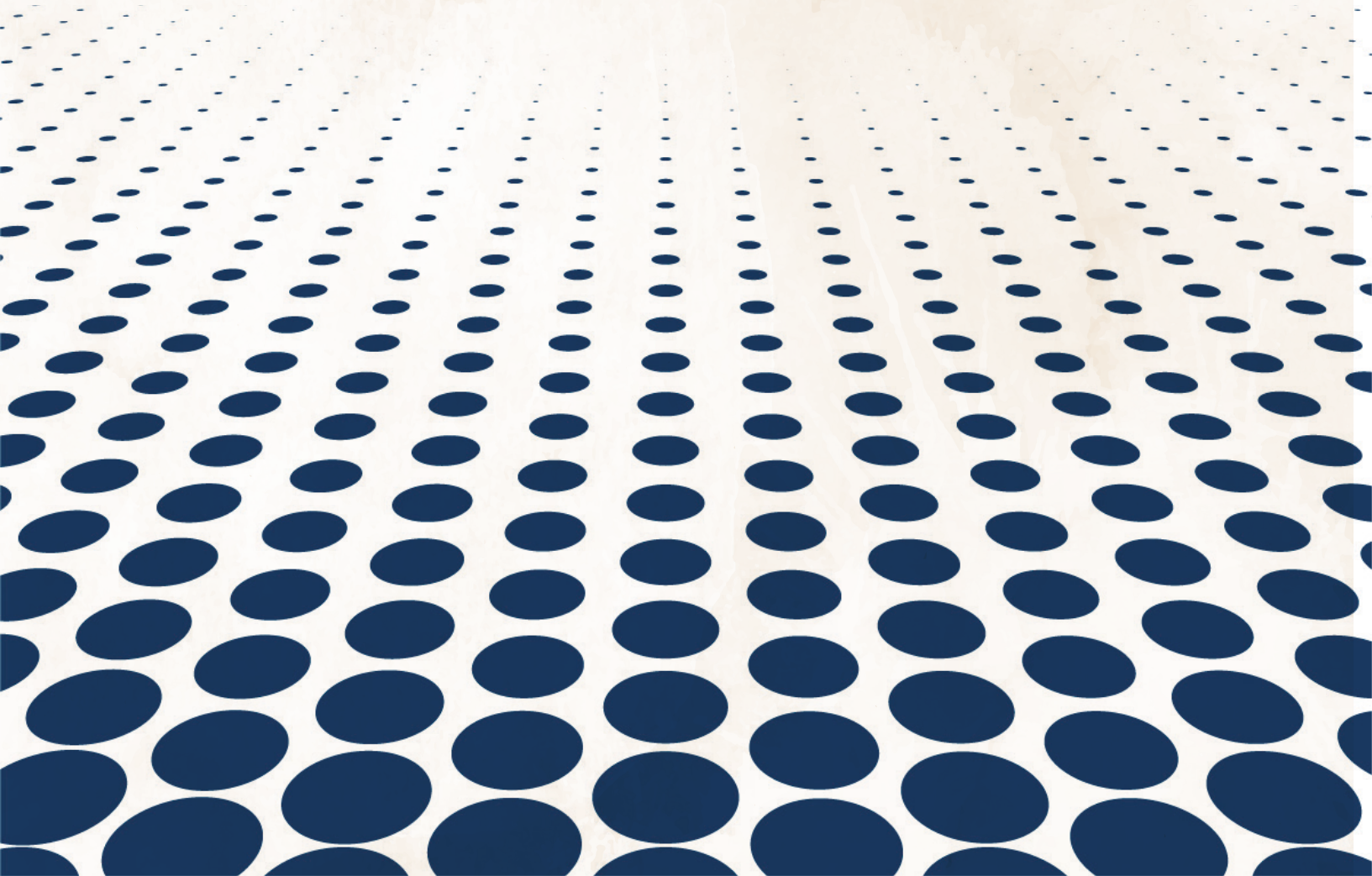


# FAALİYET RAPORU 2021







# SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU

FAALİYET RAPORU | 2021



# İçindekiler

<b>SUNUŞ</b> .....	<b>6</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>8</b>
Vizyon .....	9
Misyon .....	9
<b>1. SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU'NUN TEŞKİLATI</b> .....	<b>10</b>
1.1. Komisyon Başkanlığı .....	10
1.2. Birimler ve Personel .....	11
1.3. Organizasyon Şeması .....	12
<b>2. SİGORTA VE İTİRAZ HAKEMLERİ</b> .....	<b>13</b>
2.1. Genel Bilgi .....	13
2.2. Sigorta ve İtiraz Hakemlerine İlişkin İstatistikî Bilgiler .....	13
2.3. Hakem Ücretleri .....	15
<b>3. ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI</b> .....	<b>16</b>
3.1. Tahkim Sistemine Üyelik Hakkında Genel Bilgi .....	16
3.2. Üye Kuruluşlar Hakkında Bilgiler .....	16
3.3. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları .....	17
<b>4. KOMİSYONA 2021 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR</b> .....	<b>20</b>
4.1. 2021 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme .....	20
4.2. Başvuru Ücretleri .....	21
4.3. Başvurulara İlişkin İstatistikî Bilgiler .....	22
4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistikî Bilgiler .....	36
4.5. İtiraza İlişkin Bilgiler .....	38
<b>5. KAMUOYU BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI</b> .....	<b>43</b>
5.1. Komisyon İnternet Sitesi .....	43
5.2. Bülten ve Hakem Karar Dergisi .....	45
5.3. Komisyon Bilgi İşlem Sistemi .....	45
<b>6. MALİ TABLOLAR</b> .....	<b>48</b>
6.1. Bilanço .....	48
6.2. Gelir Tablosu .....	50
<b>EK-1 HAKEM LİSTESİ</b> .....	<b>99</b>
<b>EK-2 İTİRAZ HAKEM LİSTESİ</b> .....	<b>105</b>
<b>EK-3 ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI</b> .....	<b>107</b>



#### **RAPORDA KULLANILAN KISALTMALAR**

<b>Birlik:</b> .....	Türkiye Sigorta Reasorans ve Emeklilik Şirketleri Birliği
<b>DASK:</b> .....	Doğal Afet Sigortaları Kurumu
<b>Komisyon:</b> .....	Sigorta Tahkim Komisyonu
<b>Kurum-SEDDK:</b> .....	Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu
<b>Müsteşarlık:</b> .....	Hazina Müsteşarlığı (Mülga)
<b>Sigorta Kuruluşları:</b> .....	Sigorta Şirketleri, DASK, Güvence Hesabı ve TARSİM
<b>TARSİM:</b> .....	Tarım Sigortaları Havuzu
<b>Üye Kuruluş:</b> .....	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, 2021 yıl sonu itibariyle on ikinci takvim yılı nı tamamlamış bulunmaktadır. Bu çerçevede, Komisyonun 2021 yılında gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin ayrıntılı bilgileri içeren rapor bilgilerinize sunulmuştur.

Hazine ve Maliye Bakanlığının sigortacılık ve bireysel emeklilik sektörlerine ilişkin düzenleme ve denetleme görev ve yetkileri, Resmi Gazetenin 18.10.2019 tarihli ve 30922 sayılı nüshasında yayımlanan 47 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile kurulan Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na (SEDDK) devredilmiştir. SEDDK, 2020 yılında faaliyete başlamıştır.

Komisyonun 2021 yılında, bir önceki yıla göre % 128 oranında bir artışla 294.472 başvuru yapmıştır. 2020 yılında da başvuruların 2019 yılına göre % 6,68 oranında artış gösterdiği dikkate alındığında, kamuoyu nezdindeki bilinirliğimizin yıldan yıla giderek arttığı ve tahkim sisteminin sigorta uyuşmazlıklarının çözümü bakımından önemli bir çözüm yöntemi olarak kabul gördüğü söylenebilir. Sistemin daha geniş kitlelere tanıtılmasına yönelik çalışmalar devam etmekte olup, bu çalışmaların sonucunda gelecek yıllarda sigorta uyuşmazlıklarının çözümünde tahkim sisteminin etkinliğinin artarak devam edeceği öngörülmektedir.

Rapor dönemi içerisinde sigorta hakemlerince karara bağlanan uyuşmazlık sayısı 194.651'e ulaşmış olup, başvuruların ortalama karara bağlanma süresi 87 gün olarak gerçekleşmiştir. Başvuru sayısı ve hakemlerce karara bağlanan dosya adedinde yaşanan artışa karşın, 2021 yılında Komisyon önüne gelen uyuşmazlıklar ortalama üç aylık sürede çözümlenmiş ve tahkim sistemi yoluyla uyuşmazlıkların mümkün olduğunca hızlı sonuçlandırılmasına yönelik çalışmalarımız devam etmiştir.

2021 yılında tahkim sistemine üye sayısı 48 olup, üye kuruluşlar; 45 sigorta şirketi, Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK), Tarım Sigortaları Havuzu (TARSİM) ve Güvence Hesabıdır. Üyeliklere ilişkin güncel liste internet sitemizde ilan edilmektedir. Üye sigorta şirketlerinin 33'ü hayat dışı, 12'si ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.



31.12.2021 tarihi itibarıyla sektörün toplam prim üretimi hayat dışı branşlarda 105.307.008.083TL, hayat branşında 17.726.737.287 TL'dir. Komisyona üye sigorta şirketlerinin toplam prim üretimi içerisindeki payları ise hayat dışı branşlarda %89,51 (94.256.163.590 TL), hayat branşında ise %72,21 (12.897.965.615 TL) olarak gerçekleşmiştir.

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

Raporun ilk bölümünde, Komisyonun teşkilat yapısı, sigorta hakemleri ve üye kuruluşlar hakkında bilgi verilmiş, ikinci bölümünde ise 2021 yılında yapılan başvuruların genel değerlendirilmesi ile istatistikî bilgilere yer verilmiştir. Hazırlanan Rapor, Komisyonumuzun internet sitesi (<http://www.sigortatahkim.org>) üzerinden elektronik ortamda da kamuoyunun bilgisine sunulmaktadır.

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



Ali ERSOY  
**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 çözümlenmesi 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 ve itiraz hakemlerine verilmiştir.

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

Sigorta Tahkim Komisyonu, çalışmalarına 14 Şubat 2008 tarihinde başlamıştır. Bu tarihten itibaren, Sigortacılık Kanununda belirtilen nitelikleri taşıyan ve sigorta hakemi olmak isteyen kişilerin hakemlik müracaatları değerlendirilerek, Hazine 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 31.12.2021 tarihine kadar toplam 880.888 adet başvuru yapılmıştır. 2021 yılında Komisyona 293.744'ü hayat dışı branşlarda, 728'i ise hayat branşında olmak üzere toplam 294.472 adet başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların 262.531'i üye kuruluşlara, 31.941'i üye olmayan kuruluşlara ilişkindir. Komisyona yapılan başvuruların 12.429'u başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 7.016 başvuru dosyası ise raportörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşıyamaları nedeniyle kapatılmıştır. Bunun yanında 1.110 uyuşmazlık başvurusuna ilişkin dosya, tarafların raportör aşamasında uzlaşmasıyla sonuçlanmıştır.

2021 yılında tahkim sistemine üye sayısı 48 olup, üye kuruluşlar; 45 sigorta şirketi , Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK), Tarım Sigortaları Havuzu (TARSİM) ve Güvence Hesabıdır. Üyeliklere ilişkin güncel liste internet sitemizde ilan edilmektedir. Üye sigorta şirketlerinin 33 adedi hayat dışı, 12 adedi ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.

Sigorta hakem listesine kayıtlı olup fiilen görev yapan (aktif) sigorta hakemi sayısı 31.12.2021 tarihi itibarıyla 202'dir. Sigorta hakemlerinin 186'sı hayat dışı branşlarda, 16'sı ise hayat branşında faaliyet göstermiştir. Ayrıca 2013 yılında 37 İtiraz Hakemi göreve başlamıştır. Yeni hakemlerin katılmasıyla 31.12.2021 tarihi itibarıyla itiraz hakemi sayısı 50 olmuştur.

## **Vizyon**

Sigorta Tahkim Komisyonunun vizyonu tarafsız, şeffaf, uzman ve güvenilir bir kurum olarak sigorta sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların çözümünde öncelikli tercih haline gelmek, aynı zamanda bu alandaki uluslararası standartları temel alarak Komisyonca sağlanan hizmetin kalite ve etkinliğini günden güne arttırarak örnek gösterilen bir kurum olmaktır.

## **Misyon**

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



## 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

31.12.2021 tarihi itibarıyla Komisyon Başkanlığı üyelerinin isimleri, görevleri ve temsil ettikleri kurumlar aşağıda sunulmuştur.

Komisyon Başkanlığı Üyeler		
Başkan	Ali ERSOY	SEDDK* Temsilcisi
Başkan Yrd.	Fatih GÖREN	Anadolu Sig. Gn. Md. Yrd., TSB** Temsilcisi
Üye	Av. Şükran EROĞLU	TÜKODER Temsilcisi
Üye	Prof. Dr. İbrahim SUBAŞI	İMÜ Hukuk Öğretim Üyesi
Üye	Ahmet GÖKDAĞ	TSB Koordinatör, TSB Temsilcisi

\*SEDDK: Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu

\*\*TSB: Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği

#### 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:
- Müdür ve müdür yardımcılarını atamak,
- Birlikçe ayrı bir hesapta izlenecek olan Komisyonun bütçesini hazırlayarak Birliğe sunmak,
- Tahkim sisteminin adil, tarafsız ve etkin bir biçimde işleyişini sağlamak için gerekli önlemleri almak,
- Komisyonun faaliyet sonuçları hakkında yıllık rapor hazırlayarak Birliğe ve Müsteşarlığa göndermek,



- Bilgi işlem alt yapısını hazırlamak,
- Kanunlarla kendisine verilen diğer görevleri yapmak,
- Raportörler ve diğer personeli atamak,
- Sigorta hakem başvurularını değerlendirerek uygun görülenlerin kabulü için durumu Müsteşarlığa<sup>1</sup> bildirmek,
- Sigorta hakem listesini tutmak,
- Bilirkişi listesini tutmak,
- Uyuşmazlığın çözümü için sigorta hakemi seçilmesi ve gerektiğinde hakem heyeti oluşturulmasının bu Yönetmelik hükümleri çerçevesinde ve doğru bir biçimde gerçekleşmesini sağlayacak mekanizmaları kurmak ve bunun denetimini sağlamak,
- Hakem ücretini ödemek,
- Büro açılmasına karar vermek,
- Komisyon müdür ve müdür yardımcıları ile büro müdürü ve müdür yardımcılarına verilecek görevleri belirlemek,
- SEDDK tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

## 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.

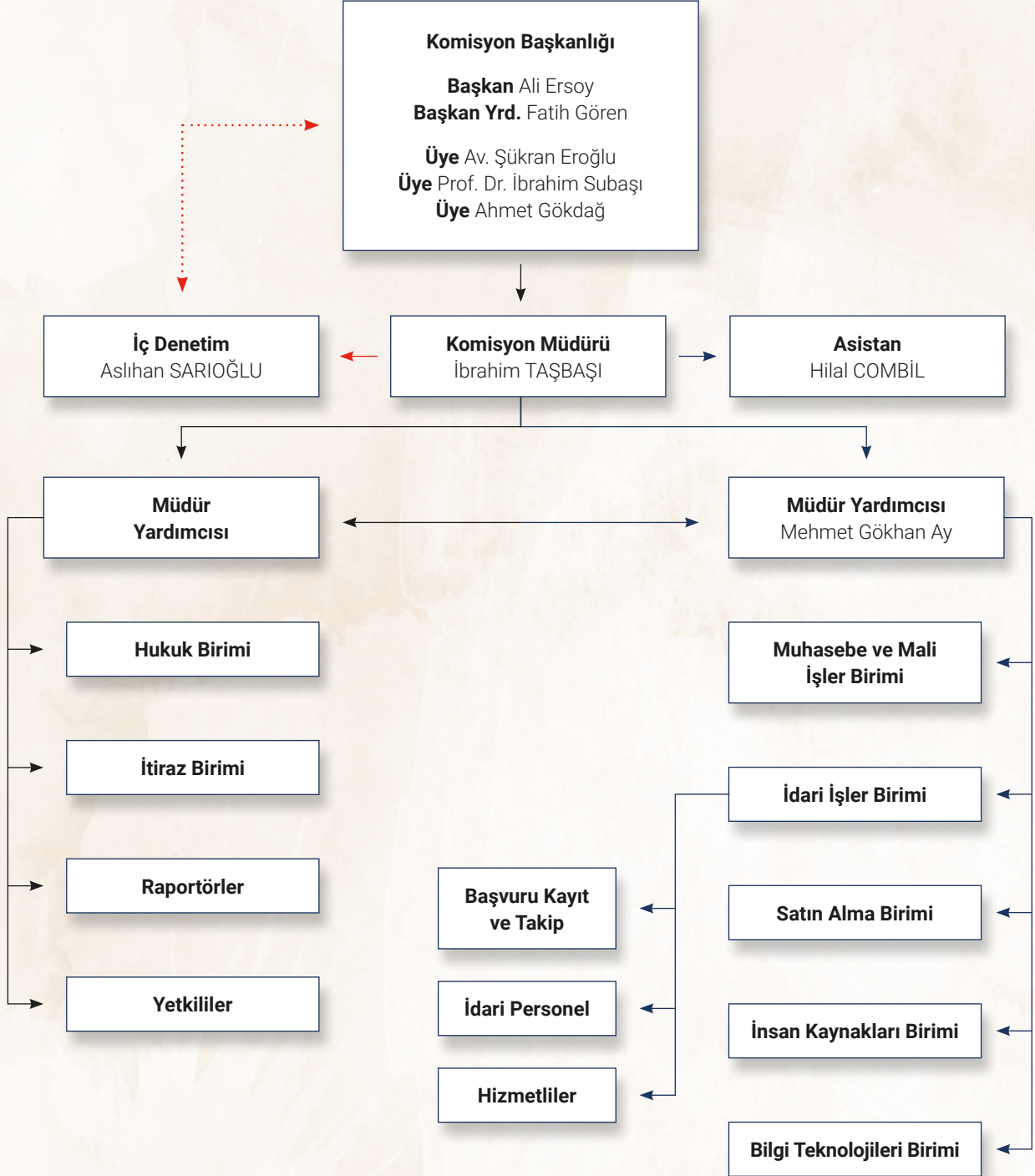
Komisyonunda görev yapan müdür, müdür yardımcıları ve raportörlerin 5684 sayılı Kanunun 30'uncu maddesinde belirtilen nitelikleri taşıması gerekmektedir.

Sigorta Tahkim Komisyonu, 31.12.2021 tarihi itibarıyla Komisyon başkanlığı üyelerinin dışında, Komisyon Müdürü (1) Müdür yardımcısı (1), Raportörler (18), İtiraz Yetkilisi (1), Yetkililer (9), ve diğer personel olmak üzere toplam 96 personel ile görev yapmış bulunmaktadır.

<sup>1</sup> 18/10/2019 tarihli ve 30922 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 47 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Hazine Müsteşarlığının sigortacılık ile ilgili görev ve yetkileri Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na (SEDDK) geçmiştir.

### 1.3. Organizasyon Şeması

31.12.2021 tarihi itibariyle Komisyon'un organizasyon şeması aşağıda verilmiştir.





## 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 Kanununun 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 taşınması gereken nitelikler, 5684 sayılı Kanununun 30'uncu maddesinin 8'inci fıkrasında belirtilmiştir. Buna göre sigorta hakemlerinin, malî güç dışında sigorta şirketi ve reasürans şirketi kurucularında aranan nitelikleri taşınması, en az dört yıllık yüksek okul mezunu olması ve sigorta hukukunda en az beş yıl veya sigortacılıkta en az on yıl deneyim sahibi olması gerekmektedir.

2021 yıl sonu itibariyle sigorta hakemliği listesine kayıtlı olup fiilen görev yapan 202 sigorta hakemi ve 50 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 İstatistiksel Bilgiler

Sigorta hakem listesine kayıtlı olup fiilen görev yapan 202 sigorta hakeminin 106'sı sigorta hukukçusu, 96'sı ise sigortacılık alanında uzmanlaşmış kişilerdir.

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

31.12.2021 tarihi itibariyle 50 İtiraz hakeminin 2'si, daha önce sigorta hakemi olarak görev yapanlar arasından, 48'i ise doğrudan itiraz hakemi olarak atanmışlardır.

Hayat dışı branşlarda 186, hayat branşında 16 olmak üzere sigorta hakemliği listesine kayıtlı toplamda 202 sigorta hakeminin ve 50 itiraz hakeminin branş ve il bazında dağılımı bir sonraki sayfada bulunan grafikte verilmiştir.





#### Sigorta Hakemleri

İstanbul 114	Adana 3
Ankara 59	Bursa 2
İzmir 13	Antalya 3
Diğer 8	



#### İtiraz Hakemleri

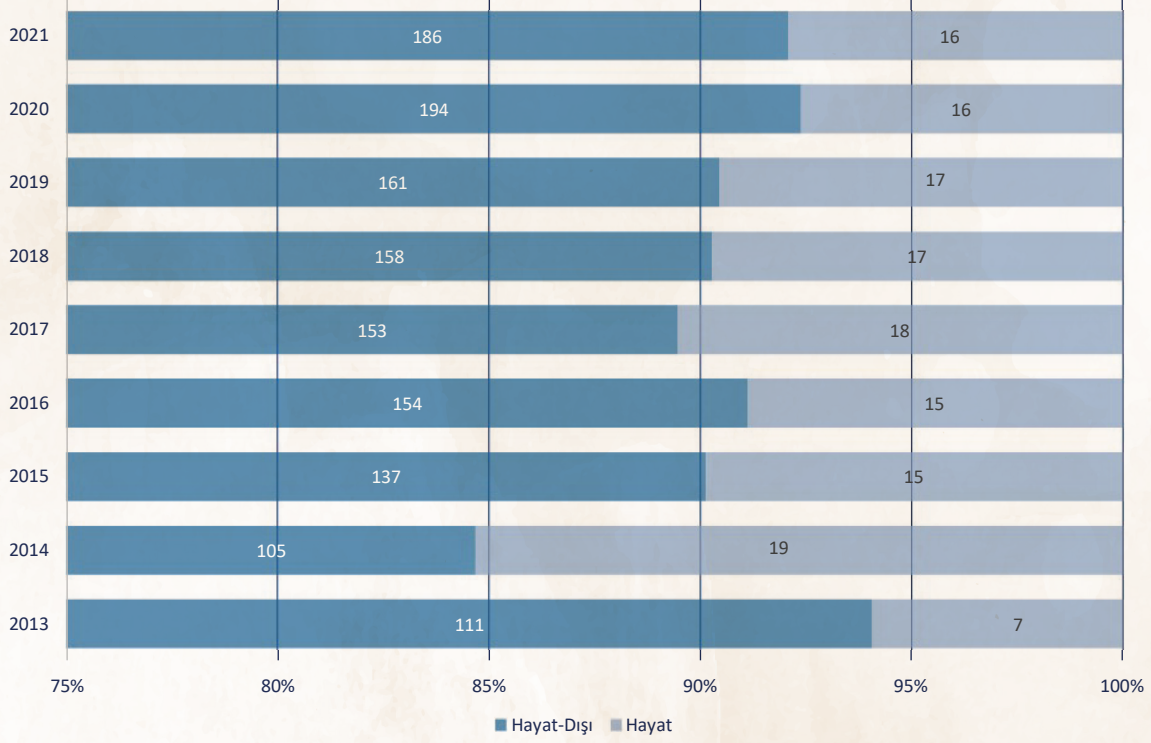
Ankara 20	Adana 3
İstanbul 13	Bursa 2
İzmir 6	Trabzon 1
Antalya 5	

Grafikten görüleceği üzere 202 hakemin 114'ü İstanbul'da görev yapmaktadır. İstanbul'un ardından en çok sigorta hakemi bulunan iller, 59 hakemle Ankara ve 13 hakemle İzmir'dir. 16 sigorta hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışındaki 10 ilde görev yapmaktadır

İtiraz Hakemleri 2013 yılında göreve başlamış olup, 50 İtiraz hakeminin 20'si Ankara'da görev yapmaktadır. Ankara'nın ardında en çok itiraz hakemi bulunan iller, 13 hakemle İstanbul ve 6 hakemle İzmir'dir. 11 itiraz hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışında diğer 4 ilde görev yapmaktadır.

2013 - 2021 yılları sonu itibariyle listeye kayıtlı aktif sigorta hakemlerinin branş bazında sayısal değişimini gösteren grafik yan tarafta verilmiştir.



**Grafik 2.2.1** Yıllar ve Branşlar Bazında Hakem Sayıları

### 2.3. Hakem Ücretleri

Sigorta ve İtiraz hakemlerinin ücretleri, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu gereğince SEDDK tarafından tespit edilmekte ve söz konusu ücretler hakemlere çözüme kavuşturdukları dosya başına Komisyon tarafından ödenmektedir.



### 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 sistemine üye olan kuruluşlarla uyuşmazlığa düşen kişi, uyuşmazlık konusu sözleşmede özel bir hüküm olmasa bile tahkim usûlünden faydalanabilir. İlgili mevzuat ile zorunlu tutulan sigortalardan kaynaklanan uyuşmazlıklar için ilgili kuruluş sigorta tahkim sistemine üye olmasa dahi hak sahipleri tahkim usulünden faydalanabilir.

#### 3.2. Üye Kuruluşlar Hakkında Bilgiler

2021 yılında tahkim sistemine üye kuruluş sayısı 48 olarak gerçekleşmiş olup, üye kuruluşların tam listesi üyelik tarihleri ile birlikte aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

**Tablo 3.2.1** Üye Kuruluşlar ve Üyelik Tarihleri

<b>2009</b>	13.07.2009	Bereket Sigorta	06.08.2009	Anadolu Hayat Emeklilik
	29.07.2009	Ak Sigorta	07.08.2009	Hür Sigorta
	29.07.2009	Türkiye Sigorta	07.08.2009	BNP Paribas Cardif Emeklilik
	31.07.2009	Allianz Hayat ve Emeklilik	07.08.2009	Demir Sağlık ve Hayat Sigorta
	31.07.2009	Groupama Emeklilik	07.08.2009	Coface Sigorta
	31.07.2009	Allianz Sigorta	07.08.2009	Sompo Japan Sigorta
	04.08.2009	Cigna Finans Emeklilik ve Hayat	07.08.2009	Türk Nippon Sigorta
	05.08.2009	Eureko Sigorta	07.08.2009	HDI 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	Zurich Sigorta	07.08.2009	Şeker Sigorta
	05.08.2009	Axa Sigorta	12.08.2009	Ankara Sigorta
	05.08.2009	Ege Sigorta	12.08.2009	Corpus Sigorta
	05.08.2009	Groupama Sigorta	14.08.2009	Metlife Emeklilik ve Hayat
	05.08.2009	Anadolu Sigorta	19.11.2009	Agesa Sigorta
<b>2010</b>	05.01.2010	Dubai Star Sigorta		
	29.01.2010	Neova Sigorta		
	18.03.2010	Gulf Sigorta		
	03.04.2010	Doğal Afet Sigortaları Kurumu		
<b>2011</b>	05.04.2011	Türkiye Hayat Emeklilik		
	05.10.2011	Garanti Emeklilik ve Hayat		
<b>2012</b>	05.01.2012	BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta		
	16.01.2012	BNP Paribas Cardif Sigorta		
	03.04.2012	Chubb Sigorta		
<b>2013</b>	16.01.2013	Güvence Hesabı		
	04.03.2013	Tarsim		
	11.04.2013	Koru Mütüel Sigorta		
<b>2015</b>	29.05.2015	Unico Sigorta		
<b>2016</b>	22.07.2016	S.S. Doğa Sigorta Kooperatifi		
<b>2018</b>	30.01.2018	Quick Sigorta		
<b>2019</b>	03.01.2019	Magdeburger Sigorta		
	30.01.2019	Ethica Sigorta		
<b>2021</b>	26.05.2021	Ana Sigorta		
	09.03.2021	Gri Sigorta		



### 3.3. Üye Kuruluşların Sektördeki Pazar Payları

Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği tarafından yayınlanan verilere göre, sektörün 2021 yılındaki toplam prim üretimi 123.033.745.370 TL olup, söz konusu prim üretiminin 105.307.008.083 TL'lik kısmı hayat dışı branşlarda, 17.726.737.287 TL'lik kısmı ise hayat branşında gerçekleşmiştir.

2020 yılı sonunda tahkime üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 62.950.149.704 TL ile sektör hayat dışı prim üretiminin % 91,38'ini oluşturmaktaydı. 2021 yıl sonu itibariyle ise üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 94.256.163.590 TL olup söz konusu tutar sektörün hayat dışı prim üretiminin % 89,51'ini oluşturmaktadır.

Hayat branşında 2020 yıl sonu itibariyle tahkime üye kuruluşların toplam prim üretimi 12.431.659.542 TL ile sektör prim üretiminin % 86,14'ünü oluşturmaktaydı. 2021 yılında, tahkime üye kuruluşların hayat branşındaki prim üretimlerinin toplamı 12.897.965.615 TL, hayat branşındaki toplam prim üretimi içindeki payları ise % 72,21 olarak gerçekleşmiştir.

Üye kuruluşların 31.12.2021 tarihi itibariyle, hayat ve hayat dışı branşlardaki prim üretimleri ile sektör pazar payları hayat dışı ve hayat ana branşları ayrımı da yapılarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

**Tablo 3.3.1** Üye Kuruluşların 2021 yılında Ana Branş Bazında Prim Üretimleri

Şirket adı	31.12.2021					
	Hayat Dışı Üretim (TL)	Pazar Payı %	Hayat Üretim (TL)	Pazar Payı %	Toplam Üretim(TL)	Pazar Payı %
Aksigorta	6.987.620.745,79	6,61%	-	-	6.987.620.745,79	5,65%
Allianz Hayat ve Emeklilik	1.087.889,52	0,00%	239.588.363,40	1,35%	240.676.252,92	0,19%
Allianz Sigorta	9.854.147.770,30	9,33%	-	-	9.854.147.770,30	7,97%
Allianz Yaşam ve Emeklilik	2.055.482,81	0,00%	1.869.417.815,00	10,55%	1.871.473.297,81	1,51%
Ana Sigorta	231.113.803,63	0,22%	-	-	231.113.803,63	0,19%
Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi	10.735.252.001,94	10,16%	-	-	10.735.252.001,94	8,68%
Anadolu Hayat Emeklilik	1.694.607,20	0,00%	-	-	1.969.830.111,16	1,59%
Ankara Anonim Türk Sigorta Şirketi	975.615.957,20	0,92%	-	-	975.615.957,20	0,79%
Axa Hayat ve Emeklilik	130.005,01	0,00%	26.542.464,39	0,15%	26.672.469,40	0,02%



Sigorta Tahkim Komisyonu

Şirket adı	31.12.2021					
	Hayat Dışı Üretim (TL)	Pazar Payı %	Hayat Üretim (TL)	Pazar Payı %	Toplam Üretim(TL)	Pazar Payı %
Axa Sigorta	5.923.588.614,58	5,61%	-	-	5.923.588.614,58	4,79%
Bereket Sigorta	2.150.654.183,62	2,04%	-	-	2.150.654.183,62	1,74%
BNP Paribas Cardif Emeklilik	33.928.216,48	0,03%	471.055.596,18	2,66%	504.983.812,66	0,41%
BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta	5.131.135,59	0,00%	462.780.357,82	2,61%	467.911.493,41	0,38%
BNP Paribas Cardif Sigorta	483.362.677,08	0,46%	-	-	483.362.677,08	0,39%
Chubb	865.635.222,92	0,82%	-	-	865.635.222,92	0,70%
Cigna Sağlık Hayat ve Emeklilik	104.000.720,68	0,10%	1.001.274.818,75	5,65%	1.105.275.539,43	0,89%
Coface Sigorta	207.324.949,88	0,20%	-	-	207.324.949,88	0,17%
Corpus Sigorta	492.337.279,97	0,47%	-	-	492.337.279,97	0,40%
Demir Sağlık ve Hayat Sigorta	158.829.567,20	0,15%	531.840,87	0,00%	159.361.408,07	0,13%
Doga Sigorta	2.143.340.348,05	2,03%	-	-	2.143.340.348,05	1,73%
Dubai Sigorta	397.724.157,79	0,38%	-	-	397.724.157,79	0,32%
Ethica Sigorta	1.654.450.726,85	1,57%	-	-	1.654.450.726,85	1,34%
Eureko Sigorta	2.565.437.298,13	2,43%	-	-	2.565.437.298,13	2,07%
Garanti Emeklilik ve Hayat	700,22	0,00%	1.456.674.052,68	8,22%	1.456.674.752,90	1,18%
Generali Sigorta	296.661.293,80	0,28%	-	-	296.661.293,80	0,24%
Gri Sigorta	282.211.792,47	0,27%	-	-	282.211.792,47	0,23%
Groupama Hayat	62.672,82	0,00%	23.877.280,85	0,13%	23.939.953,67	0,02%
Groupama Sigorta	1.768.423.211,90	1,67%	-	-	1.768.423.211,90	1,43%
Gulf Sigorta	912.207.143,76	0,86%	-	-	912.207.143,76	0,74%
HDI Sigorta	4.808.378.459,85	4,55%	-	-	4.808.378.459,85	3,89%



Şirket adı	31.12.2021					
	Hayat Dışı Üretim (TL)	Pazar Payı %	Hayat Üretim (TL)	Pazar Payı %	Toplam Üretim(TL)	Pazar Payı %
Koru Sigorta	710.844.704,27	0,67%	-	-	710.844.704,27	0,57%
Magdeburger Sigorta	387.782.518,25	0,37%	-	-	387.782.518,25	0,31%
Metlife Emeklilik ve Hayat	340.081.260,39	0,32%	1.451.601.003,86	8,19%	1.791.682.264,25	1,45%
Neova Katılım Sigorta	2.648.372.639,01	2,51%	-	-	2.648.372.639,01	2,14%
Quick Sigorta	1.582.974.509,48	1,50%	-	-	1.582.974.509,48	1,28%
Ray Sigorta	2.220.372.314,91	2,10%	-	-	2.220.372.314,91	1,80%
Sompo Sigorta	3.455.290.096,00	3,27%	-	-	3.455.290.096,00	2,79%
Şeker Sigorta	457.916.238,47	0,43%	-	-	457.916.238,47	0,37%
Türk Nippon Sigorta	1.035.599.521,94	0,98%	-	-	1.035.599.521,94	0,84%
Türkiye Hayat ve Emeklilik	21.959.915,41	0,02%	3.926.486.517,51	21,79%	3.948.446.432,92	3,19%
Türkiye Sigorta	11.749.646.570,06	11,12%	-	-	11.749.646.570,06	9,50%
Unico Sigorta	1.263.270.819,58	1,20%	-	-	1.263.270.819,58	1,02%
Zurich Sigorta	1.100.383.611,75	1,04%	-	-	1.100.383.611,75	0,89%
<b>Üye Toplamı</b>	<b>81.016.903.357</b>	<b>76,69%</b>	<b>12.897.965.615</b>	<b>72,21%</b>	<b>93.914.868.972</b>	<b>75,94%</b>
<b>Sektör Toplamı</b>	<b>105.648.302.701</b>	<b>85,43%</b>	<b>18.023.532.956</b>	<b>14,57%</b>	<b>123.671.835.658</b>	<b>100%</b>



## 4. KOMİSYONA 2021 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR

### 4.1. 2021 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme

Sigorta Tahkim Komisyonu, 2021 yıl sonu itibariyle sigorta uyuşmazlıklarının çözümündeki onikinci 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. 2021 yılındaki veriler Komisyona olan ilginin sadece nicelik olarak değil nitelik yönünden de arttığına ilişkin önemli işaretler vermekte ve Komisyonun son derece teknik ve yüksek miktarda sigorta uyuşmazlıkları bakımından da tercih edilen bir çözüm mercii olma yolunda ilerlediğini göstermektedir.

Aşağıda ayrıntılarıyla görüleceği üzere, Komisyona yapılan başvuru sayısında 2021 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 2019 yılında 120.804, 2020 yılında 128.878 olurken, 2021 yılında yapılan başvurular 2019 yılına göre %143,76, 2020 yılına göre ise %128,48 bir artışla 294.472'ye yükselmiştir. 2021 yılındaki 294.472 başvurunun 293.744'ü (%99,75) hayat dışı branşlardan 728'i (%0,25) hayat branşından yapılmıştır.

Poliçe türleri bazında Komisyona yapılan başvurulara bakıldığında, başvuruların %98,25'lik kısmının (Trafik %94,88, Kasko %3,37) kara araçları kasko ve sorumluluk sigorta sigortalarından doğan uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. 2020 yılında trafik poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvuruların tüm başvurular içindeki payı %89,78 iken 2021 yılında %5,1'lik bir yükselişle %94,88 olmuştur. Kasko sigortalarına ilişkin yapılan başvurular ise 2020 yılında %6,81 iken 2021 yılında % 3,37 olarak gerçekleşmiştir.

Uyuşmazlık miktarı bazında dağılıma bakıldığında, başvuruların 2019 yılında %68,08'ini, 2020 yılında %69,54'ünü 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar oluştururken, 2021 yılında 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıkların oranı %74,66 olarak gerçekleşmiştir. 5.000 ila 15.000 TL arasındaki uyuşmazlıkların oranı %16,32 olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılında, 15.000 ila 40.000 TL aralığındaki başvuruların oranı %7,35 iken bu oran 2021 yılında %5,14 olarak gerçekleşmiş, 40.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıkların oranı %3,88 olarak gerçekleşmiştir.

Komisyona 2021 yılında gerçek kişiler tarafından yapılan başvuruların %99'u, tüzel kişiler tarafından yapılan başvuruların % 99'u vekaleten gerçekleştirilmiştir.

2021 yılında, sigorta hakemlerince karara bağlanan dosya sayısı bir önceki yıl 105.869 iken %83,86 artışla 194.651 olarak gerçekleşmiştir. Sigorta hakemlerince karara bağlanan 113.284



adet dosyada (%58,20) başvuruda belirtilen tazminat talebinin tamamı kabul edilmişken, 42.626 adet dosyada (%21,90) başvuru sahiplerinin taleplerinin kısmen kabul edildiği, 38.741 dosyada (% 19,90) 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 2021 yılında ortalama çözüm süresi 87 gün olarak gerçekleşmiştir.

2021 yılında Komisyona yapılan başvuruların 12.429'u başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 7.016 başvuru dosyası ise raportörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşımamaları nedeniyle kapatılmıştır. Bunun yanında 1.110 uyuşmazlık başvurusuna ilişkin dosya, tarafların raportör aşamasında uzlaşmasıyla sonuçlanmış olup, bu durum Komisyonun uyuşmazlıkların çözümüne sadece hakemler eliyle değil, tarafları uzlaştırıcı bir rol oynayarak da katkı yaptığını ortaya koymaktadır.

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

## 4.2. Başvuru Ücretleri

Komisyona başvuru ücretleri, Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu (SEDDK) tarafından 2022 yılı Ocak 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	150
5.001 - 10.000	350
10.001 - 30.000	500
30.001 ve üzeri	Uyuşmazlık tutarının %1,5'u ( En az 500 TL olmak üzere)

### 4.3. Başvurulara İlişkin İstatistikî Bilgiler

Bu kısımda, Komisyona yapılan başvuruların niteliklerine göre dağılımı hakkında bilgilere yer verilmiştir. Bu çerçevede öncelikle, 2021 yılı sonuçları değerlendirilmiş, sonrasında ise 2020-2021 yılları sonuçları karşılaştırmalı olarak tablo ve grafikler yardımıyla açıklanmıştır.

#### 4.3.1. Başvuruların Branş Bazında Dağılımı

Aşağıdaki tabloda, 2020 ve 2021 yıllarında yapılan başvuruların branş bazında dağılımı karşılaştırmalı olarak gösterilmiştir.

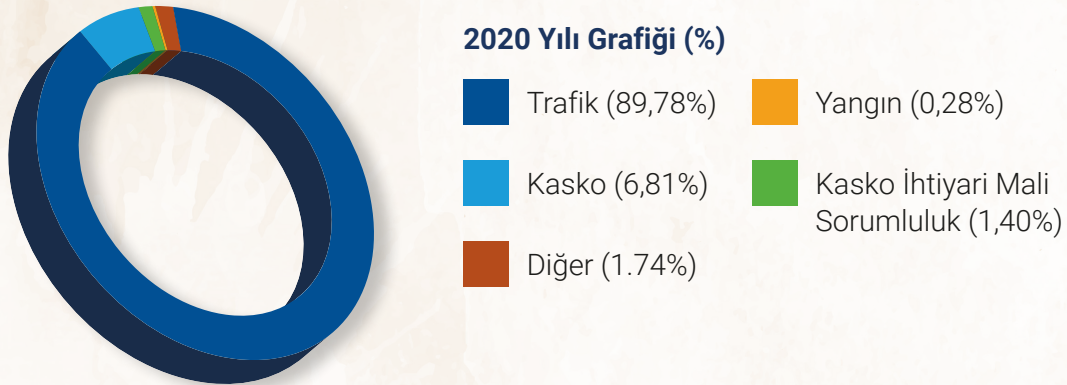
**Tablo 4.3.1** Başvuruların Branş Bazında Dağılımı (%)

2020		2021	
Hayat	Hayat Dışı	Hayat	Hayat Dışı
597 (0,46%)	128.281 (99,54%)	728 (0,25%)	293.744 (99,75%)

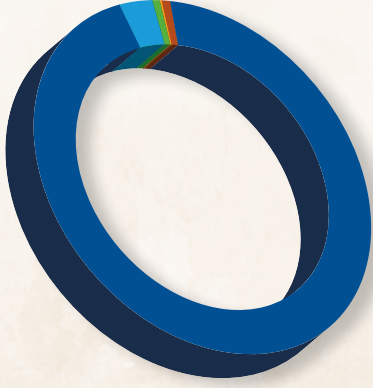
#### 4.3.2. Başvuruların Poliçe Türleri Bazında Dağılımı

Aşağıdaki grafiklerde 2020 ve 2021 yıllarında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre dağılımı oransal olarak gösterilmiştir.

**Grafik 4.3.2** Başvuruların Poliçe Türlerine Göre Dağılımı







## 2021 Yılı Grafiği (%)

■ Trafik (94,88%)	■ Bitkisel Ürün (0,18%)
■ Kasko (3,37%)	■ Kasko İhtiyari Mali Sorumluluk (0,74%)
■ Diğer (0,83%)	

2020 ve 2021 yıllarında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 4.3.2** Başvuruların 2020 - 2021 Yıllarında Poliçe Türü Bazında Dağılımı

Poliçe Türü Bazında Dağılım	2020		2021	
	Adet	%	Adet	%
Trafik	115.704	89,78	279.409	94,88
Kasko	8.777	6,81	9.928	3,37
Motorlu Kara Taşıtları İhtiyari Sorumluluk	1.978	1,53	2.189	0,74
Diğer Finansal Kayıplar	6	-	99	0,03
Yangın	356	0,28	241	0,08
Devlet Destekli Bitkisel Ürün	262	0,2	490	0,17
Kredi	222	0,17	416	0,14
Karayolu Yolcu Taşımacılığı Zorunlu Koltuk Ferdi Kaza	279	0,22	292	0,10
Sağlık (Hayat)	240	0,19	153	0,05
Zorunlu Karayolu Taşımacılık Mali Sorumluluk	77	0,06	60	0,02
Ferdi Kaza	106	0,08	98	0,03
Makine kırılması	40	0,03	57	0,02
Ferdi Kaza (Hayat)	62	0,05	60	0,02
Hırsızlık	49	0,04	60	0,02
Tekne – Deniz araçları	41	0,03	48	0,02
Sel	21	0,02	15	0,01

Poliçe Türü Bazında Dağılım	2020		2021	
	Adet	%	Adet	%
Üçüncü Şahıslara Karşı Mali Sorumluluk	26	0,02	76	0,03
İstihdam	36	0,03	9	-
İşveren Mali Sorumluluk	24	0,02	54	0,02
Mesleki Sorumluluk	46	0,04	26	0,01
İnşaat	37	0,03	34	0,01
Emtea	30	0,02	33	0,01
Seyahat Sağlık (Hayat)	17	0,01	12	-
İstihdam (Hayat)	9	0,01	13	-
Seyahat Sağlık	46	0,04	6	-
Diğerleri (Hayat)	23	0,02	25	0,01
Elektronik cihaz	18	0,01	27	0,01
Sağlık	23	0,02	32	0,01
Hastalık (Hayat)	15	0,01	18	0,01
İhtiyari Deprem	-	-	16	0,01
Deprem ve Sel Dışındaki Doğal Afetler	8	0,01	84	0,03
Devlet Destekli Hayvan Hayat	11	0,01	70	0,02
Tüpgaz zorunlu sorumluluk	17	0,01	14	-
İrat Ödemeleri (Hayat)	8	0,01	3	-
Toprak kayması	4	-	7	-
Beklenmeyen Ticari Giderler	-	-	1	-
Cam kırılması	5	-	8	-
Tehlikeli Maddeler Zorunlu Sorumluluk	7	0,01	8	-
Devlet Destekli Kümes Hayvan Hayat	-	-	1	-
Dolu Sera	-	-	2	-
Hukuksal koruma	5	-	18	0,01
Maden Çalışanları Zorunlu Ferdi Kaza	5	-	9	-
Hayvan Hayat	3	-	2	0,00



Poliçe Türü Bazında Dağılım	2020		2021	
	Adet	%	Adet	%
Motorlu Kara Taşıtları Dışındaki Motorlu Araçlar	3	-	12	-
Patlama	-	-	2	-
Asansör Üçüncü Kişilere Karşı Mali Sorumluluk	1	-	-	-
Devlet Destekli Sera	-	-	1	-
Hastalık	-	-	5	-
Montaj	3	-	3	-
Özel Güvenlik Mali Sorumluluk	2	-	3	-
Kar Kaybı	-	-	1	-
İhracat Kredi	-	-	1	-
Emniyet Suistimal	-	-	1	-
Uçak – Tekne	3	-	1	-
Zorunlu Deprem	221	0,17	212	0,07
Kira ve Gelir Kaybı	1	-	-	-
Nükleer Enerji	1	-	-	-
Uçak Yolcu Kaza	-	-	4	-
Destek Genel	-	-	2	-
Devlet Destekli Su Ürünleri	-	-	1	-
<b>Toplam</b>	<b>128.878</b>	<b>100%</b>	<b>294.472</b>	<b>100%</b>

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. 2020 yılındaki başvuruların %96,59'unu trafik ve kasko poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular oluştururken, bu oran 2021 yılı sonu itibarıyla % 98,25 olarak gerçekleşmiştir. Diğer taraftan, trafik sigortalarından başvuruların oranı 2020 yılında %89,78 iken 2021 yılında %94,88 olmuş, kasko sigortasından kaynaklanan başvuruların payı 2020 yılında %6,81 iken 2021 yılında %3,37 olarak gerçekleşmiştir.



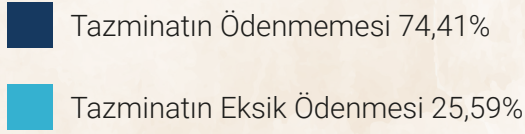
### 4.3.3. Başvuruların İçerik Bazında Dağılımı

2020 ve 2021 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlığın içeriğine göre oransal dağılımlarını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

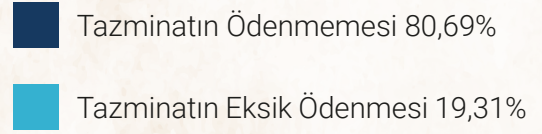
**Grafik 4.3.3** Başvuruların İçeriklerine Göre Dağılımı



**2020 Yılı Grafiği (%)**



**2021 Yılı Grafiği (%)**



Komisyonca başvuruların içeriklerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo 2020 ve 2021 yılları karşılaştırılarak aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 4.3.3** Başvuruların 2020 - 2021 Yıllarında İçerikleri Bazında Dağılımı

İçerik Bazında Dağılım	2020	%	2021	%
Tazminatın Ödenmemesi	95.898	74,41	237.620	80,69
Tazminatın Eksik Ödenmesi	32.980	25,59	56.852	19,31
<b>Toplam</b>	<b>128.878</b>	<b>%100</b>	<b>294.472</b>	<b>%100</b>



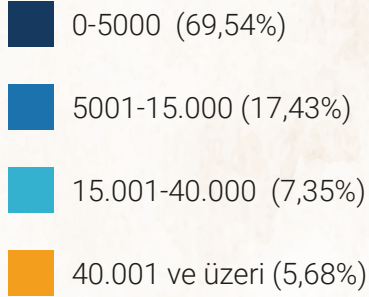
#### 4.3.4. Başvuruların Miktar Bazında Dağılımı

2020 ve 2021 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlık miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

**Grafik 4.3.4** Başvuruların Uyuşmazlık Miktarlarına Göre Dağılımı



**2020 Yılı Grafiği (%)**



**2021 Yılı Grafiği (%)**



Komisyona 2020 ve 2021 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlık miktarlarına göre sayısal ve oransal dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

**Tablo 4.3.4** Başvuruların 2020 - 2021 Yıllarında Uyuşmazlık Miktarı Bazında Dağılımı

Miktar (TL)	2020		2021	
	Adet	%	Adet	%
0-5.000	89.616	69,54	219.858	74,66
5.001-15.000	22.468	17,43	48.046	16,32
15.001-40.000	9.475	7,35	15.146	5,14
40.001+	7.319	5,68	11.422	3,88
<b>Toplam</b>	<b>128.878</b>	<b>100%</b>	<b>294.472</b>	<b>100%</b>



Grafiğin incelenmesinden, 2021 yılında Komisyona yapılan başvuruların yaklaşık % 90,98'lik diliminin 15.000 TL ve daha düşük miktarda uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. 2021 yılında 15.000 – 40.000 TL diliminden gelen başvurular % 5,14, 40.000 TL ve üzerindeki miktarlara ilişkin başvurular ise % 3,88 olarak gerçekleşmiştir.

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

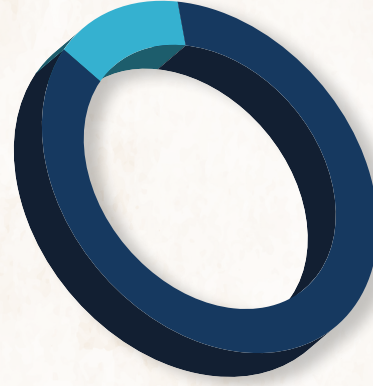
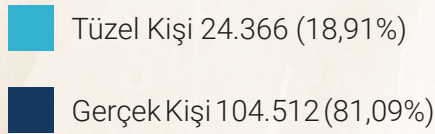
##### 4.3.5.1. Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı

2020 ve 2021 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların başvuru sahiplerinin gerçek veya tüzel kişi olmasına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

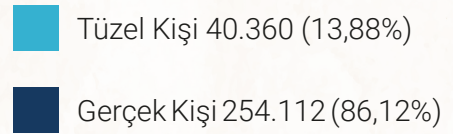
**Grafik 4.3.5.1** Başvuruların Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı



**2020 Yılı Grafiği (%)**



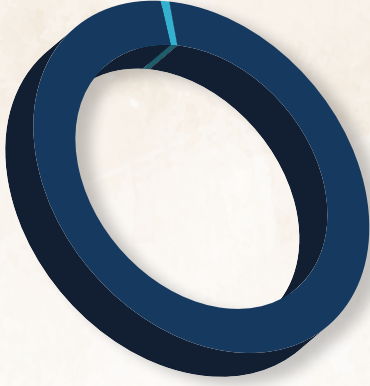
**2021 Yılı Grafiği (%)**



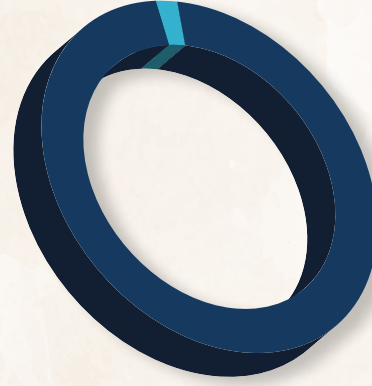
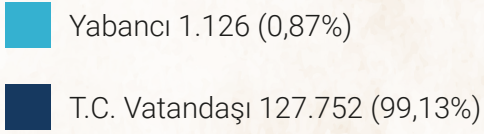
#### 4.3.5.2. Uyrukları Bazında Dağılımı

2020 ve 2021 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların dağılımı, başvuru sahibi gerçek kişilerin uyrukları esas alınarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

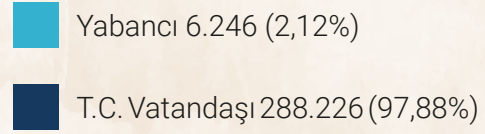
**Tablo 4.3.5.2** Başvuruların 2020 - 2021 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Uyrukları Bazında Dağılımı



##### 2020 Yılı Grafiği (%)



##### 2021 Yılı Grafiği (%)



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

2020 ve 2021 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

	2020	2021
Dernek ve Resmi Kurum	0,22%	0,25%
Ticari Şirketler	99,78%	99,75%



#### 4.3.5.4. Başvuruların Şahsen veya Vekille Yapılmasına Göre Dağılımı

2020 ve 2021 yıllarında yapılan başvuruların, şahsen veya vekille yapılmış olmasına göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

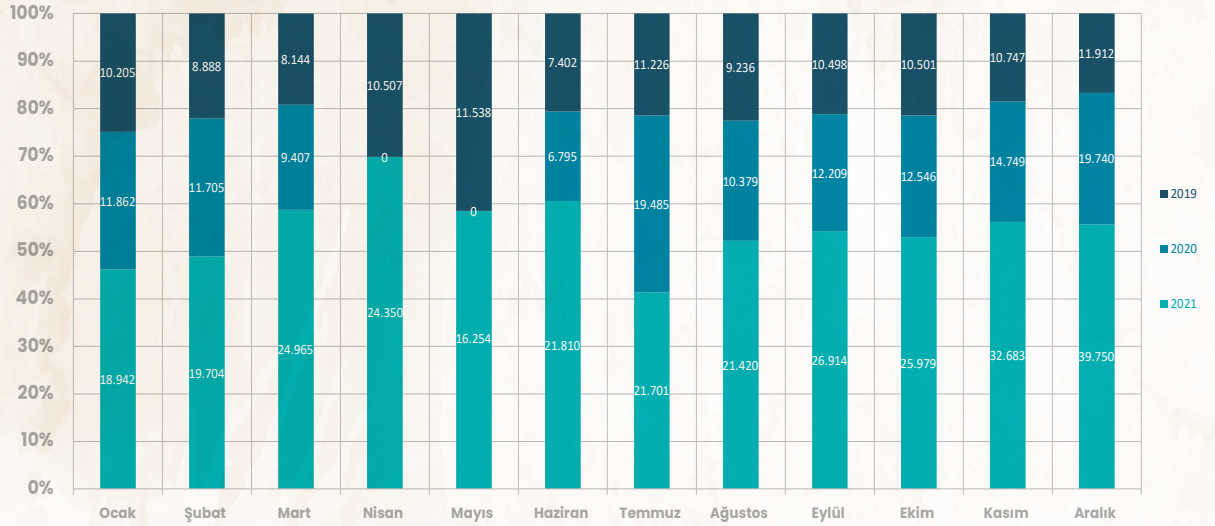
**Tablo 4.3.5.4** Başvuruların 2020 – 2021 Yıllarında Şahsen veya Vekille Yapılması Bazında Dağılımı

	2020			2021		
	Toplam Başvuru Adedi	Vekaleten Başvuru Adedi	Vekaleten Başvuru Oranı	Toplam Başvuru Adedi	Vekaleten Başvuru Adedi	Vekaleten Başvuru Oranı
Gerçek Kişi	104.512	101.877	97%	254.110	250.586	99%
Tüzel Kişi	24.366	24.023	99%	40.362	39.982	99%
<b>Toplam</b>	<b>128.878</b>	<b>125.900</b>	<b>98%</b>	<b>294.472</b>	<b>290.568</b>	<b>99%</b>

#### 4.3.6. Başvuruların Aylara Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafik 2021 yılında Komisyona yapılan başvuruların, aylara göre sayısal dağılımını göstermektedir.

**Grafik 4.3.6.1** 2020 – 2021 Yıllarında Aylara Göre Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları



2021 yılının ilk çeyreğinde yapılan başvurular toplamı 63.611 olurken, ikinci çeyrekte bu sayı 62.414, üçüncü çeyrekte ise 70.035 olmuştur. Yılın son çeyreğinde ise başvurularda büyük bir artış yaşanmış ve aylık ortalama 32.804 ile 98.412 başvuruya ulaşmıştır. Söz konusu rakam, 2020 yılının son çeyreğine göre %109'luk bir artışı ifade etmektedir.



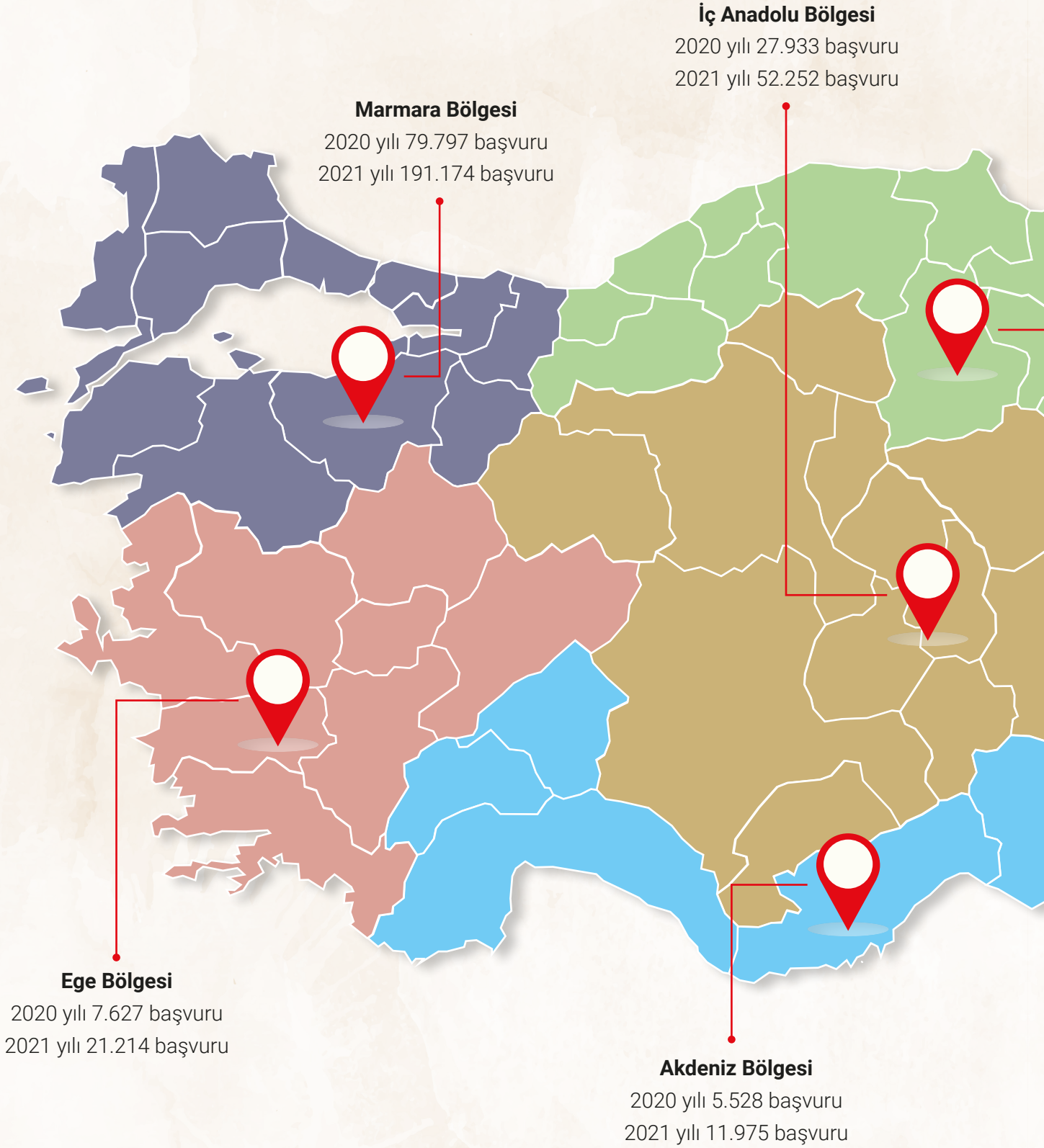




#### 4.3.7. Başvuruların Coğrafi Bölgeler Bazında Dağılımı

Komisyonca yapılan başvuruların coğrafi bölgeler bazında dağılımına ilişkin istatistikî bilgiler aşağıdaki haritada sunulmuştur.

**Grafik 4.3.7.1.** Başvuruların Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı



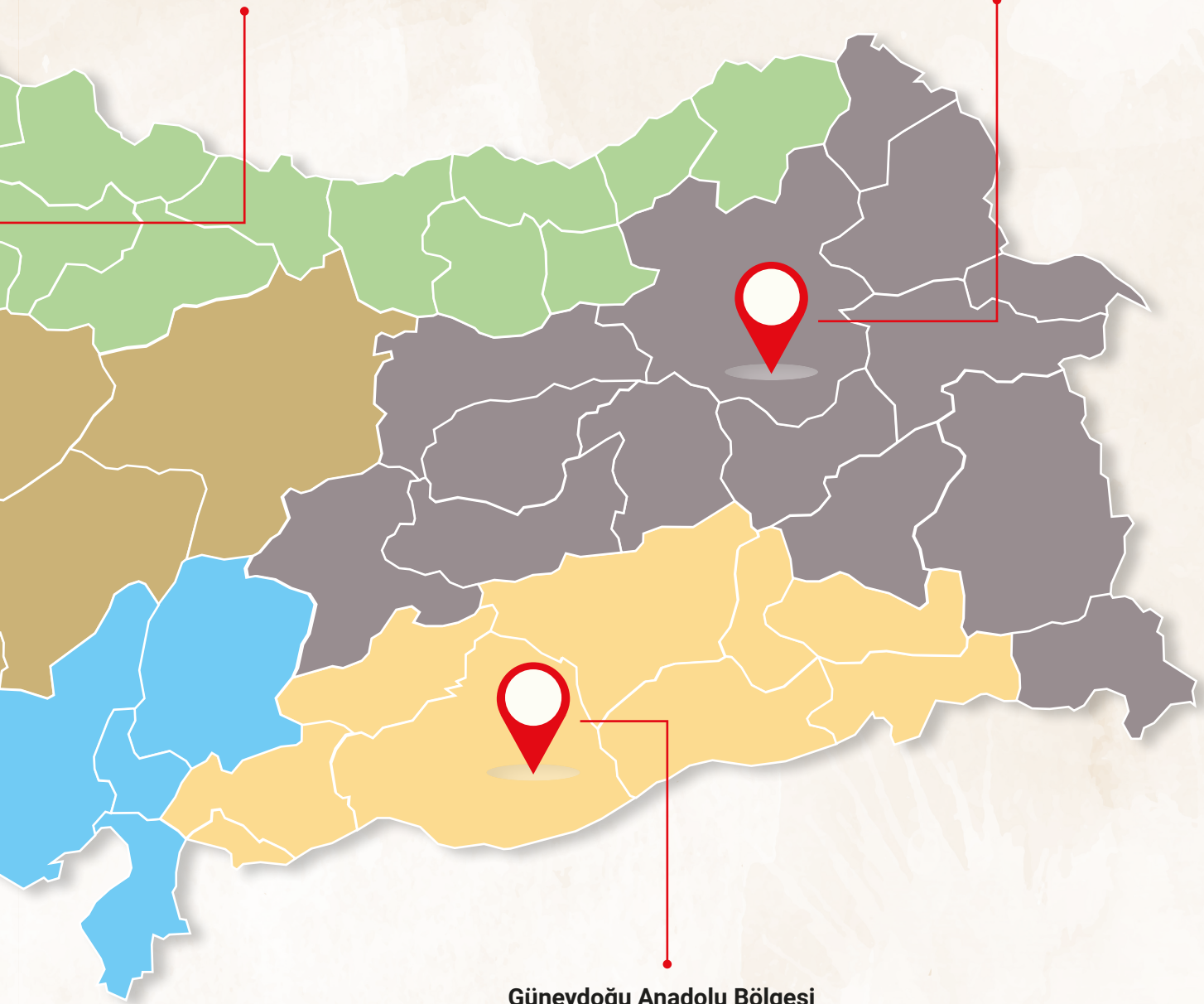


**Karadeniz Bölgesi**

2020 yılı 1.470 başvuru  
2021 yılı 6.373 başvuru

**Doğu Anadolu Bölgesi**

2020 yılı 541 başvuru  
2021 yılı 1483 başvuru



**Güneydoğu Anadolu Bölgesi**

2020 yılı 5.982 başvuru  
2021 yılı 10.001 başvuru

#### 4.3.7.1. Başvuruların İllere Göre Dağılımı

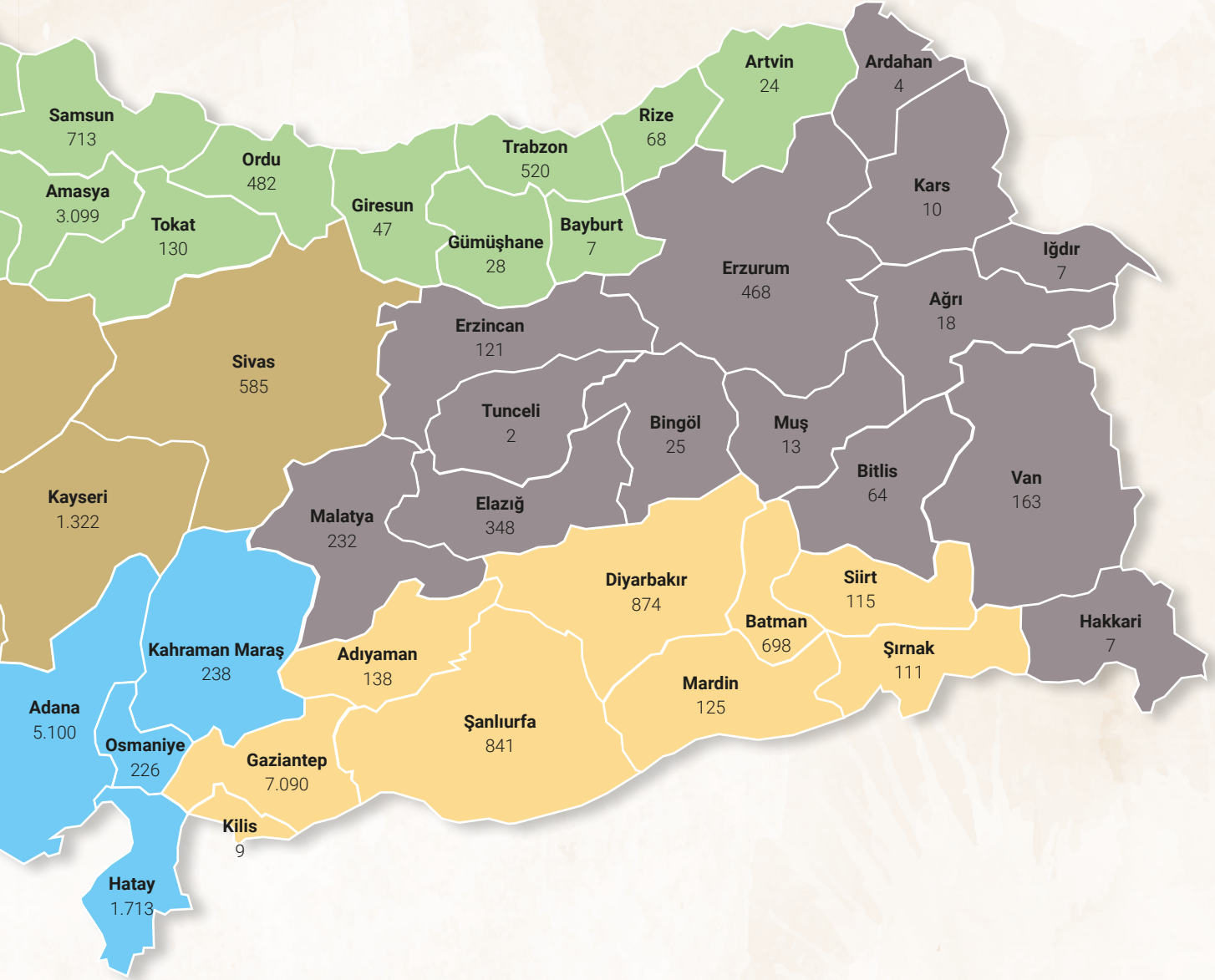
2021 yılında Komisyona 81 ilden toplam 294.472 başvuru yapılmış olup, başvuruların yapıldığı illere göre sayısal dağılımını gösteren harita aşağıda verilmiştir.

**Grafik 4.3.7.2** Başvuruların İllere Göre Dağılımı





Haritanın incelenmesinden, 2021 yılında da başvurular içinde en büyük payı % 61,17 ile İstanbul'dan gelen başvuruların oluşturduğu görülmektedir. Üç büyük ilden (İstanbul, Ankara, İzmir) gelen başvurular 2020 yılında toplam başvuruların %83,62'sini oluştururken; 2021 yılında bu oran % 82,32'ye düşmüştür.

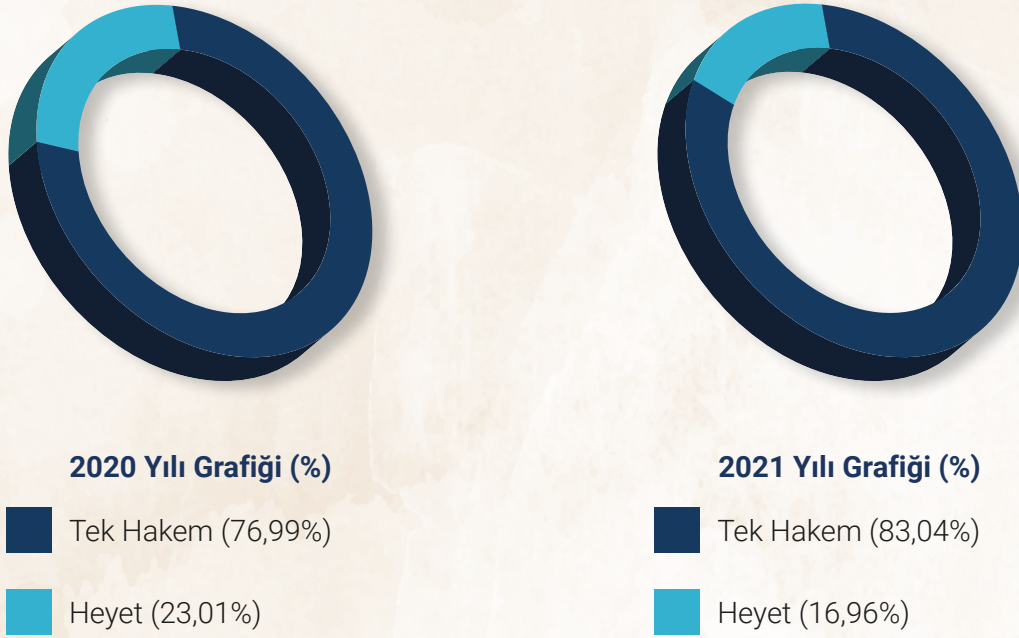


#### 4.3.8. Başvurulara Yapılan Tek Hakem ve Heyet Atamaları

2021 yılında dosyaların %83,04'ünde tek hakem, %16,96'sında ise heyet olarak görevlendirme yapılmıştır.

2020 ve 2021 yıllarında yapılan tek hakem ve hakem heyeti atamalarının oransal dağılımları aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

**Grafik 4.3.8** Tek Hakem ve Hakem Heyeti Atamalarının Dağılımı



Sigortacılık Kanununun 30'uncu maddesinin 15'inci fıkrasında tutarı 15.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar için tek hakem veya heyet görevlendirilmesi yapılabileceği, 15.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklar için ise, en az 3 sigorta hakeminden oluşan bir heyet oluşturulmasının zorunlu olduğu hükmüne yer verilmiştir. Bu çerçevede 2020 yılında heyet görevlendirmesi yapılan dosya oranı %23,01 iken, 2021 yılında bu oran %16,96 olarak gerçekleşmiştir.

#### 4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistikî Bilgiler

2021 yılında 194.651 uyuşmazlık sigorta hakemlerince karara bağlanmıştır. Hakem kararlarında verilen hükümler ve kararların verilmiş süresiyle ilgili istatistikî bilgilere bir sonraki sayfada yer verilmiştir.



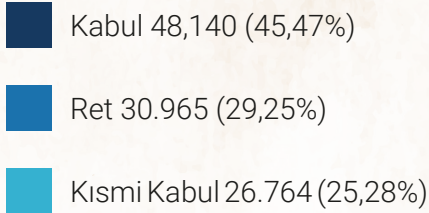
#### 4.4.1. Kararların Verilen Hüküm Bazında Dağılımı

Hakem kararlarına ilişkin istatistiki bilgiler, başvuruda belirtilen talebin tamamının kabul edilmiş olmasına, bir kısmının kabul edilmiş olmasına veya tamamının reddedilmiş olmasına göre üçlü bir ayırımı tabi tutulmuştur. Sigorta hakemlerince 2021 yılında verilen 194.651 kararın sayısal ve oransal dağılımı, söz konusu üçlü dağılım esas alınarak, 2020 yılı ile karşılaştırmalı şekilde aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

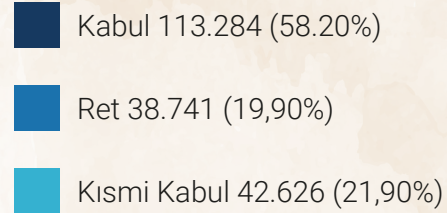
**Grafik 4.4.1.1** Hakem Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı



##### 2020 Yılı Grafiği (%)



##### 2021 Yılı Grafiği (%)



Grafiğin incelenmesinden, 2021 yılında hakemlerce tamamen kabul edilen taleplerin oranının %58,20, kısmen kabul edilen taleplerin oranının % 21,90, Reddedilen taleplerin oranının ise % 19,90 olduğu görülmektedir.

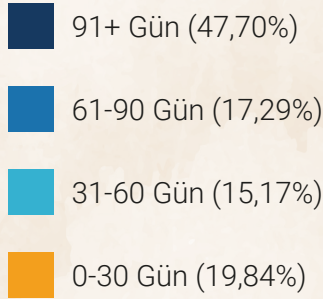
#### 4.4.2. Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı

Sigorta hakemlerince 2020 ve 2021 yıllarında verilen kararların uyuşmazlık çözüm süresine göre oransal dağılımı aşağıda verilmiştir.

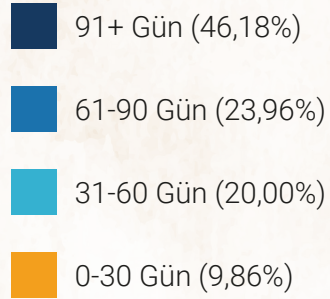
**Grafik 4.4.2** Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı



**2020 Yılı Grafiği (%)**



**2021 Yılı Grafiği (%)**



Sigorta hakemlerinin başvuruları karara bağlama süresi 2020 yılında ortalama 85 gün, 2021 yılında 87 gün olarak gerçekleşmiştir.

#### 4.5. İtiraza İlişkin Bilgiler

2013 yılında, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun'un 30'uncu maddesinde 03.04.2013 tarihli ve 6456 sayılı Kanunla yapılan değişiklik ile tahkim sistemi içinde itiraz hakemliği kurulmuştur. Bu çerçevede 31.12.2021 tarihi itibarıyla 50 İtiraz hakemi görev yapmaktadır.

##### 4.5.1. İtiraz Başvuru Ücretleri

01.01.2022 tarihi itibarıyla itiraz başvuru ücretleri bir sonraki sayfada gösterilmiştir.

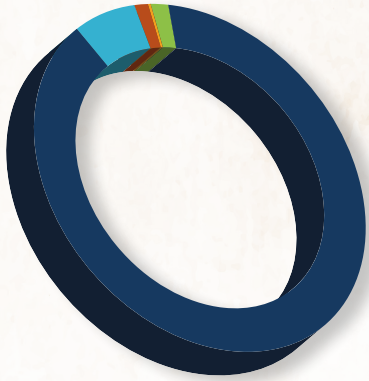
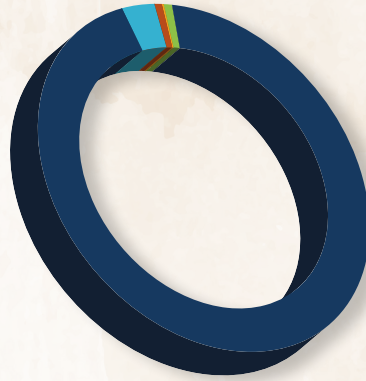
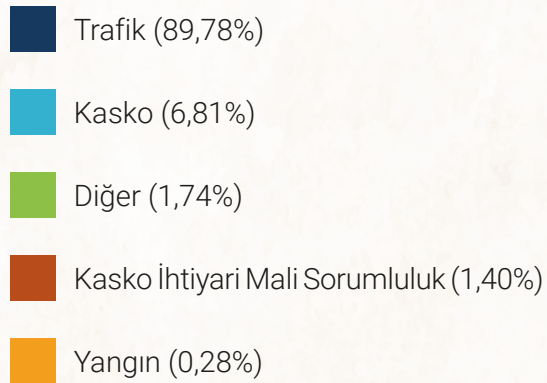
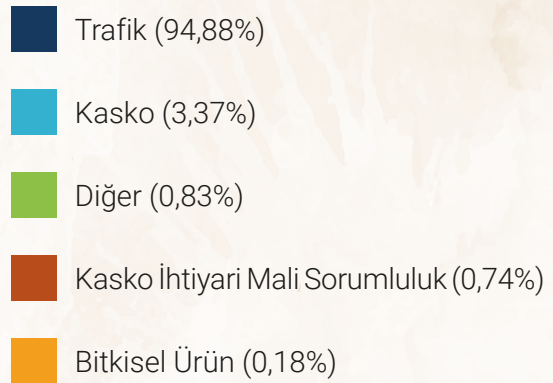


**Tablo 4.5.1** İtiraz Başvuru Ücretleri

Uyuşmazlığa Konu Miktar (TL)	Başvuru Ücretleri (TL)
5.000	150
5.001 – 10.000	350
10.001 – 30.000	500
30.001 ve üzeri	Uyuşmazlık tutarının %1,5'u ( En az 500 TL olmak üzere)

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

2021 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının branş bazında oransal dağılımı aşağıda verilmiştir.

**Grafik 4.5.2** İtirazların Poliçe Türlerine Göre Dağılımı**2020 Yılı Grafiği (%)****2021 Yılı Grafiği (%)**

2021 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının branş bazında oransal dağılımı incelendiğinde en fazla itiraz başvurusunun, %94,88 ile Trafik branşında verilen kararlara karşı yapıldığı görülmektedir. Trafik branşını %3,37 ile Kasko branşı izlemektedir.

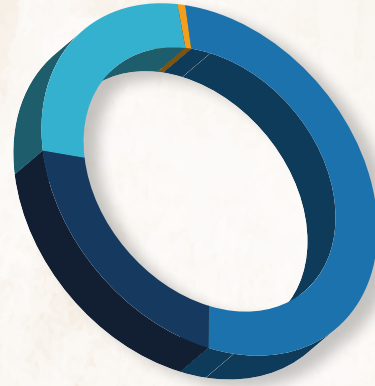
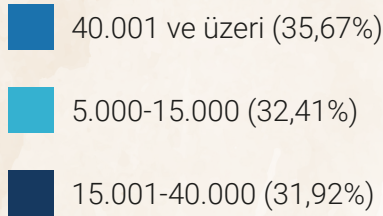
#### 4.5.3. İtirazların Uyuşmazlık Tutarı Bazında Dağılımı

2021 yılında yapılan itiraz başvurularının, uyuşmazlık miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

**Grafik 4.5.3** İtirazların Uyuşmazlık Tutarlarına Göre Dağılımı



**2020 Yılı Grafiği (%)**



**2021 Yılı Grafiği (%)**





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

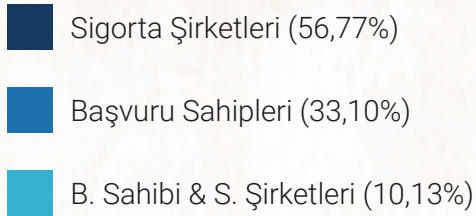
2020 ve 2021 yıllarında yapılan itiraz başvurularının, İtiraz eden tarafa göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

2021 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının %63,41'inin sigorta kuruluşları tarafından, %25,62'sinin sigortalılar ve diğer hak sahipleri tarafından, %10,97'sinin ise hem sigorta kuruluşları, hem de sigortalılar tarafından yapıldığı görülmektedir.

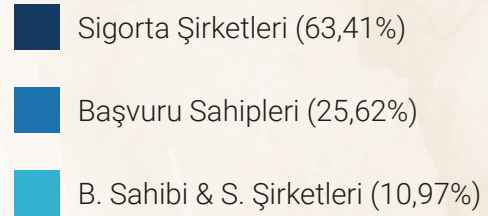
**Grafik 4.5.4** İtiraz Başvurularının İtiraz Eden Taraf Bazında Dağılımı



**2020 Yılı Grafiği (%)**



**2021 Yılı Grafiği (%)**



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

İtiraz Hakemlerince 2020 ve 2021 yıllarında verilen kararların, hüküm bazında oransal dağılımlarını gösteren tablo bir sonraki sayfada sunulmuştur.

**Tablo 4.5.5** İtiraz Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı

	2020	2021
<b>Başvuru Sahibi Lehine Karar Değişikliği</b>	14,25%	10,07%
<b>İtiraz Red</b>	71,70%	72,79%
<b>Sigorta Şirketi Lehine Karar Değişikliği</b>	14,05%	17,14%

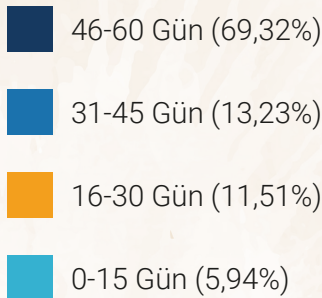
#### 4.5.6. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresi Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2020 ve 2021 yıllarında verilen kararların, uyuşmazlık çözüm süresi bazında oransal dağılımlarını gösteren grafik aşağıda sunulmuştur.

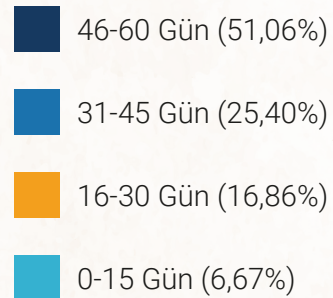
##### 4.5.6 2020 ve 2021 Yıllarında İtiraz Hakemlerince Verilen Kararların Çözüm Süresi Bazında Dağılımı



**2020 Yılı Grafiği (%)**



**2021 Yılı Grafiği (%)**



İtiraz hakemlerinin itirazları karara bağlama süresi 2020 yılında ortalama 56 gün, 2021 yılında 55 gün olarak gerçekleşmiştir.



## 5. BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI

Komasyon, 2021 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 2021 yılında da devam edilmiştir.

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

### 5.1. Komasyon İnternet Sitesi

#### 5.1.1. Genel

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

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

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

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



#### 5.1.2. İnternet Sitesine İlişkin İstatistik Veriler

Komasyon internet sitesine 2021 yılında gerçekleşen toplam ziyaret sayısı 2020 yılına göre %32,29'luk bir artışla 964.576 olmuştur. İnternet sitesine farklı kullanıcılar tarafından gerçekleştirilen ziyaretler ise önceki yıla göre %34,09 artış göstererek 362.692'ye ulaşmıştır. Ziyaretlerin %



79'luk diliminin arama motorları üzerinden gerçekleştirildiği görülmekte olup, bu husus Komisyona olan kamuoyu ilgisinin giderek arttığı bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

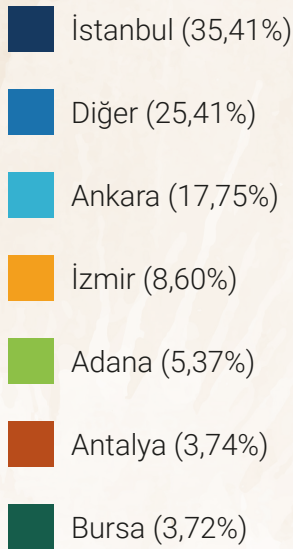
Ziyaretlerin il bazında dağılımına bakıldığında ise, 465.614 adedinin İstanbul, 196.539 adedinin Ankara, 89.997 adedinin İzmir, 50.095 adedinin Adana, 35.235 adedinin Antalya, 45.847 adedinin Bursa, 81.249 adedinin de diğer illerden gerçekleştirildiği görülmektedir. Site, rapor döneminde yurtdışından da toplam 7.870 kez ziyaret edilmiştir.

İnternet sitesine 2020 ve 2021 yıllarında yapılan ziyaretlerin il bazında oransal dağılımına ilişkin grafikler aşağıda verilmiştir.

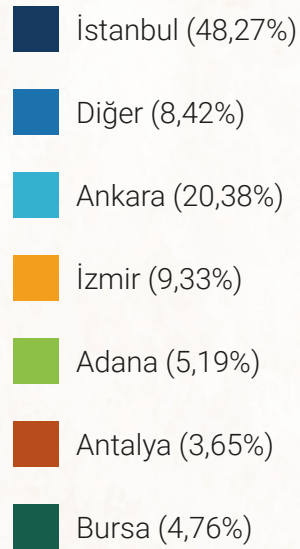
**Grafik 5.1.2** Komisyon İnternet Sitesine 2020 ve 2021 Yıllarında Yapılan Ziyaretlerin illere Göre Dağılımı



**2020 Yılı Grafiği (%)**



**2021 Yılı Grafiği (%)**





## 5.2. Bülten ve Hakem Karar Dergisi

Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 19'uncu maddesinin 2'inci fıkrası "Komisyonun faaliyetleri ile ilgili olarak üç aylık bülten yayımlanır. Bültende, tahkim sistemi ile ilgili haber ve duyurular yer alır." hükmüne içermektedir. Aynı maddenin 3 üncü fıkrasında ise "Özellik arz eden dosyalara ilişkin hakem kararları ve gerekçeleri, üç aylık dönemler itibarıyla çıkarılacak Hakem Karar Dergisinde yayımlanır." hükmü yer almaktadır.

Bu çerçevede, Komisyon Başkanlığının 13.01.2010 tarih ve 20 sayılı toplantısında alınan karar uyarınca Bülten ve Hakem Karar Dergisi, Komisyonun internet sitesinden üç ayda bir elektronik olarak yayınlanmaktadır. 2021 yılında da, bir önceki yılda olduğu gibi, dörder adet Bülten ve Hakem Karar Dergisi üç aylık dönemler halinde Komisyon internet sitesinden yayımlanmıştır.

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

Hakem Karar Dergisinde ise özellik arz eden hakem ve hakem heyeti kararları uyuşmazlığa konu poliçe türüne göre sınıflandırılmak suretiyle yayınlanmaktadır. Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 21'inci maddesi uyarınca yayınlanan kararlarda taraflara veya üçüncü kişilere ait özel bilgilere yer verilmemektedir. 2021 yılında yayınlanan dört adet Hakem Karar Dergisinde, örnek teşkil edebilecek hakem kararları, ilgili poliçe türlerine göre tasnif edilerek kamuoyunun bilgisine sunulmuştur.



## 5.3. Komisyon Bilgi İşlem Sistemi

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

Söz konusu sistem Hazine ve Maliye Bakanlığının onayı ile Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ile ortaklaşa hazırlanmış olup, yeni bilgi işlem sistemiyle; başvurulara ilişkin süreçlerin yetkili kullanıcılar tarafından zamanında ve eksiksiz takibinin yapılması, uyuşmazlık dosyalarının elektronik ortamda arşivlenmesi, görevlendirme bildirimlerinin hakemlere sistem üzerinden e-posta ve sms yoluyla iletilmesi yoluyla kırtasiyecilik ve işgücü israfının önlenmesi, başvuru sahiplerine başvuru numarası ile site üzerinden başvuru durumunu sorgulama imkanı tanınması ve bilgilere erişim ve yedekleme bakımından daha güvenli bir yapı oluşturulması sağlanmıştır. Sistemin geliştirilmesine 2021 yılında da devam edilmiştir.



Sistem Akış Programı Java (Web tabanlı Programlama) dilinde yazılmış olup, veri tabanının güvenliği ve hızı açısından Oracle (RDBMS) kullanılmaktadır. Program, akışın hızlı, güvenli ve tüm işlemlerin tek sistem üzerinden yönetilmesine yönelik tasarlanmıştır. Akış programı (STKP), 2 Faktör doğrulamalı güvenlik, kullanıcı tanımlı yetkilendirmeler, başvuru bilgilerinin doğruluğunun kontrolü açısından TC kimlik numarası ve vergi kimlik numarası kontrolü, il, branş ve alt branşlara göre hakem seçim ekranı, Komisyon iş yükünün hafifletilmesi ve akışın daha hızlı gerçekleşmesi açısından bir takım otomatik yapılandırma tanımlamaları yapılmıştır.



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

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

Komisyon veri yapısının güvenliği açısından Online File Synchronize sistemi ile anlık, ve belirlenen periyotlar dahilinde verilerin yedeklenmesini sağlayacak Backup Serverda kapasite arttırımına gidilmiş ve verilerin yedeğinin alınmasına devam edilmiştir.

Komisyonunda depolanan veriler farklı bir adreste de yedeklenmektedir.

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

Sigorta ve İtiraz hakemlerinin, Sigorta Tahkim uygulamasına girerek, kendilerine atanan aktif dosyaları görüntüleyebilmelerine ve son sürelerini takip etmelerine olanak sağlayan, karar oluşturma sürecinde başvurulara karar numarası alma gibi operasyonel işlemleri kendi kontrollerinde yürütmelerine yönelik Hakem portal sistemi de devreye alınmış, hakemlerin sistem üzerinden karar oluşturarak elektronik imza yöntemiyle kararlarını imzalayabilmeleri sağlanmış ve 2021 yılında mevcut ekran ve servislerin güncellemesi devam etmiştir.

Sigorta kuruluşlarının STK sistemine bağlanarak, kendileri ile ilgili başvuruları anlık olarak görebilmelerine imkan sağlayan uygulamada geliştirmeler devam etmiştir.

Hakemlerin taraflar ile ilgili imzaladıkları kararları ve sistem üzerinden taraflara e-posta ve sms yoluyla bildirimine ilişkin geliştirme çalışmaları devam etmiştir.



Sigorta Tahkim Komisyonu Bilirkişilik Yönetmeliği çerçevesinde, hakemler tarafından dosyalara atanan bilirkişilerin sicilinin Komisyon bünyesinde tutulmasına karar verilmiş, bu kapsamda, bilirkişilerin hakemler tarafından sistem üzerinden seçilmesi, bilirkişi ücretlerinin takibi, dosyalara atanan bilirkişilerin raporlarını sistem üzerinden elektronik yolla imzalaması ve tebliği, bilirkişilere ödenecek olan ücretlerin vergi kesintilerinin yapılarak bilirkişilere ödenmesi ile ilgili sistem alt yapıları 2019 yılında kurulmuş olup, ekranların ve servislerin geliştirilmesine devam edilmiştir.

Hakemler tarafından verilen ek kararların elektronik yolla (e-imza) imzalanarak otomatik olarak tebliğine ilişkin işlemler başlatılmıştır.

Komisyonla yapılan başvuruların dijital arşive aktarılması ve her türlü platformdan beslenerek kategorize edilip, Komisyon, dosyalara atanan hakem ve bilirkişilerin erişimine açılması sağlanmış olup, Komisyonla gönderilen başvuru ve tüm ek belgelerin elektronik yolla temin edilmesine dönük alt yapı hazırlığının geliştirilmesine devam edilmiştir.

Tarafların sistem üzerinden dosyalarının son durumunu kontrol edebilecekleri ve imzalanan ara karar, bilirkişi raporu ve ek kararları sorgulama ekranından ulaşmalarına ilişkin ekran ve servislerde geliştirmeler devam etmiştir.

Başvuran vekillerinin ve sigorta kuruluşlarının ilgili başvuruları toplu olarak takip edebilecekleri ekranlar devreye alınmıştır.

Komisyon tarafından üretilen belgelerin doğrulamasının yapılması ile ilgili belge sorgulama ve doğrulama ekranı devreye alınmıştır.

Komisyon tarafından gönderilen, ara karar, bilirkişi raporu, nihai karar ve ek kararlara ulaşımında güvenliğin ve kimliğin sağlanabilmesini teminen belge indirme süreçlerine e-devlet üzerinden kimlik doğrulaması getirilmiştir.

Komisyon personeli, hakemler ve bilirkişilerin sisteme girişlerinde kimlik doğrulaması ve güvenliğin sağlanması için 2F doğrulamasına geçilmiştir.

Komisyonla yapılan başvurularla ilgili olarak, Komisyon veya hakemler tarafından talep edilen bilgilerin online sistem üzerinden gönderilmesi ve gönderilen belgenin ilgili yetkili veya hakemine bildirilmesi ile ilgili iletişim servisleri devreye alınmıştır.

5684 sayılı Sigortacılık Kanununun otuzuncu maddesinin on ikinci fıkrası kapsamında, uyuşmazlık hakemleri tarafından verilen kararlara karşı 10 gün içerisinde Komisyonla itiraz edilebilmektedir.

Bu kapsamda, itiraz başvurularının Komisyon internet sitesinde yayımlanan link üzerinden online olarak saat ve gün kısıtlaması olmaksızın yapılmasına olanak sağlanmıştır.

Komisyonla başvuran gerçek ve tüzel kişiler veya bunların yasal temsilcilerinin e-devlet platformu üzerinden şifre veya elektronik imza yöntemiyle kimliklerini doğrulayarak gün ve saat kısıtı olmaksızın, Komisyonla gelmeden veya fiziki bir evrak gönderimi gerçekleştirilmeden başvurularını yapmalarına dönük online başvuru platformu devreye alınmıştır.



## 6. MALİ TABLOLAR

Aşağıda sırasıyla, Komisyonun 2021 yılı bütçesi, 31.12.2021 tarihli bilançosu ve özet gelir tablosu verilmiştir.

### 6.1. Bilanço

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2021 Tarihli Bilançosu ( TL )

AKTİF (VARLIKLAR)	
<b>I. DÖNEN VARLIKLAR</b>	<b>110.751.656</b>
A. Hazır Değerler	84.920.035
B. Ticari Alacaklar	22.937.392
C. Diğer Alacaklar	142.627
D. Personelden Alacaklar	162.452
E- Verilen Sipariş Avansları	60.945
F- Gelecek Aylara Ait Giderler	2.528.204
<b>II. DURAN VARLIKLAR</b>	<b>2.805.029</b>
A. Maddi Duran Varlıklar	2.708.075
B. Maddi Olmayan Duran Varlıklar	1.899.383
a) Gelecek Yıllara Ait Gider Tahakkukları	3.596
b) Diğer Maddi Olmayan Duran Varlıklar	1.895.787
C. Özel Maliyetler	4.419.530
D. Amortismanlar – Depreciations	-6.221.958
<b>AKTİF (VARLIKLAR) TOPLAMI</b>	<b>113.556.686</b>



**PASİF (KAYNAKLAR)****I. KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR****87.546.745**

A. Ticari Borçlar	549.340
B. Ödenecek Ücretler	11.382.943
C. Alınan Avanslar (Sonuçlanmamış Dosyalara İlişkin başvuru ücretleri)	63.790.092
D. Ödenecek Vergi ve Diğer Yükümler	9.781.187
E. Ödenecek Sosyal Güvenlik Primleri	286.394
F. Dönem Karı Vergi ve Diğer Yasal Yüküm. karşılıkları	2.347.435
G. Dön.karının Peş.ödenen Vergi ve Diğer Yüküm. (-)	-590.767
H. Gider Tahakkukları	120

**II. ÖZ KAYNAKLAR****26.009.941**

A. Ödenmiş Sermaye	750.000
B. Geçmiş Yıllar Kârları	20.309.172
C. Geçmiş Yıllar Zararları (-)	-2.039.088
D. Dönem Net Kârı (Zararı)	6.989.857

**PASİF (KAYNAKLAR) TOPLAMI****113.556.686**

## 6.2. Gelir Tablosu

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2021 Tarihli Gelir Tablosu (TL)

SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU 2021 YILI GELİR TABLOSU	TUTAR
<b>A. GELİRLER</b>	<b>311.050.592</b>
1. Sigorta Şirketleri Sabit Katılım Payı	1.530.000
2. Sigorta Şirketleri Dosya Başı Katılım Payı	160.760.558
3. Komisyona Başvuru Ücreti	77.814.312
4. Bilirkişi Ücreti	70.990.795
5. Diğer Gelirler	14.927
<b>B. FAALİYET GİDERLERİ(-)</b>	<b>314.004.418</b>
<b>C- FAALİYET KÂRI VEYA ZARARI</b>	<b>-2.953.826</b>
<b>D. FAALİYET DIŞI GELİR VE KÂRLAR</b>	<b>12.343.933</b>
1. Faiz Gelirleri	11.815.330
2. Kambiyo Kârları	4.433
3. Diğer Olağan Dışı Gelir ve Karlar	524.170
<b>E. FAALİYET DIŞI GİDERLER VE ZARARLAR</b>	<b>-52.817</b>
<b>F. DÖNEM BRÜT KÂRI VEYA ZARARI (KÂR)</b>	<b>9.337.290</b>
<b>G. VERGİ VE DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLERİ</b>	<b>-2.347.435</b>
<b>H. DÖNEM NET KÂRI VEYA ZARARI (KÂR)</b>	<b>6.989.857</b>



# INSURANCE ARBITRATION COMMISSION

ANNUAL REPORT | 2021





# Content

<b>PREFACE .....</b>	<b>66</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>68</b>
Vision .....	69
Mission .....	69
<b>1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION .....</b>	<b>70</b>
1.1. The Board of Directors.....	70
1.2. Departments and Staff .....	71
1.3. Organizational Chart .....	72
<b>2. INSURANCE ARBITRATORS AND APPEAL ARBITRATORS.....</b>	<b>73</b>
2.1. General Information .....	73
2.2. Statistical Data Related to Insurance Arbitrators and Appeal Arbitrators .....	73
2.3. Arbitrators' Fees.....	75
<b>3. MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS .....</b>	<b>76</b>
3.1. General Information About Membership of Arbitration System.....	76
3.2. Information on Member Establishments .....	76
3.3. Market Shares of Member Establishments in Insurance Sector.....	77
<b>4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2021 .....</b>	<b>70</b>
4.1. General Evaluation About Applications Made in 2021 .....	70
4.2. Application Fees.....	71
4.3. Statistical Data on Applications.....	72
4.4. Statistical Data Regarding Arbitrators' Decisions .....	86
4.5. Information About Appeals.....	88
<b>5. ACTIVITIES REGARDING INFORMING THE PUBLIC AND IT INFRASTRUCTURE .....</b>	<b>91</b>
5.1. Commission's Website .....	91
5.2. Bulletin and Arbitrator Decisions Journal.....	93
5.3. Commission's IT System.....	93
<b>6. FINANCIAL STATEMENTS.....</b>	<b>96</b>
6.1. Balance Sheet.....	96
6.2. Income Statement .....	98
<b>EK-1 INSURANCE ARBITRATORS LIST .....</b>	<b>99</b>
<b>EK-2 APPEAL ARBITRATIONS LIST .....</b>	<b>105</b>
<b>EK-3 MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS .....</b>	<b>107</b>



## **ABBREVIATIONS USED IN THE REPORT**

<b>Association:</b> .....	Association of Insurance Reassurance and Pension Companies of Turkey
<b>Commission:</b> .....	Insurance Arbitration Commission
<b>DASK:</b> .....	Turkish Catastrophe Insurance Pool
<b>Insurance Institutions:</b> .....	Insurance Companies, Turkish Catastrophe Insurance Pool, Assurance Account and Agricultural Insurance Pool
<b>Members Establishments:</b> .....	Organizations that are members of the Insurance Arbitration System (Insurance Companies, Turkish Catastrophe Insurance Pool, Assurance Account and Agricultural Insurance Pool) <b>Undersecretariat:</b> .....
	Undersecretariat of Treasury (Abolished)
<b>SEDDK:</b> .....	Insurance and Private Pension Regulation and Supervision Agency
<b>TARSIM:</b> .....	Agricultural Insurance Pool
<b>TL:</b> .....	Turkish Lira

# Preface

Insurance Arbitration Commission was established pursuant to Article 30 of Insurance Law No. 5684, in order to provide quick, simple and low-cost settlement of disputes arising from insurance contracts. As of the end of 2021, the Commission, has completed its twelfth calendar year. In this context, the report, containing detailed information regarding the activities carried out by Commission in 2021 has been submitted herewith to your attention.

The regulation and supervision duties and authorities of the Ministry of Treasury and Finance related to insurance and private pension industries transferred to the Insurance And Private Pension Regulation and Supervision Agency by the Presidential Decree numbered 47 published in the Official Journal dated 18 October 2019. SEDDK, started its operations in 2020.

In 2021, 294.472 applications were made to the Commission with an increase of 128% in comparison to the previous year. when we take into account that the applications were also increased by 6,68% in 2020 compared with 2019, it can be concluded that the general awareness of the public regarding our activities is gradually increasing every year and the arbitration system is accepted as an important mechanism for resolving insurance disputes. As the activities to inform the public about the arbitration system are underway, it is forecasted that in the next years the effectiveness of arbitration system will increase even further.

194.651 disputes arising from insurance contracts were resolved by insurance arbitrators. The average resolution period of the disputes by insurance arbitrators realised as 87 days in 2021. Despite the increase in application numbers and the number of files that are resolved by arbitrators, in 2021 the disputes were resolved in an average of three months and our effort is to resolve the disputes in the shortest possible time frame within the insurance arbitration system have been continued.

Total numbers of members in arbitration system was 48 in 2021. Member establishments consist of 45 insurance companies, Turkish Catastrophe Insurance Pool, Assurance Account, Agricultural Insurance Pool. The updated list of members is announced on our website. Of the members insurance companies, 33 are operating in non-life branches, and 12 are operating in life branch.



The total premium volume of the sector as of 31.12.2021 was 105.307.008.083 TL in non-life branches and 17.726.737.287 TL in the life branch. The cumulative shares of the member companies in the total premium volume realized as 89,51 % (94.256.163.590 TL) in non-life branches and %72,21 (12.897.965.615 TL) in the life branch.

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

The first part of the Report deals with the organizational structure of the Commission and information concerning insurance arbitrators and member establishments. The second part contains statistical data and the general evaluation of the applications made in the year 2021. The Report is also available to the general public in the electronic format on the website of the Commission. (<http://www.sigortatahkim.org>).

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



Ali ERSOY  
**Chairperson**



# Introduction

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

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

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

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

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



Insurance Arbitration Commission started to accept dispute applications as of August 12th 2009 after the formation of the list of arbitrators and the completion of the membership procedure to the system. The Commission has made a total of 880.888 applications from that date until 31.12.2021. The Commission has made a total of 294.472 applications in 2021. 293.744 of the applications were in non-life branches, and 728 were in the life branch. 262.531 of the applications were made against the member establishments, while 31.941 were made against non-members. 12.429 applications could not be processed as they were not in the competence of the Commission and 7.016 application files were closed by the rapporteurs due to the relevant regulations. In 1.110 files, parties to the dispute reached a voluntary settlement during the rapporteur examination stage.

Total numbers of members in arbitrations system was 48 in 2021. Member establishments consist of 45 insurance companies, Turkish Catastrophe Insurance Pool, Assurance Account, Agricultural Insurance Pool. The updated list of members is announced on our website. Of the member insurance companies, 33 are operating in non-life branches, and 12 are operating in life branch.

The numbers of active insurance arbitrators in the list was 202 as of December 31th 2021. 186 of the arbitrators were registered to the non-life arbitrators list while 16 of them were registered as life arbitrators. In addition to the arbitrators 37 appeal arbitrator was appointed in 2013. With the participation of the new appeal arbitrators, the number of the appeal arbitrators increase to 50 as of 31.12.2021

## **Vision**

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

## **Mission**

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



## 1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION

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

### 1.1. The Board of Directors

The Board of Directors consists of five members, one being representative of the Insurance and Private Pension Regulation and Supervision Agency, two of which are representatives of Association of the Insurance and Reinsurance Companies of Turkey (Association), one being representative of consumer associations, and one being an academican lawyer assigned by the Undersecretariat.

#### 1.1.1. Members of the Board of Directors

The names, titles and the institutions represented by Board members as of 31.12.2021 are given as follows.

Members of the Board of Directors		
<b>Chairperson</b>	Ali ERSOY	SEDDK* Representative
<b>Vice Chairperson</b>	Fatih GÖREN	Assistant General Manager of Anadolu Sigorta TSB** Representative
<b>Member</b>	Av. Şükran EROĞLU	Representative of TUKODER
<b>Member</b>	Prof. Dr. İbrahim SUBAŞI	IMU Law Lecturer
<b>Member</b>	Ahmet GÖKDAĞ	Coordinator in TSB, TSB Representative

\*SEDDK: Insurance and Private Pension Regulation and Supervision Agency

\*\*TSB: Association of Insurance Reinsurance and Private Pension Companies of Turkey.

#### 1.1.2. Structure and Functions of the Board of Directors

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

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

- To appoint manager and assistant managers,
- To submit Commission's budget to the Association<sup>1</sup>, which is to be followed in a separate account by the Association,

<sup>1</sup> Association: Association of Insurance Reinsurance and Private Pension Companies of Turkey.



- 
- To take measures to ensure that the arbitration system operates in a just, impartial and effective manner,
  - To send an annual report on the results of the activities of the Commission, to the Association and the Undersecretariat<sup>2</sup>,
  - To prepare the IT infrastructure,
  - To perform other duties assigned by law,
  - To appoint rapporteurs and the other personnel,
  - To evaluate insurance arbitrator applications and to submit the appropriate ones to the Undersecretariat for approval,
  - To keep the list of insurance arbitrators,
  - To keep the list of Expert witness,
  - To establish and ensure supervision of those mechanisms that will enable selection of insurance arbitrators, and composition of arbitral tribunals, when necessary, for the resolution of disputes, in conformity with the provisions laid down by the Regulation,
  - To pay arbitrators' fees,
  - To decide on setting up regional offices,
  - To determine duties of the Commission manager and assistant managers, and office manager and assistant managers,
  - To carry out other tasks to be assigned by the SEDDK.

## 1.2. Departments and Staff

Insurance Arbitration Commission consists of Members of the Board of Directors, Commission Manager and Assistant Managers, Rapporteurs, Appeal Rapporteur, Authorized Staff and other staff.

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

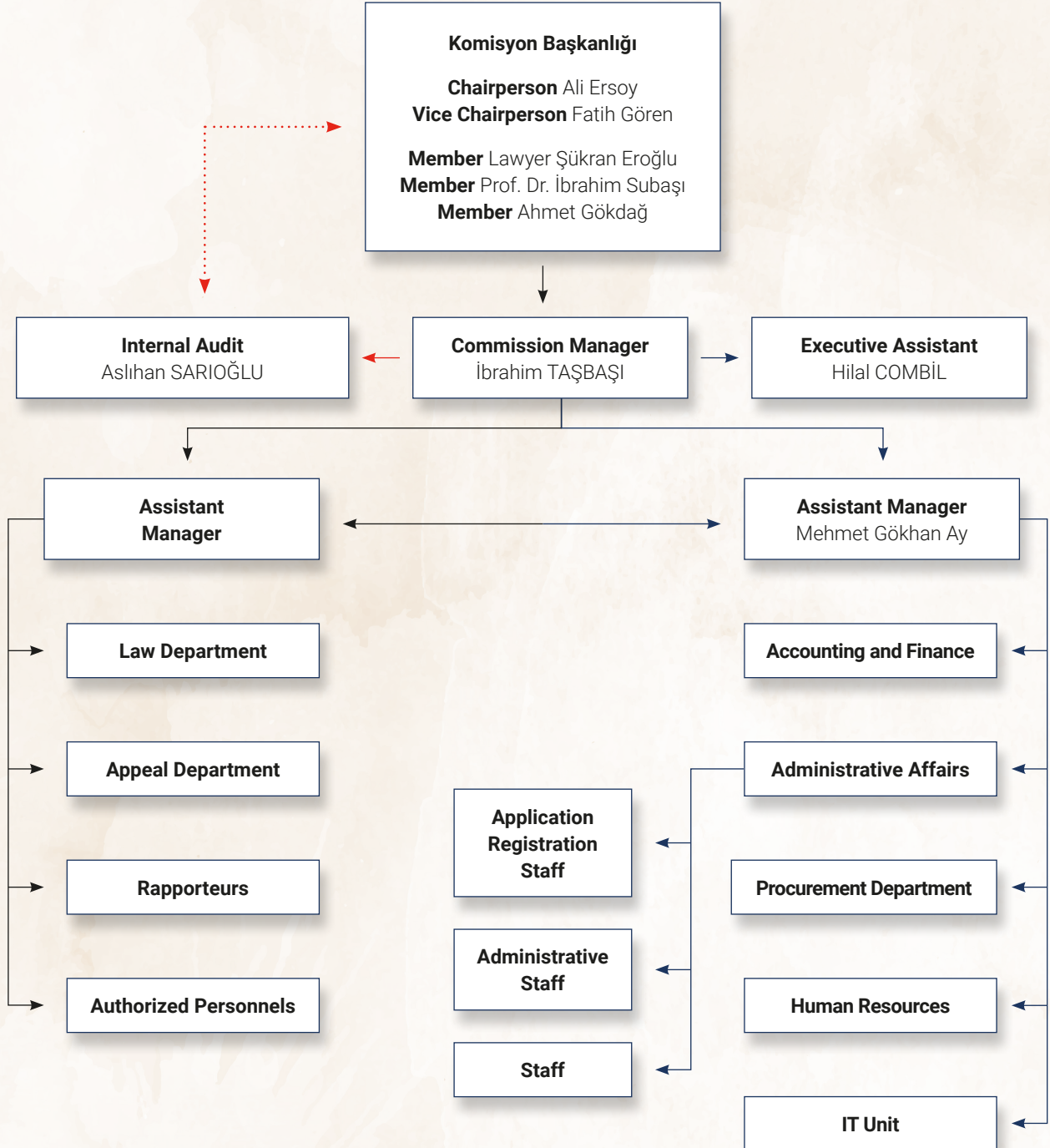
Insurance Arbitration Commission, In addition to members of the board of directors, Commission Manager (1), Assistant Manager (1), Rapporteurs (18), Appeal Rapporteur (1), Authorizeds Staff (9) and other staff served with total 96 staff as of 31.12.2021

---

<sup>2</sup> Insurance and Private Pension Regulation and Supervision Agency

### 1.3. Organizational Chart

The organizational chart of the Commission is given below as of the 31.12.2021.





## 2. INSURANCE ARBITRATORS AND APPEAL ARBITRATORS

### 2.1. General Information

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

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

There are 202 active insurance arbitrators and 50 appeal arbitrators registered to the list of insurance arbitrators by the end of 2021, and they include academicians specialized in insurance law, retired judges of Court of Appeals and commercial courts, lawyers experienced in insurance law, retired sector members who worked at relevant units of insurance companies, as well as supervisors and experts working at the insurance related units of the Insurance and Private Pension Regulation and Supervision Agency.

Appeal arbitrators have the same pre conditions with the insurance arbitrators but they must have at least ten years experience in insurance law or twelve years experience in insurance business. Appeal arbitrators work as arbitral tribunals.

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

Among 202 active insurance arbitrators registered to insurance arbitrator list, 106 are insurance lawyers, 96 are experts in the insurance industry.

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

As of 31.12.2021, 2 of the 50 appeal arbitrators appointed from arbitrators that work as an insurance arbitrators previously and 48 arbitrator were directly assigned as an appeal arbitrator.

The distribution of 202 active insurance arbitrators, of whom 186 are registered in non-life branches and 16 are registered in the life branch, and 50 appeal arbitrators is shown in the following graphic on the basis of branch and province.





#### Insurance Arbitrators

İstanbul 114	Adana 3
Ankara 59	Bursa 2
İzmir 13	Antalya 3
Diğer 8	



#### Appeal Arbitrators

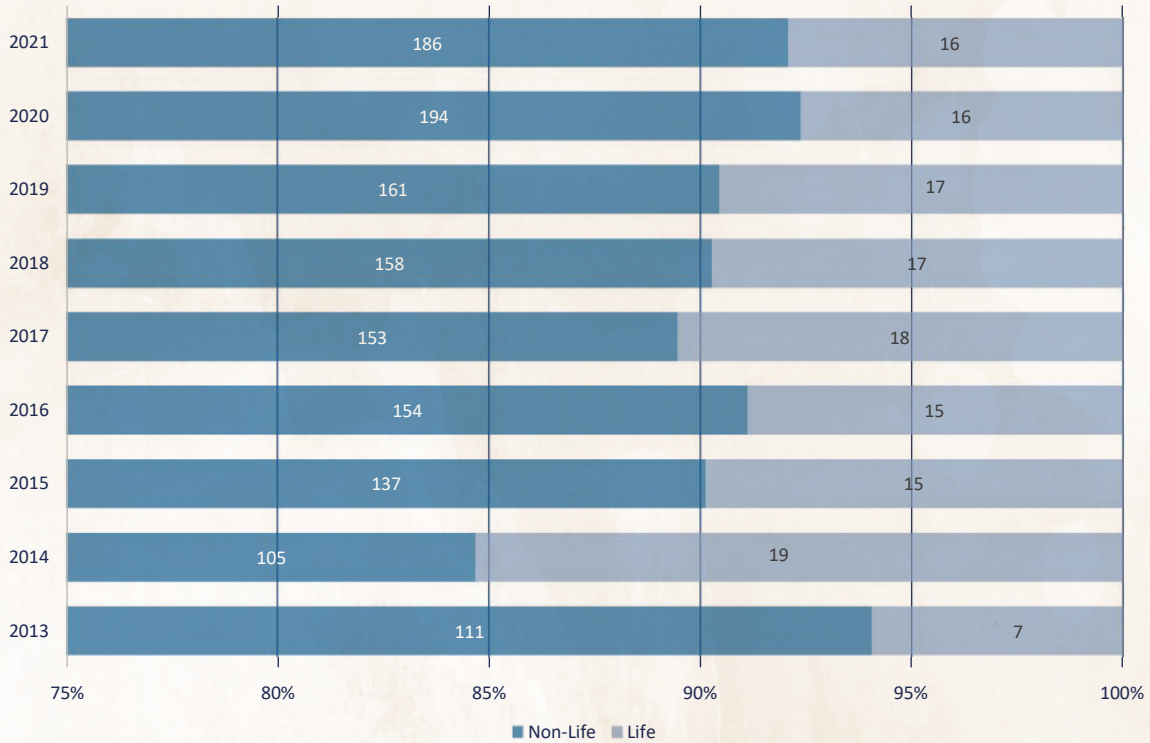
Ankara 20	Adana 3
İstanbul 13	Bursa 2
İzmir 6	Trabzon 1
Antalya 5	

As seen from the graphic above, 114 of 202 insurance arbitrators are active in İstanbul. İstanbul is followed by Ankara with 59 arbitrators and İzmir with 13 arbitrators. A total of 16 insurance arbitrators are active in 10 provinces other than three major cities.

Appeal arbitrators started to work in 2013. There are 50 appeal arbitrators in the list. And 20 of them are active in Ankara. Ankara is followed by İstanbul with 13 arbitrators and İzmir with 6 arbitrators. 11 appeal arbitrators are active in 4 provinces other than three major cities.



**Chart 2.2.1** Number of Arbitrators by Years and Branches



### 2.3. Arbitrators' Fees

Fees of insurance arbitrators and appeal arbitrators are determined by the Insurance and Private Pension Regulation and Supervision Agency (SEDDK) according to Insurance Law no. 5684 and are paid by the Commission per file resolved by the arbitrators.



### 3. MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS

#### 3.1. General Information About Membership of Arbitration System

According to Article 30 of Insurance Law no. 5684, membership to the system is voluntary. Those who would like to become a member shall send a written notification to the Commission. Membership starts with the payment of the fixed participation fee. Applications can be made against member establishments only for risks occurred after the date of their membership. A person who is in conflict with the member establishments of the insurance arbitration system may still benefit from the arbitration procedure even if there is no special provision in the relevant contract. For the disputes within the scope of this paragraph, which derive from the compulsory insurances required by the related legislation, cessionaries shall benefit from arbitration procedure even if the related institution is not a member of the arbitration system.

#### 3.2. Information on Member Establishments

In 2021, the number of member establishments increased to 48. The complete list of members is given below together with the membership dates thereof.

**Table 3.2.1** Member Establishments and Dates of Their Membership

<b>2009</b>	13.07.2009	Bereket Sigorta	06.08.2009	Anadolu Hayat Emeklilik
	29.07.2009	Ak Sigorta	07.08.2009	Hür Sigorta
	29.07.2009	Türkiye Sigorta	07.08.2009	BNP Paribas Cardif Emeklilik
	31.07.2009	Allianz Hayat ve Emeklilik	07.08.2009	Demir Sağlık ve Hayat Sigorta
	31.07.2009	Groupama Emeklilik	07.08.2009	Coface Sigorta
	31.07.2009	Allianz Sigorta	07.08.2009	Sompo Japan Sigorta
	04.08.2009	Cigna Finans Emeklilik ve Hayat	07.08.2009	Türk Nippon Sigorta
	05.08.2009	Eureko Sigorta	07.08.2009	HDI 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	Zurich Sigorta	07.08.2009	Şeker Sigorta
	05.08.2009	Axa Sigorta	12.08.2009	Ankara Sigorta
	05.08.2009	Ege Sigorta	12.08.2009	Corpus Sigorta
	05.08.2009	Groupama Sigorta	14.08.2009	Metlife Emeklilik ve Hayat
	05.08.2009	Anadolu Sigorta	19.11.2009	Agesa Sigorta
	<b>2010</b>	05.01.2010	Dubai Star Sigorta	
29.01.2010		Neova Sigorta		
18.03.2010		Gulf Sigorta		
03.04.2010		Doğal Afet Sigortaları Kurumu		
<b>2011</b>	05.04.2011	Türkiye Hayat Emeklilik		
	05.10.2011	Garanti Emeklilik ve Hayat		
<b>2012</b>	05.01.2012	BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta		
	16.01.2012	BNP Paribas Cardif Sigorta		
	03.04.2012	Chubb Sigorta		
<b>2013</b>	16.01.2013	Güvence Hesabı		
	04.03.2013	Tarsim		
	11.04.2013	Koru Mütüel Sigorta		
<b>2015</b>	29.05.2015	Unico Sigorta		
<b>2016</b>	22.07.2016	S.S. Doğa Sigorta Kooperatifi		
<b>2018</b>	30.01.2018	Quick Sigorta		
<b>2019</b>	03.01.2019	Magdeburger Sigorta		
	30.01.2019	Ethica Sigorta		
<b>2021</b>	26.05.2021	Ana Sigorta		
	09.03.2021	Gri Sigorta		



### 3.3. Market Shares of Member Establishments in Insurance Sector

According to the data published by Association of the Insurance Reinsurance and Private Pension Companies of Turkey, the total premium volume of the sector in 2021 was 123.033.745.370 TL, and 105.307.008.083 TL of the said premium volume was realized in non-life branches, and 17.726.737.287 TL of it was in the life branch.

As of the end of 2020, share of the member establishments in non-life premium volume in the sector was 62.950.149.704 TL. which constituted 91,38% of the sector non-life premium production. At the end of 2021, the premium volume of member establishments in non-life branches amounted to 94.256.163.590 TL which constituted 89,51 % of the sector's non-life premium production.

As for the life branch, the total premium volume of member establishments of the arbitration system was 12.431.659.542 TL as of the end of 2020, which constituted 86,14% of the sector premium production. In 2021, the total premium production of member establishments in life branch was 12.897.965.615 TL and their share in the total premium volume in life branch was 72,21%.

As of 31.12.2021, the premium production of member establishments in life and non-life branches, and their respective market shares are shown in the table below by making distinction between life and non-life branches.

**Table 3.3.1** Premium Volume of Member companies in 2021 on the basis of Life/Non-Life Branches

Company Name	31.12.2021					
	NonLife (TL)	Market Share %	Life	Market Share %	Total (TL)	Market Share %
Aksigorta	6.987.620.745,79	6,61%	-	-	6.987.620.745,79	5,65%
Allianz Hayat ve Emeklilik	1.087.889,52	0,00%	239.588.363,40	1,35%	240.676.252,92	0,19%
Allianz Sigorta	9.854.147.770,30	9,33%	-	-	9.854.147.770,30	7,97%
Allianz Yaşam ve Emeklilik	2.055.482,81	0,00%	1.869.417.815,00	10,55%	1.871.473.297,81	1,51%
Ana Sigorta	231.113.803,63	0,22%	-	-	231.113.803,63	0,19%
Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi	10.735.252.001,94	10,16%	-	-	10.735.252.001,94	8,68%
Anadolu Hayat Emeklilik	1.694.607,20	0,00%	-	-	1.969.830.111,16	1,59%
Ankara Anonim Türk Sigorta Şirketi	975.615.957,20	0,92%	-	-	975.615.957,20	0,79%
Axa Hayat ve Emeklilik	130.005,01	0,00%	26.542.464,39	0,15%	26.672.469,40	0,02%



Insurance Arbitration Commission

Company Name	31.12.2021					
	NonLife (TL)	Market Share %	Life	Market Share %	Total (TL)	Market Share %
Axa Sigorta	5.923.588.614,58	5,61%	-	-	5.923.588.614,58	4,79%
Bereket Sigorta	2.150.654.183,62	2,04%	-	-	2.150.654.183,62	1,74%
BNP Paribas Cardif Emeklilik	33.928.216,48	0,03%	471.055.596,18	2,66%	504.983.812,66	0,41%
BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta	5.131.135,59	0,00%	462.780.357,82	2,61%	467.911.493,41	0,38%
BNP Paribas Cardif Sigorta	483.362.677,08	0,46%	-	-	483.362.677,08	0,39%
Chubb	865.635.222,92	0,82%	-	-	865.635.222,92	0,70%
Cigna Sağlık Hayat ve Emeklilik	104.000.720,68	0,10%	1.001.274.818,75	5,65%	1.105.275.539,43	0,89%
Coface Sigorta	207.324.949,88	0,20%	-	-	207.324.949,88	0,17%
Corpus Sigorta	492.337.279,97	0,47%	-	-	492.337.279,97	0,40%
Demir Sağlık ve Hayat Sigorta	158.829.567,20	0,15%	531.840,87	0,00%	159.361.408,07	0,13%
Doga Sigorta	2.143.340.348,05	2,03%	-	-	2.143.340.348,05	1,73%
Dubai Sigorta	397.724.157,79	0,38%	-	-	397.724.157,79	0,32%
Ethica Sigorta	1.654.450.726,85	1,57%	-	-	1.654.450.726,85	1,34%
Eureko Sigorta	2.565.437.298,13	2,43%	-	-	2.565.437.298,13	2,07%
Garanti Emeklilik ve Hayat	700,22	0,00%	1.456.674.052,68	8,22%	1.456.674.752,90	1,18%
Generali Sigorta	296.661.293,80	0,28%	-	-	296.661.293,80	0,24%
Gri Sigorta	282.211.792,47	0,27%	-	-	282.211.792,47	0,23%
Groupama Hayat	62.672,82	0,00%	23.877.280,85	0,13%	23.939.953,67	0,02%
Groupama Sigorta	1.768.423.211,90	1,67%	-	-	1.768.423.211,90	1,43%
Gulf Sigorta	912.207.143,76	0,86%	-	-	912.207.143,76	0,74%
HDI Sigorta	4.808.378.459,85	4,55%	-	-	4.808.378.459,85	3,89%



Company Name	31.12.2021					
	NonLife (TL)	Market Share %	Life	Market Share %	Total (TL)	Market Share %
Koru Sigorta	710.844.704,27	0,67%	-	-	710.844.704,27	0,57%
Magdeburger Sigorta	387.782.518,25	0,37%	-	-	387.782.518,25	0,31%
Metlife Emeklilik ve Hayat	340.081.260,39	0,32%	1.451.601.003,86	8,19%	1.791.682.264,25	1,45%
Neova Katılım Sigorta	2.648.372.639,01	2,51%	-	-	2.648.372.639,01	2,14%
Quick Sigorta	1.582.974.509,48	1,50%	-	-	1.582.974.509,48	1,28%
Ray Sigorta	2.220.372.314,91	2,10%	-	-	2.220.372.314,91	1,80%
Sompo Sigorta	3.455.290.096,00	3,27%	-	-	3.455.290.096,00	2,79%
Şeker Sigorta	457.916.238,47	0,43%	-	-	457.916.238,47	0,37%
Türk Nippon Sigorta	1.035.599.521,94	0,98%	-	-	1.035.599.521,94	0,84%
Türkiye Hayat ve Emeklilik	21.959.915,41	0,02%	3.926.486.517,51	21,79%	3.948.446.432,92	3,19%
Türkiye Sigorta	11.749.646.570,06	11,12%	-	-	11.749.646.570,06	9,50%
Unico Sigorta	1.263.270.819,58	1,20%	-	-	1.263.270.819,58	1,02%
Zurich Sigorta	1.100.383.611,75	1,04%	-	-	1.100.383.611,75	0,89%
<b>Member Total</b>	<b>81.016.903.357</b>	<b>76,69%</b>	<b>12.897.965.615</b>	<b>72,21%</b>	<b>93.914.868.972</b>	<b>75,94%</b>
<b>Sektor Total</b>	<b>105.648.302.701</b>	<b>85,43%</b>	<b>18.023.532.956</b>	<b>14,57%</b>	<b>123.671.835.658</b>	<b>100%</b>



## **4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2021**

### **4.1. General Evaluation About Applications Made in 2021**

As of the end of 2021, Insurance Arbitration Commission completed its twelfth calendar year in resolving the disputes arising from insurance contracts. It is possible to say that the Commission is still a young organization considering the importance of its targets and mission. However, the progress made by the Commission within this period allows making determinations in certain issues such as functionality of arbitration system and its contribution to the sector. Following overall evaluation of the data belonging to this period, it can be said that the arbitration system is revealed as a solution mechanism which meets the needs of the public and the interest in the system increases with every passing year due to the growing awareness. Data of the year 2021 implies that interest in the Commission increased both in qualitative and quantitative terms and that the Commission is making progress in becoming a preferred dispute resolution body with regard to highly technical insurance disputes with high dispute amounts.

As it will be seen in detail below, there is a significant increase in the number of applications made to the Commission in 2021. Variety of disputes submitted to the Commission, as well as number of disputes resolved by the arbitrators increased as well. Increase in the number of applications resolved before the Commission reinforced the confidence in positive functioning of the Commission with regard to settlement of disputes. Experience that is gained with each new application contributes to further improvement of the Commission as a specialized institution.

While numbers of applications made to the Commission was 120.804 in 2019 and 128.878 in 2020, it increased to 294.472 in 2021 which means a 143,76% increase compared to 2019 and a 128,48% increase compared to 2020. Concerning 294.472 applications made in 2021, 294.472 (99,75%) of them were from non-life branches, while 728 (0.25%) of them were from life branch.

When applications are evaluated according to policy types, it would be seen that 98,25% (94,88% Traffic- land Vehicles TPL insurance and 3,37% Motor own damage insurance) of applications made to the Commission were related to the disputes arising from land vehicles and land vehicles liability insurance. While the share of applications regarding disputes arising from traffic policies was 89,78% in 2020, rate increased to 94,88% in 2021. Applications regarding motor own damage insurance had a share of 3,37% in 2021, while it was 6,81% in 2020.

When the distributions of the applications based on dispute amounts are examined, it is seen that 68,08% of the applications in 2019 and 69,54% of the applications in 2020 were related to claims below 5.000 TL. In 2021, rate of claims below 5.000 TL was realised as 74,66%. Rate of claims between 5.000 and 15.000 TL realised as 16,32% in 2021. In 2020, rate of applications between 15.000 and 40.000 TL was 7,35% It realised as 5,14% in 2021. Rate of disputes concerning claims of 40.000 TL and above was 3,88% in 2021.

In 2021, 99% of the applications made by real person and 99% of the applications made by legal person were submitted by attorneys.

In 2021, number of files settled by insurance arbitrators reached 194.651 by a 83,86% increase compared to 105.869 files which were settled in the previous year. Claims of applicants were



fully accepted in 113.284 files (58,20%) and partially accepted in 42.626 files (21,90%). On the other hand, compensation claims in 38.741 files (19,90%) were rejected.

In the calculation of average resolution period of disputes, simple average of period used between the date of the files was given to the arbitrators and date of resolution of the file is taken. Accordingly, the average resolution period of disputes by arbitrators was 87 days in 2021.

In 2021, 12.429 applications could not be processed as they were not in the competence of the Commission and 7.016 application files were closed by the rapporteurs due to no application requirements in the relevant regulations. In 1.110 files, parties to the dispute reached a voluntary settlement during the rapporteur examination stage which indicates that the Commission contributes to the settlement of disputes not only through arbitrators, but also by playing a conciliator role for the parties.

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

## 4.2. Application Fees

Application fees to the Commission were determined by Insurance and Private Pension Regulation and Supervision Agency in January 2022. Details of the fees to be paid in relation to dispute amounts is shown in the table below.

**Table 4.2** Application Fees

Dispute Amounts (TL)	Application Fees (TL)
0 - 5.000	150
5.001 - 10.000	350
10.001 – 30.000	500
30.001 and more	1.5% of the amount of the dispute (at least 500 TL)

### 4.3. Statistical Data on Applications

In this section, detailed statistical information concerning the distribution of applications made to the Commission is provided. In this context, firstly the data in relation to 2021 is evaluated, then the results of 2020-2021 are explained with the help of comparative tables and charts.

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

In this table, the distribution of applications based on branches made in 2020 and 2021 is given comparatively.

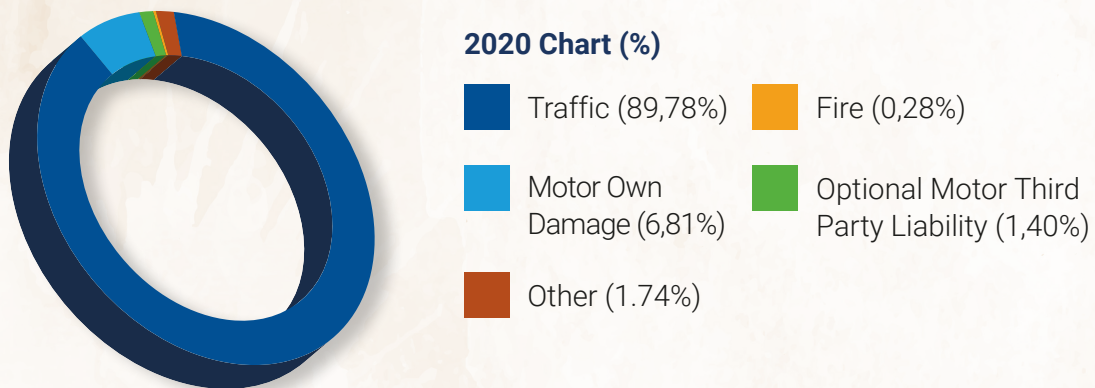
**Table 4.3.1** Distributions of Applications by Life/Non-Life Branches(%)

2020		2021	
Life	Non-Life	Life	Non-Life
597 (0,46%)	128.281 (99,54%)	728 (0,25%)	293.744 (99,75%)

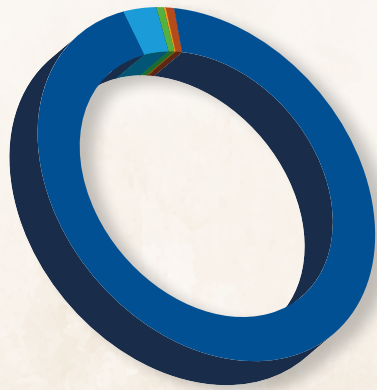
#### 4.3.2. Distribution of Applications by Policy Type

The proportional distribution of applications made in 2020 and 2021 on the basis of policy types is provided in the chart below.

**Chart 4.3.2** Distribution of Applications by Policy Types







2021 Chart (%)

<span style="color: blue;">■</span> Traffic (94,88%)	<span style="color: orange;">■</span> Herbal Product (0,18%)
<span style="color: lightblue;">■</span> Motor Own Damage (3,37%)	<span style="color: green;">■</span> Optional Motor Third Party Liability (0,74%)
<span style="color: brown;">■</span> Other (0,83%)	

The table showing the quantitative and proportional distribution of applications on the basis of policy types in 2020 and 2021 is provided below.

**Table 4.3.2** Distribution of Applications by Policy Types in 2020 and 2021

Distribution of Applications by Policy Type	2020		2021	
	Number	%	Number	%
<b>Motor Vehicle Tpl</b>	115.704	89,78	279.409	94,88
<b>Motor Own Damage</b>	8.777	6,81	9.928	3,37
<b>Voluntary Motor Third Party Liability</b>	1.978	1,53	2.189	0,74
<b>Other Financial Losses</b>	6	-	99	0,03
<b>Fire</b>	356	0,28	241	0,08
<b>State-Supported Herbal Product</b>	262	0,2	490	0,17
<b>Credit</b>	222	0,17	416	0,14
<b>Passenger Carriers Compulsory Liability</b>	279	0,22	292	0,10
<b>Health (Life)</b>	240	0,19	153	0,05
<b>Compulsory Road Transport Financial Liability</b>	77	0,06	60	0,02
<b>Casualty</b>	106	0,08	98	0,03
<b>Machinery Breakdown</b>	40	0,03	57	0,02
<b>Casualty (Life)</b>	62	0,05	60	0,02
<b>Burglary</b>	49	0,04	60	0,02
<b>Marine Hull</b>	41	0,03	48	0,02
<b>Flood</b>	21	0,02	15	0,01

Distribution of Applications by Policy Type	2020		2021	
	Number	%	Number	%
Third Party Financial Liability	26	0,02	76	0,03
Employment	36	0,03	9	-
Employer's Liability	24	0,02	54	0,02
Professional Liability	46	0,04	26	0,01
Construction	37	0,03	34	0,01
Cargo	30	0,02	33	0,01
Travelers Health (Life)	17	0,01	12	-
Employment (Life)	9	0,01	13	-
Travelers Health	46	0,04	6	-
Others (Life)	23	0,02	25	0,01
Electronic Equipment	18	0,01	27	0,01
Health	23	0,02	32	0,01
Illness (Life)	15	0,01	18	0,01
Optional Earthquake	-	-	16	0,01
Natural Disasters Other Than Flood And Earthquake	8	0,01	84	0,03
State Supported Animal Life	11	0,01	70	0,02
Compulsory Lpg Liability	17	0,01	14	-
Annuities (Life)	8	0,01	3	-
Landslide	4	-	7	-
Unexpected Commercial Expenses	-	-	1	-
Plate Glass	5	-	8	-
Compulsory Tpl For Hazardous Substances	7	0,01	8	-
Supported By The Government	-	-	1	-
Hail - Cold Frame	-	-	2	-
Legal Protection	5	-	18	0,01
Mandatory Personal Accident Insurance	5	-	9	-
Animal Life	3	-	2	-



Distribution of Applications by Policy Type	2020		2021	
	Number	%	Number	%
Other Than Motor Vehicles	3	-	12	-
Explosion	-	-	2	-
Compulsory Certificate Financial Liability	1	-	-	-
State Supported Green House	-	-	1	-
Sickness	-	-	5	-
Erection All Risk	3	-	3	-
Private Security Liability	2	-	3	-
Snow Loss	-	-	1	-
Export Credit	-	-	1	-
Security Abuse	-	-	1	-
Aviation – Hull	3	-	1	-
Mandatory Earthquake	221	0,17	212	0,07
Loss Of Rant And Income	1	-	-	-
Nuclear Energy	1	-	-	-
Airplane Passenger Accident	-	-	4	-
Support General	-	-	2	-
State Supported Aquaculture	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>128.878</b>	<b>100%</b>	<b>294.472</b>	<b>100%</b>

As seen from the table, the disputes concerning land vehicles liability (Motor Vehicle TPL) and motor own damage insurance had the biggest share in applications made to the Commission. While 96,59% of the applications made in 2020 consisted of disputes arising from Motor Vehicle TPL (traffic) and motor own damage insurance, the rate is realised as 98,25% in 2021. On the other hand while applications arising from traffic insurance (Motor Vehicle TPL) was 89,78% in 2020, it realised as 94,88% in 2021 whereas applications arising from motor own damage was 6,81% in 2020 it realized as 3,37% in 2021.

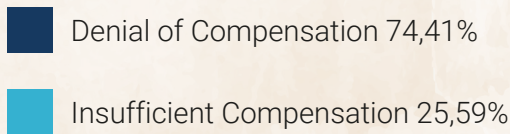
### 4.3.3. Distribution of Applications Based on Content of Claims

In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2020 and 2021 is provided on the basis of the content of claims.

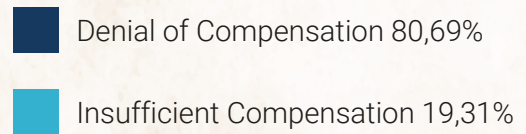
**Chart 4.3.3** Distribution of Applications Based on Content of Claims



**2020 Chart (%)**



**2021 Chart (%)**



The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2020 and 2021 on the basis of the content of claims is provided below.

**Table 4.3.3** Distribution of Applications Based on Content Of Claims in 2020 and 2021

Distribution of Applications Based on Content of Claims	2020	%	2021	%
Denial of Compensation	95.898	74,41	237.620	80,69
Insufficient Compensation	32.980	25,59	56.852	19,31
<b>Total</b>	<b>128.878</b>	<b>%100</b>	<b>294.472</b>	<b>%100</b>



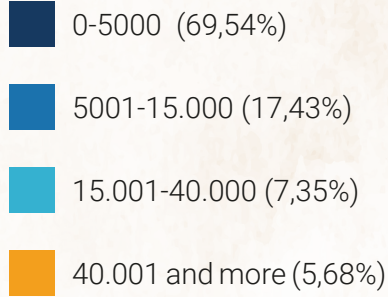
#### 4.3.4. Distribution of Applications by Quantity

In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2020 and 2021 on the basis of dispute amounts is provided.

**Chart 4.3.4** Distribution of Applications by Dispute Amounts (TL)



**2020 Chart (%)**



**2021 Chart (%)**



The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2020 and 2021 on the basis of dispute amounts is provided below.

**Table 4.3.4** Distribution of Applications by Dispute Amounts in 2020 and 2021

Amount (TL)	2020		2021	
	Number	%	Number	%
0-5.000	89.616	69,54	219.858	74,66
5.001-15.000	22.468	17,43	48.046	16,32
15.001-40.000	9.475	7,35	15.146	5,14
40.001+	7.319	5,68	11.422	3,88
<b>Total</b>	<b>128.878</b>	<b>100%</b>	<b>294.472</b>	<b>100%</b>

It is observed upon the examination of the charts that about 90,98% of the applications in 2021 was concerning disputes of 15.000 TL and below. The rate of applications regarding disputes between 15.000 – 40.000 TL was realized as 5,14%, while applications regarding disputes above 40.000 TL was realized as 3,88 % in 2021.

#### 4.3.5. Distribution of Applications on the Basis of Applicants

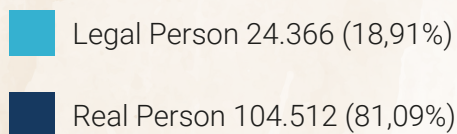
##### 4.3.5.1. Distribution on the basis of Legal Status

In the chart below, the proportional distribution of applications made to the Commission during 2020 and 2021 on the basis of legal status of the applicants (real person/legal person) is provided.

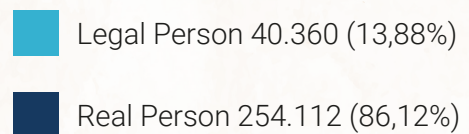
**Chart 4.3.5.1** Distribution of Applications on The Basis of Applicants by Their Legal Status



**2020 Chart (%)**



**2021 Chart (%)**

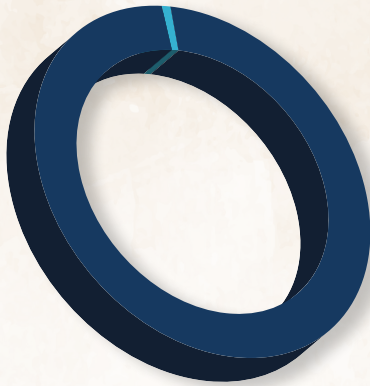




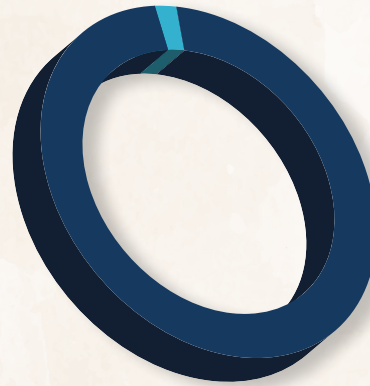
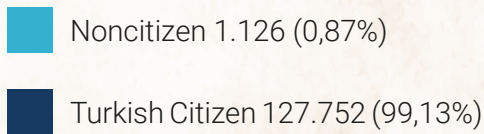
#### 4.3.5.2. Distribution by Nationality

The distribution of applications made to the Commission on the basis of the nationalities of real person applicants in 2020 and 2021 is provided below as a graphic.

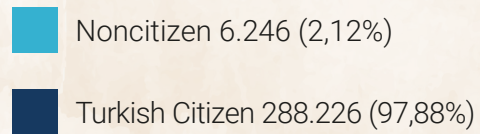
**Table 4.3.5.2** Distribution of Applicants by Nationality in 2020 and 2021



**2020 Chart (%)**



**2021 Chart (%)**



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

In the table below, the distribution of applications made in 2020 and 2021, on the basis of legal status of the legal person applicants is provided.

**Table 4.3.5.3** Distribution of Applications by Legal Status of Legal Persons

	2020	2021
Associations & Official Institution	0,22%	0,25%
Companies	99,78%	99,75%

#### 4.3.5.4. Distribution of Applications Based on the Representation of Applicants by Attorney

The quantitative and proportional distribution of applications made personally or by attorney in 2020 and 2021 is provided below as a table.

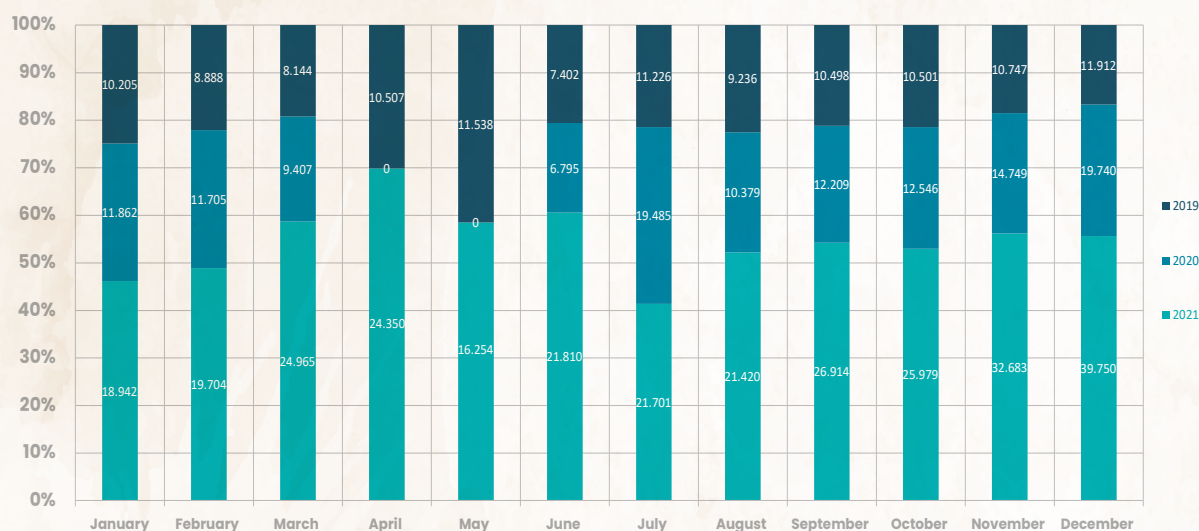
**Table 4.3.5.4** Distribution of Applications in 2020 and 2021 on the Basis Representation of the Applicant

	2020			2021		
	Total No. of Applications	Number of applications made by Attorney	Ratio of applications by Attorney	Total No. of Applications	Number of applications made by Attorney	Ratio of applications by Attorney
Real Person	104.512	101.877	97%	254.110	250.586	99%
Legal Person	24.366	24.023	99%	40.362	39.982	99%
<b>Total</b>	<b>128.878</b>	<b>125.900</b>	<b>98%</b>	<b>294.472</b>	<b>290.568</b>	<b>99%</b>

#### 4.3.6. Distribution of Applications by Months

In the chart below, the monthly quantitative distribution of applications made to the Commission in 2021 is provided.

**Chart 4.3.6.1** Comparative Application Numbers by Months from 2020 to 2021



The total applications in the first three quarters of the year were 63.611, 62.414 and 70.035 respectively. However, in the last quarter of the year the applications displayed a remarkable increase and reached 98.412 applications with 32.804 monthly average rate. That means a 109% increase in comparison to the last quarter of 2020.



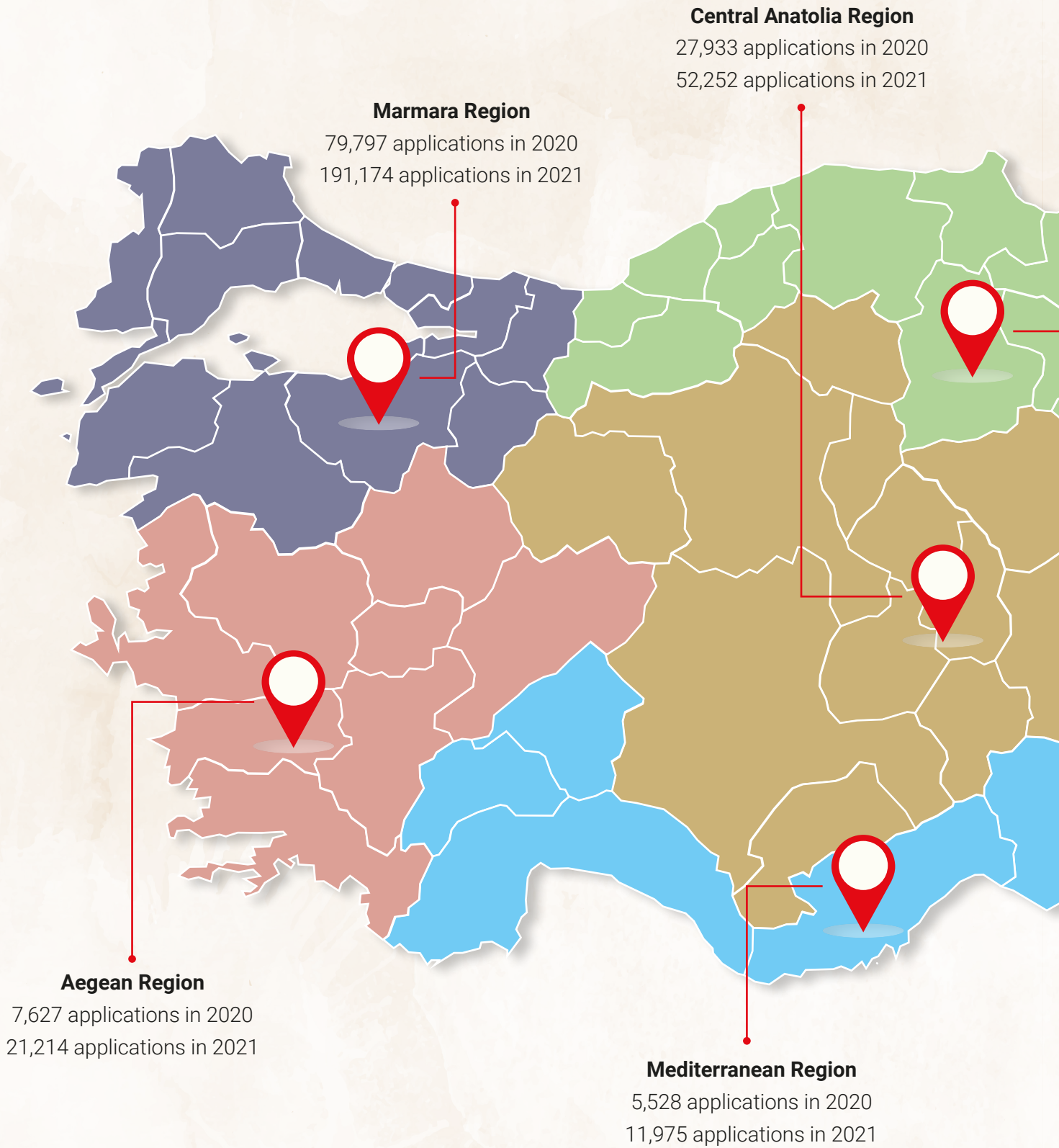




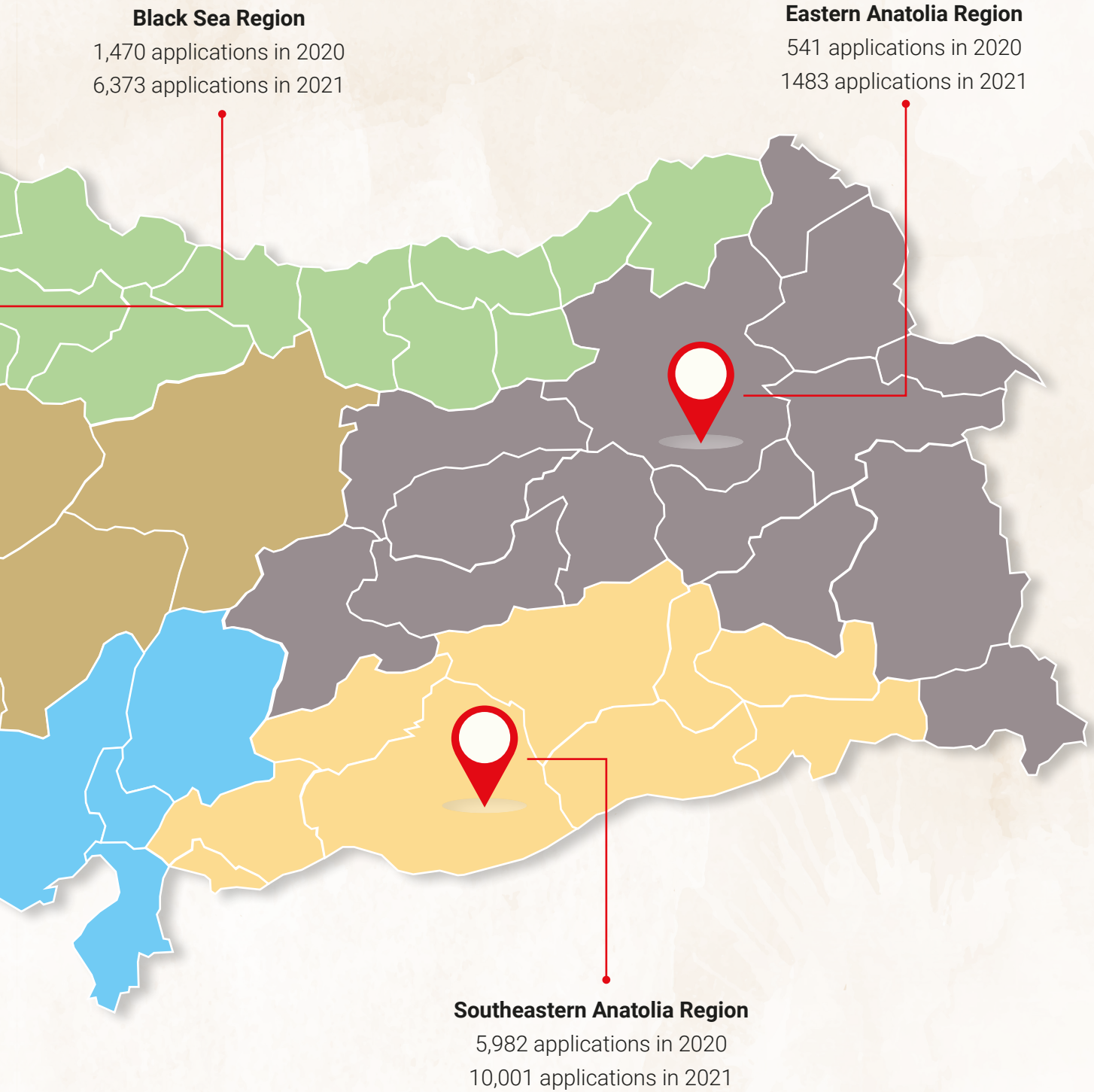
### 4.3.7. Distribution of Applications By Geographical Regions

Statistical information concerning the distribution of applications made to the Commission on the basis of geographical regions is provided below.

**Chart 4.3.7.1.** Distribution of Applications by Geographical Regions







#### 4.3.7.2. Distribution of Applications by Provinces

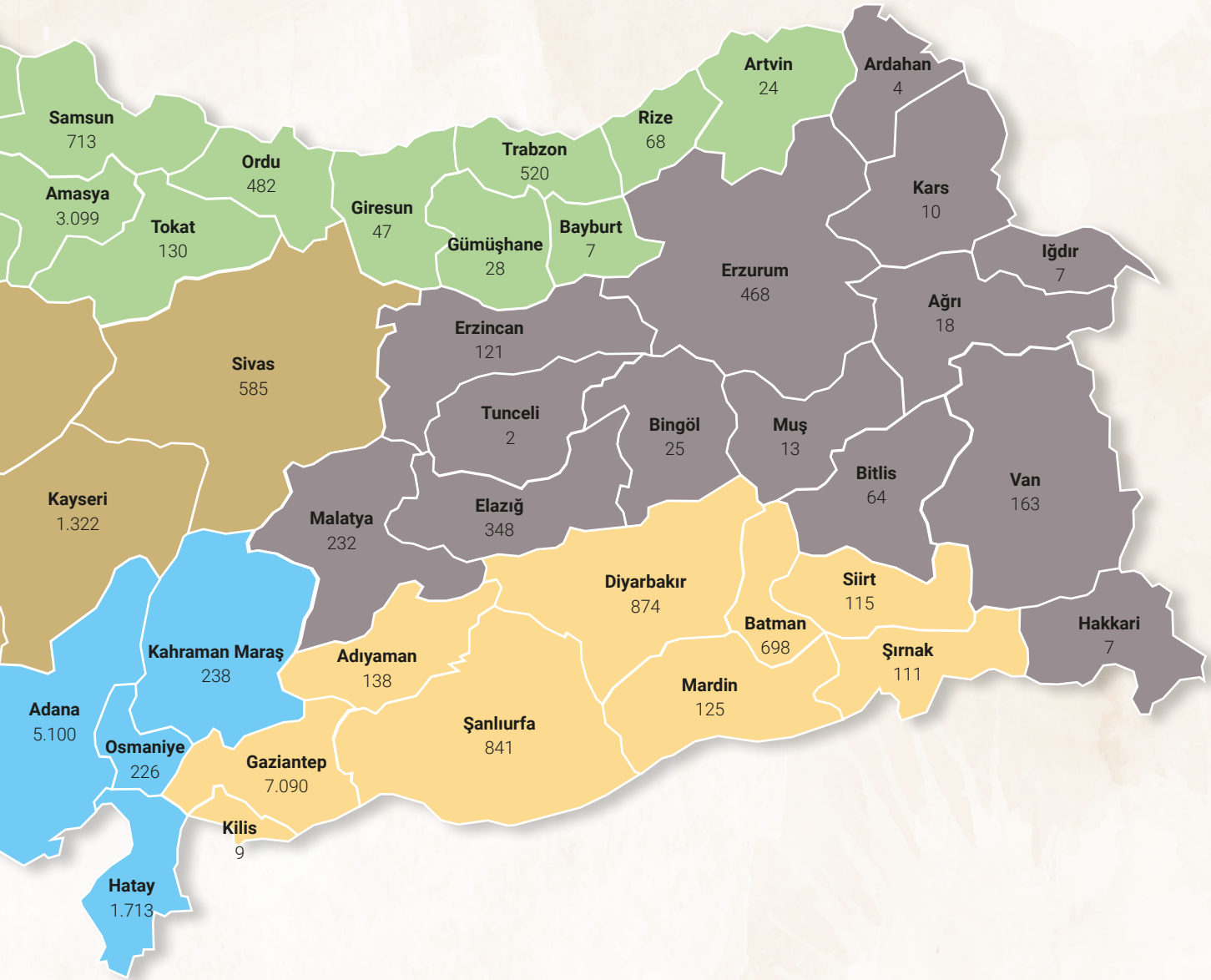
In 2021, the Commission received 294.472 applications from 81 provinces and the quantitative distribution of applications by province is provided on the map below.

**Chart 4.3.7.2** Distribution of Applications by Provinces





It is observed upon the examination of map that the biggest share in the applications in 2020 belongs Istanbul with a rate of 61,17%. Applications received from 3 big provinces (Istanbul, Ankara, İzmir) while consisted of 83,62% of the total applications in 2020, this rate decreased to 82,32% in 2021.

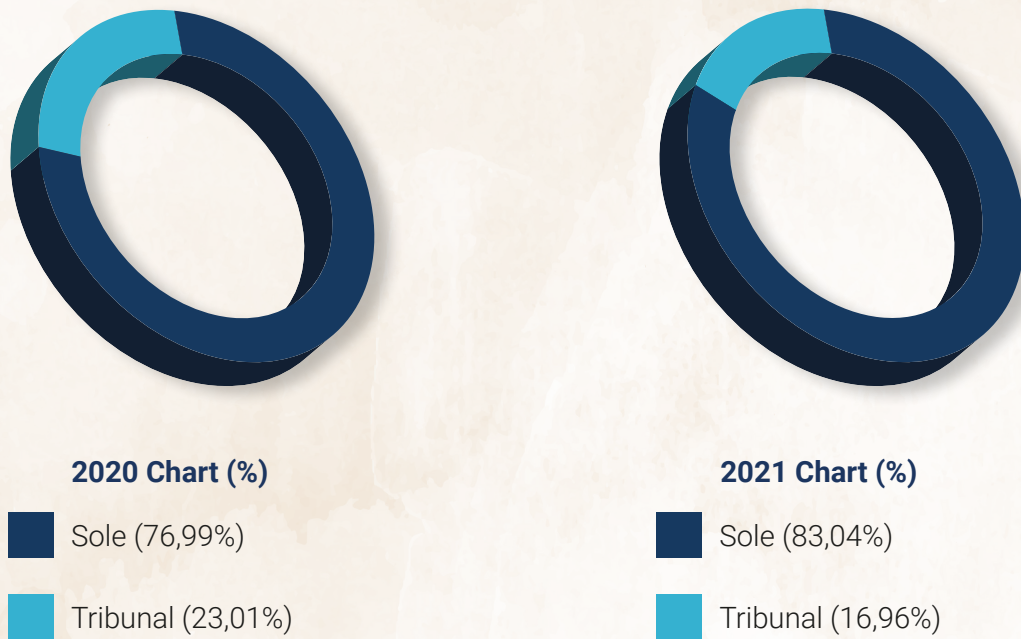


#### 4.3.8. Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Assignments

In 2021, 83,04% of the cases were resolved by a sole arbitrator while an arbitral tribunal was appointed in 16,96% of the cases.

Proportional distributions of sole arbitrator and arbitral tribunal assignments made in 2020 and 2021 are provided in chart below.

**Chart 4.3.8** Distribution of Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Assignments



Article 30 Paragraph 15 of the Insurance Law provides that a sole arbitrator or an arbitral tribunal may be assigned for cases where the amount in dispute is less than 15.000 TL, while it is obligatory to constitute an arbitral tribunal consisting of at least 3 insurance arbitrators for cases where the amount in dispute 15.000 TL. In this context, while the rate of files resolved by arbitral tribunals was 23,01% in 2020, this rate realised as 16,96% in 2021.

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

In 2021, 194.651 disputes were resolved by the insurance arbitrators. The statistical data regarding the decisions given by the arbitrators and resolution period of disputes are given on following page.



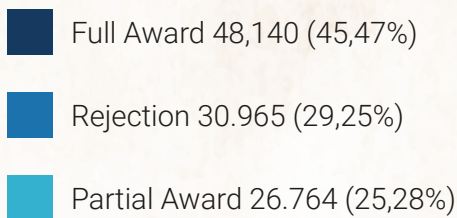
#### 4.4.1. Distribution based on Awards Granted by Arbitrators

Statistical data concerning arbitrator decisions were evaluated in three categories; granting full or partial award to the claim specified in the application, or total rejection of the claim. The proportional distribution of 194.651 decisions given by insurance arbitrators in 2021 is provided in the chart below, comparatively with 2020, according to above- mentioned categories.

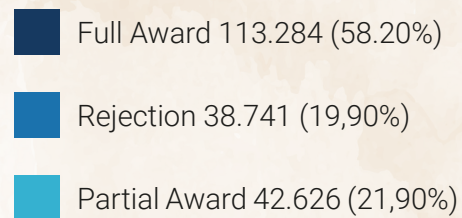
**Chart 4.4.1.1** Distribution of Arbitrators Decisions on the Basis of Granted Awards



**2020 Chart (%)**



**2021 Chart (%)**



It is observed upon the examination of the table that the rate of fully awarded claims realized as 58,20%, the rate of the partially awarded claims realized as 21,90%, the rate of the rejected claims realised 19,90% in 2021.

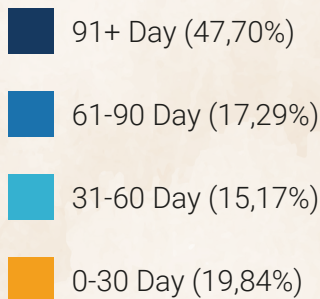
#### 4.4.2. Distribution of Decisions by Duration of Dispute Resolution

The chart indicating the proportional distribution of decisions given by the insurance arbitrators in 2020 and 2021 on the basis of duration of dispute period is provided below.

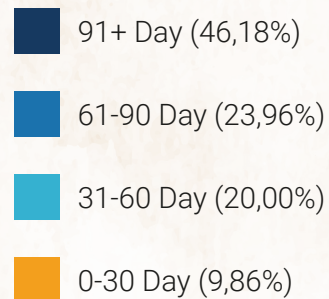
**Chart 4.4.2** Distribution of Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution



**2020 Chart (%)**



**2021 Chart (%)**



Average Duration of Dispute Resolution by insurance arbitrators is 85 days in 2020, 87 days in 2021.

#### 4.5. Information About Appeals

In 2013 with the amendment in law no. 5684 with the law no. 6456 arbitration appeal system was established. In this context 50 appeals arbitrators worked as of 31.12.2021.

##### 4.5.1. Appeal Application Fees

Appeal fees as of the 01.01.2022 is shown on the next page

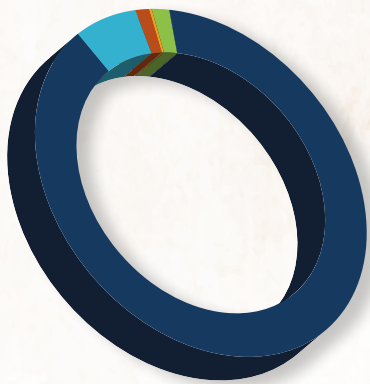
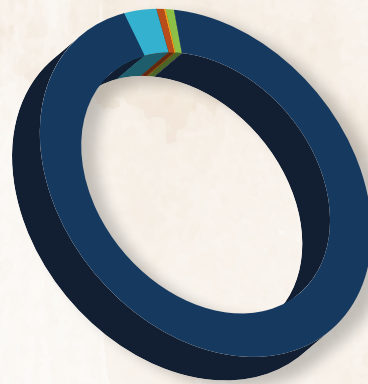
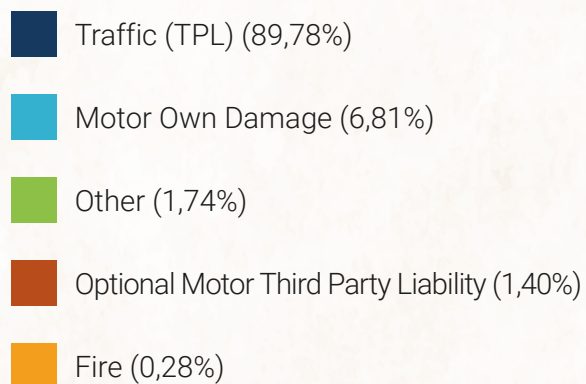
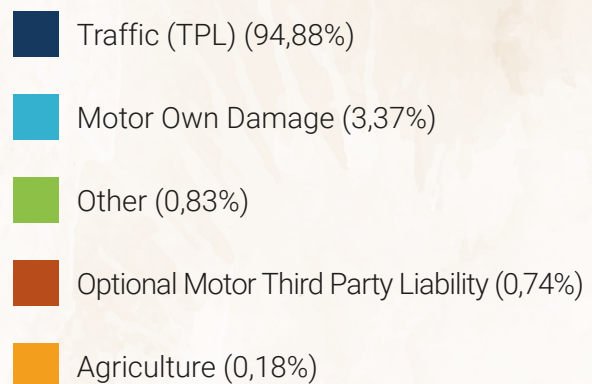


**Table 4.5.1** Appeal Application Fees

Dispute Amounts (TL)	Application Fees (TL)
5.000	150
5.001 – 10.000	350
10.001 – 30.000	500
30.001 and more	1,5 % of dispute amounts (minimum 500 TL)

#### 4.5.2. Appeals Rates Based on Insurance Branches

Appeals against the decisions of the insurance arbitrators in 2021 are given below based on the insurance branches.

**Chart 4.5.2** Distribution of Appeals by Policy Types**2020 Chart (%)****2021 Chart (%)**

It is observed upon the examination of the chart that the maximum appeals with the 94,88 % in traffic branch. It is followed by the motor own damage branches with 3,37 % in 2021.

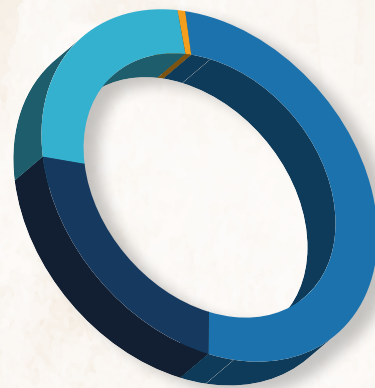
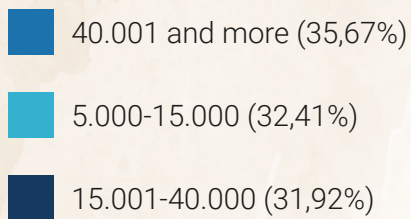
### 4.5.3. Appeals on The Bases of Dispute Amounts

In the chart below, the proportional distribution of appeals made during 2021 on the basis of dispute amount is provided.

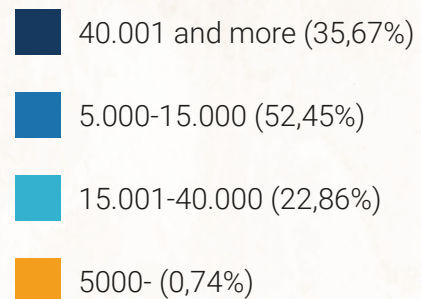
**Chart 4.5.3** Distribution of Appeals by Dispute Amounts



**2020 Chart (%)**



**2021 Chart (%)**



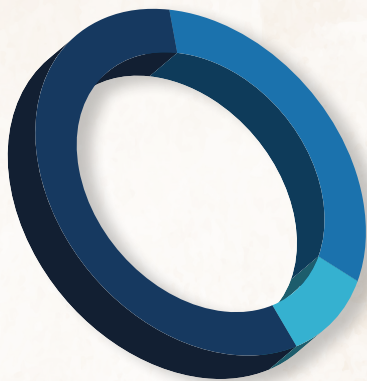


#### 4.5.4. Distribution of The Appeals By Appellants

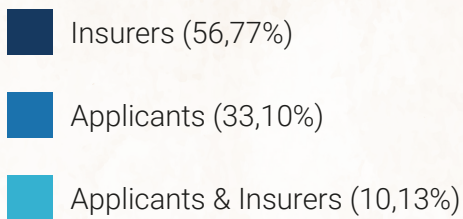
In the chart below, the proportional distribution of appeals made during 2020 and 2021 on the basis of appellants is provided.

It is observed upon the examination of the chart that 63,41% of appeals were made by insurance institutions (insurer), 25,62% were made by the insured and other beneficiaries, 10,97 % were made both insurance institutions and insured - beneficiaries in 2021.

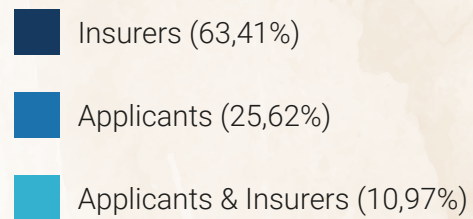
**Chart 4.5.4** Distribution of Appeals by Appellants



**2020 Chart (%)**



**2021 Chart (%)**



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

The table indicating the proportional distributions of decisions given by appeal arbitrators in 2020 and 2021 on the basis of granted awards is provided on following page.

**Table 4.5.5** Distribution of Decisions on the Basis of Granted Awards

	2020	2021
Change of Award In Favour of The Applicants	14,25%	10,07%
Recejtion of Appel	71,70%	72,79%
Change of Award In Favour of The Insurer	14,05%	17,14%

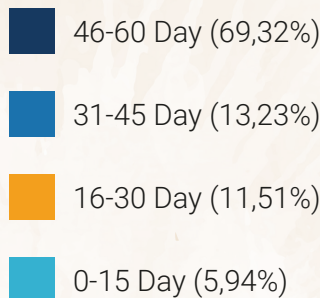
#### 4.5.7. Distribution of Appeal Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution

The graphic indicating the proportional distributions of decisions given by appeal arbitrators in 2020 and 2021 on the basis of Duration of Dispute Resolution is provided below.

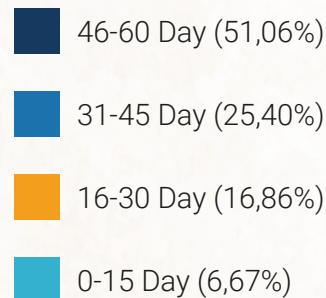
**Chart 4.5.7** Distribution of the Appeal Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2020 and 2021



**2020 Chart (%)**



**2021 Chart (%)**



Average Duration of Dispute Resolution by appeal arbitrators is 56 days in 2020, 55 days in 2021.



## 5. ACTIVITIES REGARDING INFORMING THE PUBLIC AND IT INFRASTRUCTURE

The Commission, Continued its activities to inform public about arbitration system besides its works regarding dispute applications in 2021. On the other hand the commission continued to improve the new information technology program prepared in cooperation with the Insurance Information and Monitoring Center was initiated at the beginning of the year 2021.

Detailed information regarding the Commission's public informing activities and the new information technology system are given below.

### 5.1. Commission's Website

#### 5.1.1. Overview

Pursuant to the Paragraph 1 of the Article 19 of the Regulation on Insurance Arbitration, in order to inform the insurance sector and the public, the information related to arbitration system, news concerning Commission's activities, and publications made by the Commission are shared with the general public via Commission's website.

The design of the website was established by taking into account the issues such as ease of use, speed of accessibility and scope of content and updates were made in accordance with the needs of the applicants in regular intervals.

The content of the Commission's website is supported with visual aids in order to make it more functional for users, all information related to application requirements, the documents required for the application and the application procedure were included in detail. Additionally, access to relevant legislative sources related with insurance business and arbitration law are also provided via the website. The applicants can query the stages of their applications made to the Commission any time they want directly through the website by entering the application number notified to them in the relevant domain and therefore transparency of the process is provided.

Besides there is also a portal for insurance arbitrators on the website that could only be accessed by them using their own user names and passwords and arbitrator portal is developed in a way to enable arbitrators to communicate quickly with each other and the Commission using the message boxes allocated to them, to obtain electronic copies of dispute files and share their personal experiences and knowledge with other arbitrators.



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

The total number of visits to the Commission's website in 2021 became 964.576 with an increase of 32,29% as compared to 2020. The number of visits to the internet website by different users



increased by 34,09% as compared to the previous year and reached 362.692. It is seen that 79 % of the visits were realized through the search engines and this is considered to be an indicator of the rising of public interest about the Commission.

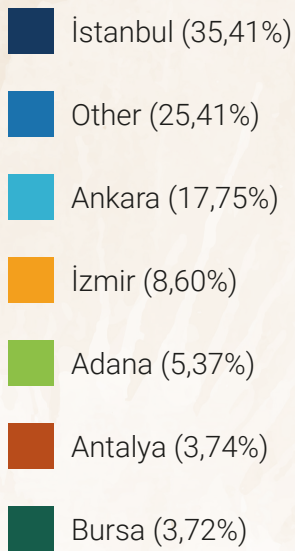
If the distribution of visits by province is examined, it is observed that 495.614 of the visits were made from Istanbul; 196.539 from Ankara; 89.997 from Izmir; 50.095 from Adana, 35.235 from Antalya; 48.847 from Bursa and 81.249 from other provinces. The website was also visited 7.870 times in total from abroad during the Reporting period.

The graphic regarding the proportional distribution of the visits to the website by province in 2020 and 2021 is given below

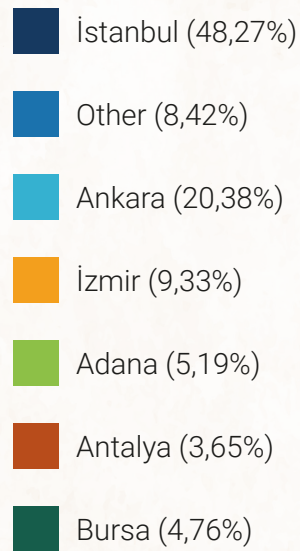
**Chart 5.1.2** Distribution of Visits to the Commission's Website by Province in 2020 and 2021



**2020 Chart (%)**



**2021 Chart (%)**





## 5.2. Bulletin and Arbitrator Decisions Journal

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

In this regard, in accordance with the decision taken by the Board of Directors, at its 20th meeting on 13.01.2010, the Bulletin and Arbitrator Decisions Journal are electronically published via the Commission’s internet website quarterly. Four Bulletins and four Arbitrator Decisions Journals were published via the Commission’s internet website quarterly in 2021, as had been the case in the previous year.

In the Bulletin are included names of the member establishments and arbitrators list as well as the news from the Commission and statistical data concerning the applications and arbitration awards for the past three months.

In the Arbitrator Decisions Journal, on the other hand, the decisions of arbitrators and arbitral tribunals with special importance are published as classified according to policy types concerning the disputes. In accordance with Article 21 of the Regulation on Insurance Arbitration, confidential information related to the parties or third parties is removed from the published decisions. The decisions that may serve as examples were presented to the knowledge of general public as classified according to the policy types in the four Arbitrator Decisions Journals issued in 2021.



## 5.3. Commission’s IT System

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

The system was prepared jointly with the Insurance Information and Monitoring Center with the approval of the Ministry of Treasury and Finance and timely and accurate follow up of the processes related to the applications by the authorized users, archiving dispute files in electronic format; transmitting appointment notifications to arbitrators immediately through automatic sms and e-mail and thus prevention of waste of paperwork and labor, provision of the possibility of querying the status of applications to the applicants with the application number via internet and creation of a more secure structure in terms of access to information and back-up were provided by the new information technology system. The development of the system was also continued in 2021.



The System Flow Software was programmed in Java (Web-based programming) language, and Oracle (RDBMS) is used for the security and speed of the database. The program was designed for the fast and secure flow performance, as well as allowing all procedures to be conducted via a single system. Flow software (STKP), 2F security, user defined authorizations, T.R. ID no. and tax ID no. control for the purpose of verifying the accuracy of application information, arbitrator selection screen according to province, branch and sub-branches, and certain automatic definitions for the purpose of decreasing the workload of the Commission and accelerating the flow, were developed.



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

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

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

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

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

Arbitrager Portal System which allows the insurance and appeal arbitragers to log into the Insurance Arbitration application and to view the active files assigned to them and follow their termination periods, and to manage the controls of operational processes such as receiving a decision number during the decision creation process, has been put into use, and this has allowed the arbitragers to create decisions via the system and sign them with the electronic signature method. However, the update of the current screens and services continued in 2021.

Improvements continued in the application that allows Insurance Institutions to view the applications related to them instantly by connecting the Insurance Arbitration Commission to the system.

The development work continued on the decisions of the arbitrators regarding the parties and their notification to the parties via the system via e-mail and SMS.



Within the framework of the Insurance Arbitration Commission Expertise Regulation, it was decided to keep the record of the experts assigned to the files within the Commission. In this context, the experts are selected by the referees over the system, Follow-up of expert fees, electronic reports of experts assigned to files, and notification of them via the system, System infrastructures for paying the fees to be paid to the experts by paying tax cuts have been established in 2019 and continued to be developed.

After the additional decisions made by the referees are signed, the procedures regarding the notification of them have been started automatically.

The applications made to the Commission were transferred to the digital archive and categorized by feeding from all kinds of platforms and made available to the Commission, referees and experts. The infrastructure preparation for the electronic procurement of the application submitted to the Commission and all additional documents continued to be improved.

Improvements have continued in screens and services where the parties can check the latest status of their files on the system and access signed interim decisions, expert reports and additional decisions from the query screen.

The screens where the counselors of the applicant and the insurance institutions can follow the related applications collectively have been put into operation.

Document inquiry and verification screen related to the verification of the documents created by the commission has been put into use.

In attempt to secure the security and determination of identity in access to interlocutory decisions, expert report, the final decision and additional decisions sent by the Commission, identity verification via e-government application has been put into use in document downloading processes.

2F verification has been put into use in attempt to verify the identity and ensure security in logins by Commission personnel, arbitragers, and experts.

Regarding the applications made to the Commission, the communication services related to the sending of the information requested by the Commission or the arbitrators via the online system and the notification of the sent document to the relevant authority or referee have been activated.

Within the scope of the twelfth paragraph of Article thirty of the Insurance Law No. 5684, an appeal can be made to the Commission within 10 days against the decisions made by the dispute arbitrators.

In this context, it is possible to make appeal applications online via the link published on the Commission website without any time and date restrictions.

E-government platform of real and legal persons applying to the commission or their legal representatives by verifying their identities via password or electronic signature method, without day and hour restrictions. They can submit their applications without coming to the commission or sending a physical document an online application platform has been put into use.



## 6. FINANCIAL STATEMENTS

Commission budget, balance sheet and summary income statement for 2021 are given below respectively.

### 6.1. Balance Sheet

Balance Sheet of Insurance Arbitration Commission as of December 31.12.2021 (TL)

<b>ACTIVE (ASSETS)</b>	
<b>I. CURRENT ASSETS</b>	<b>110.751.656</b>
A. Cash and cash equivalents	84.920.035
B. Trade Receivables	22.937.392
C. Other Receivables	142.627
D. Receivables from staff	162.452
E- Advances Given For Purchases	60.945
F- Prepaid Expenses for Future Months	2.528.204
<b>II. FIXED ASSETS</b>	<b>2.805.029</b>
A. Tangible Fixed Assets	2.708.075
B. Intangible Fixed Assets	1.899.383
a) Prepaid Expenses Accruals	3.596
b) Other Intangible Fixed Assets	1.895.787
C. Special Costs	4.419.530
D. Depreciations	-6.221.958
<b>TOTAL ACTIVES(ASSETS)</b>	<b>113.556.686</b>



**PASSIVE (LIABILITIES)****I. SHORT TERM LIABILITIES****87.546.745**

A. Commercial Dapts 549.340

B. Fees Payable 11.382.943

C. Advances Received 63.790.092

D. Taxes and Other Liabilities Payable 9.781.187

E. Social Security Premiums 286.394

F. Period Profit Tax and Other Legal Liability Provisions 2.347.435

G. Prepaid Taxes and Other Liabilities of Profit for the Period (-) -590.767

H. Expense Accruals 120

**II. EQUITY CAPITAL****26.009.941**

A. Paid-In Capital 750.000

B. Accumulated Profits 20.309.172

C. Accumulated Losses (-) -2.039.088

D. Net Profit/Loss for the Period (Profit) 6.989.857

**TOTAL PASSIVES (LIABILITIES)****113.556.686**

### 6.3. Income Statement

Insurance Arbitration Commission Income Table of 31.12.2021 (TL)

<b>INSURANCE ARBITRATION COMMISSION INCOME TABLE OF 31.12.2021 (TL)</b>	<b>AMOUNT</b>
<b>A. INCOMES</b>	<b>311.050.592</b>
1. Insurance Companies Fixed Contribution Fees (Membership Fees)	1.530.000
2. Insurance Companies Per File Contribution Rate	160.760.558
3. Application Fees to Commission	77.814.312
4. Expert fees	70.990.795
5. Other Incomes	14.927
<b>B. OPERATIONAL EXPENSES (-)</b>	<b>314.004.418</b>
<b>C- OPERATIONAL PROFIT OR LOSS</b>	<b>-2.953.826</b>
<b>D. INCOMES AND PROFITS FROM OTHER OPERATIONAL</b>	<b>12.343.933</b>
1. Interest Incomes	11.815.330
2. Exchange Profits	4.433
3. Other Extraordinary Incomes and Profits	524.170
<b>E. EXTRAORDINARY EXPENSES OR LOSSES FOR THE PERIOD</b>	<b>-52.817</b>
<b>F. PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD</b>	<b>9.337.290</b>
<b>G. PROVISIONS FOR TAX AND OTHER LIABILITIES</b>	<b>-2.347.435</b>
<b>H. NET PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD</b>	<b>6.989.857</b>



## HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / Hayat Dışı Hakemleri-Non-Life Branch Arbitrators

Sıra No	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
1	1216	Mesut ADAN
2	1266	Hilal AĞILLI EREN
3	1269	Asaf Göktuğ AKDERE
4	1193	İlyas AKHİSAR
5	1186	Buminhan AKIN
6	1002	Berna İşel AKKAYALI
7	1131	Mutlu AKSOY
8	1003	Remzi AKSOY
9	1270	Özge AKSÜT SURAN
10	1004	Hüseyin Cumhur ALEMDAROĞLU
11	1217	Cem ALICI
12	1005	Hakan ALKAN
13	1166	Mine Nur ALTINBAŞ
14	1006	Mehmet Haşim ALTINÖZLÜ
15	1007	Ayşegül ANDIÇ
16	1008	Ayhan APAK
17	1218	Seda ARDIÇ
18	1010	Emir Ali ARSLAN
19	1176	Özge ARSLAN
20	1012	Muammer ASARKAYA
21	1132	Çiğdem Piraye ASLAN
22	1092	Meral ASLAN
23	1014	Nurettin Ateş ATAYAKUL
24	1167	Mehmet ATEŞ
25	1210	Nilay Lüta ATEŞ
26	1168	Şule AVCIOĞLU
27	1264	Hale AYDOĞMUŞ
28	1144	Mehmet Çağrı BAĞATUR
29	1164	Mustafa BAĞCI
30	1232	Betül BAĞIŞLAR IŞIKER
31	1194	Hülya ÇATPINAR BALCI
32	1157	Hüseyin Gökhan BALIKÇI
33	1177	Burçin KÖROĞLU BALTA
34	1133	Banu Pınar BASA
35	1097	Tevfik Ali BATUŞ
36	1233	Tahsin BAYAR

**HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / Hayat Dışı Hakemleri-Non-Life Branch Arbitrators**

Sıra No	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
37	1277	KUNTAY BAYDAR
38	1113	Gülen BAYKAL
39	1098	Mete BESENER
40	1015	Ümit BİLGİÇ
41	1016	Ali BİLGİLİ
42	1099	Zeynep Gül BİRGÜN
43	1018	Ali İhsan BORAĞAN
44	1020	Şehriban CAN
45	1021	Yrd.Doç.Dr.Oğuz CANER
46	1102	Sadrettin COŞGUN
47	1234	Duygu COŞGUN
48	1024	Dr.Feyiz ÇAKIROĞLU
49	1025	Fahri ÇETİN
50	1278	Fevzi ÇETİN
51	1026	Yusuf Ziya ÇİMEN
52	1027	Nurten ÇOBAN
53	1134	Emine Cüneyda ÇOŞKUN
54	1188	Oya ALİZ ÇOTUR
55	1028	Erkan ÇUHALAR
56	1135	Gonca DARICI
57	1136	İrfan DAYIOĞLU
58	1235	Nuray DEMİR
59	1115	Abdüllatif İsmet DEMİRAĞ
60	1170	Serdar DEMİRCİ
61	1280	Serkan DEMİRÖRS
62	1033	Hülya DİNÇ
63	1032	İnan Deniz DİNÇ
64	1034	Nuray DİNÇMENT
65	1035	Abdullah Cengiz DİREN
66	1195	Ali ihsan DOĞAN
67	1189	Pınar KAMAN DOĞANOĞLU
68	1179	Nedime Tüba DURAK
69	1282	Neslihan DURAK
70	1237	Mustafa DURSUN
71	1009	Yrd.Doç.Dr.İrem ARAL ELDELEKLİOĞLU
72	1286	Abdulgaffar ERBEK



## HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / Hayat Dışı Hakemleri-Non-Life Branch Arbitrators

Sıra No	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
73	1116	Necati ERDEM
74	1037	Makbule Aymelek ERDEMİR
75	1039	Turgay ERMIŞ
76	1040	Mehmet ERSOY
77	1041	Mahpare ESENLIK
78	1238	Erdal Tarık ESENSOY
79	1042	Şaban ESER
80	1043	Ali EŞKİ
81	1044	Mustafa Remzi FIDAN
82	1171	Pınar Fulya GEBEŞOĞLU
83	1190	Fatma Ebru GENÇOSMANOĞLU
84	1191	Gürkan GEZER
85	1221	Hasan Tahsin GÖKBULUT
86	1222	Melike GÖZÜŞİRİN
87	1196	Ercan GÜLEÇ
88	1215	Armağan GÜLTEKİN
89	1240	Devran GÜMÜŞ
90	1241	Mehmet Nuri GÜNBAŞ
91	1243	İbrahim Halil GÜNEŞ
92	1288	Ayhan GÜNEŞ
93	1197	Emine Olcay GÜR
94	1046	Levent GÜR
95	1047	Emin GÜRE
96	1223	Orhan GÜRGEN
97	1290	Zeynep Melis GÜZEL
98	1244	Hasan HANER
99	1180	Mehmet HÖBEK
100	1048	Abdulkadir IŞIK
101	1160	Babür IŞIKER
102	1192	Uluç İÇÖZ
103	1291	Okan İLMEN
104	1146	Aslı Gamze İNAN
105	1118	Faruk İNAN
106	1245	Yusuf İSLAMOĞLU
107	1049	Fatih Mehmet KAÇAR
108	1138	Süleyman KARA

**HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / Hayat Dışı Hakemleri-Non-Life Branch Arbitrators**

Sıra No	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
109	1050	Seyfettin KARAARSLAN
110	1051	Ali KARAASLAN
111	1294	Nurgül KARABULUT
112	1295	Umut KARADENİZ
113	1296	Harun KARAKUŞ
114	1198	Gökhan KARASU
115	1199	Sedat KARATAŞ
116	1053	Ahmet KARAYAZGAN
117	1200	Funda Gülsün KAYA
118	1201	Murat KAYACI
119	1298	Mustafa Aykut KAYAÖZÜ
120	1299	Yusuf Kenan KAYNAK
121	1159	Fehime Duygu KAVYAR
122	1212	Yusuf Soner KAYVAR
123	1173	Zerrin KELEŞ
124	1224	Argun KERESTECİOĞLU
125	1161	Ahmet KESKİN
126	1301	Yasin KIRAT
127	1181	Güliz Evren KIRBAŞ
128	1162	Doğan KOCABEY
129	1055	Gönül KAPAĞAN KOCABEY
130	1056	Seyid Ahmet KOCAMAN
131	1057	Hülya KOÇ
132	1058	Semra KOÇAK
134	1247	Ayşe Elçin KOZANHAN
135	1225	Mehmet Sedat KURT
136	1302	Işın KURTOĞLU
137	1120	Memet KUTLU
138	1108	Abdulkadir KÜÇÜK
139	1183	Fikret KÜTÜK
140	1063	Hüsnü LEVENT
141	1065	İbrahim Cüneyt MANAV
142	1066	Arzu MERCAN
143	1067	Levent MERCAN
144	1121	Mustafa MERİÇ
145	1303	Selma MERT KARAARSLAN



## HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / Hayat Dışı Hakemleri-Non-Life Branch Arbitrators

Sıra No	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
146	1304	Mehmet Dođancan MEŞE
147	1305	Mahmut MULLAOĐLU
148	1226	Turgay NAL
149	1122	Ceyhun NAYMAN
150	1140	Emre Cüneyt ONUR
151	1306	Ömer OY
152	1227	Mehmet Emin ÖNDER
153	1213	Neşe ÖNDER
154	1109	Kamil ÖZBASAN
155	1250	Pelin ÖZBEK
156	1228	İdris Teoman ÖZBIYIK
157	1148	Erkan ÖZCAN
158	1071	Dr.Nevzat ÖZDEMİR
159	1309	Turgay ÖZDOĐAN
160	1124	Bayram Necmi ÖZER
161	1251	Onur ÖZGÜN
162	1073	Ali Yaşar ÖZKAN
163	1252	Armağan ÖZMEN
164	1074	Mehmet ÖZTÜRK
165	1254	Orhan PAPTAYA
166	1205	Özlem PASTONOĐLU
167	1184	Sibel PİDECI
168	1143	Ömer SACAN
169	1255	Ömer SAĐLAM
170	1126	Adnan SAĐSEN
171	1149	Hayati SAMUT
172	1075	İsmail Hakkı SANCAK
173	1076	Dr.Mehmet Hakan SARAÇ
174	1313	Mirzaali SARCAN
175	1052	Dilek SARIALİOĐLU
176	1165	Metin SARIASLAN
177	1077	Hamdi SARIKAYA
178	1256	Zeynep SAVAN
179	1079	Hayriye Leyla SAYDER
180	1080	Mustafa SAYGIN
181	1127	Hakan SEMİZOĐLU

**HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / Hayat Dışı Hakemleri-Non-Life Branch Arbitrators**

Sıra No	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
182	1315	İbrahim SEVİM
183	1111	Bülent SOMUNCU
184	1081	Ayşegül SUSUZLU
185	1141	Emre ŞAHİN
186	1257	Selda ŞAHİN
187	1128	Sadi Necdet ŞENSEZER
188	1129	Baise Ayşe ŞİŞMANGİL
189	1084	Alper TABAK
190	1229	Fahri Murat TAŞ
191	1316	Barış TAŞKESEN
192	1258	Turan TAŞKIRAN
193	1317	Emine TEKER
194	1150	Osman Salih TEKİN
195	1208	Metin TOSUN
196	1209	Emel TÖZER
197	1155	Bünyamin TÜRKMENÖZÜ
198	1151	Özlem TÜRKMENÖZÜ
199	1156	Hakan TÜRKYILMAZ
200	1259	Duygu TÜVAN SAVAŞ
201	1086	Erdoğan ULUSOY
202	1175	Muharrem UMUT
203	1260	Çağdaş URGANCI
204	1087	Şükrü UZUNTAŞ
205	1163	Ömer Fatih ÜÇ
206	1089	Selim ÜNAL
207	1142	Naciye Sarı ÜNSAL
208	1130	Hatice Özlem YALAZ
209	1261	İbrahim Buğrahan YAZICI
210	1091	Sibel YELMENOĞLU
211	1214	Gökhan YENİ
212	1320	Pınar YILDIRIM
213	1262	Çağatay YILMAZ
214	1321	Barış Egemen YİĞİTOĞLU
215	1093	Ercüment YÜKSEL
216	1322	Merve YÜKSEL
217	1263	Ayşe Gamze YÜZBAŞIOĞLU



## HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / Hayat Hakemleri-Life Branch Arbitrators

Sıra No	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
1	2034	Şehbal AKBAY
2	2029	Abidin Fuat ATEŞ
3	2025	Cemil Ziver AYHAN
4	2030	Hasan BALI
5	2015	Tamer BAŞKAN
6	2026	Mustafa COŞKUN
7	2040	Aylin KANBUROĞLU
8	2027	İlhan Lütfullah KANTEK
9	2041	Hasgül KARAKUŞ
10	2017	Damla KÜÇÜK
11	2036	Filiz MAHAN
12	2019	Emre Bertan ÖZASLAN
13	2042	Meral SUCU
14	2021	Mehmet Hazım TÜMTÜRK
15	2014	Kaspar ZAKARYAN
16	2009	Zeynep REVA

## HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / İtiraz Hakemleri-Appeal Arbitrators List

Sıra No	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
1	3035	Süleyman AKBAY
2	3150	Gürcan AKINCI
3	3047	Ahmet AYCİL
4	3048	Belgin AYCİL
5	3055	Melike Gülsüm BAYAZIT
6	3043	Doç.Dr.M.Emin BİLGE
7	3045	Mahmut BİLGİN
8	3049	Prof.Dr.Fatih BİLGİLİ
9	3036	Doç.Dr.Mustafa Erdem CAN
10	3003	Doç.Dr.Ferhat CANBOLAT
11	3082	Saliha Nuran CANPOLAT
12	3083	Arif Hikmet CESUR
13	3004	Murat COŞAN
14	3005	Erhan COŞKUN
15	3046	Mustafa ÇEKER

**HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / İtiraz Hakemleri-Appeal Arbitrators List**

Sıra No	Sicil No-Registration Number	Adı Soyadı-Name Surname
16	3030	Mehmet DEMİRAYAK
17	3006	Cumali DEMİRKAYA
18	3038	Ramazan EDEMEN
19	3056	Zülal ELMALI ERDEM
20	3141	Suzan BAYRAKTAROĞLU EVGİN
21	3058	Pınar EYİ
22	3060	Nurettin Turgay GÜLELİ
23	3059	Erdoğan GÖKÇE
24	3094	Sadi GÜVEN
25	3009	Cemal IŞIK
26	3068	Metin KARACAN
27	3044	Doç.Dr.Rauf KARASU
28	3067	Mustafa İsmail KAYA
29	3010	Prof.Dr.Şaban KAYIHAN
30	3051	Cemalettin KOÇAK
31	3070	Leyla ELEN KÖKSAL
32	3011	Prof.Dr.Huriye KUBİLAY
33	3022	Cem KÜÇÜKOĞLU
34	3012	Prof.Dr.Didem Algantürk LIGHT
35	3062	Cihangir MARMARA
36	3032	Mahmut MUNYAR
37	3052	Atalay ÖZDEMİR
38	3063	Fatma DİLEK ÖZER
39	3064	Fatma Tülay PARLAK
40	3102	Mehmet Bülent SELÇUK
41	3014	Vural SEVEN
42	3015	Rebii Müfit SONBAY
43	3065	Koray ŞENTAY
44	3033	Selahattin ŞİMŞEK
45	3040	Şevket Arda TAVAS
46	3041	Doç.Dr.Seçkin TOPUZ
47	3034	Mustafa TÜYSÜZ
49	3142	Ahmet VELİOĞLU
50	3054	Mahmut YAVAŞI
51	3112	Levent YAVUZ
52	3099	Metin ÖZBEYLİ
53	3110	Sıdika URFALI
54	3188	Ayhan AKYÜREK
55	3189	Burak KOÇ
56	3140	İrfan TÜRKOĞLU
57	3078	Feryal ATAY
58	3148	Yavuz AYTEKİN
59	3151	Tayfun AKYÜZ



ÜYE SİGORTA KURUŞLARI	ADRES	TELEFON - İNTERNET ADRESİ
Member Insurance Establishments	Address	Telephone - Web Sites
	POLİGON CAD. BUYAKA 2 SİTESİ NO: 8 KULE: 1 KAT: 0-6 34771 ÜMRANIYE/ İSTANBUL	TEL : 0212 280 88 88 www.aksigorta.com.tr
	KÜÇÜKBAKKALKÖY MAH. KAYIŞDAĞI CAD. NO: 1 34750 ATAŞEHİR/İSTANBUL	TEL: 0216 556 66 66 www.allianzsigorta.com.tr
	KÜÇÜKBAKKALKÖY MAH. KAYIŞDAĞI CAD. NO: 1 34750 ATAŞEHİR/İSTANBUL	TEL: 0216 556 66 66 www.allianzemeklilik.com.tr
	KÜÇÜKBAKKALKÖY MAH. KAYIŞDAĞI CAD. NO: 1 34750 ATAŞEHİR/İSTANBUL	TEL: 0216 556 66 66 www.allianz yasamemeklilik.com.tr
	MASLAK MAHALLESİ BÜYÜKDERE CADDESİ NO:243 KAT:11 SPINE TOWER SARIYER/İSTANBUL	TEL: 0850 460 62 62 https://www.anasigorta.com.tr/
	LEVENT MAH. MELTEM SOK. NO: 10 İŞKULE-2 K: 16-20 34330 BEŞİKTAŞ/ İSTANBUL	TEL: 0212 317 70 70 www.anadoluhayat.com.tr
	RÜZGARLIBAĞÇE MAH. KAVAK SOK. NO: 31 34805 KAVACIK/İSTANBUL	TEL: 0850 744 07 44 www.anadolusigorta.com.tr
	KOZYATAĞI MAH. SARI KANARYA SOK. K2 PLAZA D: 14 34742 KADIKÖY/ İSTANBUL	TEL: 0216 665 85 00 www.ankarasigorta.com.tr
	İÇERENKÖY MAH. Umut Sok. Quick Tower SİTESİ NO:10-12/10	TEL: 0216 633 33 33 agesa.com.tr

ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI	ADRES	TELEFON - İNTERNET ADRESİ
Member Insurance Establishments	Address	Telephone - Web Sites
	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 15 SALIPAZARI 34433 BEYOĞLU/İSTANBUL	TEL: 0212 334 24 24 www.axahayatemeklilik.com.tr
	MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 15 SALIPAZARI 34433 BEYOĞLU/İSTANBUL	TEL: 0212 334 24 24 www.axasigorta.com.tr
	SARAY MAH. DR.ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD.NO: 8 34768 ÜMRANIYE/İSTANBUL	TEL: 0216 633 71 00 www.bereketsigorta.com.tr
	PÜRTELAŞ HASAN EFENDİ MAH. MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 57 34427 BEYOĞLU/İSTANBUL	TEL: 0212 319 32 00 www.bnpparibascardif.com.tr
	PÜRTELAŞ HASAN EFENDİ MAH. MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 57 34427 BEYOĞLU/İSTANBUL	TEL: 0212 319 32 00 www.bnpparibascardif.com.tr
	PÜRTELAŞ HASAN EFENDİ MAH. MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 57 34427 BEYOĞLU/İSTANBUL	TEL: 0212 319 32 00 www.bnpparibascardif.com.tr
	BÜYÜKDERE CAD NO: 100-102 MAYA AKAR CENTER B BLOK KAT: 5 34394 ESENTEPE/ İSTANBUL	TEL + 90 212 306 3900 info.tr@chubb.com
	BARBAROS MAH. KARDELEN. SOK. PALLADIUM TOWER NO: 2 KAT: 27-29 34746 ATAŞEHİR/ İSTANBUL	TEL : 0216 468 03 00 www.cignafinans.com.tr
	BÜYÜKDERE CAD.YAPI KREDİ PLAZA B BLOK KAT: 6 34330 LEVENT/İSTANBUL	TEL : 0212 385 99 00 www.coface.com.tr



ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI	ADRES	TELEFON - İNTERNET ADRESİ
Member Insurance Establishments	Address	Telephone - Web Sites
 <b>CORPUS</b> SİGORTA	VEKO GİZ PLAZA MASLAK MEYDAN SK. NO: 3 KAT: 19 MASLAK SARIYER/ İSTANBUL 34485	TEL: 0 (850) 737 70 70 <a href="https://www.corpussigorta.com.tr/">https://www.corpussigorta.com.tr/</a>
	SARAY MAH. PROF. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. AK OFİS NO: 8/1 34662 ÜMRANİYE/İSTANBUL	TEL : 0216 400 14 44 <a href="http://www.dask.gov.tr">www.dask.gov.tr</a>
	BÜYÜKDERE CAD. ÖZSEZEN İŞ MERKEZİ NO: 124/B KAT: 8 34394 ESENTEPE/ İSTANBUL	TEL: 0212 288 68 51 <a href="http://www.demirhayat.com.tr">www.demirhayat.com.tr</a>
	ALTUNİZADE MAH. KISIKLI CAD. SAR- KUYSAN AK İŞ MERKEZİ 4/B KAT: 2 D: 7 ÜSKÜDAR/İSTANBUL	TEL: 0216 559 19 00 <a href="http://www.dubaistarr.com.tr">www.dubaistarr.com.tr</a>
	HARMAN CAD. ALİ KAYA SOK.POLAT PLAZA B BLOK KAT: 5 D: 80 ŞİŞLİ/İSTAN- BUL	TEL: 0212 347 79 79 <a href="http://www.eurosigorta.com.tr">www.eurosigorta.com.tr</a>
	BARBAROS MAHALLESİ MOR SÜMBÜL SOKAK NO: 9 K: 13 BATI ATAŞEHİR/ İSTANBUL	TEL: 0216 362 99 99 <a href="https://www.ethicasigorta.com.tr/">https://www.ethicasigorta.com.tr/</a>
	ALTUNİZADE MAH. ORD. PROF DR. FAHRETTİN KERİM GÖKAY CAD. NO: 20 34662 ÜSKÜDAR/İSTANBUL	TEL: 0850 222 66 60 <a href="http://www.eurekosigorta.com.tr">www.eurekosigorta.com.tr</a>
	METE CAD. NO: 30 34437 TAKSİM/İSTANBUL	TEL: 0212 334 70 00 <a href="http://www.garantiemeklilik.com.tr">www.garantiemeklilik.com.tr</a>

ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI	ADRES	TELEFON - İNTERNET ADRESİ
Member Insurance Establishments	Address	Telephone - Web Sites
 <b>GENERALI</b>	BARBAROS PLAZA EMİRHAN CAD. NO: 113 KAT: 13-14 BEŞİKTAŞ/İSTANBUL	TEL: 0212 705 45 45 www.generali.com.tr
 <b>GRI SİGORTA A.Ş.</b> 'Global Risk Insurance'	KARACAOĞLAN MAH. 6166 SOK. NO:32/1 BORNOVA/İZMİR	TEL: 0 (850) 255 28 28 www.grisigorta.com.tr
 <b>Groupama</b>	MASLAK MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD. NO: 3-5, LİNK PLAZA 34485 MASLAK, SARIYER/İSTANBUL	TEL: 0212 367 67 67 www.groupama.com.tr
 <b>Groupama</b> Emeklilik	MASLAK MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD. NO: 3-5, LİNK PLAZA 34485 MASLAK, SARIYER/İSTANBUL	TEL: 0212 367 67 67 www.groupama.com.tr
 <b>Gulf Sigorta</b>   <b>gig</b> GULF INSURANCE GROUP	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. AKKOM OFİS PARK CESSAS PLAZA NO: 4 KAT: 5 ÜMRANIYE/İSTANBUL	TEL: 0216 400 24 00 www.gulfsigorta.com.tr
 <b>GÜVENCEHESABI</b>	ESENTEPE MAH. ALİ KAYA SOK. POLAT PLAZA B-BLOK NO: 1B KAT: 15 34394 ŞİŞLİ/İSTANBUL	TEL : 0212 324 45 00 www.guvencehesabi.org.tr
 <b>HDI</b> Sigorta	SAHRAYICEDİT MAH. BATMAN SOK. HDI SİGORTA BİNASI NO: 6 34734 KADIKÖY/ İSTANBUL	TEL : 0216 600 60 00 www.hdisigorta.com.tr
 <b>Hür Sigorta</b>	BÜYÜKDERE CAD. 15/A HÜRHAN ŞİŞLİ/ İSTANBUL	TEL: 0 (212) 232 20 10 http://www.hursigorta.com.tr/
 <b>KORU SİGORTA</b> her yanınızda	19 MAYIS MAH. İNÖNÜ CAD. ALİ İHSAN TÜZÜN İŞ MERKEZİ NO: 96 KAT: 4-5-6 34742 KADIKÖY/ İSTANBUL	TEL : 0216 465 73 53 www.korusigorta.com.tr



ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI	ADRES	TELEFON - İNTERNET ADRESİ
Member Insurance Establishments	Address	Telephone - Web Sites
	SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. AKKOM OFİSPARK SİTESİ 2.BLOK K: 12 APT. NO: 4/25-26 ÜMRANİYE/ İSTANBUL	TEL: 444 26 24 www.magdeburger.com.tr
	RÜZGARLIBAĞÇE MAH. KAVACIK SOK. KAVACIK TİCARET MERKEZİ B BLOK NO: 18 34805 BEYKOZ/İSTANBUL	TEL: 0216 538 91 00 www.metlife.com.tr
	KOZYATAĞI E-5 YAN YOL ÜZERİ ŞAŞMAZ PLAZA NO: 6 KAT: 3-5 34742 KADIKÖY/İSTANBUL	TEL: 0216 665 55 55 www.neova.com.tr
	VEKO GİZ PLAZA MASLAK MEYDAN SOK. NO: 3 KAT: 5 MASLAK SARIYER İSTANBUL	TEL: 0850 755 17 55 www.quicksigorta.com
	CUMHURİYET MAH. HAYDAR ALİYEV CAD. NO: 28 34457 SARIYER/İSTANBUL	TEL: 0212 363 25 00 www.raysigorta.com.tr
	RÜZGARLIBAĞÇE MAH.CUMHURİYET CAD. ACARLAR İŞ MRK. C BLK NO: 10 34805 BEYKOZ/İSTANBUL	TEL: 0850 250 81 81 www.sompojapan.com.tr
	ESENTEPE MAH. BÜYÜKDERE CAD. METROCITY A BLOK NO: 171 A/2 34394 ŞİŞLİ/İSTANBUL	TEL: 0212 373 83 00 www.sbnsigorta.com.tr
	SARAY MAH. NAYA SOK. NO: 1 34768 ÜMRANİYE/İSTANBUL	TEL: 0850 250 82 77 www.tarsim.org.tr
	ALTUNIZADE MAH. MAHİR İZ CAD. NO: 24 34662 ÜSKÜDAR/İSTANBUL	TEL: 0216 554 11 00 www.turknippon.com

ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI	ADRES	TELEFON - İNTERNET ADRESİ
Member Insurance Establishments	Address	Telephone - Web Sites
 <b>TÜRKİYE SİGORTA</b>	LEVENT MAH. ÇAYIR ÇİMEN SOK. NO:7 34330 LEVENT-BEŞİKTAŞ/İSTANBUL	(0212) 310 37 00 bilgi@turkiyesigorta.com.tr
 <b>TÜRKİYE HAYAT EMEKLİLİK</b>	LEVENT MAH. ÇAYIR ÇİMEN SOK. NO:7 34330 LEVENT-BEŞİKTAŞ/İSTANBUL	(0212) 310 37 00 bilgi@turkiyehayatemeklilik.com.tr
 <b>UNICO</b> UNITED INSURANCE COMPANY	MERDİVENKÖY MAH. BORA SOK. NO: 1 NİDA KULE GÖZTEPE İŞ MERKEZİ KAT: 22-24 KADIKÖY/İSTANBUL	TEL: 0850 222 28 00 www.unicosigorta.com.tr
 <b>ZURICH</b> <b>SİGORTA</b>	MASLAK MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD. ORJİN PLAZA NO: 27 KAT: 12-13 34398 SARIYER/İSTANBUL	TEL : 0212 393 16 00 www.zurichsigorta.com.tr