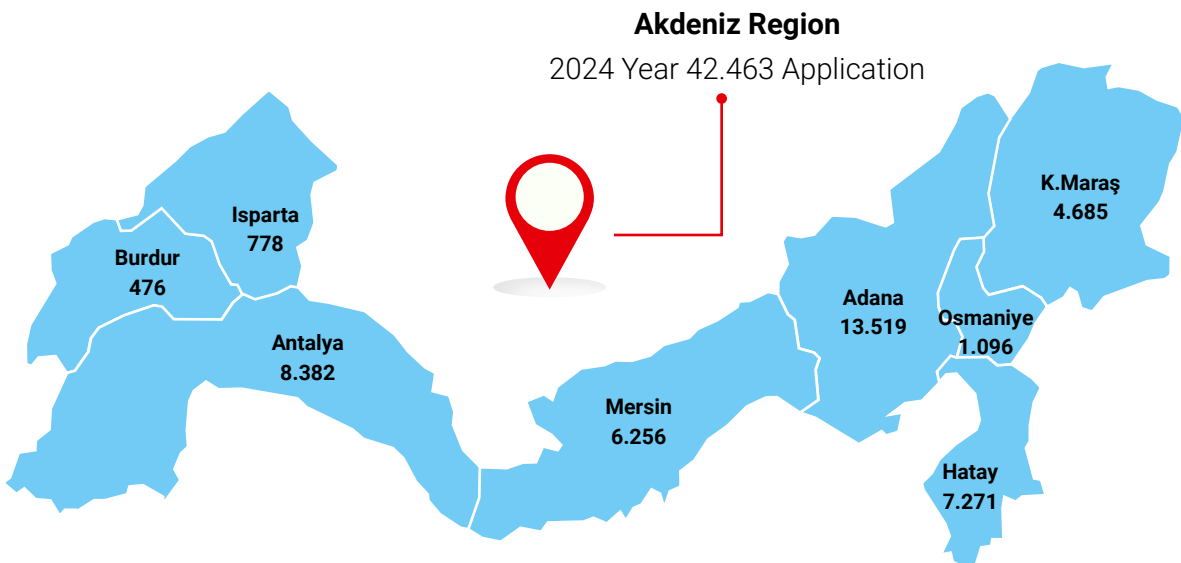
Chart 4.3.7.4. Provincial Application Distribution in the İç Anadolu Region**Chart 4.3.7.5. Provincial Application Distribution in the Akdeniz Region**

Chart 4.3.7.6. Provincial Application Distribution in the Doğu Anadolu Region

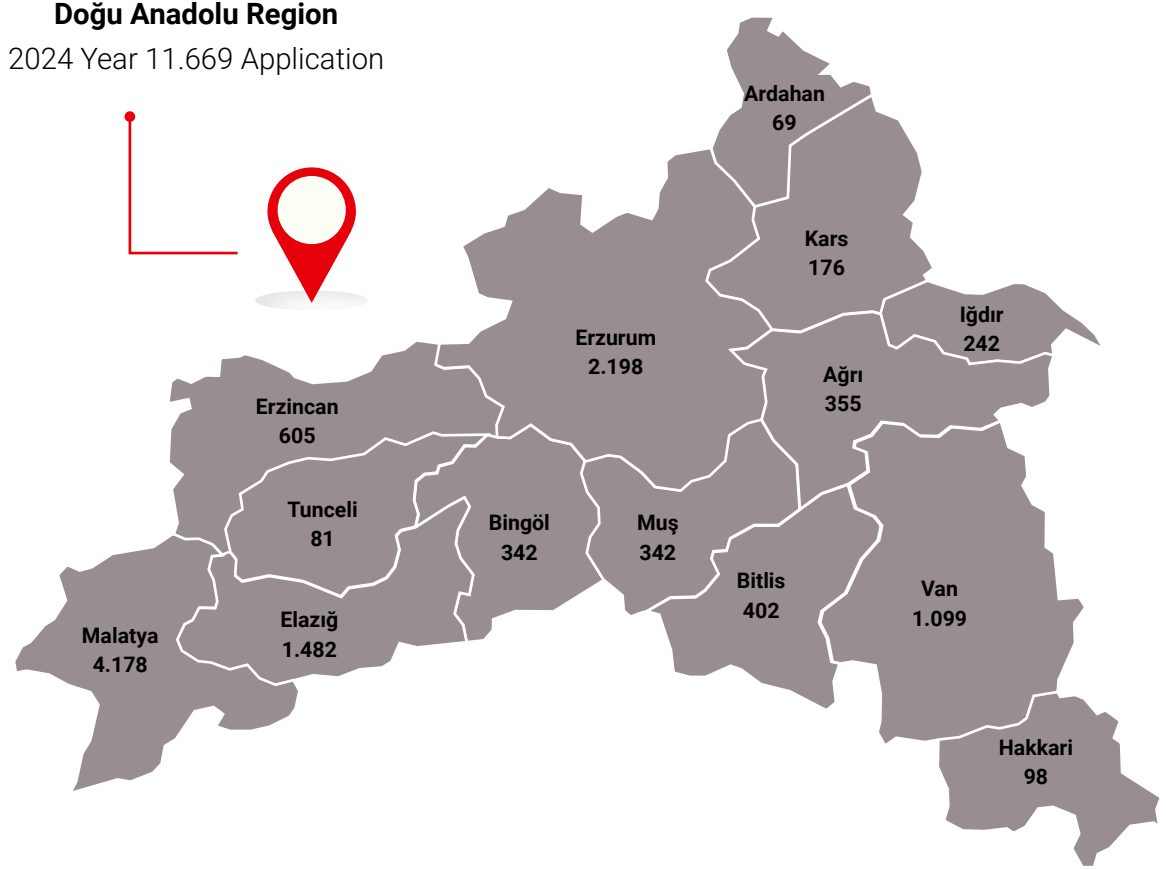
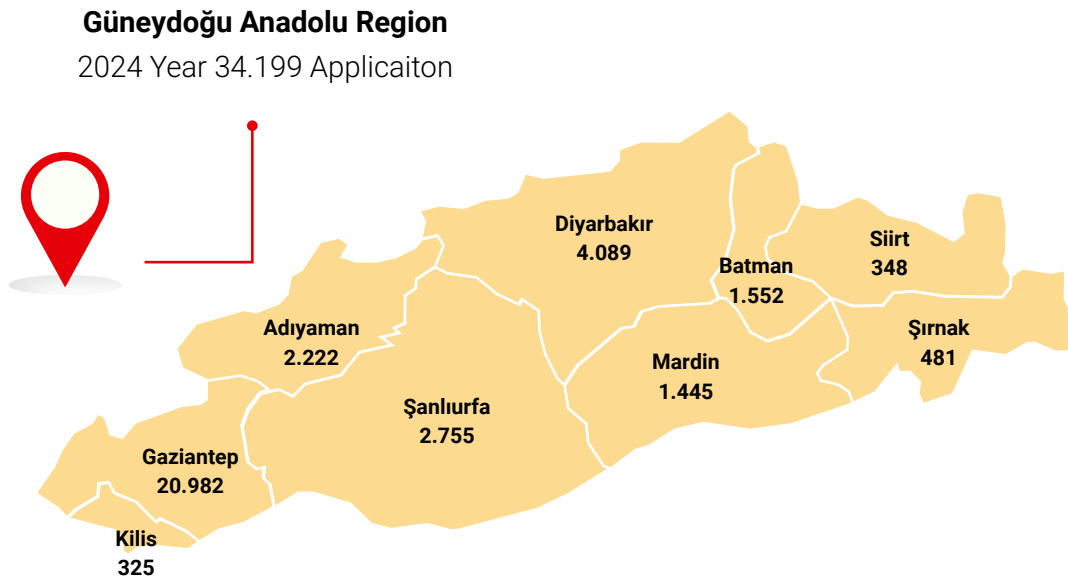


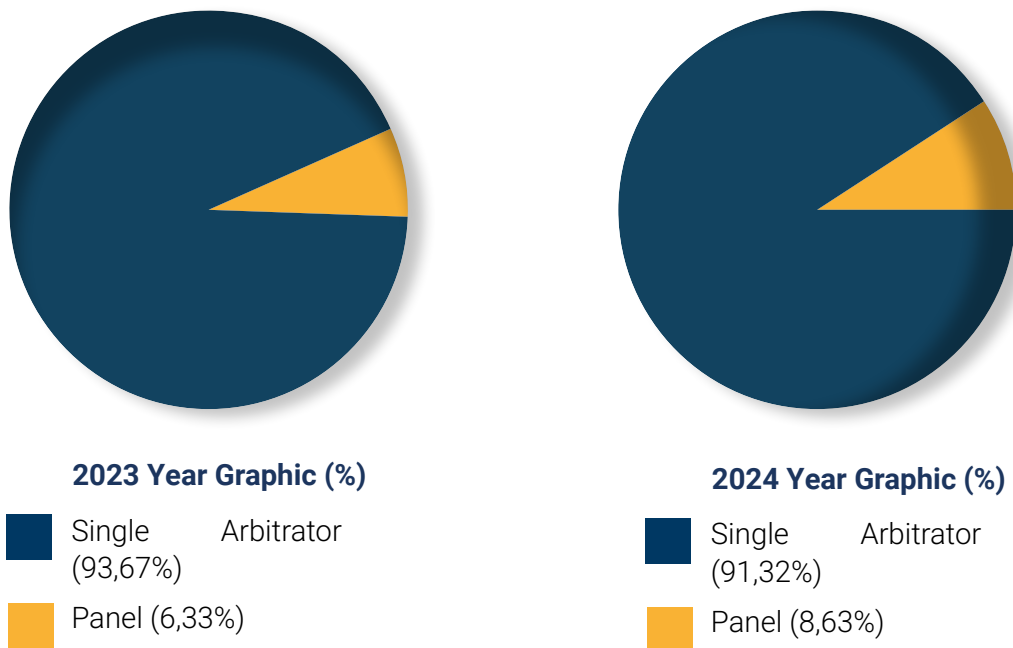
Chart 4.3.7.7. Provincial Application Distribution in the Güneydoğu Anadolu Region



4.3.8. Appointments of Single Arbitrators and Panels for Applications

In 2024, a single arbitrator was appointed in 91.32% of the cases, while a panel was appointed in 8.63%. The proportional distribution of single arbitrator and panel appointments made in 2023 and 2024 is shown in the graph below.

Chart 4.3.8 Distribution of Single Arbitrator and Panel Appointments



Article 30, paragraph 15 of the Insurance Law stipulates that a single arbitrator or a panel can be appointed for disputes below 50,000 TRY, while for disputes of 50,000 TRY or more, it is mandatory to form a panel consisting of at least three insurance arbitrators.

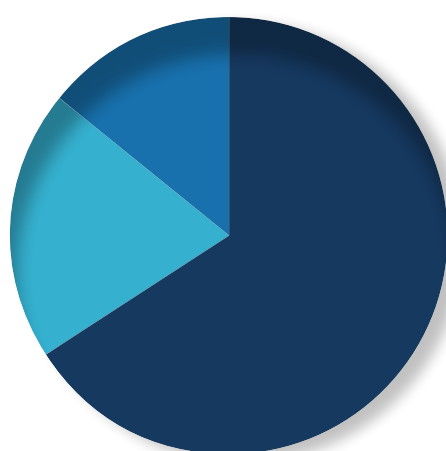
4.4. Statistical Information on Arbitrator Decisions

In 2024, 641,327 disputes were resolved by insurance arbitrators. Statistical information regarding the rulings and the duration of the decisions is provided on the following page.

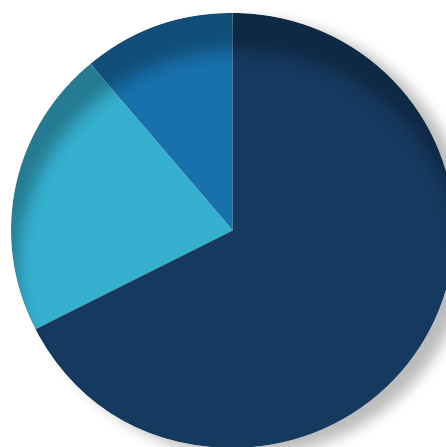
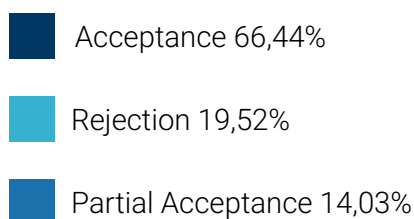
4.4.1. Distribution of Decisions Based on the Rulings Given

Statistical information on arbitrator decisions has been categorized into three groups: whether the entire request made in the application was accepted, whether part of it was accepted, or whether the entire request was rejected. The numerical and proportional distribution of the 641,327 decisions made by insurance arbitrators in 2024, based on this three-way classification, is shown in the graph below, compared with the year 2023.

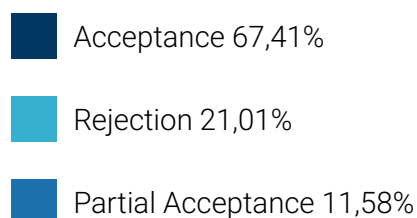
Graph 4.4.1.1 Distribution of Arbitrator Decisions Based on the Rulings



2023 Year Graphic (%)



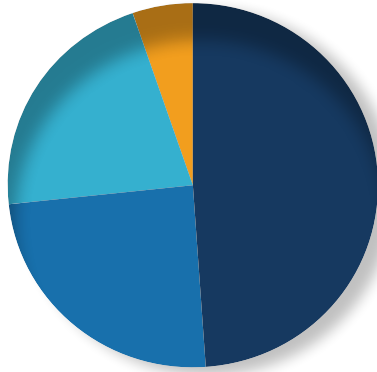
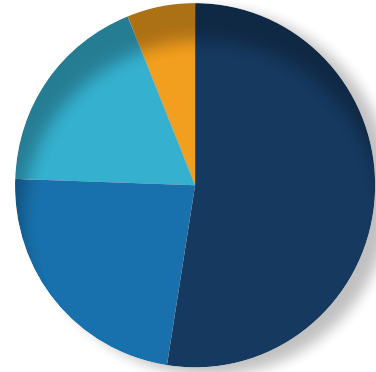
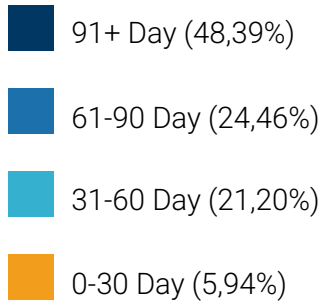
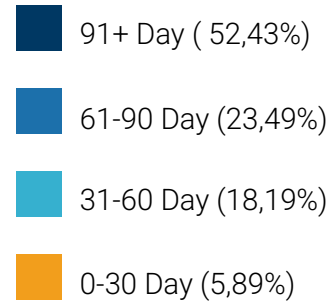
2024 Year Graphic (%)



From the examination of the graph, it can be seen that in 2024, the percentage of requests fully accepted by arbitrators was 67.41%, the percentage of partially accepted requests was 11.58%, and the percentage of rejected requests was 21.01%.

4.4.2. Distribution of Arbitrator Decisions by Dispute Resolution Duration

The proportional distribution of the decisions made by insurance arbitrators in 2023 and 2024, based on the dispute resolution duration, is provided on the next page.

Graph 4.4.2 Distribution of Arbitrator Decisions by Dispute Resolution Duration**2023 Year Graphic(%)****2024 Year Graphic (%)**

The average duration for insurance arbitrators to resolve applications in 2024 was 89 days.

4.5. Information on Appeals

In 2013, with the amendment made to Article 30 of the Insurance Law No. 5684 by Law No. 6456 on April 3, 2013, an appeal arbitration system was established within the arbitration framework. As of December 31, 2024, there are 115 Appeal Arbitrators serving in this capacity.

4.5.1. Appeal Application Fees

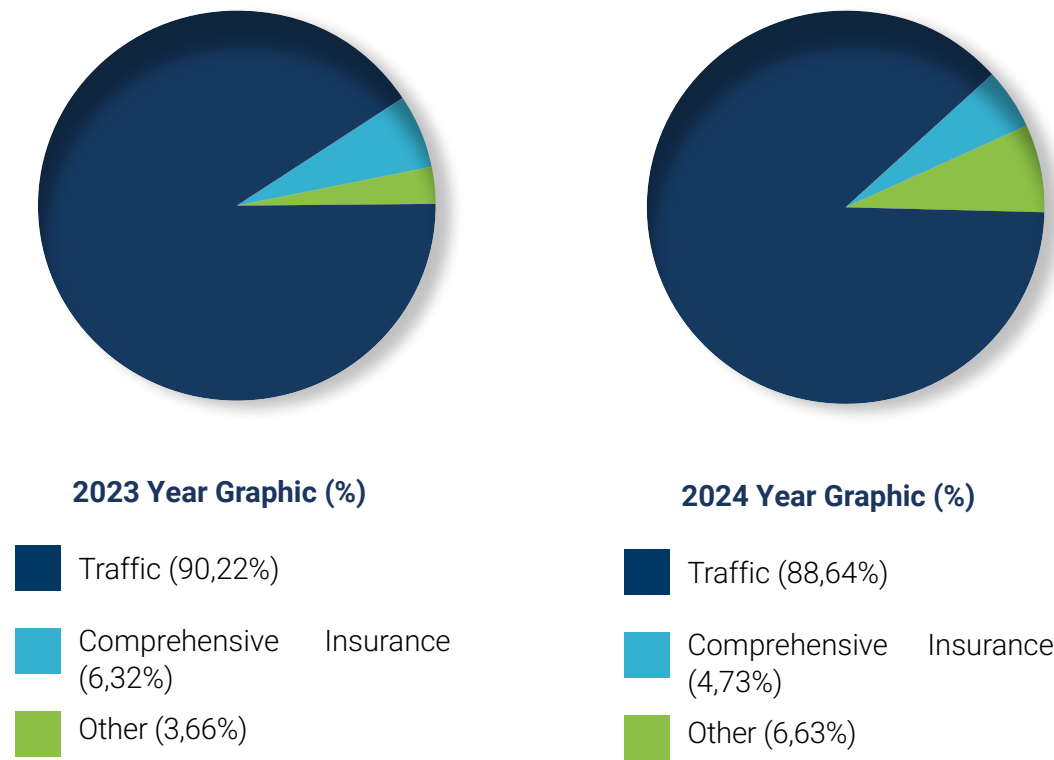
As of February 1, 2024, the appeal application fees are shown in the table below.

Disputed Amount (TRY)	Application Fees (TRY)
0 - 5.000	300
5.001 - 10.000	715
10.001 – 50.000	1.030
50.001 and above	1.5% of the disputed amount (with a minimum of 1,030 TRY)

4.5.2. Appeal Rate by Branch for Insurance Arbitrator Decisions

The proportional distribution of appeal applications made against the decisions given in 2024, by branch, is shown below.

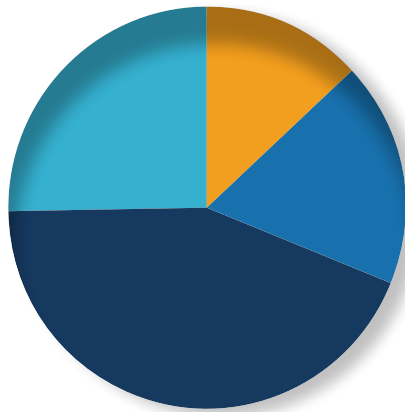
Graph 4.5.2 Distribution of Appeals by Policy Types



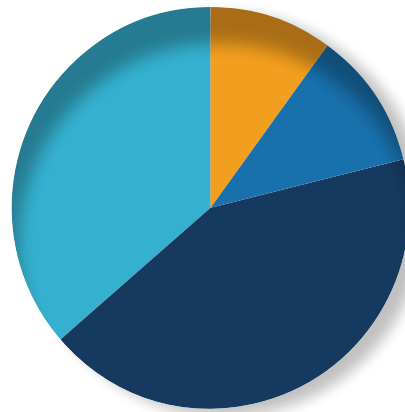
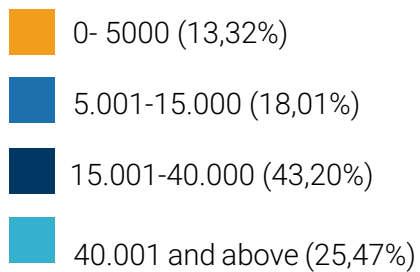
4.5.3. Distribution of Appeals by Dispute Amount

The graph below shows the proportional distribution of appeal applications made in 2024, based on the dispute amount ranges.

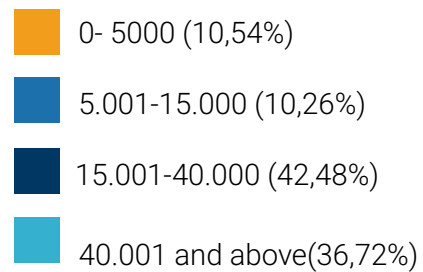
Graph 4.5.3 Distribution of Appeals by Dispute Amounts



2023 Year Graphic (%)



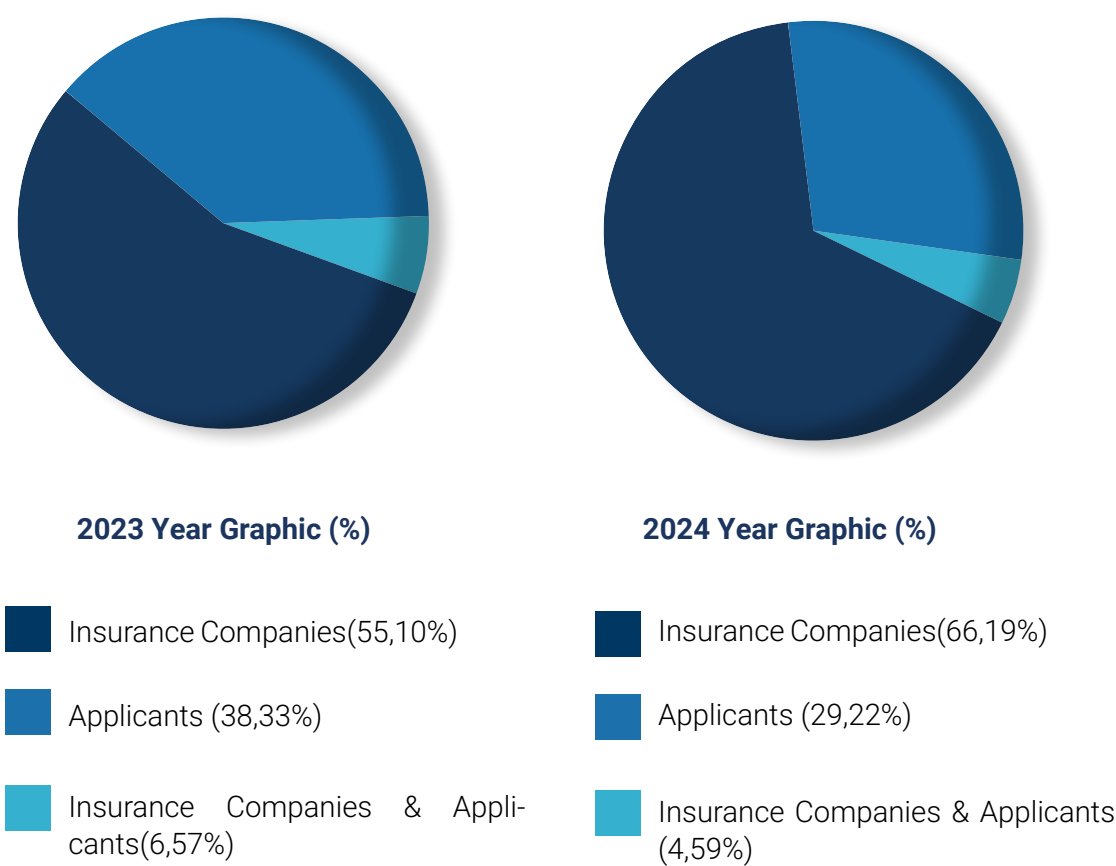
2024 Year Graphic (%)



4.5.4. Distribution of Appeal Applications by Appealing Party

The graph below shows the proportional distribution of appeal applications made in 2023 and 2024 by the appealing party. In 2024, it can be seen that 66.19% of the appeal applications were made by insurance companies, 29.22% by policyholders and other entitled parties, and 4.59% were made jointly by insurance companies and policyholders.

Graph 4.5.4 Distribution of Appeal Applications by Appealing Party



4.5.5. Distribution of Appeal Arbitrator Panel Decisions Based on Rulings

The table showing the proportional distribution of decisions made by appeal arbitrators in 2023 and 2024, based on the rulings, is provided on the next page.

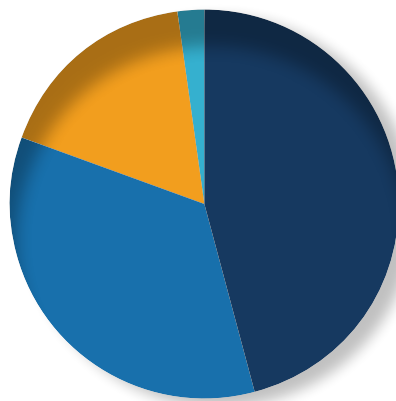
Table 4.5.6 Distribution of Appeal Decisions Based on Rulings

	2023	2024
Decision Change in Favor of the Applicant	19,67%	17,08%
Appeal Denial	70,41%	72,43%
Decision Change in Favor of the Insurance Company	9,92%	10,49%

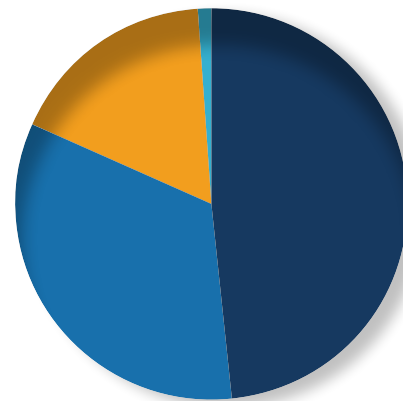
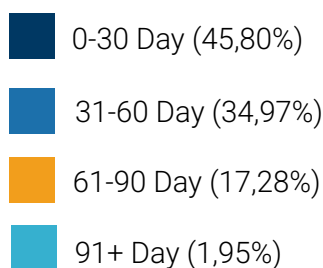
4.5.6. Distribution of Appeal Arbitration Board Decisions Based on Resolution Time

The graph below shows the proportional distribution of the decisions made by the Appeal Arbitrators in 2023 and 2024, based on the dispute resolution time.

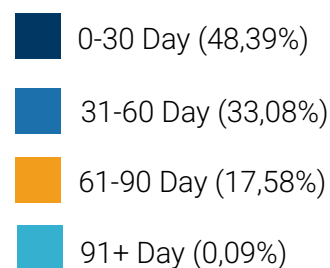
Graph 4.5.7 Distribution of Decisions Made by Appeal Arbitrators in 2023 and 2024 Based on Resolution Time



2023 Year Graphic (%)



2024 Year Graphic (%)



The average time for appeal arbitrators to make a decision on appeals was 40 days in 2023 and 51 days in 2024.

E-PLATFORMS AND INFORMATION ACTIVITIES

5. E-PLATFORMS and INFORMATION ACTIVITIES

In 2024, in addition to its work on dispute applications, the Commission also continued its activities aimed at informing the sector and the public about the arbitration system. On the other hand, the development of the information processing system, which was prepared in collaboration with the Insurance Information and Monitoring Center and implemented, continued in 2024 as well.

5.1. Commission Website

In accordance with Article 19, Paragraph 1 of the Regulation on Arbitration in Insurance, information regarding the arbitration system, announcements related to Commission decisions and practices, and publications made by the Commission are shared with the public through the Commission's website to inform relevant parties and the public.

The second version of our website, which serves as the online face of our Commission and reflects our new corporate and innovative vision, has been developed using current technologies and made available to the public. With its user-focused design, emphasizing simplicity and functionality, the new layout aims to provide a better user experience in line with current trends.

The website provides detailed information about the application requirements, necessary documents for application, and the application process. It also allows access to regulatory sources related to insurance and arbitration law. Additionally, to ensure compliance with the obligations stipulated in the Personal Data Protection Law, the website shares the updated version of the disclosure text, documents related to data processing policies, and the application form for the data controller.

Applicants can use the Arbitration e-Transactions menu to check the status of their applications, submit objections and documents, and track their applications in real time.

5.2. Online Application Processes

As part of the project initiated to allow payments of application fees, which were previously only accepted via wire transfer and EFT, through Virtual POS, it has become possible to pay the application fee using both debit and credit cards as of December.

With this development, the payment step has been integrated into the application process, providing ease of transaction for the applicant. Additionally, by automatically calculating the application and notification fees that need to be paid during the application phase, the system eliminates the margin for error on the applicant's part and prevents the application from being excluded due to insufficient payment.

As part of our user-friendly application vision, the payment option via Virtual POS is planned to be extended to expert witness, amendment, and appeal processes in the first half of 2025.

5.3.E-Newsletter and Arbitrator's Decision Journal

Article 19, Paragraph 2 of the Regulation on Arbitration in Insurance states, "A quarterly bulletin is published regarding the activities of the Commission. The bulletin includes news and announcements related to the arbitration system." In Paragraph 3 of the same article, it is stated, "Arbitrator decisions and their justifications concerning significant cases are published in the Arbitrator's Decision Journal, which is issued quarterly."

In this context, in accordance with the decision taken at the Commission Presidency's meeting on 13.01.2010, No. 20, the Bulletin and the Arbitrator's Decision Journal are electronically published quarterly on the Commission's website. In 2024, as in the previous year, four issues of the Bulletin and the Arbitrator's Decision Journal were published quarterly on the Commission's website.

The Bulletin includes news from the Commission, statistical data regarding applications and arbitrator decisions from the previous quarter, as well as the names of member organizations and the list of arbitrators.

The Arbitrator's Decision Journal publishes arbitrator and arbitration board decisions on significant cases, classified according to the type of insurance policy in dispute. In accordance with Article 21 of the Regulation on Arbitration in Insurance, decisions published do not include personal information related to the parties or third parties. In the four issues of the Arbitrator's Decision Journal published in 2024, exemplary arbitrator decisions were classified by the relevant policy types and made available to the public.



FINANCIAL STATEMENTS

6.FINANCIAL STATEMENTS

Below, the Commission's balance sheet as of 31.12.2024 and the summary income statement are provided.

6.1. Balance Sheet

Insurance Arbitration Commission Balance Sheet as of 31.12.2024 (TRY)

ASSETS		AMOUNT
I. CURRENT ASSETS		1.033.869.849,37
A. Cash and Cash Equivalents		878.077.696,74
B. Trade Receivables		1.173.571,25
C. Other Receivables		1.531.694,31
D. Advances Paid for Orders		107.934,35
E. Prepaid Expenses and Accrued Income for Future Months		152.978.952,72
II. NON-CURRENT ASSETS		16.400.645,97
A. Trade Receivables		12.471,18
B. Tangible Fixed Assets		7.815.724,71
C. Intangible Fixed Assets		8.300.918,34
D. Prepaid Expenses and Accrued Income for Future Years		271.531,74
TOTAL ASSETS		1.050.270.495,34

LIABILITIES (SOURCES)	AMOUNT
I. SHORT-TERM FOREIGN LIABILITIES	748.305.753,25
A. Trade Payables	14.030.866,20
B. Other Payables	88.979.615,76
C. Advances Received (Application Fees for Pending Cases)	506.720.785,47
D. Taxes and Other Liabilities Payable	85.256.311,93
1. Taxes and Funds Payable	82.188.736,41
2. Social Security Deductions Payable	3.067.575,52
E. Provisions for Liabilities and Expenses	52.986.631,39
1. Provisions for Taxes and Other Legal Liabilities for the Period	78.393.013,64
2. Prepaid Taxes and Other Liabilities for the Period (-)	-25.406.382,25
F. Accrued Income and Expenses for Future Months	
II. EQUITY	301.964.742,09
A. Retained Earnings	
1. Paid-In Capital (Special Funds)	17.584.717,31
B. Retained Earnings from Previous Years	49.710.121,61
C. Net Profit (Loss) for the Period	234.669.903,17
1. Net Profit for the Period	234.669.903,17
TOTAL LIABILITIES	1.050.270.495,34

Insurance Arbitration Commission

INCOME STATEMENT		AMOUNT
A. GROSS SALES		2.848.107.636,47
1. Insurance Companies Fixed Contribution Income		
2. Insurance Companies Case Contribution Income		1.311.231.499,93
3. Application Fees to the Commission		669.013.018,06
4. Expert Witness Fee Income		864.933.647,00
5. Insurance Companies Case-Based Viewing Income		209.142,98
6. Other Income		570.328,50
B. RETURNS ON SALES (-)		-266.100,81
C. OPERATING EXPENSES (-)		-2.831.682.643,30
1. Personnel Expenses		-171.730.959,67
2. Expert Witness and Arbitrator Fee Expenses		-2.573.676.688,93
3. Other Expenses		-86.274.994,70
OPERATING PROFIT OR LOSS		16.158.892,36
D. ORDINARY INCOME AND PROFITS FROM OTHER ACTIVITIES		301.360.787,63
1. Interest Income		301.360.787,63
E. ORDINARY EXPENSES AND LOSSES FROM OTHER ACTIVITIES (-)		-10.334.518,62
1. Provision Expenses		-854.336,50
2. Exchange Losses (-)		-5.965,64
3. Inflation Adjustment Losses		-9.474.216,48
F. EXTRAORDINARY INCOME AND PROFITS		6.284.839,60
G. EXTRAORDINARY EXPENSES AND LOSSES (-)		-407.084,16
NET PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD		313.062.916,81
H. PERIOD PROFIT, TAX AND OTHER LEGAL LIABILITIES		-78.393.013,64
NET PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD		234.669.903,17

HAKEM LİSTESİ

INSURANCE ARBITRATORS LIST

HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / Hayat Dışı Hakemleri-Non-Life Branch Arbitrators			
Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
01286	ABDULGAFFAR ERBEK	01288	AYHAN GÜNEŞ
01048	ABDULKADİR IŞIK	01284	AYSILA EKMEKÇİ
01035	ABDULLAH CENGİZ DİREN	01363	AYŞE BİLGE ÖZTÜRK KAYNAK
01287	ABDULLAH ERDEM	01247	AYŞE ELÇİN KOZANHAN
01427	ABDULLAH ERDOĞAN	01263	AYŞE GAMZE YÜZBAŞIOĞLU
01115	ABDULLATİF İSMET DEMİRAĞ	01394	AYŞE GÜL TÜRK ŞEN
01344	ABDÜLGANİ DEĞİRMENCİ	01292	AYŞE İSMAİLOĞLU
01355	A. OĞUZHAN HACİÖMEROĞLU	01328	AYŞE NUR ALADAĞLI KAYAÖZÜ
01108	ABDÜLKADİR KÜÇÜK	01389	AYŞE NUR TANRIKULU
02029	ABİDİN FUAT ATEŞ	01007	AYŞEGÜL ANDIÇ
01385	ADİL KEMAL PORSUK	01081	AYŞEGÜL SUSUZLU
01126	ADNAN SAĞSEN	01160	BABÜR İŞİKER
01053	AHMET KARAYAZGAN	01129	BAİSE AYŞE ŞİŞMANGİL
01161	AHMET KESKİN	02016	BANU GÖNENÇ
01253	AHMET KÜRŞAD ÖZSOY	01119	BANU İŞLER
01425	AHMET SALİM TEKOĞLU	01133	BANU PINAR BASA
01364	AKİF KAYNARÇEŞME	01321	BARİŞ EGEMEN YİĞİTOĞLU
01016	ALİ BİLGİLİ	01316	BARİŞ TAŞKESEN
01043	ALİ EŞKİ	01230	BAŞAK ALTUNDAŞ
01018	ALİ İHSAN BORAĞAN	01112	BAYAR TIPYARDIM
01195	ALİ İHSAN DOĞAN	01293	BAYRAM KAMÇI
01051	ALİ KARAASLAN	01124	BAYRAM NECMİ ÖZER
01376	ALİ OSMANOĞLU	01002	BERNA İŞEL AKKAYALI
01073	ALİ YAŞAR ÖZKAN	01232	BETÜL BAĞIŞLAR İŞİKER
01383	ALİCAN ÖZTÜRK	01395	BİRSEN TÜRK
01331	ALPER ALTUN	01297	B. FATMA KARAMAN ÇORUMLU
01349	ALPER GÖKKAYA	01186	BUMİNHAN AKIN
01084	ALPER TABAK	01384	BURAK PITIRLI
01388	ALPER TAN	01177	BURÇİN KÖROĞLU BALTA
01424	ALPER TANER	01273	BUSE ARIKOĞA
01381	ARDA ÖZEN	01111	BÜLENT SOMUNCU
01224	ARGUN KERESTECİOĞLU	01155	BÜNYAMİN TÜRKMENÖZÜ
01215	ARMAĞAN GÜLTEKİN	01415	BÜŞRA BARUTCU
01252	ARMAĞAN ÖZMEN	01169	CANAN SANEM CENGİZ
01066	ARZU MERCAN	01217	CEM ALICI
01409	ARZU YİĞİTİSOY	02025	CEMİL ZİVER AYHAN
01269	ASAF GÖKTUĞ AKDERE	01276	CEREN AYDIN BAYRAK
01146	ASLI GAMZE KILIÇ İNAN	01399	CEREN GÜNER
01412	ATİK YÜKSEL	01122	CEYHUN NAYMAN
01008	AYHAN APAK	01380	CIHAN ÖZDEMİR
01346	CİHAT DÜZ	01049	FATİH MEHMET KAÇAR
01262	ÇAĞATAY YILMAZ	01190	FATMA EBRU GENÇOSMANOĞLU
01260	ÇAĞDAŞ URGANCI	01159	FEHİME DUYGU KAYVAR
01341	ÇİĞDEM ÇAYLI	01278	FEVZİ ÇETİN
01132	ÇİĞDEM PIRAYE GÜLER	01024	FEYİZ ÇAKIROĞLU
02017	DAMLA KÜÇÜK	01183	FİKRET KÜTÜK
01432	DEMET CELEP	02036	FİLİZ SEFER
01426	DENİZ CAN LAÇIN	01200	FUNDA GÜLSÜN KAYA

HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / Hayat Dışı Hakemleri-Non-Life Branch Arbitrators			
Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
01267	DERYA AKAT KISA	01436	FURKAN MORAL
01240	DEVİRAN GÜMÜŞ	01300	GİZEM KILINÇ
01052	DİLEK SARIALIOĞLU	01359	GİZEM MUTLU KARADOĞAN
01162	DOĞAN KOCABEY	01311	GİZEM PALA YAVUZ
01234	DUYGU COŞGUN MANAV	01135	GONCA DARICI
01298	DUYGU GÜR	01418	GÖKÇE MİKYAS
01259	DUYGU TÜVAN	01198	GÖKHAN KARASU
01078	DÜZGÜN SAYAN	01214	GÖKHAN YENİ
01209	EMEL TÖZER	01055	GÖNÜL KAPAÇAN
01047	EMİN GÜRE	01375	GÖZDE MURTAZ
01134	EMİNE CÜNEYDA COŞKUN	01113	GÜLEN BAYKAL
01197	EMİNE OLCAY GÜR	01181	GÜLİZ EVREN KIRBAŞ
01317	EMİNE TEKER	01191	GÜRKAN GEZER
01010	EMİR ALİ ARSLAN	01005	HAKAN ALKAN
02019	EMRE BERTAN ÖZASLAN	01437	HAKAN ARKAN
01140	EMRE CÜNEYT ONUR	01353	HAKAN GÜLTEPE
01141	EMRE ŞAHİN	01127	HAKAN SEMİZÖĞLU
01093	ERCÜMENT YÜKSEL	01156	HAKAN TÜRKİYİLMAZ
01238	ERDAL TARIK ESENSOY	01264	HALE AYDOĞMUŞ GRYNKIEWICZ
01086	ERDOĞAN ULUSOY	01077	HAMDİ SARIKAYA
01028	ERKAN ÇUHALAR	01308	HANDE ÖGE
01148	ERKAN ÖZCAN	01296	HARUN KARAKUŞ
01416	ERMAN GÜNEŞ	01244	HASAN HANER
01434	ETHEM ERDEM ORMAN	01221	HASAN TAHSİN GÖKBULUT
01435	EVİRİM SENİHA ÖZGEN KAYIKCI	01275	HATİCE AŞKIN SER
01236	EZGİ BAŞAK DEMİRAYAK ÜNAL	01326	HATİCE KARACAOĞLU AKDİN
01390	EZGİ İPŞİROĞLU TEKGÜMÜŞ	01130	HATİCE ÖZLEM YALAZ
01406	FADİME NUR YILDIZ	01149	HAYATİ SAMUT
01229	FAHRİ MURAT TAŞ	01079	HAYRİYE LEYLA SAYDER
01118	FARUK İNAN	01090	HAYRİYE ÜSTEL
01414	FATİH BAĞCI	01400	HİCABİ YAĞBASAN
01324	FATİH MEHMET ADANIR	01266	HİLAL AĞILLI EREN
01367	HİLAL GÖÇ KOCATEPE	01006	MEHMET HAŞİM ALTINÖZLÜ
01194	HÜLYA ÇATPINAR BALCI	01180	MEHMET HÖBEK
01033	HÜLYA DİNÇ	01361	MEHMET KARAŞIN
01057	HÜLYA KOÇ	01241	MEHMET NURİ GÜNBAY
01004	H. CUMHUR ALEMDAROĞLU	01440	MEHMET ÖZGÜR YILDIRIM
01157	HÜSEYİN GÖKHAN BALIKÇI	01074	MEHMET ÖZTÜRK
01398	HÜSEYİN ÜNAL	01225	MEHMET SEDAT KURT
01405	HÜSEYİN YILDIRIM	01404	MEHMET SELİM YAVUZ
01063	HÜSNÜ LEVENT	01387	MEHMET TABAK
01377	İŞILAY OVA	01441	MEHMET TUĞBERK DEKAK
01302	İŞİN KURTOĞLU	01220	MEHPARE YÜCEL ESEN LİK
01261	İBRAHİM BUĞRAHAN YAZICI	01378	MELEK ÇAĞLA ÖZBAYRAK
01065	İBRAHİM CÜNEYT MANAV	01222	MELİKE GÖZÜŞİRİN
01243	İBRAHİM HALİL GÜNEŞ	01120	MEMET KUTLU
01315	İBRAHİM SEVİM	01335	MEMET TONGUÇ ASLAN
01228	İDRİS TEOMAN ÖZBİYİK	01092	MERAL ASLAN

HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / Hayat Dışı Hakemleri-Non-Life Branch Arbitrators			
Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
01408	İKBAL YILMAZ	02042	MERAL SUCU
02027	İLHAN LÜTFULLAH KANTEK	01312	MERT SAĞDIÇ
01357	İLKAN KARABAY	01281	MERVE DİNER
01193	İLYAS AKHİSAR	01391	MERVE ŞADİYE YILDIZ
01009	İREM ARAL ELDELEKLİOĞLU	01396	MERVE URSAVAŞ
01136	İRFAN DAYIOĞLU	01322	MERVE YÜKSEL
01369	İRFAN MESUT KÖROĞLU	01216	MESUT ADAN
01075	İSMAİL HAKKI SANCAK	01098	METE BESENER
01109	KAMİL ÖZBASAN	01211	METE GÜLER
01339	KEREM BÜKE	01165	METİN SARIASLAN
01046	LEVENT GÜR	01208	METİN TOSUN
01067	LEVENT MERCAN	01166	MİNE NUR ALTINBAŞ
01330	MAHMUT ALTINEL	01313	MİRZAALİ SARCAN
01342	MAHMUT CAN ÇELİKKAYA	01012	MUAMMER ASARKAYA
01305	MAHMUT MULLAOĞLU	01175	MUHAMMED UMUT
01037	MAKBULE AYMELEK ERDEMİR	01310	MUNİSE CANSU ÖZER
01167	MEHMET ATEŞ	01201	MURAT KAYACI
01144	MEHMET ÇAĞRI BAĞATUR	01443	MURAT KÜLÜNK
01304	MEHMET DOĞANCAN MEŞE	01274	MUSTAFA ASI
01268	MEHMET EMİN AKDEMİR	01289	MUSTAFA AYKUT KAYAÖZÜ
01227	MEHMET EMİN ÖNDER	01164	MUSTAFA BAĞCI
01040	MEHMET ERSOY	02026	MUSTAFA COŞKUN
01338	MEHMET FATİH BOZKURT	01237	MUSTAFA DURSUN
01076	MEHMET HAKAN SARAÇ	01121	MUSTAFA MERİÇ
01044	MUSTAFA REMZİ FİDAN	01410	ÖZGÜR YÜCEL
01080	MUSTAFA SAYGIN	01205	ÖZLEM PASTONOĞLU
01131	MUTLU AKSOY	01151	ÖZLEM TÜRKMENÖZÜ
01283	MÜNEVVER DÜNDAR	01250	PELİN ÖZBEK
01142	NACİYE SARI ÜNSAL	01171	PINAR FULYA GEBEŞOĞLU
01272	NAİME AL	01189	PINAR KAMAN DOĞANOĞLU
01036	NAZİFE DİZE	01320	PINAR YILDIRIM
01373	NAZLİCAN KUTBAY MEŞE	01446	PINAR YILDIZ ONUR
01116	NECATİ ERDEM	01348	RAHİME EREN
01179	NEDİME TUBA DURAK	01323	RAMAZAN ACAR
01401	NESLİ AYDOSLU YAĞCI	01003	REMZİ AKSOY
01282	NESLİHAN DURAK	01420	RİDVAN POLAT
01333	NEVİN ARABACI	01407	RİDVAN YILMAZ
01071	NEVZAT ÖZDEMİR	01128	SADİ NECDET ŞENSEZER
01271	NIHAL DURMUŞ AKTAŞ	01102	SADRETTİN COŞGUN
01210	NİLAY LÜTA ATEŞ	01366	SEDA ÇAVUŞOĞLU KOCABAŞ
01345	NURAN ALTUNTAŞ DOĞAN	01368	SEDA LAÇIN KOÇ
01235	NURAY DEMİR	01199	SEDAT KARATAŞ
01034	NURAY DİNÇMENT	01332	SEDEF ALTUN
01014	NURETTİN ATEŞ ATAYAKUL	01347	SEFA ER
01294	NURGÜL KARABULUT	01182	SELDA KORKMAZ
01027	NURTEN ÇOBAN	01257	SELDA ŞAHİN
01021	OĞUZ CANER	01089	SELİM ÜNAL
01291	OKAN İLMEN	01303	SELMA MERT KARAARSLAN

HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / Hayat Dışı Hakemleri-Non-Life Branch Arbitrators			
Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
01251	ONUR ÖZGÜN	01423	SEMİH ŞEN
01403	ONUR YALÇIN	01058	SEMRA KOÇAK
01223	ORHAN GÜRGEN	01170	SERDAR DEMİRCİ
01254	ORHAN PAPATYA	01318	SERHAT UZUN
01417	OSMAN KAVAK	01280	SERKAN DEMİRÖRS
01150	OSMAN SALİH TEKİN	01050	SEYFETTİN KARAARSLAN
01188	OYA ALİZ ÇOTUR	01056	SEYİD AHMET KOCAMAN
01413	OZAN YÜKSEL	01448	SİBEL GÖRGÜN GÜLTEPE
01163	ÖMER FATİH ÜÇ	01184	SİBEL PİDECI
01306	ÖMER OY	02008	SİBEL PİDECI
01255	ÖMER SAĞLAM	01091	SİBEL YELMENOĞLU
01422	ÖMER ŞEFLEKÇİ	01374	SİNAN MISILI
01270	ÖZGE AKSÜT SURAN	01421	SİTARE SAĞSEN
01176	ÖZGE ARSLAN	01325	SUAT AKDİN
01419	ÖZGE ÖZDEMİR	01138	SÜLEYMAN KARA
01397	ÖZGÜR BARIŞ UYSAL	01042	ŞABAN ESER
01054	ŞABAN KAYIHAN	01295	UMUT KARADENİZ
01020	ŞEHRİBAN CAN	01402	UMUT ÖMER YALÇIN
01285	ŞERİF EMİR EKŞİ	01379	UMUT ÖZBEY
01365	ŞEYDANUR ÇAL KELEŞ	01015	ÜMİT BİLGİÇ
01362	ŞEYHMÜSLÜM KAYACAN	01204	VOLKAN OVALI
01168	ŞULE AVCIOĞLU	01450	YAĞMUR COŞAN ÖZER
01279	ŞÜKRAN DAKOĞLU	01301	YASİN KIRAT
01343	ŞÜKRÜ ÇETİNKAYA	01370	YASİN KURT
01265	ŞÜKRÜ HANLI BAYDIN	01100	YAVUZ BOZTAŞ
01087	ŞÜKRÜ UZUNTAŞ	01314	YELİZ SAZAK
01386	TAHA MESUT ŞAHİN	01336	YURDANUR BALKAN
01233	TAHSİN BAYAR	01392	YUSUF CAN TÖRER
01449	TAMER SARİBAL	01245	YUSUF İSLAMOĞLU
01145	TANER GÜNER	01299	YUSUF KENAN KAYNAK
01185	TERCAN TİRYAKİ	01248	YUSUF KUNT
01097	TEVFIK ALİ BATUŞ	01212	YUSUF SONER KAYVAR
01039	TURGAY ERMiŞ	01026	YUSUF ZİYA ÇİMEN
01231	TURGAY NAL	01393	YÜKSEL TÜMTÜRK
01309	TURGAY ÖZDOĞAN	01173	ZERRİN ÖZEN
01334	TÜLİN ARINALP	01099	ZEYNEP GÜL BİRGÜN
01101	UFUK ENGİN CAN	01290	ZEYNEP MELİS GÜZEL
01371	UĞUR OZAN LEZGİ	01256	ZEYNEP SAVAN
01192	ULUÇ İÇÖZ	01340	ZİHNİ ÇALIŞKAN

HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / Hayat Hakemleri-Life Branch Arbitrators			
Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
02041	HASGÜL KARAKUŞ	02030	HASAN BALI
02037	NEDRET ŞERİF ÇAKIRSOY	02021	MEHMET HAZİM TÜMTÜRK
02038	MEHMET HÖBEK	02014	KASPAR ZAKARYAN

HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / İtiraz Hakemleri-Appeal Arbitrations List		HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / İtiraz Hakemleri-Appeal Arbitrations List	
Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
3103	A. ŞAHABETTİN SERTKAYA	3078	FERYAL ATAY
3167	ABDULLAH DOĞANAY	3184	GÜLAY UZDİL
3163	AFİFE BETÜL KÖK	3055	GÜLSÜM MELİKE BAYAZIT
3047	AHMET AYCİL	3150	GÜRCAN AKINCI
3127	AHMET İNAN	3134	HAKAN MAVİ
3187	AHMET MEYDAN	3119	HANDE ATMACA ÜLKÜ
3142	AHMET VELİOĞLU	3190	HAYRİ ÖZTÜRK
3073	ALİ ERSOY	3166	HAYRİYE ÇELİKER
3173	ALİ KILIÇ	3011	HURİYE KUBİLAY
3152	ALİ FUAT ARSLAN	3144	İBRAHİM TAŞBAŞI
3083	ARİF HİKMET CESUR	3162	İFFET CANTÜRK ASLAN
3052	ATALAY ÖZDEMİR	3191	İNAN DENİZ DİNÇ
3188	AYHAN AKYÜREK	3140	İRFAN TÜRKOĞLU
3169	AYNUR İĞDE	3129	KAMİL ASLI
3048	BELGİN AYCİL	3105	KEMAL ŞAHİN
3154	BELMA AYDIN	3065	KORAY ŞENTAY
3189	BURAK KOÇ	3112	LEVENT YAVUZ
3022	CEM KÜÇÜKOĞLU	3070	LEYLA ELEN KÖKSAL
3009	CEMAL IŞIK	3045	MAHMUT BİLGİN
3097	CEMAL LEVENT	3240	MAHMUT GÜNGÖR
3051	CEMALETTİN KOCAK	3032	MAHMUT MUNYAR
3232	CEVAT KESKİN	3100	MAHMUT ÖZCAN
3221	CEVAT ŞENSOY	3054	MAHMUT YAVAŞI
3062	CİHANGİR MARMARA	3030	MEHMET DEMİRAYAK
3143	DENİZ BÜYÜKŞENGÜN	3235	MEHMET ÖZDAMAR
3012	DİDEM ALGANTÜRK LİGHT	3158	MEHMET ALPER BOSTANCI
3080	DİLEK BATUR	3102	MEHMET BÜLENT SELÇUK
3122	EMİNE DİLARA GÜNEŞ	3043	MEHMET EMİN BİLGE
3145	ENDER ŞENOL	3106	MEHMET UMUR TARHAN
3059	ERDOĞAN GÖKÇE	3069	MELEK OSMA
3005	ERHAN COŞKUN	3261	MESUT BALCI
3139	ESMA MELİKE KAMBER	3207	METİN ERDAĞ
3114	EYÜP SABRİ BAYDAR	3068	METİN KARACAN
3049	FATİH BİLGİLİ	3099	METİN ÖZBEYLİ
3147	FATİH KAYABALI	3004	MURAT COŞAN
3251	FATİH KÜÇÜKCAN	3197	MURAT KIYAK
3226	FATİH SARIKAYA	3034	MUSTAFA ALİOĞLU
3063	FATMA DİLEK ÖZER	3046	MUSTAFA ÇEKER
3064	FATMA TULAY PARLAK	3087	MUSTAFA DURAN
3003	FERHAT CANBOLAT	3036	MUSTAFA ERDEM CAN
3067	MUSTAFA İSMAIL KAYA		SERDAR ACAR
3042	MUSTAFA MELİH ÜNER	3195	SERDAR DEVRİM
3228	NEVİN FIRINCIOĞULLARI	3040	ŞEVKET ARDA TAVAS
3060	NURETTİN TURGAY GÜLELİ	3183	SEZAI TÜRKAN
3058	PINAR EYİ	3110	SİDİKA URFALI
3038	RAMAZAN EDEMEN	3133	SONAY DEMİRALP YAVAŞ
3044	RAUF KARASU	3035	SÜLEYMAN AKBAY

HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / İtiraz Hakemleri-Appeal Arbitrators List		HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / İtiraz Hakemleri-Appeal Arbitrators List	
Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
3015	REBİİ MÜFİT SONBAY	3172	SÜLEYMAN MURAT KAYA
3115	REFİK EĞRİ	3141	SUZAN BAYRAKTAROĞLU EVGİN
3095	REFİK CEMAL HANEDAN	3151	TAYFUN AKYÜZ
3155	RIZA AYHAN	3072	TÜRKER GÜRSOY
3010	ŞABAN KAYIHAN	3001	VEHBİ SELİM ATAERGİN
3094	SADİ GÜVEN	3014	VURAL SEVEN
3082	SALİHA NURAN CANPOLAT	3157	YAHYA BAYRAKTAR
3041	SEÇKİN TOPUZ	3148	YAVUZ AYTEKİN
3033	SELAHATTİN ŞİMŞEK	3238	YUSUF DİNÇ
3179	SELDA SAYGI	3056	ZÜLAL ELMALI ERDEM
3217	SEMİH SERKAN ERTAN		

ÜYE KURULUŞLAR

**MEMBER
INSURANCE
ESTABLISHMENTS**

ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI Member Insurance Establishments	TELEFON Telephone	İNTERNET ADRESİ Web Sites
Agesa Sigorta	TEL: 0216 633 33 33	agesa.com.tr
Ak Sigorta	TEL : 0212 280 88 88	www.aksigorta.com.tr
Allianz Hayat ve Emeklilik	TEL: 0216 556 66 66	www.allianzemeklilik.com.tr
Allianz Sigorta	TEL: 0216 556 66 66	www.allianzsigorta.com.tr
Allianz Yaşam ve Emeklilik	TEL: 0216 556 66 66	www.allianzyasamemeklilik.com.tr
Ana Sigorta	TEL: 0850 460 62 62	https://www.anasigorta.com.tr/
Anadolu Hayat Emeklilik	TEL: 0212 317 70 70	www.anadoluhayat.com.tr
Anadolu Sigorta	TEL: 0850 744 07 44	www.anadolusigorta.com.tr
Axa Hayat ve Emeklilik	TEL: 0212 334 24 24	www.axahayatemeklilik.com.tr
Axa Sigorta	TEL: 0212 334 24 24	www.axasigorta.com.tr
Bereket Sigorta	TEL: 0216 633 71 00	www.bereketsigorta.com.tr
BNP Paribas Cardif Emeklilik	TEL: 0212 319 32 00	www.bnpparibascardif.com.tr
BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta	TEL: 0212 319 32 00	www.bnpparibascardif.com.tr
BNP Paribas Cardif Sigorta	TEL: 0212 319 32 00	www.bnpparibascardif.com.tr
Chubb Sigorta	TEL 0212 306 3900	info.tr@chubb.com
Coface Sigorta	TEL : 0212 385 99 00	www.coface.com.tr
Demir Sağlık ve Hayat Sigorta	TEL: 0212 288 68 51	www.demirhayat.com.tr
Doğal Afet Sigortaları Kurumu	TEL : 0216 400 14 44	www.dask.gov.tr
Dubai Star Sigorta	TEL: 0216 559 19 00	www.dubaistarr.com.tr
Ege Sigorta	Tel: 0232 203 23 23	www.egeasigorta.com.tr
Ethica Sigorta	TEL: 0216 362 99 99	https://www.ethicasigorta.com.tr/
Eureko Sigorta	TEL: 0850 222 66 60	www.eurekosigorta.com.tr
Garanti Emeklilik ve Hayat	TEL: 0212 334 70 00	www.garantiemeklilik.com.tr
Generali Sigorta	TEL: 0212 705 45 45	www.generali.com.tr
Groupama Emeklilik	TEL: 0212 367 67 67	www.groupama.com.tr
Groupama Sigorta	TEL: 0212 367 67 67	www.groupama.com.tr
Gulf Sigorta	TEL: 0216 400 24 00	www.gulfsigorta.com.tr
Güvence Hesabı	TEL : 0212 324 45 00	www.guvencehesabi.org.tr
Güvencell Sigorta	TEL : 0532 757 22 33	www.guvencell.org.tr
HDI Sigorta*	TEL : 0216 600 60 00	www.hdisigorta.com.tr
Hür Sigorta	TEL: 0 (212) 232 20 10	http://www.hursigorta.com.tr/
Koru Mütüel Sigorta	TEL : 0216 465 73 53	www.korusigorta.com.tr
Magdeburger Sigorta AŞ	TEL: 0850 808 26 24	www.magdeburger.com.tr
Metlife Emeklilik ve Hayat	TEL: 0216 538 91 00	www.metlife.com.tr
Neova Sigorta	TEL: 0216 665 55 55	www.neova.com.tr
QNB Sigorta	TEL: 0850 222 08 60	www.qnbsigorta.com.tr
Ray Sigorta	TEL: 0212 363 25 00	www.raysigorta.com.tr
Sompo Japan Sigorta	TEL: 0850 250 81 81	www.sompojapan.com.tr
Şeker Sigorta	TEL: 0212 373 83 00	www.sekersigorta.com.tr
Tarsim	TEL: 0850 250 82 77	www.tarsim.org.tr
Türk Nippon Sigorta	TEL: 0216 554 11 00	www.turknippon.com
Türkiye Hayat Emeklilik	TEL: (0212) 310 37 00	bilgi@turkiyehayatemeklilik.com.tr
Türkiye Sigorta	TEL: (0212) 310 37 00	bilgi@turkiyesigorta.com.tr
Turkcell Dijital Sigorta	TEL: 0532 757 94 96	www.wiyo.com.tr

*HDI Sigorta 02.09.2024 tarihi itibarıyla üyelikten ayrılmıştır.