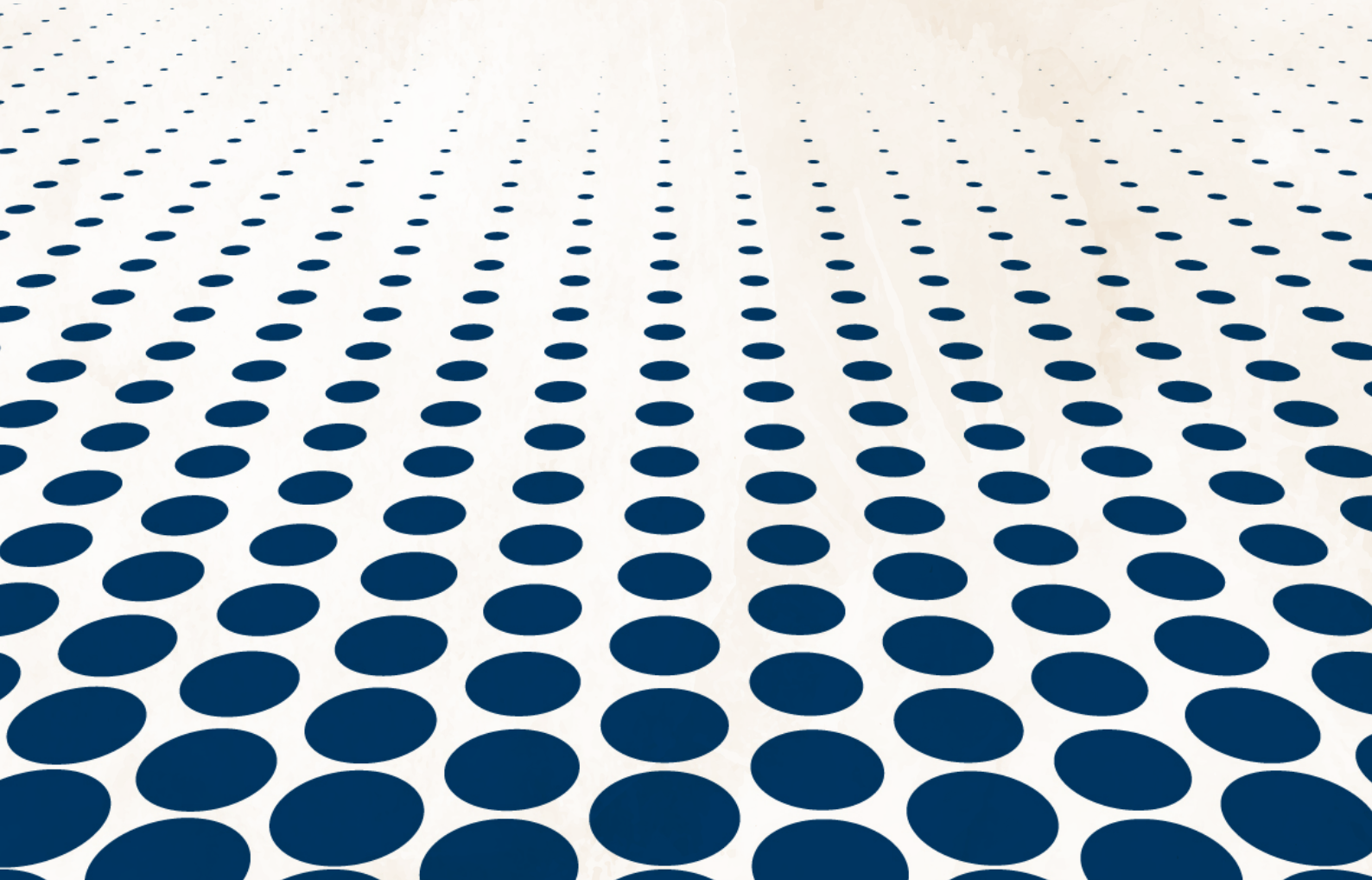


# FAALİYET RAPORU 2022





# SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU

FAALİYET RAPORU | 2022



# 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 ilişkin İstatistiki 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 2022 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR .....</b>                    | <b>20</b>  |
| 4.1. 2022 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme .....               | 20         |
| 4.2. Başvuru Ücretleri .....                                                 | 21         |
| 4.3. Başvurulara İlişkin İstatistiki Bilgiler .....                          | 22         |
| 4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistiki Bilgiler .....                    | 36         |
| 4.5. İtiraza İlişkin Bilgiler .....                                          | 38         |
| <b>5. ASLİYE HUKUK MAHKEMESİ İSTATİSTİK VERİLERİ .....</b>                   | <b>43</b>  |
| 5.1. Görev Alan Hakim Sayısı.....                                            | 43         |
| 5.2. Görülen Dava Sayısı .....                                               | 43         |
| 5.3. Dava Görülme ve Sonuçlandırma Süresi .....                              | 43         |
| 5.4. Hakim Başına Düşen Ortalama Dosya Sayısı .....                          | 43         |
| <b>6. KAMUOYU BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI .....</b> | <b>44</b>  |
| 6.1. Komisyon İnternet Sitesi.....                                           | 44         |
| 6.2. Bülten ve Hakem Karar Dergisi .....                                     | 46         |
| 6.3. Komisyon Bilgi İşlem Sistemi .....                                      | 46         |
| <b>7. MALİ TABLOLAR.....</b>                                                 | <b>49</b>  |
| 7.1. Bilanço.....                                                            | 49         |
| 7.2. Gelir Tablosu.....                                                      | 51         |
| <b>EK-1 HAKEM LİSTESİ.....</b>                                               | <b>103</b> |
| <b>EK-2 İTİRAZ HAKEM LİSTESİ .....</b>                                       | <b>109</b> |
| <b>EK-3 ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI.....</b>                                     | <b>112</b> |

#### **RAPORDA KULLANILAN KISALTMALAR**

|                           |                                                                                       |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Birlik: .....             | Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği                             |
| DASK: .....               | Doğal Afet Sigortaları Kurumu                                                         |
| Komisyon:.....            | Sigorta Tahkim Komisyonu                                                              |
| Kurum-SEDDK:.....         | Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu                          |
| Müşteşarlık:.....         | Hazine Müsteşarlığı (Mülga)                                                           |
| Sigorta Kuruluşları:..... | Sigorta Şirketleri, DASK, Güvence Hesabı ve TARSİM                                    |
| TARSİM: .....             | Tarım Sigortaları Havuzu                                                              |
| Üye Kuruluş:.....         | Sigorta Tahkim Sistemine üye olan Sigorta Şirketleri, DASK, TARSİM,<br>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, 2022 yıl sonu itibarıyla on üçüncü takvim yılı mı tamamlamış bulunmaktadır. Bu çerçevede, Komisyonun 2022 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 2022 yılında, bir önceki yıla göre % 70 oranında bir artışla 501.032 başvuru yapılmıştır. 2021 yılında da başvuruların 2020 yılına göre % 128 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 faaliyetlerin yanında süreçlerin dijitalleştirilmesine yönelik çalışmalar devam etmekte olup, bu kapsamda, 2022 yılında avukat aracılığıyla yapılan başvurularda vekaletnamelere eklenen baro pullarının temininde online sisteme geçme çalışmaları nihayete erdirilerek faaliyete alınmıştır. Bu çalışmaların sonucunda gelecek yıllarda sigorta uyuşmazlıklarının çözümünde tahkim sisteminin etkinliğinin artarak devam edeceği öngörülmektedir.

Rapor dönemi içerisinde sigorta hakemlerince karara bağlanan uyuşmazlık sayısı 334.145'e ulaşmış olup, başvuruların ortalama karara bağlanma süresi 89 gün olarak gerçekleşmiştir. Başvuru sayısı ve hakemlerce karara bağlanan dosya adedinde yaşanan artışa karşın, 2022 yılında Komisyona intikal eden uyuşmazlıklar ortalama üç aylık sürede çözümlenmiş ve tahkim sistemi yoluyla uyuşmazlıkların mümkün olduğunca hızlı sonuçlandırılmasına yönelik çalışmalarımız devam etmiştir.

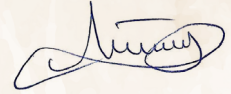
2022 yılında tahkim sistemine üye sayısı 45 olup, üye kuruluşlar; 42 sigorta şirketi , Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK), Tarım Sigortaları Havuzu (TARSİM) ve Güvence Hesabıdır. Üyeliklere ilişkin güncel liste internet sitemizde ilan edilmektedir. Üye sigorta şirketlerinin 30'u hayat dışı, 12'si ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.

31.12.2022 tarihi itibariyle sektörün toplam prim üretimi hayat dışı branşlarda 204.153.485.703TL, hayat branşında 30.858.314.007 TL'dir. Komisyona üye sigorta şirketlerinin toplam prim üretimi içerisindeki payları ise hayat dışı branşlarda %83,22 (169.887.486.699 TL), hayat branşında ise %71,04 (21.922.651.251 TL) olarak gerçekleşmiştir.

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. Kanuna göre; sekiz 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 2022 yılında yapılan başvuruların genel değerlendirilmesi ile istatistikî bilgilere yer verilmiştir. Hazırlanan Rapor, Komisyonumuzun internet sitesi (<http://www.sigortatahkim.org.tr>) 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.



Mehmet VERİM  
**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; sekiz 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 31.12.2022 tarihine kadar toplam 1.339.178 adet başvuru yapılmıştır. 2022 yılında Komisyona 500.317'si hayat dışı branşlarda, 715'i ise hayat branşında olmak üzere toplam 501.032 adet başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların 412.835'i üye kuruluşlara, 88.197'si üye olmayan kuruluşlara ilişkindir. Komisyona yapılan başvuruların 40.506'sı başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 11.007 başvuru dosyası ise raportörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşımamaları nedeniyle kapatılmıştır. Bunun yanında 1.224 uyuşmazlık başvurusuna ilişkin dosya, tarafların raportör aşamasında uzlaşmasıyla sonuçlanmıştır.

2022 yılında tahkim sistemine üye sayısı 45 olup, üye kuruluşlar; 42 sigorta şirketi , Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK), Tarım Sigortaları Havuzu (TARSİM) ve Güvence Hesabıdır. Üyeliklere ilişkin güncel liste internet sitemizde ilan edilmektedir. Üye sigorta şirketlerinin 30 adedi hayat dışı, 12 adedi ise hayat branşında faaliyet göstermektedir.

Sigorta hakem listesine kayıtlı olup fiilen görev yapan (aktif) sigorta hakemi sayısı 31.12.2022 tarihi itibarıyla 246'dır. Sigorta hakemlerinin 232'si hayat dışı branşlarda, 14'ü ise hayat branşında faaliyet göstermiştir. Yeni hakemlerin katılmasıyla 31.12.2022 tarihi itibarıyla itiraz hakemi sayısı 74 olmuştur.

## **Vizyon**

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

## **Misyon**

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

## 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

31.12.2022 tarihi itibarıyla Komisyon Başkanlığı üyelerinin isimleri, görevleri ve temsil ettikleri kurumlar aşağıda sunulmuştur.

| Komisyon Başkanlığı Üyeler |                          |                         |
|----------------------------|--------------------------|-------------------------|
| <b>Başkan</b>              | Mehmet VERİM             | SEDDK* Temsilcisi       |
| <b>Başkan Yrd.</b>         | Ahmet YAŞAR              | TSB** Temsilcisi        |
| <b>Üye</b>                 | Av. Şükran EROĞLU        | TÜKODER Temsilcisi      |
| <b>Üye</b>                 | Prof. Dr. İbrahim SUBAŞI | İMÜ Hukuk Öğretim Üyesi |
| <b>Üye</b>                 | Ahmet GÖKDAĞ             | 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.

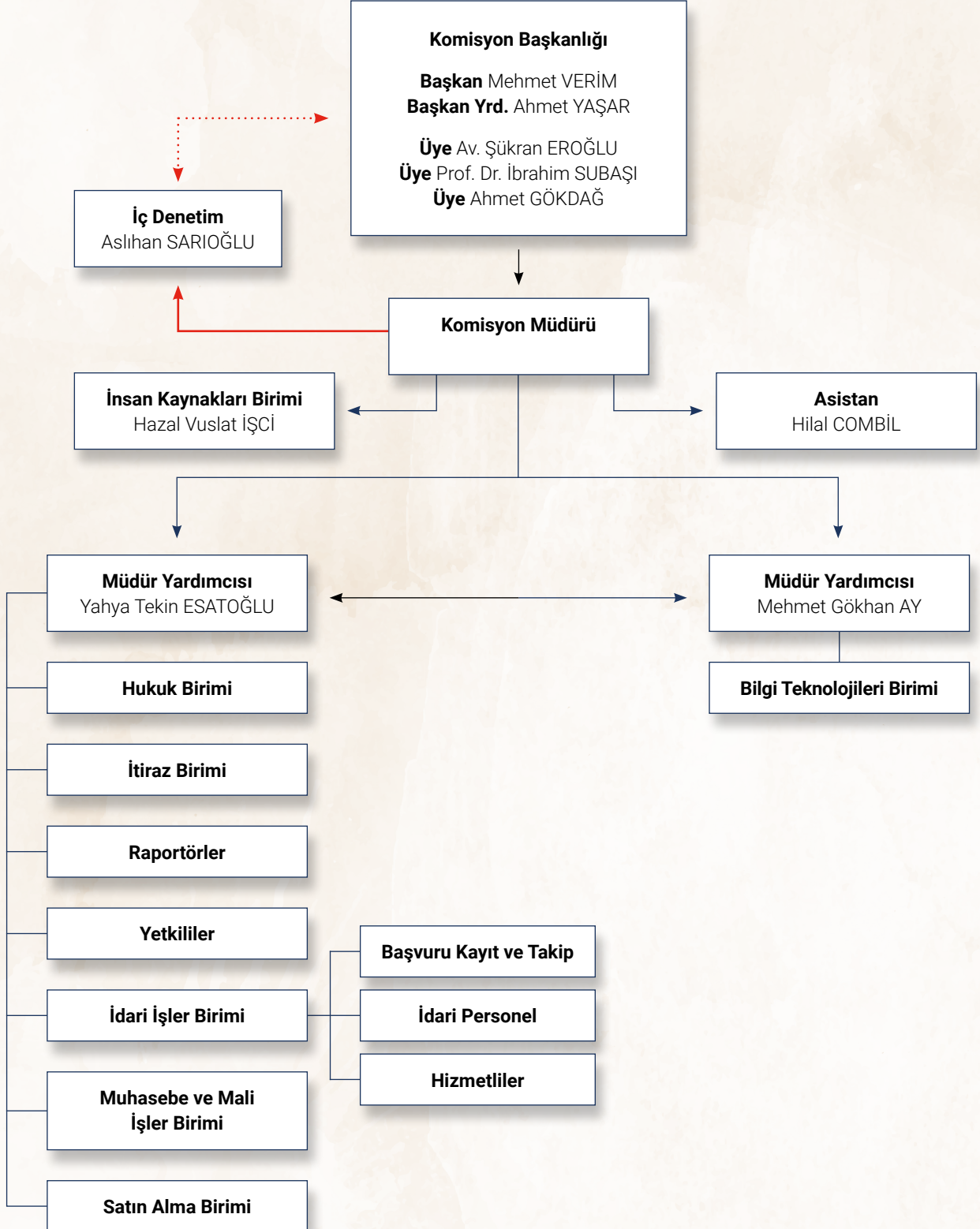
Komisyonunda görev yapan müdür, müdür yardımcıları ve raportörlerin 5684 sayılı Kanunun 30'uncu maddesinde belirtilen nitelikleri taşımaları gerekmektedir.

Sigorta Tahkim Komisyonu, 31.12.2022 tarihi itibarıyla Komisyon başkanlığı üyelerinin dışında, Komisyon Müdürü (1) Müdür yardımcısı (2), Birim Yöneticileri (6), Raportörler (23), İtiraz Yetkilisi (1), Yetkililer (15), 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

31.12.2022 tarihi itibarıyla 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 taşıması 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 taşıması, en az dört yıllık yüksek okul mezunu olması ve sigorta hukukunda en az beş yıl veya sigortacılıkta en az on yıl deneyim sahibi olması gerekmektedir.

2022 yıl sonu itibariyle sigorta hakemliği listesine kayıtlı olup fiilen görev yapan 246 sigorta hakemi ve 74 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 246 sigorta hakeminin 160'ı sigorta hukucusu, 86'sı ise sigortacılık alanında uzmanlaşmış kişilerdir.

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

31.12.2022 tarihi itibariyle 74 İtiraz hakeminin 2'si, daha önce sigorta hakemi olarak görev yapanlar arasından, 72'si ise doğrudan itiraz hakemi olarak atanmışlardır.

Hayat dışı branşlarda 232, hayat branşında 14 olmak üzere sigorta hakemliği listesine kayıtlı toplamda 246 sigorta hakeminin ve 74 itiraz hakeminin branş ve il bazında dağılımı bir sonraki sayfada bulunan grafikte verilmiştir.



#### Sigorta Hakemleri

|              |           |
|--------------|-----------|
| İstanbul 144 | Adana 4   |
| Ankara 77    | Bursa 3   |
| İzmir 16     | Antalya 3 |
| Diğer 9      |           |



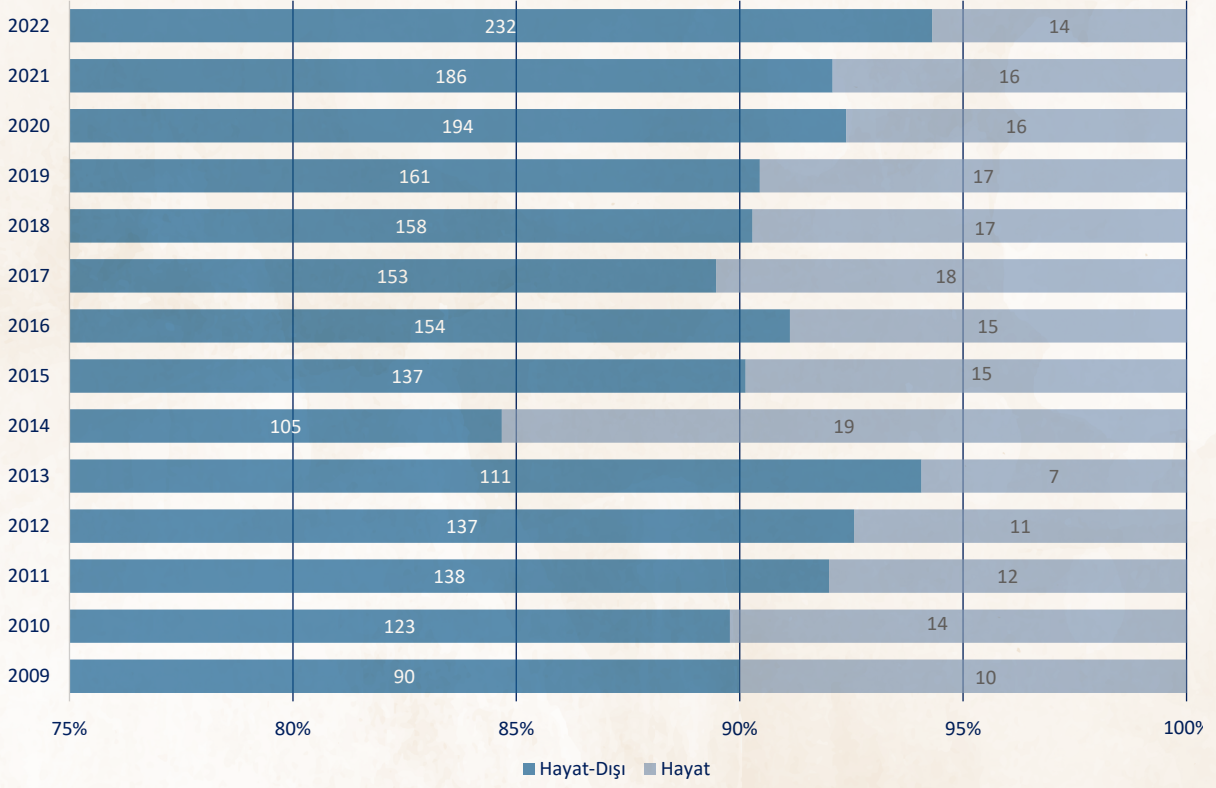
#### İtiraz Hakemleri

|             |           |
|-------------|-----------|
| Ankara 26   | Antalya 5 |
| İstanbul 25 | Adana 3   |
| İzmir 12    | Samsun 3  |
| Diğer 5     |           |

Grafikten görüleceği üzere 246 hakemin 139'ı İstanbul'da görev yapmaktadır. İstanbul'un ardından en çok sigorta hakemi bulunan iller, 72 hakemle Ankara ve 16 hakemle İzmir'dir. 19 sigorta hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışındaki 12 ilde görev yapmaktadır.

İtiraz Hakemleri 2013 yılında göreve başlamış olup, 74 İtiraz hakeminin 25'i Ankara'da görev yapmaktadır. Ankara'nın ardından en çok itiraz hakemi bulunan iller, 23 hakemle İstanbul ve 11 hakemle İzmir'dir. 15 itiraz hakemi ise söz konusu üç büyük ilin dışında diğer 6 ilde görev yapmaktadır.

2009 - 2022 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 kavuşturdıkları 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 uyumsuzluğa düşen kişi, uyumsuzluk konusu sözleşmede özel bir hüküm olmasa bile tahkim usûlünden faydalanabilir. İlgili mevzuat ile zorunlu tutulan sigortalardan kaynaklanan uyumsuzluklar için ilgili kuruluş sigorta tahkim sistemine üye olmasa dahi hak sahipleri tahkim usulünden faydalanabilir.

#### 3.2. Üye Kuruluşlar Hakkında Bilgiler

2022 yılında tahkim sistemine üye kuruluş sayısı 45 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         | Corpus Sigorta                |
|             | 05.08.2009  | Ege Sigorta                      | 14.08.2009         | Metlife Emeklilik ve Hayat    |
|             | 05.08.2009  | Groupama Sigorta                 | 19.11.2009         | Agesa Sigorta                 |
|             | 05.08.2009  | Anadolu 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>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 2022 yılındaki toplam prim üretimi 235.011.799.710 TL olup, söz konusu prim üretiminin 204.153.485.703 TL'lik kısmı hayat dışı branşlarda, 30.858.314.007 TL'lik kısmı ise hayat branşında gerçekleşmiştir.

2021 yılı sonunda tahkime üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 94.256.163.590 TL ile sektör hayat dışı prim üretiminin % 89,51'ini oluşturmaktaydı. 2022 yıl sonu itibariyle ise üye kuruluşların hayat dışı branşlardaki prim üretimi 169.887.486.699 TL olup söz konusu tutar sektörün hayat dışı prim üretiminin % 83,22'sini oluşturmaktadır.

Hayat branşında 2021 yıl sonu itibariyle tahkime üye kuruluşların toplam prim üretimi 12.897.965.615 TL ile sektör prim üretiminin % 72,21'ini oluşturmaktaydı. 2022 yılında, tahkime üye kuruluşların hayat branşındaki prim üretimlerinin toplamı 21.922.651.251 TL, hayat branşındaki toplam prim üretimi içindeki payları ise % 71,04 olarak gerçekleşmiştir.

Üye kuruluşların 31.12.2022 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 2022 yılında Ana Branş Bazında Prim Üretimleri

| Şirket Adı                                 | 31/12/2022        |            |               |            |                |            |
|--------------------------------------------|-------------------|------------|---------------|------------|----------------|------------|
|                                            | Hayat dışı üretim | Pazar payı | Hayat üretim  | Pazar Payı | Toplam üretim  | Pazar Payı |
| <b>AgeSA Hayat ve Emeklilik</b>            | 76.988.184        | 0,04%      | 3.639.920.891 | 11,80%     | 3.716.909.075  | 1,58%      |
| <b>Ak Sigorta</b>                          | 13.561.331.983    | 6,64%      |               |            | 13.561.331.983 | 5,77%      |
| <b>Allianz Hayat ve Emeklilik</b>          | 1.268.753         | 0,00%      | 316.068.510   | 1,02%      | 317.337.262    | 0,14%      |
| <b>Allianz Sigorta</b>                     | 22.307.673.363    | 10,93%     |               |            | 22.307.673.363 | 9,49%      |
| <b>Allianz Yam ve Emeklilik</b>            | 1.859.428         | 0,00%      | 3.027.380.045 | 9,81%      | 3.029.239.473  | 1,29%      |
| <b>Ana Sigorta</b>                         | 595.282.553       | 0,29%      |               |            | 595.282.553    | 0,25%      |
| <b>Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi</b> | 23.755.830.190    | 11,64%     |               |            | 23.755.830.190 | 10,11%     |
| <b>Anadolu Hayat Emeklilik</b>             | 1.149.093         | 0,00%      | 3.520.922.220 | 11,41%     | 3.522.071.313  | 1,50%      |
| <b>Axa Hayat ve Emeklilik</b>              | 197.310           | 0,00%      | 46.478.303    | 0,15%      | 46.675.613     | 0,02%      |

Sigorta Tahkim Komisyonu

| Şirket Adı                              | 31/12/2022        |            |               |            |                |            |
|-----------------------------------------|-------------------|------------|---------------|------------|----------------|------------|
|                                         | Hayat dışı üretim | Pazar payı | Hayat üretim  | Pazar Payı | Toplam üretim  | Pazar Payı |
| <b>Axa Sigorta</b>                      | 13.298.423.196    | 6,51%      |               |            | 13.298.423.196 | 5,66%      |
| <b>Bereket Sigorta</b>                  | 4.868.781.650     | 2,38%      |               |            | 4.868.781.650  | 2,07%      |
| <b>BNP Paribas Cardif Emeklilik</b>     | 40.972.583        | 0,02%      | 713.623.731   | 2,31%      | 754.596.314    | 0,32%      |
| <b>BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta</b> | 7.371.269         | 0,00%      | 723.646.372   | 2,35%      | 731.017.640    | 0,31%      |
| <b>BNP Paribas Cardif Sigorta</b>       | 1.151.404.693     | 0,56%      |               |            | 1.151.404.693  | 0,49%      |
| <b>Chubb</b>                            | 1.659.527.420     | 0,81%      |               |            | 1.659.527.420  | 0,71%      |
| <b>Cigna Sağlık Hayat ve Emeklilik</b>  | 264.890.797       | 0,13%      | 2.089.218.821 | 6,77%      | 2.354.109.618  | 1,00%      |
| <b>Coface Sigorta</b>                   | 375.361.944       | 0,18%      |               |            | 375.361.944    | 0,16%      |
| <b>Demir Sağlık ve Hayat Sigorta</b>    | 482.592.619       | 0,24%      | 375.302       | 0,00%      | 482.967.921    | 0,21%      |
| <b>Ethica Sigorta</b>                   | 2.816.193.767     | 1,38%      |               |            | 2.816.193.767  | 1,20%      |
| <b>Eureko Sigorta</b>                   | 4.839.367.330     | 2,37%      |               |            | 4.839.367.330  | 2,06%      |
| <b>Garanti Emeklilik ve Hayat</b>       | 10.171.760        | 0,00%      | 2.579.556.400 | 8,36%      | 2.589.728.160  | 1,10%      |
| <b>Generali Sigorta</b>                 | 662.407.225       | 0,32%      |               |            | 662.407.225    | 0,28%      |
| <b>Gri Sigorta</b>                      | 548.821.285       | 0,27%      |               |            | 548.821.285    | 0,23%      |
| <b>Groupama Hayat</b>                   | 2.402.176         | 0,00%      | 38.076.151    | 0,12%      | 40.478.327     | 0,02%      |
| <b>Groupama Sigorta</b>                 | 4.192.023.970     | 2,05%      |               |            | 4.192.023.970  | 1,78%      |
| <b>Gulf Sigorta</b>                     | 2.160.834.054     | 1,06%      |               |            | 2.160.834.054  | 0,92%      |
| <b>HDI Sigorta</b>                      | 13.823.561.381    | 6,77%      |               |            | 13.823.561.381 | 5,88%      |
| <b>Koru Sigorta</b>                     | 1.241.636.097     | 0,61%      |               |            | 1.241.636.097  | 0,53%      |
| <b>Magdeburger Sigorta</b>              | 777.746.512       | 0,38%      |               |            | 777.746.512    | 0,33%      |

| Şirket Adı                        | 31/12/2022             |               |                       |               |                        |                |
|-----------------------------------|------------------------|---------------|-----------------------|---------------|------------------------|----------------|
|                                   | Hayat dışı üretim      | Pazar payı    | Hayat üretim          | Pazar Payı    | Toplam üretim          | Pazar Payı     |
| <b>Metlife Emeklilik ve Hayat</b> | 507.935.852            | 0,25%         | 2.005.416.967         | 6,50%         | 2.513.352.819          | 1,07%          |
| <b>Neova Katılım Sigorta</b>      | 5.693.771.168          | 2,79%         |                       |               | 5.693.771.168          | 2,42%          |
| <b>Ray Sigorta</b>                | 6.148.770.094          | 3,01%         |                       |               | 6.148.770.094          | 2,62%          |
| <b>Sompo Sigorta</b>              | 10.085.231.032         | 4,94%         |                       |               | 10.085.231.032         | 4,29%          |
| <b>Şeker Sigorta</b>              | 803.129.453            | 0,39%         |                       |               | 803.129.453            | 0,34%          |
| <b>Türk Nippon Sigorta</b>        | 1.858.109.284          | 0,91%         |                       |               | 1.858.109.284          | 0,79%          |
| <b>Türkiye Hayat ve Emeklilik</b> | 16.553.323             | 0,01%         | 6.861.888.430         | 22,24%        | 6.878.441.753          | 2,93%          |
| <b>Türkiye Sigorta</b>            | 25.173.422.675         | 12,33%        |                       |               | 25.173.422.675         | 10,71%         |
| <b>Unico Sigorta</b>              | 3.001.746.814          | 1,47%         |                       |               | 3.001.746.814          | 1,28%          |
| <b>VHV Allgemeine Sigorta</b>     | 646.607.085            | 0,32%         |                       |               | 646.607.085            | 0,28%          |
| <b>Zurich Sigorta</b>             | 2.426.137.334          | 1,19%         |                       |               | 2.426.137.334          | 1,03%          |
| <b>Üye Toplamı</b>                | <b>169.887.486.699</b> | <b>83,22%</b> | <b>25.562.572.142</b> | <b>82,84%</b> | <b>195.450.058.841</b> | <b>83,17%</b>  |
| <b>Sektör Toplamı</b>             | <b>204.153.485.703</b> | <b>86,87%</b> | <b>30.858.314.007</b> | <b>13,13%</b> | <b>235.011.799.710</b> | <b>100,00%</b> |

## 4. KOMİSYONA 2022 YILINDA YAPILAN BAŞVURULAR

### 4.1. 2022 Yılı Başvurularına İlişkin Genel Değerlendirme

Sigorta Tahkim Komisyonu, 2022 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. 2022 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 2022 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 2020 yılında 128.878, 2021 yılında 294.472 olurken; 2022 yılında yapılan başvurular 2020 yılına göre %288,76, 2021 yılına göre ise %70,14 artışla 501.032'ye yükselmiştir. 2022 yılındaki başvurunun 500.317'ü (%99,86) hayat dışı branşlardan, 715'i (%0,14) hayat branşından yapılmıştır.

Poliçe türleri bazında Komisyona yapılan başvurulara bakıldığında, başvuruların %98,90'lık kısmının (Trafik 95,11, Kasko %3,79) kara araçları kasko ve sorumluluk sigorta sigortalarından doğan uyuşmazlıklara ilişkin olduğu görülmektedir. 2021 yılında trafik poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvuruların tüm başvurular içindeki payı %94,88 iken 2022 yılında %0,23'lük bir yükselişle %95,11 olmuştur. Kasko sigortalarına ilişkin yapılan başvurular ise 2021 yılında %3,37 iken 2022 yılında % 3,79 olarak gerçekleşmiştir.

Uyuşmazlık miktarı bazında dağılıma bakıldığında, başvuruların 2020 yılında %69,54'ünü, 2021 yılında %74,66'ını 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar oluştururken, 2022 yılında 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıkların oranı %77,03 olarak gerçekleşmiştir. 5.000 ila 15.000 TL arasındaki uyuşmazlıkların oranı %16,57 olarak gerçekleşmiştir. 2021 yılında, 15.000 ila 40.000 TL aralığındaki başvuruların oranı %5,14 iken bu oran 2022 yılında %4,35 olarak gerçekleşmiş; 40.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıkların oranı %2,05 olarak gerçekleşmiştir.

Komisyona 2022 yılında gerçek kişiler tarafından yapılan başvuruların %99'u, tüzel kişiler tarafından yapılan başvuruların % 99'u vekaleten gerçekleştirilmiştir.

2022 yılında, sigorta hakemlerince karara bağlanan dosya sayısı bir önceki yıl 194.651 iken %71,66 artışla 334.145 olarak gerçekleşmiştir. Sigorta hakemlerince karara bağlanan 213.856

adet dosyada (%64) başvuruda belirtilen tazminat talebinin tamamı kabul edilmişken, 63.807 adet dosyada (%19,10) başvuru sahiplerinin taleplerinin kısmen kabul edildiği, 56.482 dosyada (% 16,90) 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 2022 yılında ortalama çözüm süresi 89 gün olarak gerçekleşmiştir.

2022 yılında Komisyona yapılan başvuruların 40.506'sı başvuru koşullarının oluşmaması nedeniyle işleme alınamamış, 11.007 başvuru dosyası ise raportörlerce yapılan ön inceleme sonucunda ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerekli şartları taşımamaları nedeniyle kapatılmıştır. Bunun yanında 1.224 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, 2022 yılı sonuçları değerlendirilmiş, sonrasında ise 2021-2022 yılları sonuçları karşılaştırmalı olarak tablo ve grafikler yardımıyla açıklanmıştır.

#### 4.3.1. Başvuruların Branş Bazında Dağılımı

Aşağıdaki tabloda, 2021 ve 2022 yıllarında yapılan başvuruların branş bazında dağılımı karşılaştırmalı olarak gösterilmiştir.

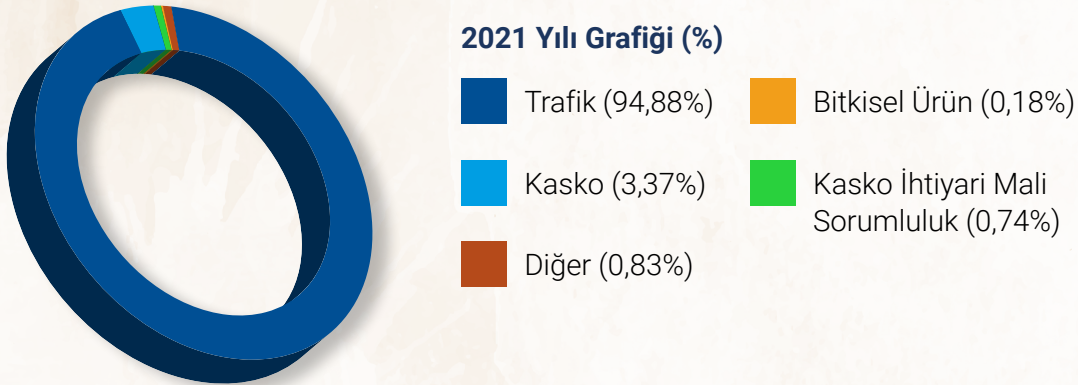
**Tablo 4.3.1** Başvuruların Branş Bazında Dağılımı (%)

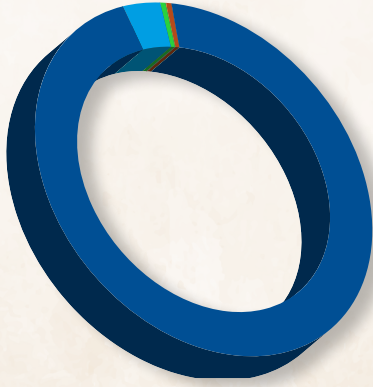
| 2021        |                  | 2022             |             |
|-------------|------------------|------------------|-------------|
| Hayat       | Hayat Dışı       | Hayat            | Hayat Dışı  |
| 728 (0,25%) | 293.744 (99,75%) | 500.318 (99,86%) | 714 (0,14%) |

#### 4.3.2. Başvuruların Poliçe Türleri Bazında Dağılımı

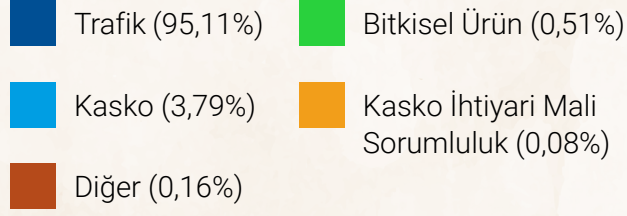
Aşağıdaki grafiklerde 2021 ve 2022 yıllarında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre dağılımı oransal olarak gösterilmiştir.

**Grafik 4.3.2** Başvuruların Poliçe Türlerine Göre Dağılımı





## 2022 Yılı Grafiği (%)



2021 ve 2022 yıllarında yapılan başvuruların poliçe türlerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 4.3.2** Başvuruların 2021 - 2022 Yıllarında Poliçe Türü Bazında Dağılımı

| Poliçe Türü Bazında Dağılım                           | 2021    |       | 2022   |        |
|-------------------------------------------------------|---------|-------|--------|--------|
|                                                       | Adet    | %     | Adet   | %      |
| Trafik                                                | 279.409 | 94,88 | 476556 | 95,11% |
| Kasko                                                 | 9.928   | 3,37  | 18980  | 3,79%  |
| Motorlu Kara Taşıtları İhtiyari Sorumluluk            | 2.189   | 0,74  | 2572   | 0,51%  |
| Devlet Destekli Bitkisel Ürün                         | 490     | 0,17  | 389    | 0,08%  |
| Kredi                                                 | 416     | 0,14  | 303    | 0,06%  |
| Yangın                                                | 241     | 0,08  | 248    | 0,05%  |
| Sağlık (Hayat)                                        | 153     | 0,05  | 214    | 0,04%  |
| Karayolu Yolcu Taşımacılığı Zorunlu Koltuk Ferdi Kaza | 292     | 0,1   | 194    | 0,04%  |
| Zorunlu Deprem                                        | 212     | 0,07  | 133    | 0,03%  |
| Deprem ve Sel Dışındaki Doğal Afetler                 | 84      | 0,03  | 130    | 0,03%  |
| Üçüncü Şahıslara Karşı Mali Sorumluluk                | 76      | 0,03  | 108    | 0,02%  |
| Ferdi Kaza                                            | 98      | 0,03  | 99     | 0,02%  |
| Motorlu Kara Taşıtları Dışındaki Motorlu Araçlar      | 12      | -     | 97     | 0,02%  |
| Hırsızlık                                             | 60      | 0,02  | 82     | 0,02%  |
| Sel                                                   | 15      | 0,01  | 82     | 0,02%  |
| Mesleki Sorumluluk                                    | 26      | 0,01  | 78     | 0,02%  |
| Ferdi Kaza (Hayat)                                    | 60      | 0,02  | 77     | 0,02%  |

| Poliçe Türü Bazında Dağılım                                        | 2021 |      | 2022 |       |
|--------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------|
|                                                                    | Adet | %    | Adet | %     |
| İşveren Mali Sorumluluk                                            | 54   | 0,02 | 65   | 0,01% |
| Mot.Kar.Taş.İhtiyari Mali Sorumluluk (Kazanç/Mahrumiyet/Gün kaybı) | -    | -    | 57   | 0,01% |
| Makine kırılması                                                   | 57   | 0,02 | 52   | 0,01% |
| Zorunlu Karayolu Taşımacılık Mali Sorumluluk                       | 60   | 0,02 | 50   | 0,01% |
| Elektronik cihaz                                                   | 27   | 0,01 | 49   | 0,01% |
| Emtea                                                              | 33   | 0,01 | 40   | 0,01% |
| Tekne – Deniz araçları                                             | 48   | 0,02 | 37   | 0,01% |
| Hastalık (Hayat)                                                   | 18   | 0,01 | 36   | 0,01% |
| Diğerleri (Hayat)                                                  | 25   | 0,01 | 35   | 0,01% |
| Sağlık                                                             | 32   | 0,01 | 34   | 0,01% |
| Devlet Destekli Hayvan Hayat                                       | 70   | 0,02 | 30   | 0,01% |
| Cam kırılması                                                      | 8    | -    | 25   | 0,00% |
| Seyahat Sağlık (Hayat)                                             | 12   | -    | 22   | 0,00% |
| İnşaat                                                             | 34   | 0,01 | 20   | 0,00% |
| Toprak kayması                                                     | 7    | -    | 18   | 0,00% |
| Seyahat Sağlık                                                     | 6    | -    | 17   | 0,00% |
| Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk                                  | -    | -    | 16   | 0,00% |
| Tüpgaz zorunlu sorumluluk                                          | 14   | -    | 11   | 0,00% |
| İstihdam (Hayat)                                                   | 13   | -    | 9    | 0,00% |
| Maden Çalışanları Zorunlu Ferdi Kaza                               | 9    | -    | 8    | 0,00% |
| Kredi-Borcun Ödenmemesi                                            | -    | -    | 7    | 0,00% |
| İhtiyari Deprem                                                    | 16   | 0,01 | 7    | 0,00% |
| İrat Ödemeleri (Hayat)                                             | 3    | -    | 6    | 0,00% |
| Hayvan Hayat                                                       | 2    | 0    | 6    | 0,00% |
| Devlet Destekli Sera                                               | 1    | -    | 5    | 0,00% |
| Patlama                                                            | 2    | -    | 4    | 0,00% |
| Hukuksal koruma                                                    | 18   | 0,01 | 4    | 0,00% |
| Diğer Finansal Kayıplar                                            | 99   | 0,03 | 3    | 0,00% |
| Tehlikeli Maddeler Zorunlu Sorumluluk                              | 8    | -    | 3    | 0,00% |



| Poliçe Türü Bazında Dağılım                   | 2021           |             | 2022           |             |
|-----------------------------------------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
|                                               | Adet           | %           | Adet           | %           |
| Evlilik/Doğum Sigortası                       | -              | -           | 2              | 0,00%       |
| Özel Güvenlik Mali Sorumluluk                 | 3              | -           | 2              | 0,00%       |
| Uzun Vadeli Konut Kredisi                     | -              | -           | 2              | 0,00%       |
| Asansör Üçüncü Kişilere Karşı Mali Sorumluluk | -              | -           | 1              | 0,00%       |
| Nükleer Enerji                                | -              | -           | 1              | 0,00%       |
| Uçak Yolcu Kaza                               | 4              | -           | 1              | 0,00%       |
| Uçak – Tekne                                  | 1              | -           | 1              | 0,00%       |
| Hastalık                                      | 5              | -           | 1              | 0,00%       |
| İstihdam                                      | 9              | -           | 1              | 0,00%       |
| Yapı Denetimi Zorunlu Mali Sorumluluk         | -              | -           | 1              | 0,00%       |
| Göl Araçları                                  | -              | -           | 1              | 0,00%       |
| Beklenmeyen Ticari Giderler                   | 1              | -           | -              | -           |
| Devlet Destekli Kümes Hayvan Hayat            | 1              | -           | -              | -           |
| Dolu Sera                                     | 2              | -           | -              | -           |
| Montaj                                        | 3              | -           | -              | -           |
| Kar Kaybı                                     | 1              | -           | -              | -           |
| İhracat Kredi                                 | 1              | -           | -              | -           |
| Emniyet Suistimal                             | 1              | -           | -              | -           |
| Kira ve Gelir Kaybı                           | -              | -           | -              | -           |
| Destek Genel                                  | 2              | -           | -              | -           |
| Devlet Destekli Su Ürünleri                   | 1              | -           | -              | -           |
| <b>Toplam</b>                                 | <b>294.472</b> | <b>100%</b> | <b>501.032</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. 2021 yılındaki başvuruların %98,25'ünü trafik ve kasko poliçelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin başvurular oluştururken, bu oran 2022 yılı sonu itibariyle %98,90 olarak gerçekleşmiştir. Diğer taraftan, trafik sigortalarından başvuruların oranı 2021 yılında %94,88 iken 2022 yılında %95,11 olmuş, kasko sigortasından kaynaklanan başvuruların payı 2021 yılında %3,37 iken 2022 yılında %3,79 olarak gerçekleşmiştir.

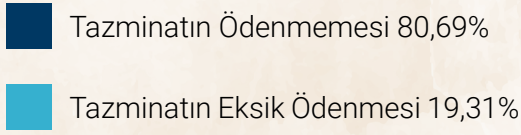
### 4.3.3. Başvuruların İçerik Bazında Dağılımı

2021 ve 2022 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlığın içeriğine göre oransal dağılımlarını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

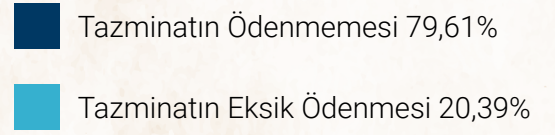
**Grafik 4.3.3** Başvuruların İçeriklerine Göre Dağılımı



**2021 Yılı Grafiği (%)**



**2022 Yılı Grafiği (%)**



Komisyonca başvuruların içeriklerine göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo 2021 ve 2022 yılları karşılaştırılarak aşağıda sunulmuştur.

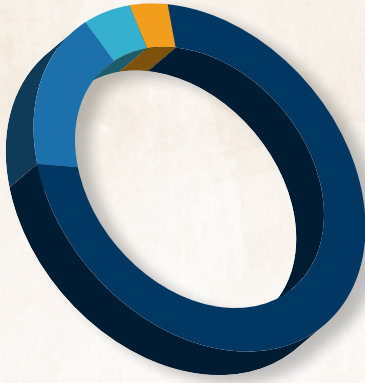
**Tablo 4.3.3** Başvuruların 2021 - 2022 Yıllarında İçerikleri Bazında Dağılımı

| İçerik Bazında Dağılım    | 2021           | %           | 2022           | %           |
|---------------------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
| Tazminatın Ödenmemesi     | 237.620        | 80,69       | 398.859        | 79,61%      |
| Tazminatın Eksik Ödenmesi | 56.852         | 19,31       | 102.173        | 20,39%      |
| <b>Toplam</b>             | <b>294.472</b> | <b>%100</b> | <b>501.032</b> | <b>%100</b> |

#### 4.3.4. Başvuruların Miktar Bazında Dağılımı

2021 ve 2022 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlık miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

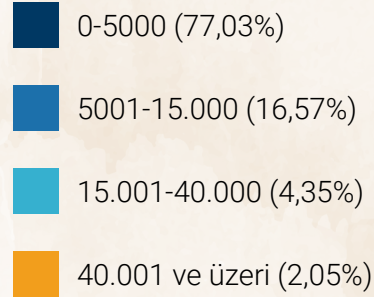
**Grafik 4.3.4** Başvuruların Uyuşmazlık Miktarlarına Göre Dağılımı



**2021 Yılı Grafiği (%)**



**2022 Yılı Grafiği (%)**



Komisyonca 2021 ve 2022 yıllarında yapılan başvuruların uyuşmazlık miktarlarına göre sayısal ve oransal dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

**Tablo 4.3.4** Başvuruların 2021 - 2022 Yıllarında Uyuşmazlık Miktarı Bazında Dağılımı

| Miktar<br>(TL) | 2021           |             | 2022           |                |
|----------------|----------------|-------------|----------------|----------------|
|                | Adet           | %           | Adet           | %              |
| 0-5.000        | 219.858        | 74,66       | 385.965        | 77,03%         |
| 5.001-15.000   | 48.046         | 16,32       | 83.000         | 16,57%         |
| 15.001-40.000  | 15.146         | 5,14        | 21.803         | 4,35%          |
| 40.001+        | 11.422         | 3,88        | 10.264         | 2,05%          |
| <b>Toplam</b>  | <b>294.472</b> | <b>100%</b> | <b>501.032</b> | <b>100,00%</b> |

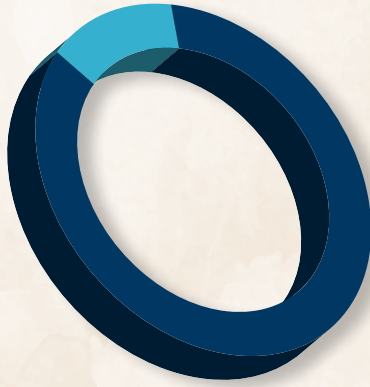
Uyuşmazlık miktarı bazında dağılıma bakıldığında, başvuruların 2020 yılında %69,54'ünü, 2021 yılında %74,66'ını 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar oluştururken, 2022 yılında 5.000 TL'nin altındaki uyuşmazlıkların oranı %77,03 olarak gerçekleşmiştir. 5.000 ila 15.000 TL arasındaki uyuşmazlıkların oranı %16,57 olarak gerçekleşmiştir. 2021 yılında, 15.000 ila 40.000 TL aralığındaki başvuruların oranı %5,14 iken bu oran 2022 yılında %4,35 olarak gerçekleşmiş; 40.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıkların oranı %2,05 olarak gerçekleşmiştir.

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

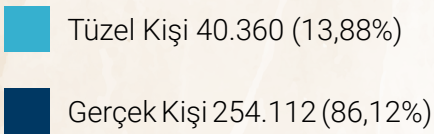
##### 4.3.5.1. Hukuki Niteliklerine Göre Dağılımı

2021 ve 2022 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların başvuru sahiplerinin gerçek veya tüzel kişi olmasına göre oransal dağılımını gösteren grafikler aşağıda verilmiştir.

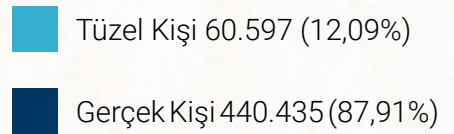
**Grafik 4.3.5.1** Başvuruların Başvuru Sahiplerinin Hukuki Niteliğine Göre Dağılımı



**2021 Yılı Grafiği (%)**



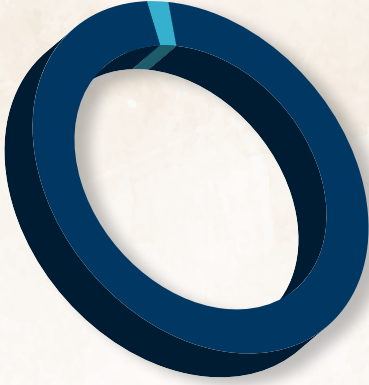
**2022 Yılı Grafiği (%)**



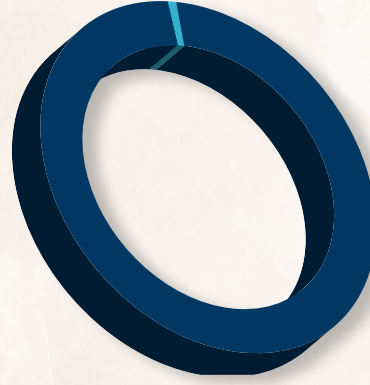
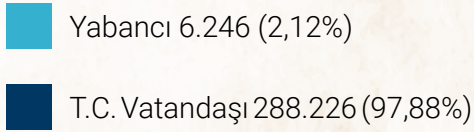
#### 4.3.5.2. Uyrukları Bazında Dağılımı

2021 ve 2022 yıllarında Komisyona yapılan başvuruların dağılımı, başvuru sahibi gerçek kişilerin uyrukları esas alınarak aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

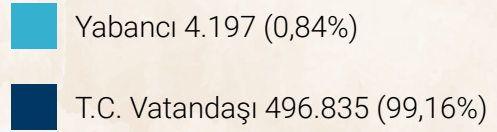
**Tablo 4.3.5.2** Başvuruların 2021 - 2022 Yıllarında Başvuru Sahiplerinin Uyrukları Bazında Dağılımı



##### 2021 Yılı Grafiği (%)



##### 2022 Yılı Grafiği (%)



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

2021 ve 2022 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

|                       | 2021   | 2022   |
|-----------------------|--------|--------|
| Dernek ve Resmi Kurum | 0,25%  | 0,20%  |
| Ticari Şirketler      | 99,75% | 99,80% |

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

2021 ve 2022 yıllarında yapılan başvuruların, şahsen veya vekille yapılmış olmasına göre sayısal ve oransal dağılımlarını gösteren tablo aşağıda sunulmuştur.

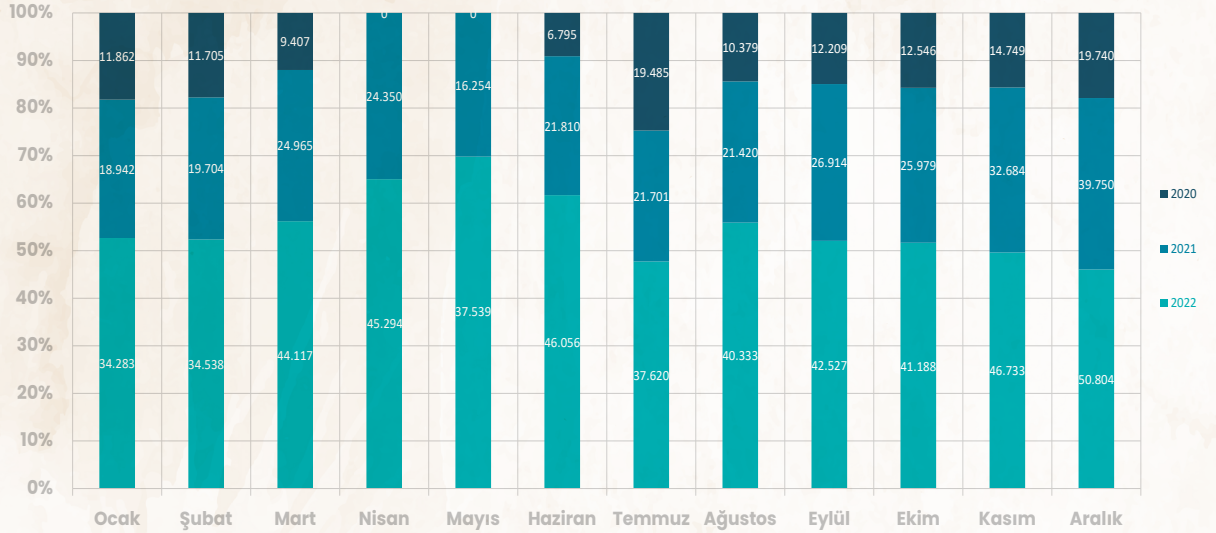
**Tablo 4.3.5.4** Başvuruların 2021 – 2022 Yıllarında Şahsen veya Vekille Yapılması Bazında Dağılımı

|               | 2021                 |                         |                         | 2022                 |                         |                         |
|---------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|
|               | Toplam Başvuru Adedi | Vekaleten Başvuru Adedi | Vekaleten Başvuru Oranı | Toplam Başvuru Adedi | Vekaleten Başvuru Adedi | Vekaleten Başvuru Oranı |
| Gerçek Kişi   | 254.110              | 250.586                 | 99%                     | 440.434              | 437.116                 | 99%                     |
| Tüzel Kişi    | 40.362               | 39.982                  | 99%                     | 60.598               | 60.439                  | 100%                    |
| <b>Toplam</b> | <b>294.472</b>       | <b>290.568</b>          | <b>99%</b>              | <b>501.032</b>       | <b>497.555</b>          | <b>99%</b>              |

#### 4.3.6. Başvuruların Aylara Göre Dağılımı

Aşağıdaki grafik 2022 yılında Komisyona yapılan başvuruların, aylara göre sayısal dağılımını göstermektedir.

**Grafik 4.3.6.1** 2021 – 2022 Yıllarında Aylara Göre Karşılaştırmalı Başvuru Sayıları



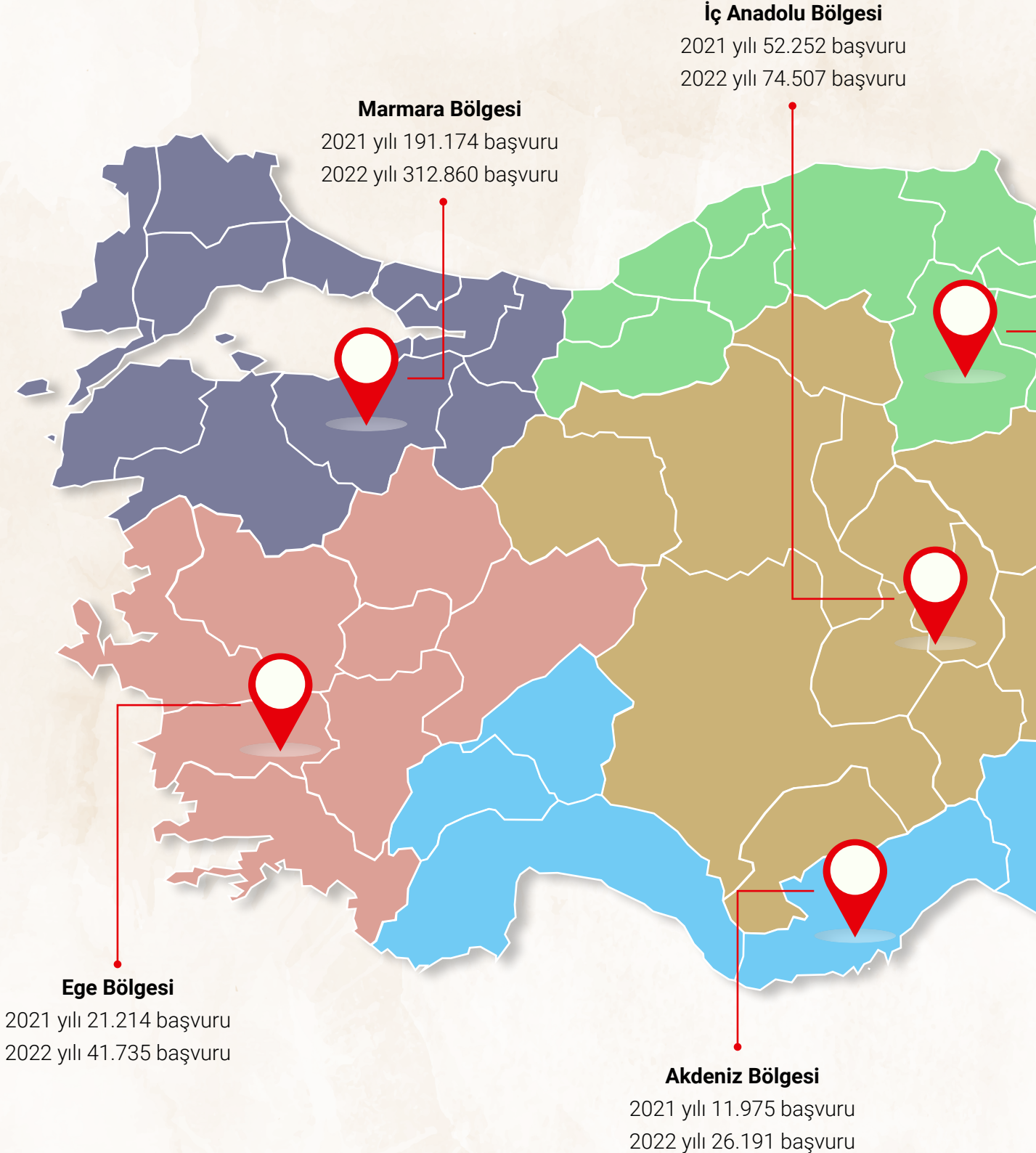
2022 yılının ilk çeyreğinde yapılan başvurular toplamı 112.938 olurken, ikinci çeyrekte bu sayı 128.889, üçüncü çeyrekte ise 120.480 olmuştur. Yılın son çeyreğinde ise başvurularda büyük bir artış yaşanmış ve aylık ortalama 46.242 ile 138.725 başvuruya ulaşmıştır. Söz konusu rakam, 2021 yılının son çeyreğine göre %40,96'lık bir artışı ifade etmektedir.



#### 4.3.7. Başvuruların Coğrafi Bölgeler Bazında Dağılımı

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

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



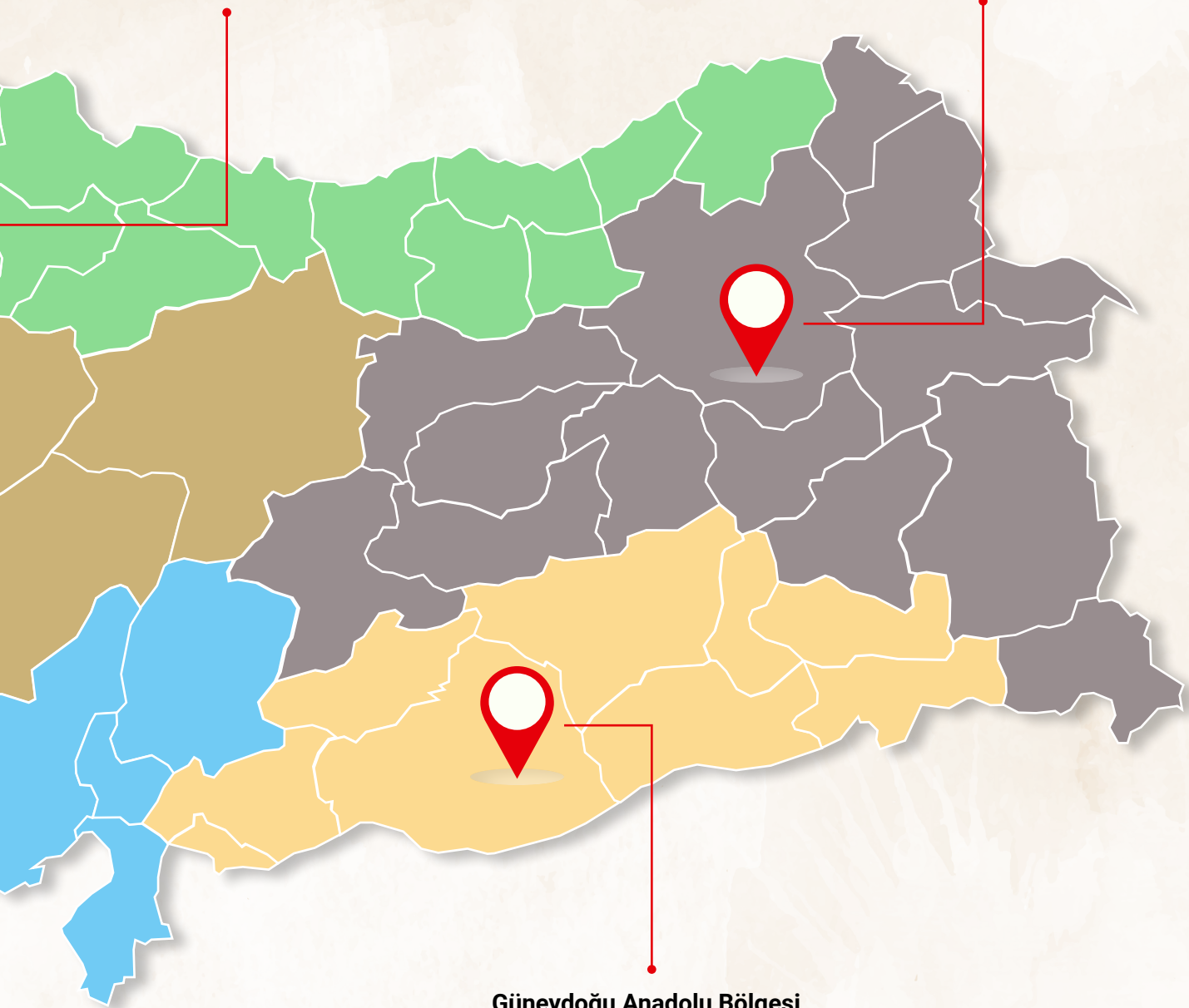


**Karadeniz Bölgesi**

2021 yılı 6.373 başvuru  
2022 yılı 19.521 başvuru

**Doğu Anadolu Bölgesi**

2021 yılı 1.483 başvuru  
2022 yılı 7.350 başvuru



**Güneydoğu Anadolu Bölgesi**

2021 yılı 10.001 başvuru  
2022 yılı 18.868 başvuru

#### 4.3.7.1. Başvuruların İllere Göre Dağılımı

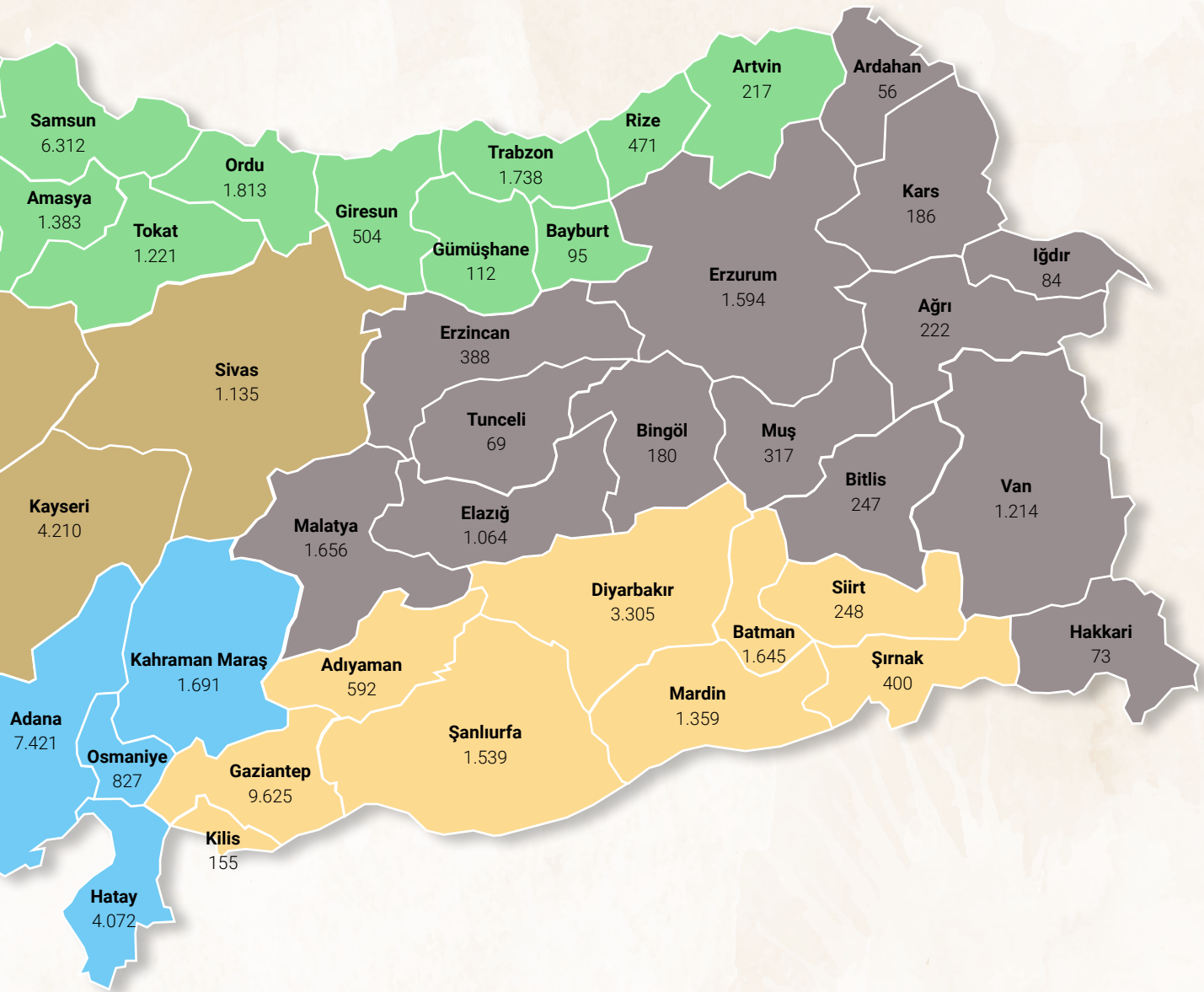
2022 yılında Komisyona 81 ilden toplam 501.032 başvuru yapılmış olup, başvuruların yapıldığı illere göre sayısal dağılımını gösteren harita aşağıda verilmiştir.

**Grafik 4.3.7.2** Başvuruların İllere Göre Dağılımı



|          |     |
|----------|-----|
| YURTDIŞI | 194 |
| BELİRSİZ |     |

Haritanın incelenmesinden, 2022 yılında da başvurular içinde en büyük payı % 56,07 ile İstanbul'dan gelen başvuruların oluşturduğu görülmektedir. Üç büyük ilden (İstanbul, Ankara, İzmir) gelen başvurular 2021 yılında toplam başvuruların %82,32'sini oluştururken; 2022 yılında bu oran % 73,31'e düşmüştür

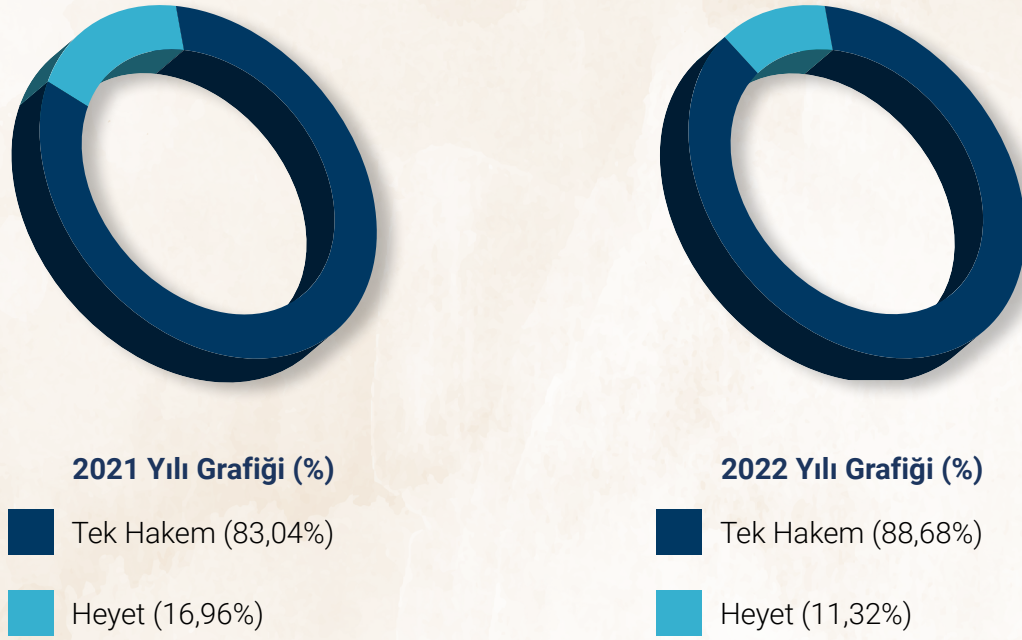


#### 4.3.8. Başvurulara Yapılan Tek Hakem ve Heyet Atamaları

2022 yılında dosyaların %88,68'inde tek hakem, %11,32'sinde ise heyet olarak görevlendirme yapılmıştır.

2021 ve 2022 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 2021 yılında heyet görevlendirmesi yapılan dosya oranı %16,96 iken, 2022 yılında bu oran %11,32 olarak gerçekleşmiştir.

#### 4.4. Hakem Kararlarına İlişkin İstatistiksel Bilgiler

2022 yılında 334.145 uyuşmazlık sigorta hakemlerince karara bağlanmıştır. Hakem kararlarında verilen hükümler ve kararların verilmiş süresiyle ilgili istatistiksel bilgilere bir sonraki sayfada yer verilmiştir.

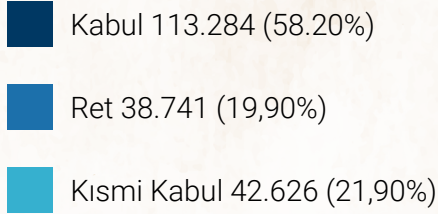
#### 4.4.1. Kararların Verilen Hüküm Bazında Dağılımı

Hakem kararlarına ilişkin istatistikî bilgiler, başvuruda belirtilen talebin tamamının kabul edilmiş olmasına, bir kısmının kabul edilmiş olmasına veya tamamının reddedilmiş olmasına göre üçlü bir ayırma tabi tutulmuştur. Sigorta hakemlerince 2022 yılında verilen 334.145 kararın sayısal ve oransal dağılımı, söz konusu üçlü dağılım esas alınarak, 2021 yılı ile karşılaştırmalı şekilde aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

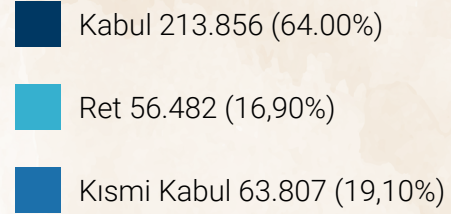
**Grafik 4.4.1.1** Hakem Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı



##### 2021 Yılı Grafiği (%)



##### 2022 Yılı Grafiği (%)



Grafiğin incelenmesinden, 2022 yılında hakemlerce tamamen kabul edilen taleplerin oranının %64, kısmen kabul edilen taleplerin oranının % 19,10, Reddedilen taleplerin oranının ise % 19,90 olduğu görülmektedir.

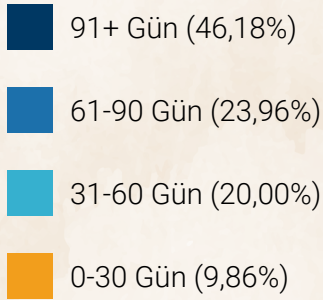
#### 4.4.2. Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı

Sigorta hakemlerince 2021 ve 2022 yıllarında verilen kararların uyuşmazlık çözüm süresine göre oransal dağılımı aşağıda verilmiştir.

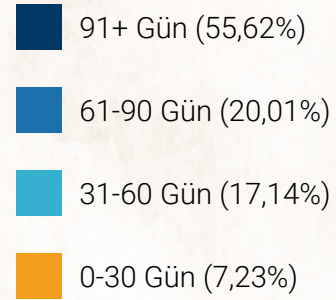
**Grafik 4.4.2** Hakem Kararlarının Uyuşmazlık Çözüm Süresine Göre Dağılımı



**2021 Yılı Grafik (%)**



**2022 Yılı Grafik (%)**



Sigorta hakemlerinin başvuruları karara bağlama süresi 2021 yılında ortalama 87 gün, 2022 yılında 89 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 31.12.2022 tarihi itibarıyla 74 İtiraz hakemi görev yapmaktadır.

##### 4.5.1. İtiraz Başvuru Ücretleri

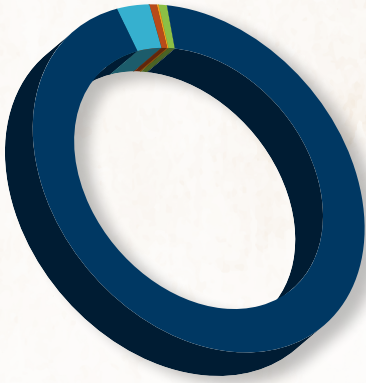
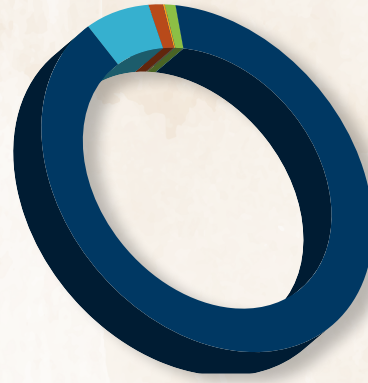
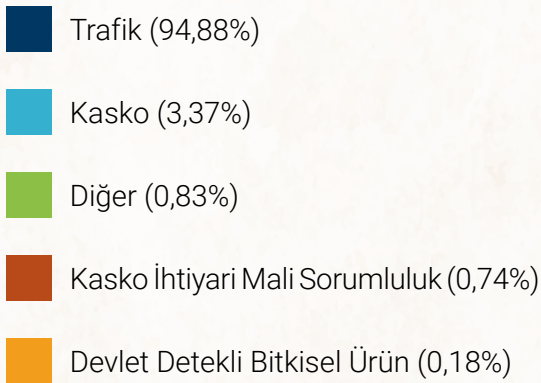
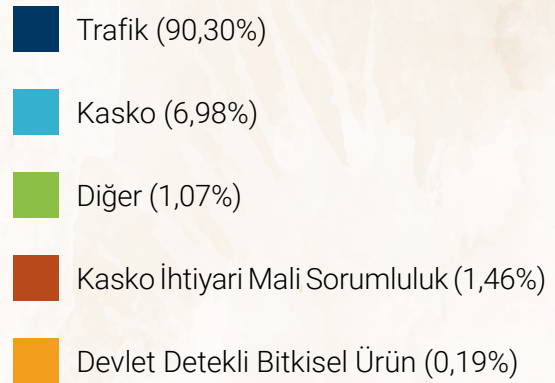
01.01.2022 tarihi itibarıyla itiraz başvuru ücretleri bir sonraki sayfada gösterilmiştir.

**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

2022 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının branş bazında oransal dağılımı aşağıda verilmiştir.

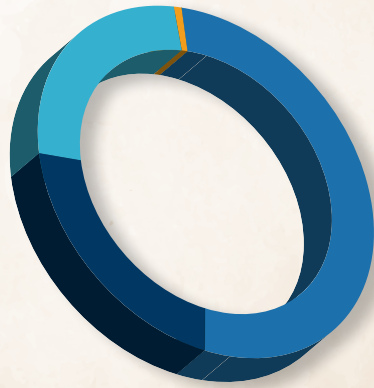
**Grafik 4.5.2** İtirazların Poliçe Türlerine Göre Dağılımı**2021 Yılı Grafiği (%)****2022 Yılı Grafiği (%)**

2022 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının branş bazında oransal dağılımı incelendiğinde en fazla itiraz başvurusunun, %90,30 ile Trafik branşında verilen kararlara karşı yapıldığı görülmektedir. Trafik branşını %6,98 ile Kasko branşı izlemektedir.

#### 4.5.3. İtirazların Uyuşmazlık Tutarı Bazında Dağılımı

2022 yılında yapılan itiraz başvurularının, uyuşmazlık miktar aralıklarına göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

**Grafik 4.5.3** İtirazların Uyuşmazlık Tutarlarına Göre Dağılımı



**2021 Yılı Grafiği (%)**



**2022 Yılı Grafiği (%)**





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

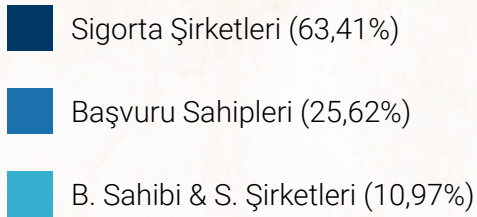
2021 ve 2022 yıllarında yapılan itiraz başvurularının, itiraz eden tarafa göre oransal dağılımını gösteren grafik aşağıda verilmiştir.

2022 yılında verilen kararlara karşı yapılan itiraz başvurularının %58,33'ünün sigorta kuruluşları tarafından, %32,80'inin sigortalılar ve diğer hak sahipleri tarafından, %8,87'sinin ise hem sigorta kuruluşları, hem de sigortalılar tarafından yapıldığı görülmektedir.

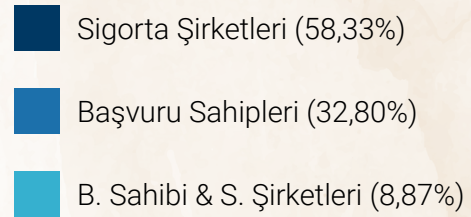
**Grafik 4.5.4** İtiraz Başvurularının İtiraz Eden Taraf Bazında Dağılımı



**2021 Yılı Grafiği (%)**



**2022 Yılı Grafiği (%)**



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

İtiraz Hakemlerince 2021 ve 2022 yıllarında verilen kararların, hüküm bazında oransal dağılımlarını gösteren tablo bir sonraki sayfada sunulmuştur.

**Tablo 4.5.5** İtiraz Kararlarının Hüküm Bazında Dağılımı

|                                                 | 2021   | 2022   |
|-------------------------------------------------|--------|--------|
| <b>Başvuru Sahibi Lehine Karar Değişikliği</b>  | 10,07% | 13,86% |
| <b>İtiraz Red</b>                               | 72,79% | 75,78% |
| <b>Sigorta Şirketi Lehine Karar Değişikliği</b> | 17,14% | 10,36% |

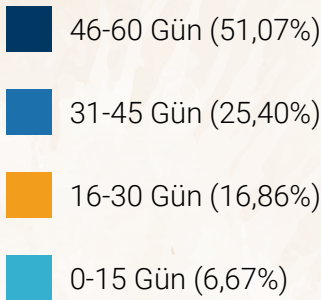
#### 4.5.6. İtiraz Hakem Heyeti Kararlarının Çözüm Süresi Bazında Dağılımı

İtiraz Hakemlerince 2021 ve 2022 yıllarında verilen kararların, uyuşmazlık çözüm süresi bazında oransal dağılımlarını gösteren grafik aşağıda sunulmuştur.

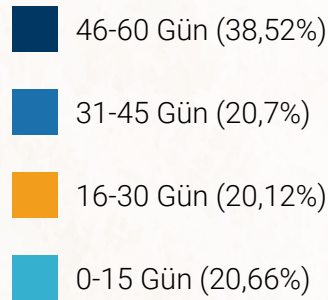
#### 4.5.6 2021 ve 2022 Yıllarında İtiraz Hakemlerince Verilen Kararların Çözüm Süresi Bazında Dağılımı



**2021 Yılı Grafiği (%)**



**2022 Yılı Grafiği (%)**



İtiraz hakemlerinin itirazları karara bağlama süresi 2021 yılında ortalama 55 gün, 2022 yılında 44 gün olarak gerçekleşmiştir.

## 5. ASLİYE HUKUK MAHKEMESİ İSTATİSTİK VERİLERİ

### 5.1. Görev Alan Hakim Sayısı

2021-2022 yıllarına ait Asliye Hukuk Mahkemelerinde görev alan Hakim sayısını içeren tablo aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 5.1** Görev Alan Hakim Sayısı

|              | 2021  | 2022  |
|--------------|-------|-------|
| Hakim (adet) | 9.539 | 9.578 |

### 5.2. Görülen Dava Sayısı

2021-2022 yıllarına ait Asliye Hukuk Mahkemelerinde görülen dava sayısını içeren tablo aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 5.2** Görülen Dava Sayısı

|                            | 2021      | 2022      |
|----------------------------|-----------|-----------|
| Görülen Dava Sayısı (adet) | 1.229.641 | 1.304.471 |

### 5.3. Dava Görülme ve Sonuçlandırma Süresi

2021-2022 yıllarına ait Asliye Hukuk Mahkemelerinde dava görülme ve sonuçlandırma süresini içeren tablo aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 5.3** Dava Görülme ve Sonuçlandırma Süresi

|                                 | 2021 | 2022 |
|---------------------------------|------|------|
| Dava Görülme Süresi (Gün)       | 391  | 376  |
| Dava Sonuçlandırma Süresi (Gün) | 373  | 425  |

### 5.4. Hakim Başına Düşen Ortalama Dosya Sayısı

2021-2022 yıllarına ait Asliye Hukuk Mahkemelerinde hakim başına düşen ortalama dosya sayısını içeren tablo aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 5.4** Hakim Başına Düşen Ortalama Dosya Sayısı

|                     | 2021 | 2022 |
|---------------------|------|------|
| Dosya Sayısı (adet) | 800  | 829  |

Bu başlık altındaki veriler, Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı, Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü'nün yayınladığı Adalet İstatistikleri raporundan alınmıştır.

## 6. BİLGİLENDİRME FAALİYETLERİ VE BİLGİ İŞLEM ALT YAPISI

Komisyon, 2022 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 2022 yılında da devam edilmiştir.

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

### 6.1. Komisyon İnternet Sitesi

#### 6.1.1. Genel

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

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

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

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



#### 6.1.2. İnternet Sitesine İlişkin İstatistik Veriler

Komisyon internet sitesine 2022 yılında gerçekleşen toplam ziyaret sayısı 2021 yılına göre %41'lik bir artışla 1.360.052 olmuştur. İnternet sitesine farklı kullanıcılar tarafından gerçekleştirilen ziyaretler ise önceki yıla göre %45 artış göstererek 525.903'e ulaşmıştır. Ziyaretlerin % 91'lik diliminin

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

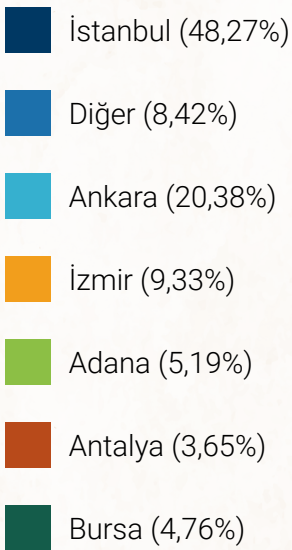
Ziyaretlerin il bazında dağılımına bakıldığında ise, 656.060 adedinin İstanbul, 284.800 adedinin Ankara, 125.996 adedinin İzmir, 70.133 adedinin Adana, 45.129 adedinin Antalya, 64.186 adedinin Bursa, 113.749 adedinin de diğer illerden gerçekleştirildiği görülmektedir. Site, rapor döneminde yurtdışından da toplam 18.645 kez ziyaret edilmiştir.

İnternet sitesine 2021 ve 2022 yıllarında yapılan ziyaretlerin il bazında oransal dağılımına ilişkin grafikler aşağıda verilmiştir.

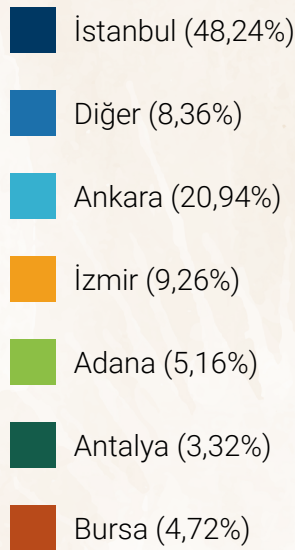
**Grafik 6.1.2** Komisyon İnternet Sitesine 2021 ve 2022 Yıllarında Yapılan Ziyaretlerin illere Göre Dağılımı



**2021 Yılı Grafiği (%)**



**2022 Yılı Grafiği (%)**



## 6.2. 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 itibariyle çıkarılacak Hakem Karar Dergisinde yayımlanır." hükmü yer almaktadır.

Bu çerçevede, Komisyon Başkanlığının 13.01.2010 tarih ve 20 sayılı toplantısında alınan karar uyarınca Bülten ve Hakem Karar Dergisi, Komisyonun internet sitesinden üç ayda bir elektronik olarak yayınlanmaktadır. 2022 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. 2022 yılında yayınlanan dört adet Hakem Karar Dergisinde, örnek teşkil edebilecek hakem kararları, ilgili poliçe türlerine göre tasnif edilerek kamuoyunun bilgisine sunulmuştur.



## 6.3. Komisyon Bilgi İşlem Sistemi

Komisyonun yapılan başvurularında 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 itibariyle 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 2022 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.

Komisyonun yapılan başvuruların dijital arşive aktarılması ve her türlü platformdan beslenerek kategorize edilip, Komisyon, dosyalara atanan hakem ve bilirkişilerin erişimine açılması sağlanmış olup, Komisyonun 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.

Komisyonun 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 Komisyonun itiraz edilebilmektedir.

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

Komisyonun 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, Komisyonun gelmeden veya fiziki bir evrak gönderimi gerçekleştirilmeden başvurularını yapmalarına dönük online başvuru platformu devreye alınmıştır.



Komisyonu avukat ile yapılan başvurularda vekalet ek olarak temin edilen suret harç makbuzlarının, Hazine ve Maliye Bakanlığından alınan görüş neticesinde zorunluluğu ortadan kaldırılmıştır.

Komisyonu avukat aracılığı ile yapılan başvurularda vekalet yapıştırılmak üzere taraflarca fiziksel olarak gönderilen baro pulunun, fiziksel gönderimi yerine, online baro pulu tahsilatı sistemi devreye alınmış, bu kapsamda vekalet ile yapılan başvurularda pul alımının baro kart üzerinden online olarak yapılması hususunda sistem geliştirmesi devreye alınmıştır.

## 7. MALİ TABLOLAR

Aşağıda sırasıyla, Komisyonun 31.12.2022 tarihli bilançosu ve özet gelir tablosu verilmiştir.

### 7.1. Bilanço

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2022 Tarihli Bilançosu ( TL )

| AKTİF (VARLIKLAR)                         |                       |
|-------------------------------------------|-----------------------|
| <b>I. DÖNEN VARLIKLAR</b>                 | <b>205.012.223</b>    |
| A. Hazır Deđerler                         | 177.944.237,57        |
| B. Ticari Alacaklar                       | 26.046.755,96         |
| C. Diğer Alacaklar                        | 138.521,73            |
| D. Personelden Alacaklar                  | 346.100,00            |
| E- Verilen Sipariř Avansları              | 47.839,58             |
| F- Gelecek Aylara Ait Giderler            | 263.738,51            |
| G- Personel Avansları                     | 223.063,17            |
| <b>II. DURAN VARLIKLAR</b>                | <b>6.608.807,05</b>   |
| A. Maddi Duran Varlıklar                  | 3.622.859,51          |
| B. Maddi Olmayan Duran Varlıklar          | 730.283,35            |
| a) Gelecek Yıllara Ait Gider Tahakkukları | 46.115,14             |
| b) Diğer Maddi Olmayan Duran Varlıklar    | 730.283               |
| C. Özel Maliyetler                        | 9.219.497,96          |
| D. Amortismanlar                          | -6.915.771,28         |
| <b>AKTİF (VARLIKLAR) TOPLAMI</b>          | <b>211.621.030,53</b> |

## Sigorta Tahkim Komisyonu

### PASİF (KAYNAKLAR)

#### I. KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR

168.566.442,71

|                                                                        |                |
|------------------------------------------------------------------------|----------------|
| A. Ticari Borçlar                                                      | 2.679.776,63   |
| B. Ödenecek Ücretler                                                   | 20.587.701,10  |
| C. Alınan Avanslar (Sonuçlanmamış Dosyalara İlişkin Başvuru Ücretleri) | 122.250.506,76 |
| D. Ödenecek Vergi ve Diğer Yükümler                                    | 18.461.708,01  |
| E. Ödenecek Sosyal Güvenlik Primleri                                   | 681.084,15     |
| F. Dönem Karı Vergi ve Diğer Yasal Yüküm. Karşılıkları                 | 5.103.575,54   |
| G. Dön.karının Peş.ödenen Vergi ve Diğer Yüküm. (-)                    | -1.245.669,39  |
| H. Gider Tahakkukları                                                  | 39.203,46      |

#### II. ÖZ KAYNAKLAR

43.054.587,82

|                                |               |
|--------------------------------|---------------|
| A. Ödenmiş Sermaye             | 750.000,00    |
| B. Geçmiş Yıllar Kârları       | 27.416.400,72 |
| C. Geçmiş Yıllar Zararları (-) | -2.039.087,97 |
| D. Dönem Net Kârı (Zararı)     | 16.927.275,07 |

### PASİF (KAYNAKLAR) TOPLAMI

211.621.030,53

## 7.2. Gelir Tablosu

Sigorta Tahkim Komisyonu 31.12.2022 Tarihli Gelir Tablosu (TL)

| SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU 2021 YILI GELİR TABLOSU | TUTAR              |
|--------------------------------------------------|--------------------|
| <b>A. GELİRLER</b>                               | <b>665.280.121</b> |
| 1. Sigorta Şirketleri Sabit Katılım Payı         | 1.380.000          |
| 2. Sigorta Şirketleri Dosya Başı Katılım Payı    | 345.200.596        |
| 3. Komisyona Başvuru Ücreti                      | 148.712.301        |
| 4. Bilirkişi Ücreti                              | 169.436.538        |
| 5. Diğer Gelirler                                | 550.686            |
| <b>B. FAALİYET GİDERLERİ(-)</b>                  | <b>669.109.559</b> |
| <b>C- FAALİYET KÂRI VEYA ZARARI</b>              | <b>-3.829.438</b>  |
| <b>D. FAALİYET DIŞI GELİR VE KÂRLAR</b>          | <b>26.020.437</b>  |
| 1. Faiz Gelirleri                                | 24.913.385         |
| 2. Kambiyo Kârları                               | 0                  |
| 3. Diğer Olağan Dışı Gelir ve Karlar             | 1.107.052          |
| <b>E. FAALİYET DIŞI GİDERLER VE ZARARLAR</b>     | <b>-160.148</b>    |
| <b>F. DÖNEM BRÜT KÂRI VEYA ZARARI (KÂR)</b>      | <b>22.030.850</b>  |
| <b>G. VERGİ VE DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLERİ</b>          | <b>-5.103.576</b>  |
| <b>H. DÖNEM NET KÂRI VEYA ZARARI (KÂR)</b>       | <b>16.927.275</b>  |



# INSURANCE ARBITRATION COMMISSION

ANNUAL REPORT | 2022



# Content

|                                                                                    |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>PREFACE</b> .....                                                               | <b>56</b>  |
| <b>INTRODUCTION</b> .....                                                          | <b>58</b>  |
| Vision.....                                                                        | 59         |
| Mission.....                                                                       | 59         |
| <b>1. ORGANIZATION OF INSURANCE ARBITRATION COMMISSION</b> .....                   | <b>60</b>  |
| 1.1. The Board of Directors .....                                                  | 60         |
| 1.2. Departments and Staff.....                                                    | 61         |
| 1.3. Organizational Chart.....                                                     | 62         |
| <b>2. INSURANCE ARBITRATORS AND APPEAL ARBITRATORS</b> .....                       | <b>63</b>  |
| 2.1. General Information.....                                                      | 63         |
| 2.2. Statistical Data Related to Insurance Arbitrators and Appeal Arbitrators..... | 63         |
| 2.3. Arbitrators' Fees .....                                                       | 65         |
| <b>3. MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS</b> .....                                    | <b>66</b>  |
| 3.1. General Information About Membership of Arbitration System .....              | 66         |
| 3.2. Information on Member Establishments .....                                    | 66         |
| 3.3. Market Shares of Member Establishments in Insurance Sector .....              | 67         |
| <b>4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2022</b> .....                        | <b>71</b>  |
| 4.1. General Evaluation About Applications Made in 2022.....                       | 71         |
| 4.2. Application Fees .....                                                        | 72         |
| 4.3. Statistical Data on Applications .....                                        | 73         |
| 4.4. Statistical Data Regarding Arbitrators' Decisions .....                       | 86         |
| 4.5. Information About Appeals .....                                               | 88         |
| <b>5. CIVIL COURT OF FIRST INSTALLATION STATISTICAL DATA</b> .....                 | <b>94</b>  |
| 5.1. Number of Judges in Charge.....                                               | 94         |
| 5.2. Number of Cases Seen .....                                                    | 94         |
| 5.3. Case Hearing and Concluding Period .....                                      | 94         |
| 5.4. Average Number of Files Per Judge.....                                        | 94         |
| <b>6. ACTIVITIES REGARDING INFORMING THE PUBLIC AND IT INFRASTRUCTURE</b> .....    | <b>95</b>  |
| 6.1. Commission's Website.....                                                     | 95         |
| 6.2. Bulletin and Arbitrator Decisions Journal.....                                | 97         |
| 6.3. Commission's IT System .....                                                  | 97         |
| <b>7. FINANCIAL STATEMENTS</b> .....                                               | <b>100</b> |
| 7.1. Balance Sheet .....                                                           | 100        |
| 7.2. Income Statement .....                                                        | 102        |
| <b>EK-1 INSURANCE ARBITRATORS LIST</b> .....                                       | <b>103</b> |
| <b>EK-2 APPEAL ARBITRATIONS LIST</b> .....                                         | <b>109</b> |
| <b>EK-3 MEMBER INSURANCE ESTABLISHMENTS</b> .....                                  | <b>112</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 2022, the Commission, has completed its thirteenth calendar year. In this context, the report, containing detailed information regarding the activities carried out by Commission in 2022 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.

501.032 applications were made to the Commission in 2022, with a sequence of 70% compared to the previous year. It houses the place where most of the insurance disputes of the arbitration system, which everyone is known to use day by day, which shows that the applications showed a 128% increase in 2021 compared to 2020. It continues to work on the digitization of the usage time to introduce the system to wider audiences. These separations were successfully completed in the online system in 2022 in the supply of bar association stamps affixed to the attorneys in applications made through lawyers. It is estimated that this operating life will continue increasingly in the arbitration operation in the resolution of insurance disputes in the coming years.

334.145 disputes arising from insurance contracts were resolved by insurance arbitrators. The average resolution period of the disputes by insurance arbitrators realised as 89 days in 2022. Despite the increase in application numbers and the number of files that are resolved by arbitrators, in 2022 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 45 in 2022. Member establishments consist of 42 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, 30 are operating in non-life branches, and 12 are operating in life branch.

The total premium volume of the sector as of 31.12.2022 was 204.153.485.703 TL in non-life branches and 30.858.314.007 TL in the life branch. The cumulative shares of the member companies in the total premium volume realized as 83.22 % (169.887.486.699 TL) in non-life branches and %71,04 (21.922.651.251 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 eight 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 2022. The Report is also available to the general public in the electronic format on the website of the Commission. (<http://www.sigortatahkim.org.tr>).

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



Mehmet VERİM  
**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 eight 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 1.339.178 applications from that date until 31.12.2022. The Commission has made a total of 501.032 applications in 2022. 500.317 of the applications were in non-life branches, and 715 were in the life branch. 412.835 of the applications were made against the member establishments, while 88.197 were made against non-members. 40.506 applications could not be processed as they were not in the competence of the Commission and 11.007 application files were closed by the rapporteurs due to the relevant regulations. In 1.224 files, parties to the dispute reached a voluntary settlement during the rapporteur examination stage.

Total numbers of members in arbitrations system was 45 in 2022. Member establishments consist of 42 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, 30 are operating in non-life branches, and 12 are operating in life branch.

The numbers of active insurance arbitrators in the list was 246 as of December 31th 2022. 232 of the arbitrators were registered to the non-life arbitrators list while 14 of them were registered as life arbitrators. With the participation of the new appeal arbitrators, the number of the appeal arbitrators increase to 74 as of 31.12.2022

## **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 academician 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 31.12.2022 are given as follows.

| Members of the Board of Directors |                          |                                        |
|-----------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|
| <b>Chairperson</b>                | Mehmet VERİM             | SEDDK* Representative                  |
| <b>Vice Chairperson</b>           | Ahmet YAŞAR              | 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.

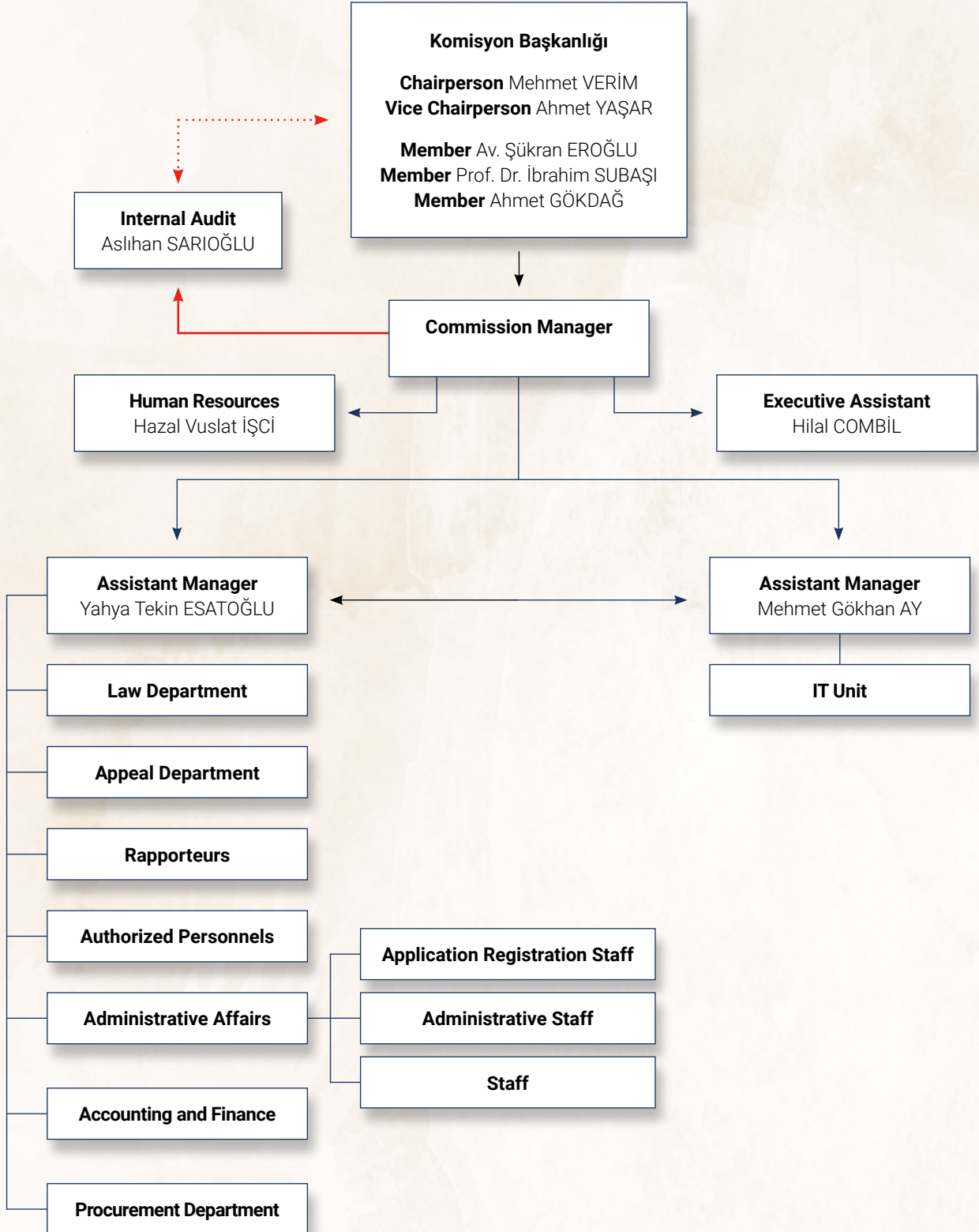
The Manager, Assistant Managers and Rapporteurs working in the Commission have to fulfil the criteria laid down in the Article 30 of the Law No. 5684.

Insurance Arbitration Commission, In addition to members of the board of directors, Commission Manager (1), Assistant Manager (2), Unit Manager(6), Rapporteurs (23), Appeal Staff (1), Authorizations Staff (15) and other staff served with total 96 staff as of 31.12.2022.

<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 31.12.2022.



## 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 246 active insurance arbitrators and 74 appeal arbitrators registered to the list of insurance arbitrators by the end of 2022, 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 246 active insurance arbitrators registered to insurance arbitrator list, 160 are insurance lawyers, 86 are experts in the insurance industry.

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

As of 31.12.2022, 2 of the 74 appeal arbitrators appointed from arbitrators that work as an insurance arbitrators previously and 72 arbitrator were directly assigned as an appeal arbitrator.

The distribution of 246 active insurance arbitrators, of whom 232 are registered in non-life branches and 14 are registered in the life branch, and 74 appeal arbitrators is shown in the following graphic on the basis of branch and province.



#### Insurance Arbitrators

|              |           |
|--------------|-----------|
| Istanbul 144 | Adana 4   |
| Ankara 77    | Bursa 3   |
| Izmir 16     | Antalya 3 |
| Other 9      |           |



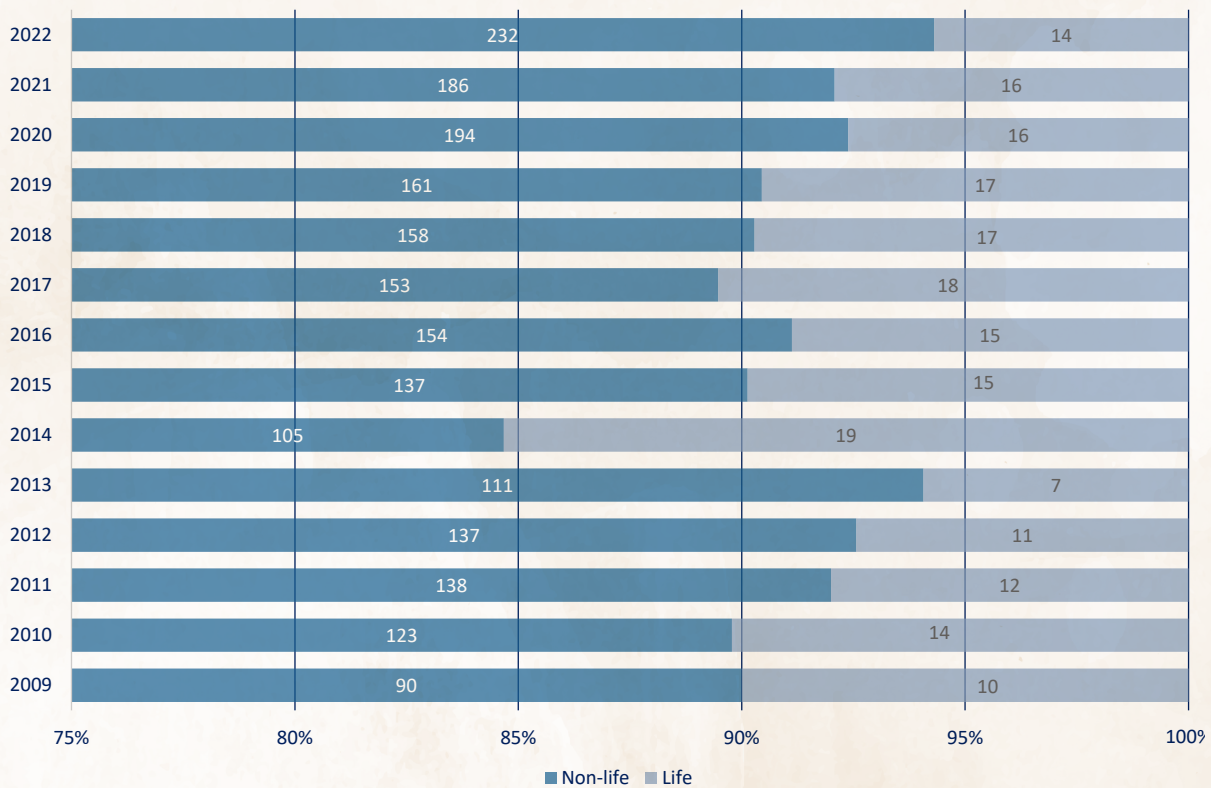
#### Appeal Arbitrators

|             |           |
|-------------|-----------|
| Ankara 26   | Antalya 5 |
| Istanbul 25 | Adana 3   |
| Izmir 12    | Samsun 3  |
| Other 5     |           |

As seen from the graphic above, 139 of 246 insurance arbitrators are active in Istanbul. Istanbul is followed by Ankara with 72 arbitrators and Izmir with 16 arbitrators. A total of 19 insurance arbitrators are active in 12 provinces other than three major cities.

Appeal arbitrators started to work in 2009. There are 74 appeal arbitrators in the list. And 25 of them are active in Ankara. Ankara is followed by Istanbul with 23 arbitrators and Izmir with 11 arbitrators. 15 appeal arbitrators are active in 6 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 2022, the number of member establishments increased to 45. 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         | Corpus Sigorta                |
|             | 05.08.2009  | Ege Sigorta                      | 14.08.2009         | Metlife Emeklilik ve Hayat    |
|             | 05.08.2009  | Groupama 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>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 2022 was 235.011.799.710 TL, and 204.153.485.703 TL of the said premium volume was realized in non-life branches, and 30.858.314.007 TL of it was in the life branch.

As of the end of 2021, share of the member establishments in non-life premium volume in the sector was 94.256.163.590 TL. which constituted 89,51% of the sector non-life premium production. At the end of 2022, the premium volume of member establishments in non-life branches amounted to 169.887.486.699 TL which constituted 83,22 % 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 12.897.965.615 TL as of the end of 2021, which constituted 72,21% of the sector premium production. In 2022, the total premium production of member establishments in life branch was 21.922.651.251TL and their share in the total premium volume in life branch was 71,04%.

As of 31.12.2022, 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                        | 12/31/2022     |                |               |                |                |                |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
|                                     | NonLife (TL)   | Market Share % | Life          | Market Share % | Total (TL)     | Market Share % |
| AgeSA Hayat ve Emeklilik            | 76.988.184     | 0,04%          | 3.639.920.891 | 11,80%         | 3.716.909.075  | 1,58%          |
| Ak Sigorta                          | 13.561.331.983 | 6,64%          |               |                | 13.561.331.983 | 5,77%          |
| Allianz Hayat ve Emeklilik          | 1.268.753      | 0,00%          | 316.068.510   | 1,02%          | 317.337.262    | 0,14%          |
| Allianz Sigorta                     | 22.307.673.363 | 10,93%         |               |                | 22.307.673.363 | 9,49%          |
| Allianz Yam ve Emeklilik            | 1.859.428      | 0,00%          | 3.027.380.045 | 9,81%          | 3.029.239.473  | 1,29%          |
| Ana Sigorta                         | 595.282.553    | 0,29%          |               |                | 595.282.553    | 0,25%          |
| Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi | 23.755.830.190 | 11,64%         |               |                | 23.755.830.190 | 10,11%         |
| Anadolu Hayat Emeklilik             | 1.149.093      | 0,00%          | 3.520.922.220 | 11,41%         | 3.522.071.313  | 1,50%          |

| Company Name                            | 12/31/2022     |                |               |                |                |                |
|-----------------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
|                                         | NonLife (TL)   | Market Share % | Life          | Market Share % | Total (TL)     | Market Share % |
| <b>Axa Hayat ve Emeklilik</b>           | 197.310        | 0,00%          | 46.478.303    | 0,15%          | 46.675.613     | 0,02%          |
| <b>Axa Sigorta</b>                      | 13.298.423.196 | 6,51%          |               |                | 13.298.423.196 | 5,66%          |
| <b>Bereket Sigorta</b>                  | 4.868.781.650  | 2,38%          |               |                | 4.868.781.650  | 2,07%          |
| <b>BNP Paribas Cardif Emeklilik</b>     | 40.972.583     | 0,02%          | 713.623.731   | 2,31%          | 754.596.314    | 0,32%          |
| <b>BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta</b> | 7.371.269      | 0,00%          | 723.646.372   | 2,35%          | 731.017.640    | 0,31%          |
| <b>BNP Paribas Cardif Sigorta</b>       | 1.151.404.693  | 0,56%          |               |                | 1.151.404.693  | 0,49%          |
| <b>Chubb</b>                            | 1.659.527.420  | 0,81%          |               |                | 1.659.527.420  | 0,71%          |
| <b>Cigna Sağlık Hayat ve Emeklilik</b>  | 264.890.797    | 0,13%          | 2.089.218.821 | 6,77%          | 2.354.109.618  | 1,00%          |
| <b>Coface Sigorta</b>                   | 375.361.944    | 0,18%          |               |                | 375.361.944    | 0,16%          |
| <b>Demir Sağlık ve Hayat Sigorta</b>    | 482.592.619    | 0,24%          | 375.302       | 0,00%          | 482.967.921    | 0,21%          |
| <b>Ethica Sigorta</b>                   | 2.816.193.767  | 1,38%          |               |                | 2.816.193.767  | 1,20%          |
| <b>Eureka Sigorta</b>                   | 4.839.367.330  | 2,37%          |               |                | 4.839.367.330  | 2,06%          |
| <b>Garanti Emeklilik ve Hayat</b>       | 10.171.760     | 0,00%          | 2.579.556.400 | 8,36%          | 2.589.728.160  | 1,10%          |
| <b>Generali Sigorta</b>                 | 662.407.225    | 0,32%          |               |                | 662.407.225    | 0,28%          |
| <b>Gri Sigorta</b>                      | 548.821.285    | 0,27%          |               |                | 548.821.285    | 0,23%          |
| <b>Groupama Hayat</b>                   | 2.402.176      | 0,00%          | 38.076.151    | 0,12%          | 40.478.327     | 0,02%          |
| <b>Groupama Sigorta</b>                 | 4.192.023.970  | 2,05%          |               |                | 4.192.023.970  | 1,78%          |
| <b>Gulf Sigorta</b>                     | 2.160.834.054  | 1,06%          |               |                | 2.160.834.054  | 0,92%          |
| <b>HDI Sigorta</b>                      | 13.823.561.381 | 6,77%          |               |                | 13.823.561.381 | 5,88%          |
| <b>Koru Sigorta</b>                     | 1.241.636.097  | 0,61%          |               |                | 1.241.636.097  | 0,53%          |

| Company Name               | 12/31/2022             |                |                       |                |                        |                |
|----------------------------|------------------------|----------------|-----------------------|----------------|------------------------|----------------|
|                            | NonLife (TL)           | Market Share % | Life                  | Market Share % | Total (TL)             | Market Share % |
| Magdeburger Sigorta        | 777.746.512            | 0,38%          |                       |                | 777.746.512            | 0,33%          |
| Metlife Emeklilik ve Hayat | 507.935.852            | 0,25%          | 2.005.416.967         | 6,50%          | 2.513.352.819          | 1,07%          |
| Neova Katılım Sigorta      | 5.693.771.168          | 2,79%          |                       |                | 5.693.771.168          | 2,42%          |
| Ray Sigorta                | 6.148.770.094          | 3,01%          |                       |                | 6.148.770.094          | 2,62%          |
| Sompo Sigorta              | 10.085.231.032         | 4,94%          |                       |                | 10.085.231.032         | 4,29%          |
| Şeker Sigorta              | 803.129.453            | 0,39%          |                       |                | 803.129.453            | 0,34%          |
| Türk Nippon Sigorta        | 1.858.109.284          | 0,91%          |                       |                | 1.858.109.284          | 0,79%          |
| Türkiye Hayat ve Emeklilik | 16.553.323             | 0,01%          | 6.861.888.430         | 22,24%         | 6.878.441.753          | 2,93%          |
| Türkiye Sigorta            | 25.173.422.675         | 12,33%         |                       |                | 25.173.422.675         | 10,71%         |
| Unico Sigorta              | 3.001.746.814          | 1,47%          |                       |                | 3.001.746.814          | 1,28%          |
| VHV Allgemeine Sigorta     | 646.607.085            | 0,32%          |                       |                | 646.607.085            | 0,28%          |
| Zurich Sigorta             | 2.426.137.334          | 1,19%          |                       |                | 2.426.137.334          | 1,03%          |
| <b>Member Total</b>        | <b>169.887.486.699</b> | <b>83,22%</b>  | <b>25.562.572.142</b> | <b>82,84%</b>  | <b>195.450.058.841</b> | <b>83,17%</b>  |
| <b>Sektor Total</b>        | <b>204.153.485.703</b> | <b>86,87%</b>  | <b>30.858.314.007</b> | <b>13,13%</b>  | <b>235.011.799.710</b> | <b>100,00%</b> |



## 4. APPLICATIONS MADE TO THE COMMISSION IN 2022

### 4.1. General Evaluation About Applications Made in 2022

As of the end of 2022, 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 2022 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 2022. 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 128.878 in 2020 and 294.472 in 2021, it increased to 501.032 in 2022 which means a 288,76% increase compared to 2020 and a 70,14% increase compared to 2021. Concerning 501.032 applications made in 2022, 500.317 (99,86%) of them were from non-life branches, while 715 (0,14%) of them were from life branch.

When applications are evaluated according to policy types, it would be seen that 98,90% (95,11% Traffic- land Vehicles TPL insurance and 3,79% 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 94,88% in 2021, rate increased to 95,11% in 2022. Applications regarding motor own damage insurance had a share of 3,79% in 2022, while it was 3,37% in 2021.

When the distributions of the applications based on dispute amounts are examined, it is seen that 69,54% of the applications in 2020 and 74,66% of the applications in 2021 were related to claims below 5.000 TL. In 2022, rate of claims below 5.000 TL was realised as 77,03%. Rate of claims between 5.000 and 15.000 TL realised as 16,57% in 2022. In 2021, rate of applications between 15.000 and 40.000 TL was 5,14% it realised as 4,35% in 2022. Rate of disputes concerning claims of 40.000 TL and above was 2,05% in 2022.

In 2022, 99% of the applications made by real person and 99% of the applications made by legal person were submitted by attorneys.

In 2022, number of files settled by insurance arbitrators reached 334.145 by a 71,66% increase compared to 194.651 files which were settled in the previous year. Claims of applicants were

fully accepted in 213.856 files (64%) and partially accepted in 63.807 files (19,10%). On the other hand, compensation claims in 56.482 files (16,90%) 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 89 days in 2022.

In 2022, 40.506 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 1.224 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 2022 is evaluated, then the results of 2021-2022 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 2021 and 2022 is given comparatively.

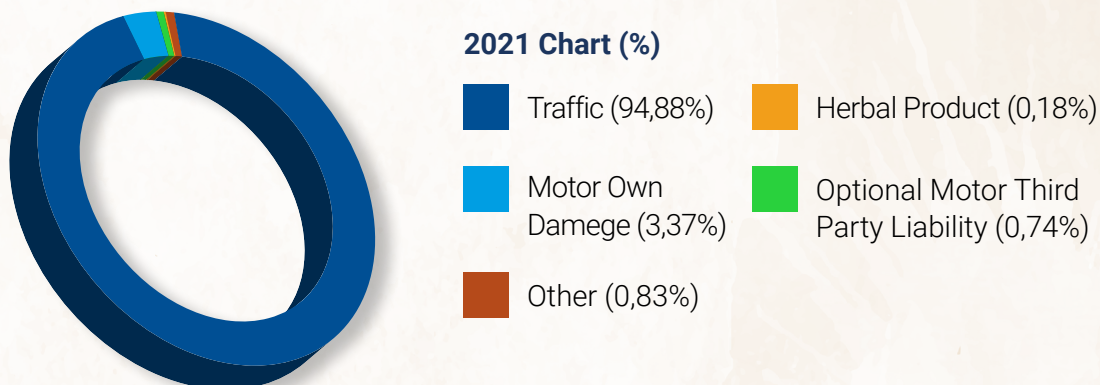
**Table 4.3.1** Distributions of Applications by Life/Non-Life Branches(%)

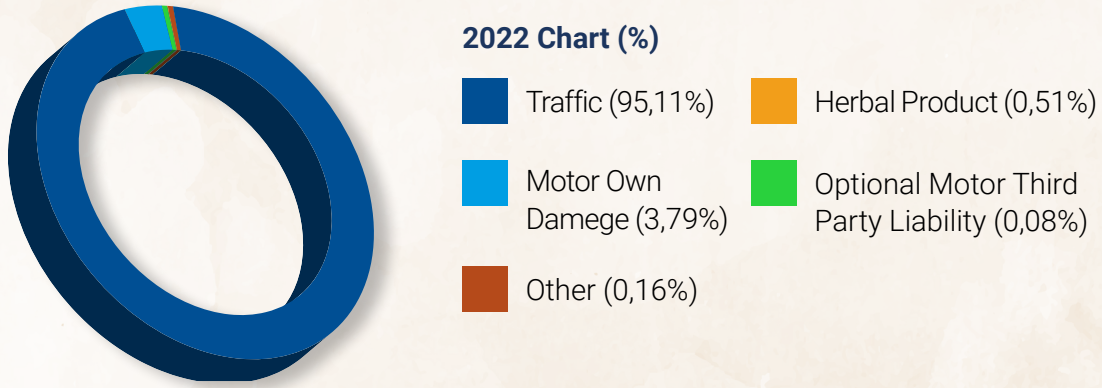
| 2021        |                  | 2022             |             |
|-------------|------------------|------------------|-------------|
| Life        | Non-Life         | Life             | Non-Life    |
| 728 (0,25%) | 293.744 (99,75%) | 500.318 (99,86%) | 714 (0,14%) |

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

The proportional distribution of applications made in 2021 and 2022 on the basis of policy types is provided in the chart below.

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





The table showing the quantitative and proportional distribution of applications on the basis of policy types in 2021 and 2022 is provided below.

**Table 4.3.2** Distribution of Applications by Policy Types in 2021 and 2022

| Distribution of Applications by Policy Type           | 2021    |       | 2022   |        |
|-------------------------------------------------------|---------|-------|--------|--------|
|                                                       | Number  | %     | Number | %      |
| Trafik                                                | 279.409 | 94,88 | 476556 | 95,11% |
| Kasko                                                 | 9.928   | 3,37  | 18980  | 3,79%  |
| Motorlu Kara Taşıtları İhtiyari Sorumluluk            | 2.189   | 0,74  | 2572   | 0,51%  |
| Devlet Destekli Bitkisel Ürün                         | 490     | 0,17  | 389    | 0,08%  |
| Kredi                                                 | 416     | 0,14  | 303    | 0,06%  |
| Yangın                                                | 241     | 0,08  | 248    | 0,05%  |
| Sağlık (Hayat)                                        | 153     | 0,05  | 214    | 0,04%  |
| Karayolu Yolcu Taşımacılığı Zorunlu Koltuk Ferdi Kaza | 292     | 0,1   | 194    | 0,04%  |
| Zorunlu Deprem                                        | 212     | 0,07  | 133    | 0,03%  |
| Deprem ve Sel Dışındaki Doğal Afetler                 | 84      | 0,03  | 130    | 0,03%  |
| Üçüncü Şahıslara Karşı Mali Sorumluluk                | 76      | 0,03  | 108    | 0,02%  |
| Ferdi Kaza                                            | 98      | 0,03  | 99     | 0,02%  |
| Motorlu Kara Taşıtları Dışındaki Motorlu Araçlar      | 12      | -     | 97     | 0,02%  |
| Hırsızlık                                             | 60      | 0,02  | 82     | 0,02%  |
| Sel                                                   | 15      | 0,01  | 82     | 0,02%  |
| Mesleki Sorumluluk                                    | 26      | 0,01  | 78     | 0,02%  |
| Ferdi Kaza (Hayat)                                    | 60      | 0,02  | 77     | 0,02%  |

| Distribution of Applications by Policy Type                        | 2021   |      | 2022   |       |
|--------------------------------------------------------------------|--------|------|--------|-------|
|                                                                    | Number | %    | Number | %     |
| İşveren Mali Sorumluluk                                            | 54     | 0,02 | 65     | 0,01% |
| Mot.Kar.Taş.İhtiyari Mali Sorumluluk (Kazanç/Mahrumiyet/Gün kaybı) | -      | -    | 57     | 0,01% |
| Makine kırılması                                                   | 57     | 0,02 | 52     | 0,01% |
| Zorunlu Karayolu Taşımacılık Mali Sorumluluk                       | 60     | 0,02 | 50     | 0,01% |
| Elektronik cihaz                                                   | 27     | 0,01 | 49     | 0,01% |
| Emtea                                                              | 33     | 0,01 | 40     | 0,01% |
| Tekne – Deniz araçları                                             | 48     | 0,02 | 37     | 0,01% |
| Hastalık (Hayat)                                                   | 18     | 0,01 | 36     | 0,01% |
| Diğerleri (Hayat)                                                  | 25     | 0,01 | 35     | 0,01% |
| Sağlık                                                             | 32     | 0,01 | 34     | 0,01% |
| Devlet Destekli Hayvan Hayat                                       | 70     | 0,02 | 30     | 0,01% |
| Cam kırılması                                                      | 8      | -    | 25     | 0,00% |
| Seyahat Sağlık (Hayat)                                             | 12     | -    | 22     | 0,00% |
| İnşaat                                                             | 34     | 0,01 | 20     | 0,00% |
| Toprak kayması                                                     | 7      | -    | 18     | 0,00% |
| Seyahat Sağlık                                                     | 6      | -    | 17     | 0,00% |
| Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk                                  | -      | -    | 16     | 0,00% |
| Tüpgaz zorunlu sorumluluk                                          | 14     | -    | 11     | 0,00% |
| İstihdam (Hayat)                                                   | 13     | -    | 9      | 0,00% |
| Maden Çalışanları Zorunlu Ferdi Kaza                               | 9      | -    | 8      | 0,00% |
| Kredi-Borcun Ödenmemesi                                            | -      | -    | 7      | 0,00% |
| İhtiyari Deprem                                                    | 16     | 0,01 | 7      | 0,00% |
| İrat Ödemeleri (Hayat)                                             | 3      | -    | 6      | 0,00% |
| Hayvan Hayat                                                       | 2      | 0    | 6      | 0,00% |
| Devlet Destekli Sera                                               | 1      | -    | 5      | 0,00% |
| Patlama                                                            | 2      | -    | 4      | 0,00% |
| Hukuksal koruma                                                    | 18     | 0,01 | 4      | 0,00% |
| Diğer Finansal Kayıplar                                            | 99     | 0,03 | 3      | 0,00% |
| Tehlikeli Maddeler Zorunlu Sorumluluk                              | 8      | -    | 3      | 0,00% |

| Distribution of Applications by Policy Type   | 2021           |             | 2022           |             |
|-----------------------------------------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
|                                               | Number         | %           | Number         | %           |
| Evlilik/Doğum Sigortası                       | -              | -           | 2              | 0,00%       |
| Özel Güvenlik Mali Sorumluluk                 | 3              | -           | 2              | 0,00%       |
| Uzun Vadeli Konut Kredisi                     | -              | -           | 2              | 0,00%       |
| Asansör Üçüncü Kişilere Karşı Mali Sorumluluk | -              | -           | 1              | 0,00%       |
| Nükleer Enerji                                | -              | -           | 1              | 0,00%       |
| Uçak Yolcu Kaza                               | 4              | -           | 1              | 0,00%       |
| Uçak – Tekne                                  | 1              | -           | 1              | 0,00%       |
| Hastalık                                      | 5              | -           | 1              | 0,00%       |
| İstihdam                                      | 9              | -           | 1              | 0,00%       |
| Yapı Denetimi Zorunlu Mali Sorumluluk         | -              | -           | 1              | 0,00%       |
| Göl Araçları                                  | -              | -           | 1              | 0,00%       |
| Beklenmeyen Ticari Giderler                   | 1              | -           | -              | -           |
| Devlet Destekli Kümes Hayvan Hayat            | 1              | -           | -              | -           |
| Dolu Sera                                     | 2              | -           | -              | -           |
| Montaj                                        | 3              | -           | -              | -           |
| Kar Kaybı                                     | 1              | -           | -              | -           |
| İhracat Kredi                                 | 1              | -           | -              | -           |
| Emniyet Suistimal                             | 1              | -           | -              | -           |
| Kira ve Gelir Kaybı                           | -              | -           | -              | -           |
| Destek Genel                                  | 2              | -           | -              | -           |
| Devlet Destekli Su Ürünleri                   | 1              | -           | -              | -           |
| <b>Total</b>                                  | <b>294.472</b> | <b>100%</b> | <b>501.032</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 98,25% of the applications made in 2021 consisted of disputes arising from Motor Vehicle TPL (traffic) and motor own damage insurance, the rate is realised as 98,90% in 2022. On the other hand while applications arising from traffic insurance (Motor Vehicle TPL) was 94,88% in 2021, it realised as 95,11% in 2022 whereas applications arising from motor own damage was 3,37% in 2021 it realized as 3,79% in 2022.

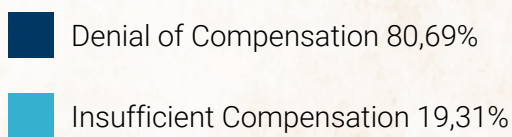
### 4.3.3. Distribution of Applications Based on Content of Claims

In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2021 and 2022 is provided on the basis of the content of claims.

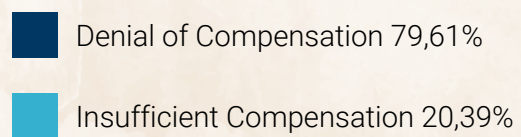
**Chart 4.3.3** Distribution of Applications Based on Content of Claims



**2021 Chart (%)**



**2022 Chart (%)**



The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2021 and 2022 on the basis of the content of claims is provided below.

**Table 4.3.3** Distribution of Applications Based on Content Of Claims in 2021 and 2022

| Distribution of Applications Based on Content of Claims | 2021           | %           | 2022           | %           |
|---------------------------------------------------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
| Denial of Compensation                                  | 237.620        | 80,69       | 398.859        | 79,61%      |
| Insufficient Compensation                               | 56.852         | 19,31       | 102.173        | 20,39%      |
| <b>Total</b>                                            | <b>294.472</b> | <b>%100</b> | <b>501.032</b> | <b>%100</b> |

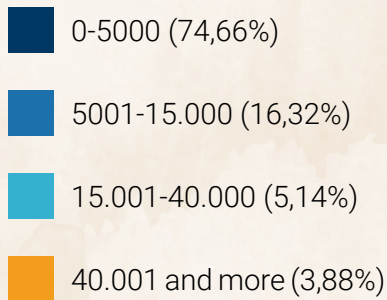
#### 4.3.4. Distribution of Applications by Quantity

In the chart below, the proportional distribution of applications made in 2021 and 2022 on the basis of dispute amounts is provided.

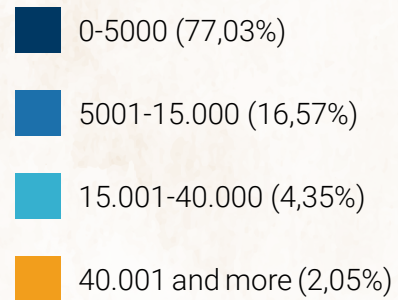
**Chart 4.3.4** Distribution of Applications by Dispute Amounts (TL)



**2021 Chart (%)**



**2022 Chart (%)**



The table showing the quantitative and proportional distribution of applications made to the Commission in 2021 and 2022 on the basis of dispute amounts is provided below.

**Table 4.3.4** Distribution of Applications by Dispute Amounts in 2021 and 2022

| Amount<br>(TL) | 2021           |             | 2022           |                |
|----------------|----------------|-------------|----------------|----------------|
|                | Number         | %           | Number         | %              |
| 0-5.000        | 219.858        | 74,66       | 385.965        | 77,03%         |
| 5.001-15.000   | 48.046         | 16,32       | 83.000         | 16,57%         |
| 15.001-40.000  | 15.146         | 5,14        | 21.803         | 4,35%          |
| 40.001+        | 11.422         | 3,88        | 10.264         | 2,05%          |
| <b>Total</b>   | <b>294.472</b> | <b>100%</b> | <b>501.032</b> | <b>100,00%</b> |

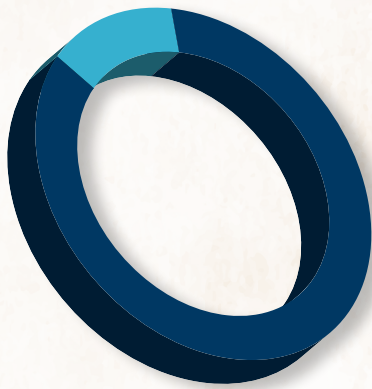
It is observed upon the examination of the charts that about 93,60% of the applications in 2022 was concerning disputes of 15.000 TL and below. The rate of applications regarding disputes between 15.000 – 40.000 TL was realized as 4,35%, while applications regarding disputes above 40.000 TL was realized as 2,05% in 2022.

#### 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 2021 and 2022 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



**2021 Chart (%)**

Legal Person 40.360 (13,88%)

Real Person 254.112 (86,12%)



**2022 Chart (%)**

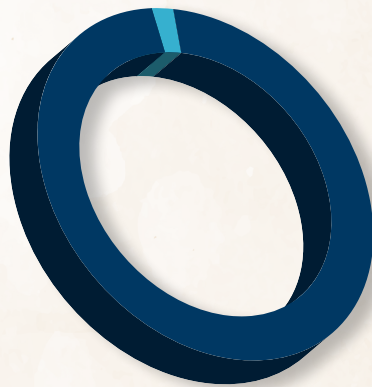
Legal Person 60.597 (12,09%)

Real Person 440.435 (87,91%)

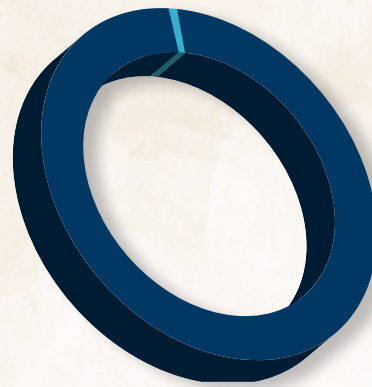
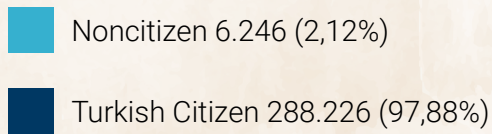
#### 4.3.5.2. Distribution by Nationality

The distribution of applications made to the Commission on the basis of the nationalities of real person applicants in 2021 and 2022 is provided below as a graphic.

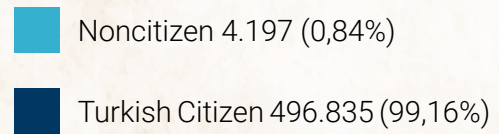
**Table 4.3.5.2** Distribution of Applicants by Nationality in 2021 and 2022



**2021 Chart (%)**



**2022 Chart (%)**



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

In the table below, the distribution of applications made in 2021 and 2022, 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

|                                     | 2021   | 2022   |
|-------------------------------------|--------|--------|
| Associations & Official Institution | 0,25%  | 0,20%  |
| Companies                           | 99,75% | 99,80% |



#### 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 2021 and 2022 is provided below as a table.

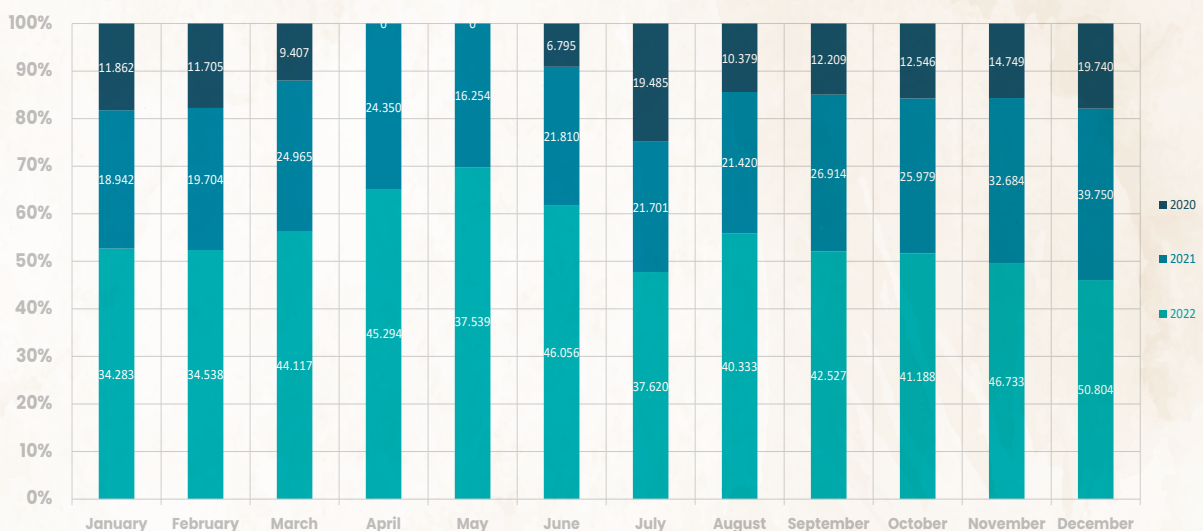
**Table 4.3.5.4** Distribution of Applications in 2021 and 2022 on the Basis Representation of the Applicant

|              | 2021                      |                                         |                                   | 2022                      |                                         |                                   |
|--------------|---------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|
|              | 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  | 254.110                   | 250.586                                 | 99%                               | 440.438                   | 437.116                                 | 99%                               |
| Legal Person | 40.362                    | 39.982                                  | 99%                               | 60.598                    | 60.439                                  | 100%                              |
| <b>Total</b> | <b>294.472</b>            | <b>290.568</b>                          | <b>99%</b>                        | <b>501.036</b>            | <b>497.555</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 2022 is provided.

**Chart 4.3.6.1** Comparative Application Numbers by Months from 2021 to 2022

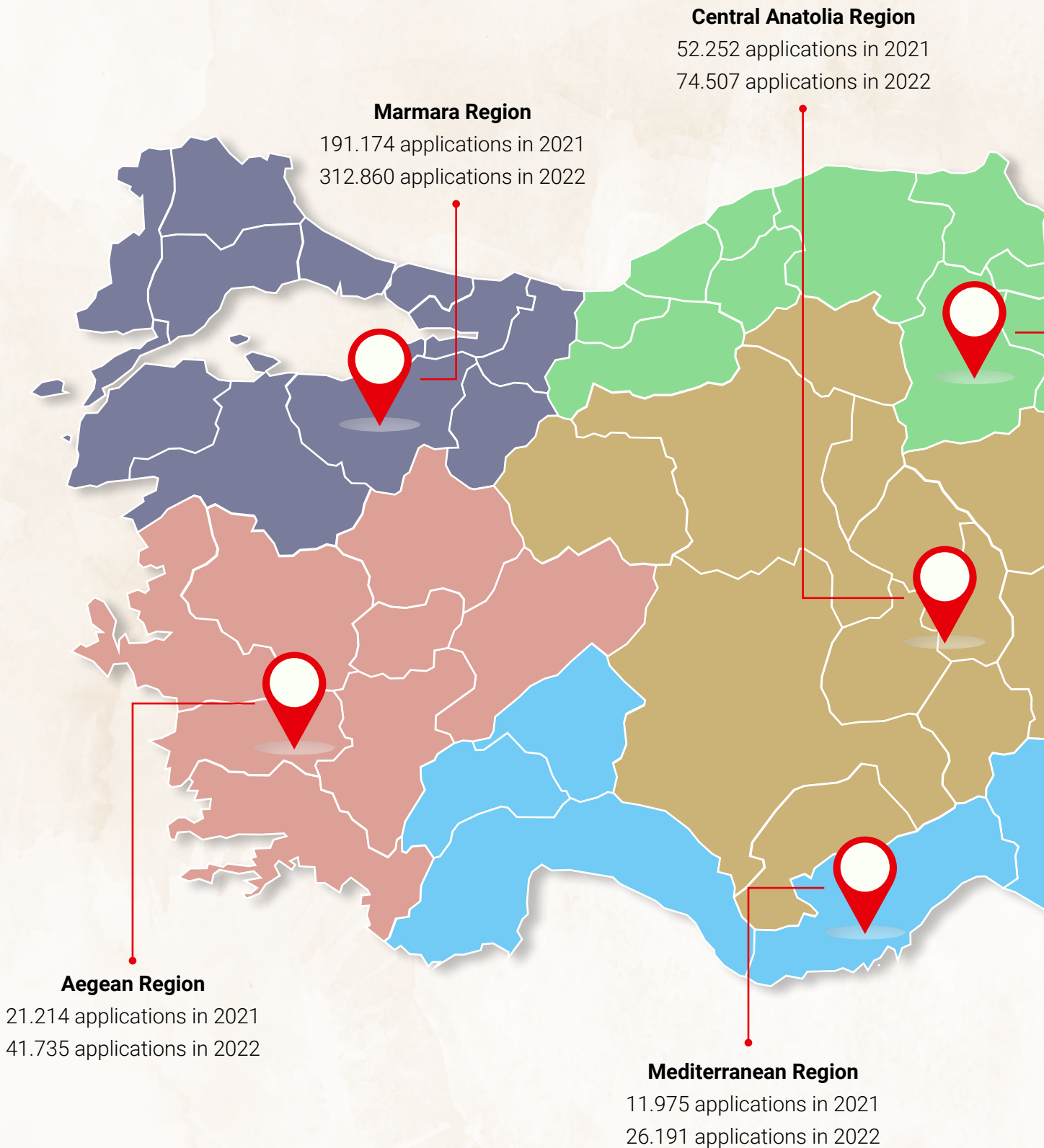


The total applications in the first three quarters of the year were 112.938, 128.889 and 120.480 respectively. However, in the last quarter of the year the applications displayed a remarkable increase and reached 138.725 applications with 46.242 monthly average rate. That means a 40,96% increase in comparison to the last quarter of 2021.

### 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

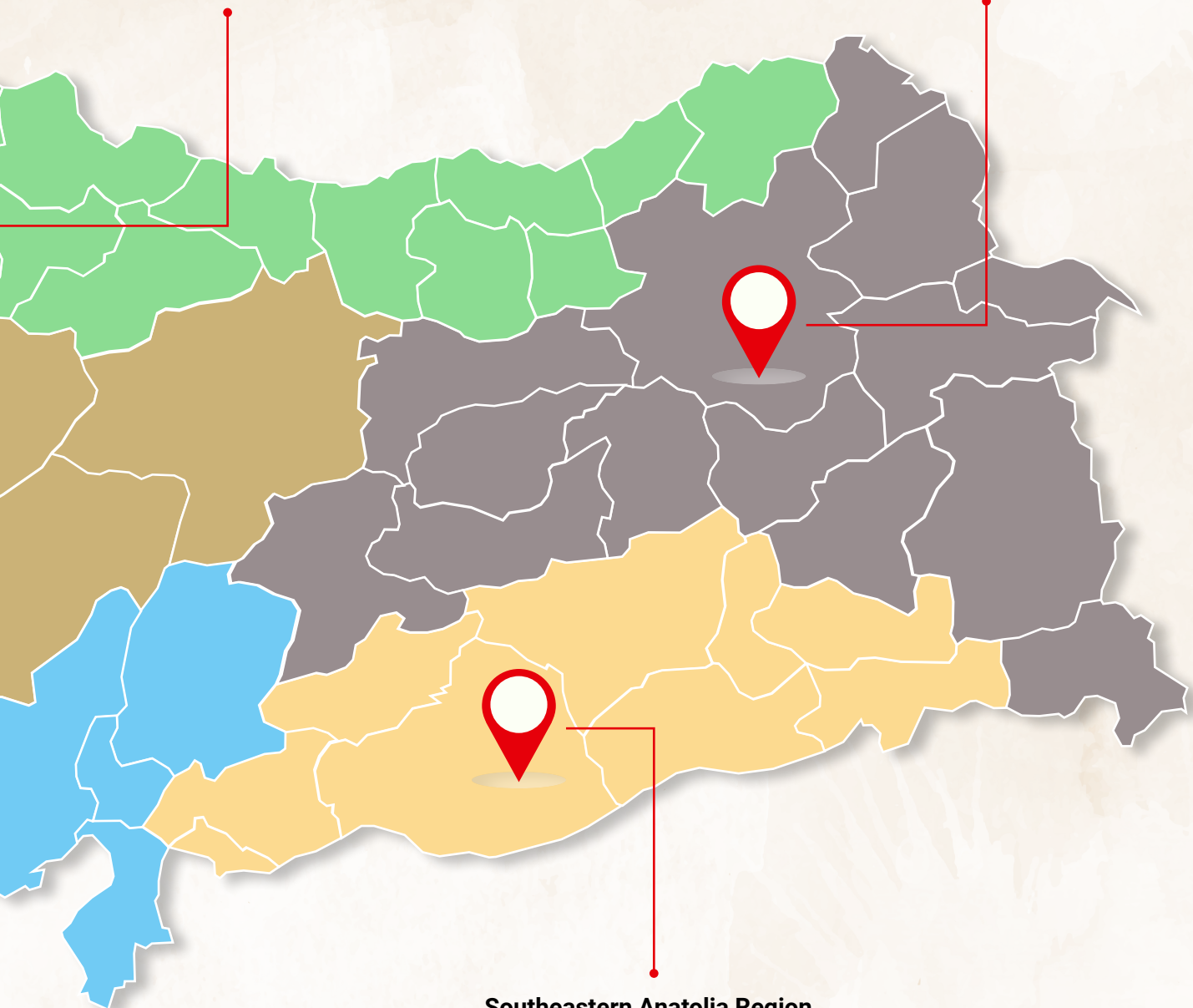


**Black Sea Region**

6.373 applications in 2021  
19.521 applications in 2022

**Eastern Anatolia Region**

1.483 applications in 2021  
7.350 applications in 2022



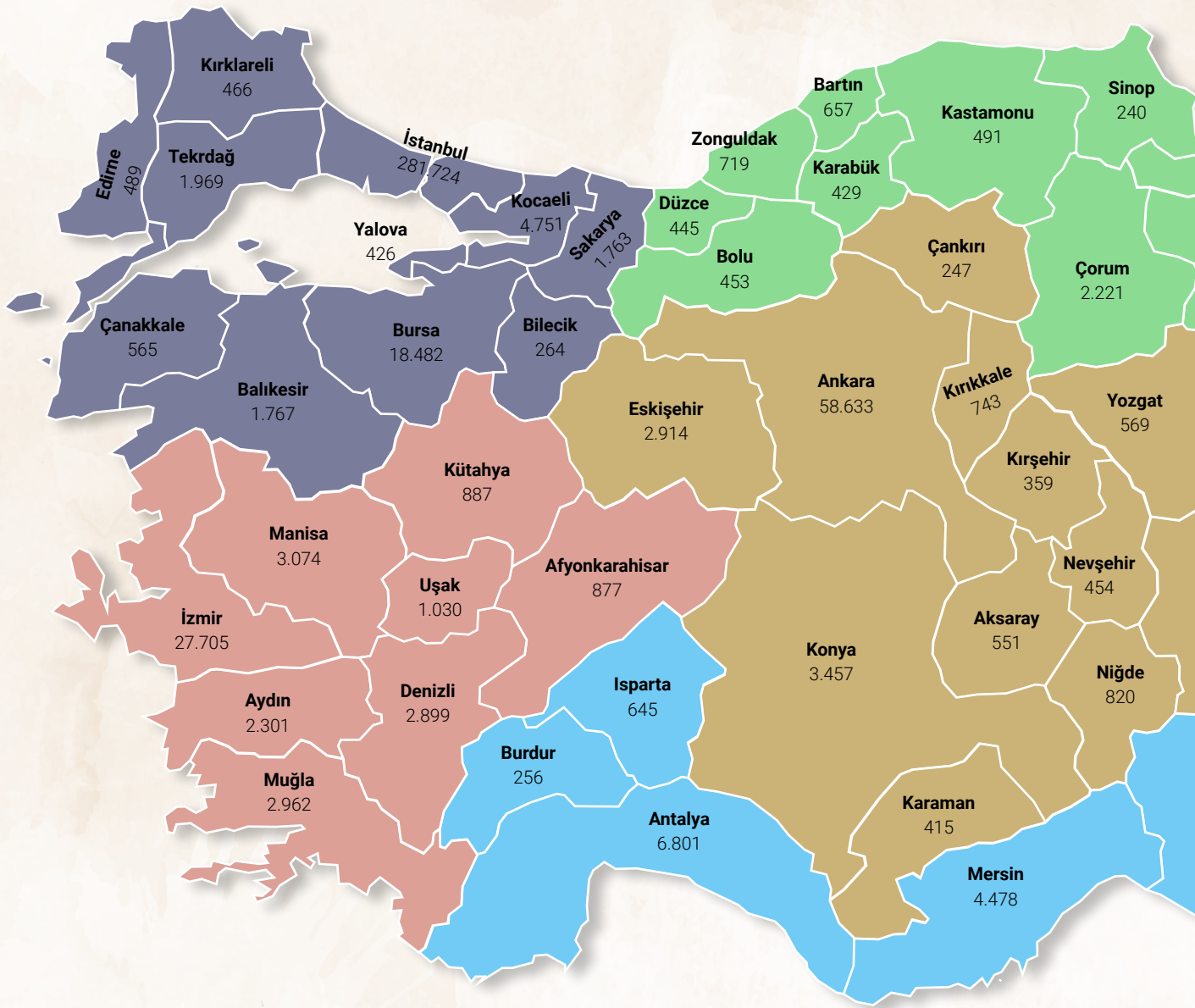
**Southeastern Anatolia Region**

10.001 applications in 2021  
18.868 applications in 2022

### 4.3.7.2. Distribution of Applications by Provinces

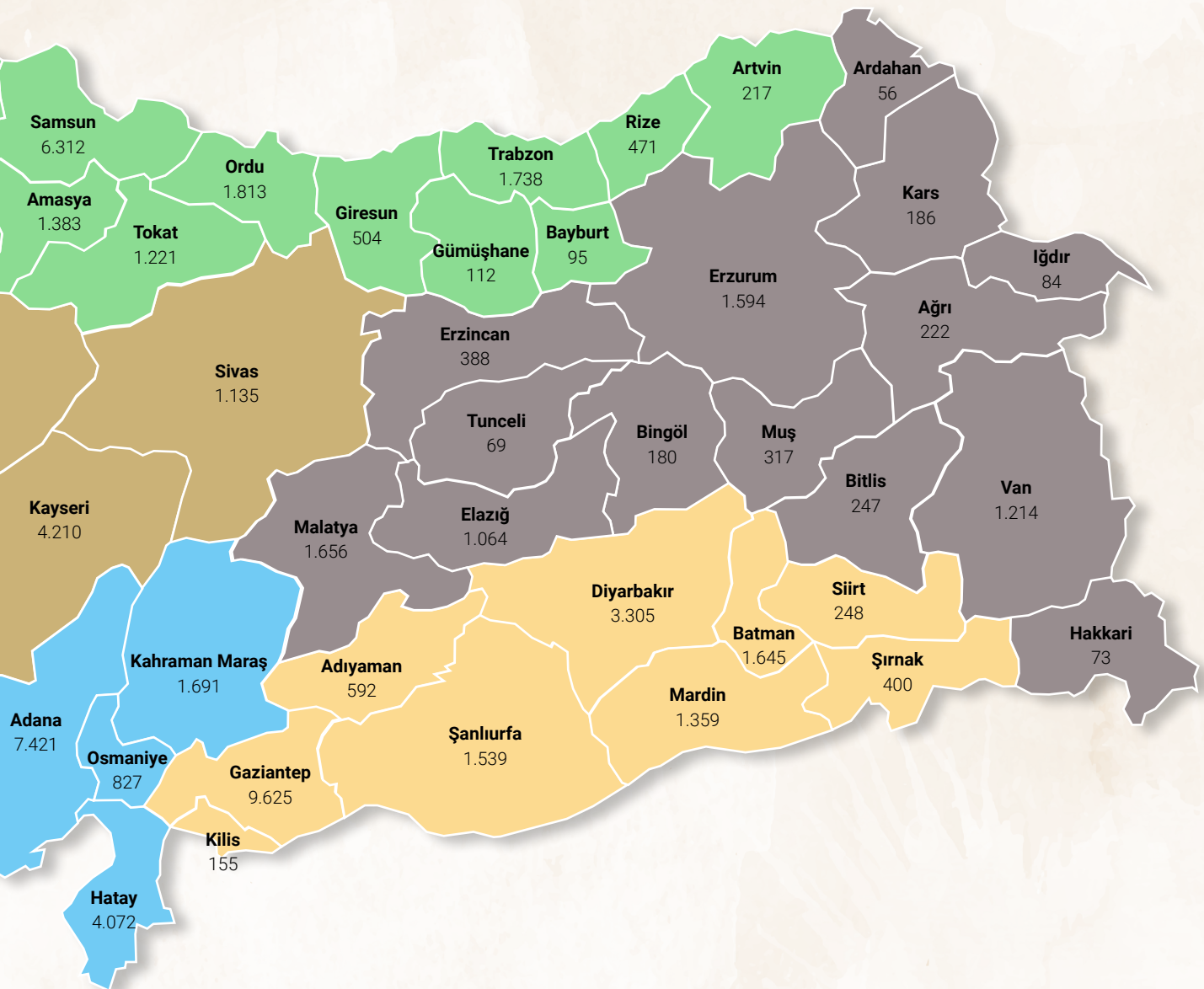
In 2022, the Commission received 501.032 applications from 81 provinces and the quantitative distribution of applications by province is provided on the map below.

**Chart 4.3.7.2** Distribution of Applications by Provinces



|        |     |
|--------|-----|
| ABROAD | 194 |
|--------|-----|

It is observed upon the examination of map that the biggest share in the applications in 2021 belongs Istanbul with a rate of 56,07%. Applications received from 3 big provinces (Istanbul, Ankara, Izmir) while consisted of 82,32% of the total applications in 2021, this rate decreased to 73,31% in 2022.

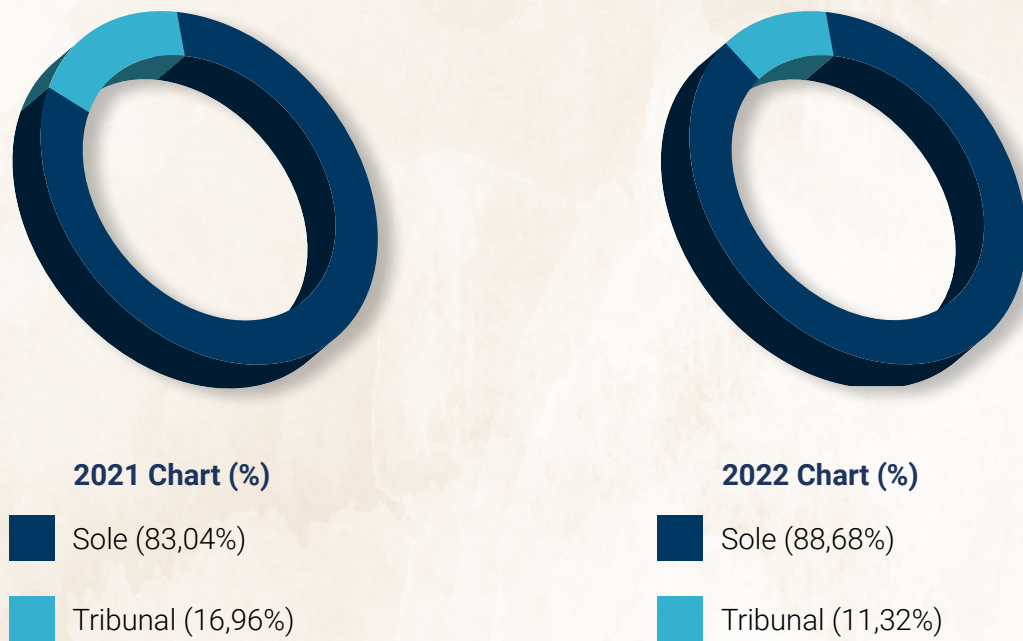


#### 4.3.8. Sole Arbitrator and Arbitral Tribunal Assignments

In 2022, 88,68% of the cases were resolved by a sole arbitrator while an arbitral tribunal was appointed in 11,32% of the cases.

Proportional distributions of sole arbitrator and arbitral tribunal assignments made in 2021 and 2022 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 16,96% in 2021, this rate realised as 11,32% in 2022.

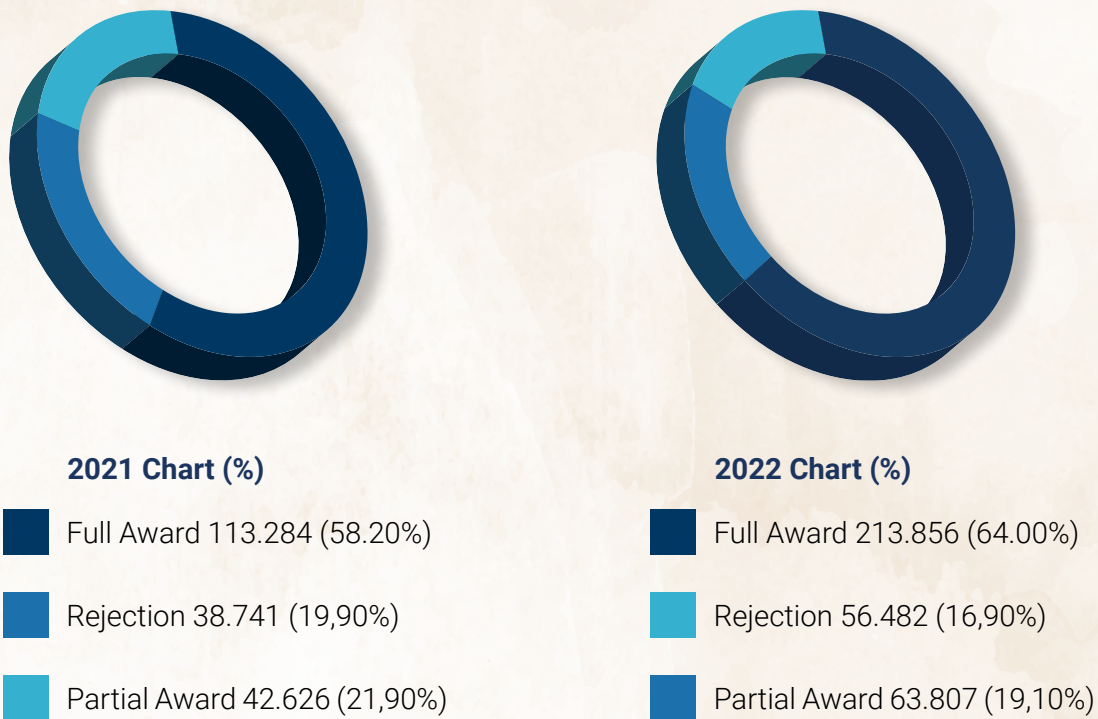
#### 4.4. Statistical Data Regarding Arbitrators' Decisions

In 2022, 334.145 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 334.145 decisions given by insurance arbitrators in 2022 is provided in the chart below, comparatively with 2021, according to above- mentioned categories.

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



It is observed upon the examination of the table that the rate of fully awarded claims realized as 64%, the rate of the partially awarded claims realized as 19,10%, the rate of the rejected claims realised 19,90% in 2022.

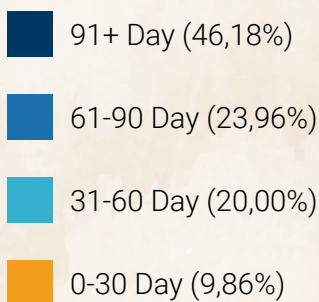
#### 4.4.2. Distribution of Decisions by Duration of Dispute Resolution

The chart indicating the proportional distribution of decisions given by the insurance arbitrators in 2021 and 2022 on the basis of duration of dispute period is provided below.

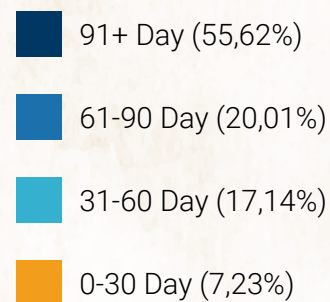
**Chart 4.4.2** Distribution of Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution



**2021 Chart (%)**



**2022 Chart (%)**



Average Duration of Dispute Resolution by insurance arbitrators is 87 days in 2021, 89 days in 2022.

#### 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 74 appeals arbitrators worked as of 31.12.2022.

##### 4.5.1. Appeal Application Fees

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

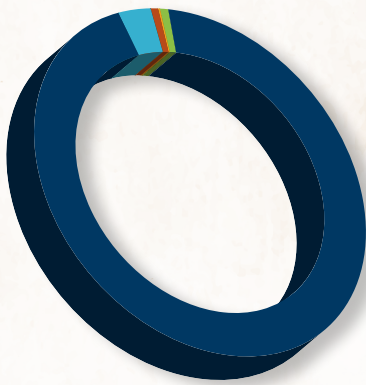
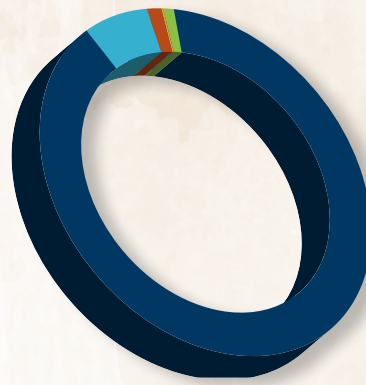
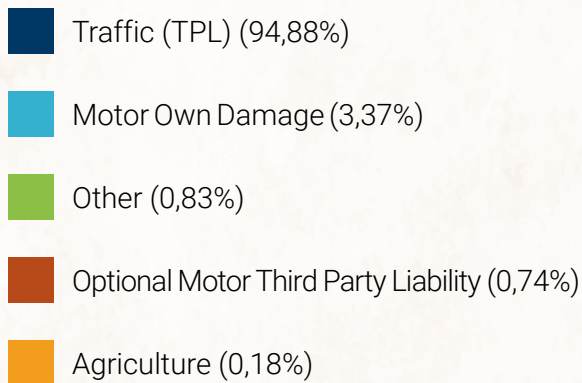
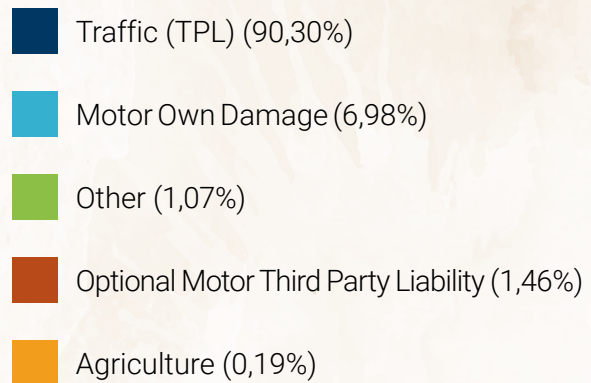


**Table 4.5.1** Appeal Application Fees

| Dispute Amounts (TL) | Application Fees (TL)                     |
|----------------------|-------------------------------------------|
| 5.000                | 150                                       |
| 5.001 - 10.000       | 350                                       |
| 10.001 - 30.000      | 500                                       |
| 30.001 ve üzeri      | 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 2022 are given below based on the insurance branches.

**Chart 4.5.2** Distribution of Appeals by Policy Types**2021 Chart (%)****2022 Chart (%)**

It is observed upon the examination of the chart that the maximum appeals with the 90% in traffic branch. It is followed by the motor own damage branches with 6,98 % in 2022.

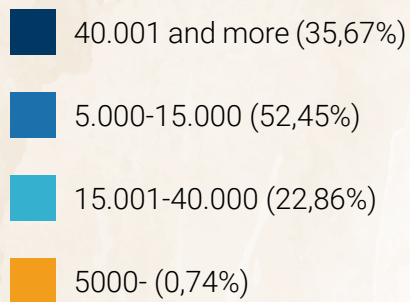
### 4.5.3. Appeals on The Bases of Dispute Amounts

In the chart below, the proportional distribution of appeals made during 2022 on the basis of dispute amount is provided.

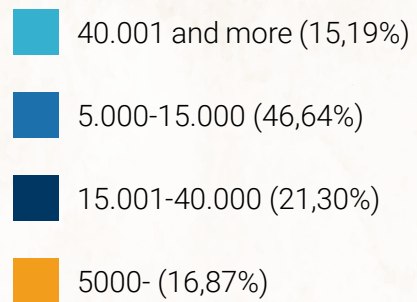
**Chart 4.5.3** Distribution of Appeals by Dispute Amounts



**2021 Chart (%)**



**2022 Chart (%)**



#### 4.5.4. Distribution of the Appeals by Appellants

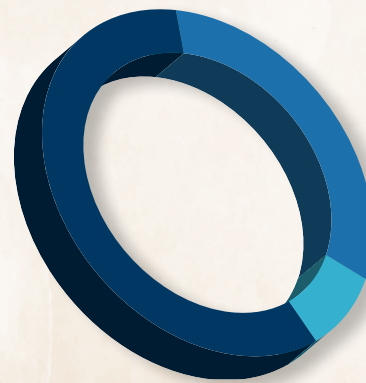
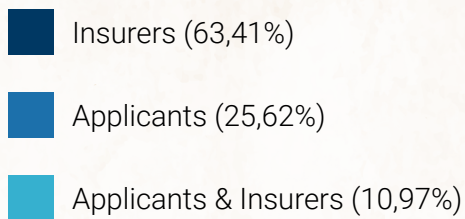
In the chart below, the proportional distribution of appeals made during 2021 and 2022 on the basis of appellants is provided.

It is observed upon the examination of the chart that 58,33% of appeals were made by insurance institutions (insurer), 32,80% were made by the insured and other beneficiaries, 8,87% were made both insurance institutions and insured - beneficiaries in 2022.

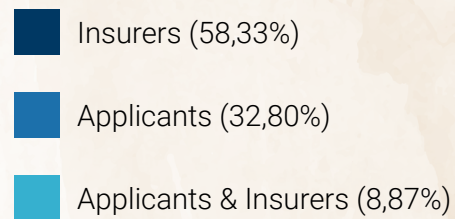
**Chart 4.5.4** Distribution of Appeals by Appellants



**2021 Chart (%)**



**2022 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 2021 and 2022 on the basis of granted awards is provided on following page.

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

|                                                    | 2021   | 2022   |
|----------------------------------------------------|--------|--------|
| <b>Change of Award In Favour of The Applicants</b> | 10,07% | 13,86% |
| <b>Recejtion of Appel</b>                          | 72,79% | 75,78% |
| <b>Change of Award In Favour of The Insurer</b>    | 17,14% | 10,36% |

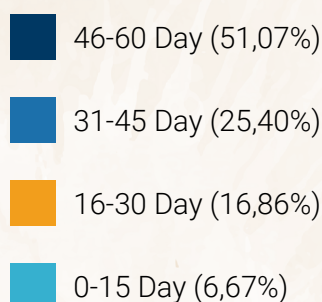
#### 4.5.6. Distribution of Appeal Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution

The graphic indicating the proportional distributions of decisions given by appeal arbitrators in 2021 and 2022 on the basis of Duration of Dispute Resolution is provided below.

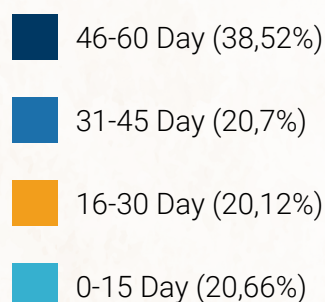
**Chart 4.5.6** Distribution of the Appeal Arbitrators' Decisions by Duration of Dispute Resolution in 2021 and 2022



**2021 Chart (%)**



**2022 Chart (%)**



Average Duration of Dispute Resolution by appeal arbitrators is 55 days in 2021, 44 days in 2022.



## 5. CIVIL COURT OF FIRST INSTALLATION STATISTICAL DATA

### 5.1. Number of Judges in Charge

The table containing the number of Judges in the Civil Courts of First Instance for the years 2021-2022 is presented below.

**Tablo 5.1** Number of Judges in Charge

|                                   | 2021  | 2022  |
|-----------------------------------|-------|-------|
| <b>Number of Judges in Charge</b> | 9.539 | 9.578 |

### 5.2. Number of Cases Seen

The table containing the number of cases heard in the Civil Courts of First Instance for the years 2021-2022 is presented below.

**Tablo 5.2** Number of Cases Seen

|                             | 2021      | 2022      |
|-----------------------------|-----------|-----------|
| <b>Number of Cases Seen</b> | 1.229.641 | 1.304.471 |

### 5.3. Case Hearing and Concluding Period

The table containing the duration of trial and conclusion of cases in the Civil Courts of First Instance for the years 2021-2022 is presented below.

**Tablo 5.3** Case Hearing and Concluding Period

|                                      | 2021 | 2022 |
|--------------------------------------|------|------|
| <b>Case Hearing Time (Days)</b>      | 391  | 376  |
| <b>Case Concluding Period (Days)</b> | 373  | 425  |

### 5.4. Average Number of Files Per Judge

The table containing the average number of files per judge in the Civil Courts of First Instance for the years 2021-2022 is presented below.

**Tablo 5.4** Average Number of Files Per Judge

|                        | 2021 | 2022 |
|------------------------|------|------|
| <b>Number of Files</b> | 800  | 829  |

*The data under this heading are taken from the Justice Statistics report published by the Ministry of Justice of the Republic of Turkey, General Directorate of Criminal Records and Statistics.*

## 6. 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 2022. 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 2022.

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

### 6.1. Commission's Website

#### 6.1.1. 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.



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

The total number of visits to the Commission's website in 2022 became 1.360.052 with an increase of 41% as compared to 2021. The number of visits to the internet website by different

users increased by 45% as compared to the previous year and reached 525.903. It is seen that 91% 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.

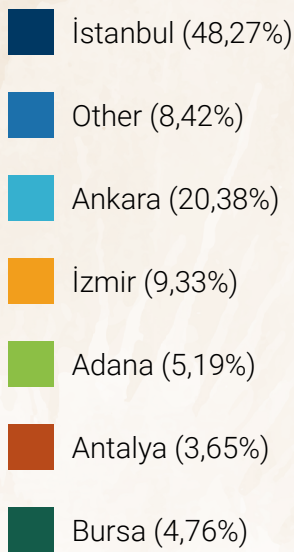
If the distribution of visits by province is examined, it is observed that 656.060 of the visits were made from Istanbul; 284.800 from Ankara; 125.996 from Izmir; 70.133 from Adana, 45.129 from Antalya; 64.186 from Bursa and 113.749 from other provinces. The website was also visited 18.645 times in total from abroad during the Reporting period.

The graphic regarding the proportional distribution of the visits to the website by province in 2021 and 2022 is given below

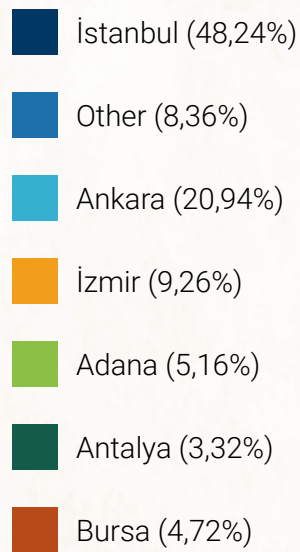
**Chart 6.1.2** Distribution of Visits to the Commission's Website by Province in 2021 and 2022



**2021 Chart (%)**



**2022 Chart (%)**





## 6.2. 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 2022, 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 2022.



## 6.3. 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 2022.

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.

Arbitrator Portal System which allows the insurance and appeal arbitrators 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 arbitrators 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 2022.

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.

In the applications made with the lawyer of the commission, the receipts of the copy fee provided in addition to the power of attorney were eliminated as a result of the opinion received from the Ministry of Treasury and Finance.

In applications made without a commission attorney, an online bar stamp collection system was used instead of sending bar stamps along their lengths to be affixed to the power of attorney.

## 7. FINANCIAL STATEMENTS

Commission balance sheet and summary income statement for 2022 are given below respectively.

### 7.1. Balance Sheet

Balance Sheet of Insurance Arbitration Commission as of December 31.12.2022 (TL)

| <b>ACTIVE (ASSETS)</b>                |                       |
|---------------------------------------|-----------------------|
| <b>I. CURRENT ASSETS</b>              | <b>205.012.223</b>    |
| A. Cash and cash equivalents          | 177.944.237,57        |
| B. Trade Receivables                  | 26.046.755,96         |
| C. Other Receivables                  | 138.521,73            |
| D. Receivables from staff             | 346.100,00            |
| E- Advances Given For Purchases       | 47.839,58             |
| F- Prepaid Expenses for Future Months | 263.738,51            |
| G- Personnel Advances                 | 223.063,17            |
| <b>II. FIXED ASSETS</b>               | <b>6.608.807,05</b>   |
| A. Tangible Fixed Assets              | 3.622.859,51          |
| B. Intangible Fixed Assets            | 730.283,35            |
| a) Prepaid Expenses Accruals          | 46.115,14             |
| b) Other Intangible Fixed Assets      | 730.283               |
| C. Special Costs                      | 9.219.497,96          |
| D. Depreciations                      | -6.915.771,28         |
| <b>TOTAL ACTIVES(ASSETS)</b>          | <b>211.621.030,53</b> |

| <b>PASSIVE (LIABILITIES)</b>                                        |                       |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>I. SHORT TERM LIABILITIES</b>                                    | <b>168.566.442,71</b> |
| A. Commercial Dapts                                                 | 2.679.776,63          |
| B. Fees Payable                                                     | 20.587.701,10         |
| C. Advances Received                                                | 122.250.506,76        |
| D. Taxes and Other Liabilities Payable                              | 18.461.708,01         |
| E. Social Security Premiums                                         | 681.084,15            |
| F. Period Profit Tax and Other Legal Liability Provisions           | 5.103.575,54          |
| G. Prepaid Taxes and Other Liabilities of Profit for the Period (-) | -1.245.669,39         |
| H. Expense Accruals                                                 | 39.203,46             |
| <b>II. EQUITY CAPITAL</b>                                           | <b>43.054.587,82</b>  |
| A. Paid-In Capital                                                  | 750.000,00            |
| B. Accumulated Profits                                              | 27.416.400,72         |
| C. Accumulated Losses (-)                                           | -2.039.087,97         |
| D. Net Profit/Loss for the Period (Profit)                          | 16.927.275,07         |
| <b>TOTAL PASSIVES (LIABILITIES)</b>                                 | <b>211.621.030,53</b> |

## 7.2. Income Statement

Insurance Arbitration Commission Income Table of 31.12.2021 (TL)

| <b>INSURANCE ARBITRATION COMMISSION INCOME TABLE OF 31.12.2022 (TL)</b> | <b>AMOUNT</b>      |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>A. INCOMES</b>                                                       | <b>665.280.121</b> |
| 1. Insurance Companies Fixed Contribution Fees (Membership Fees)        | 1.380.000          |
| 2. Insurance Companies Per File Contribution Rate                       | 345.200.596        |
| 3. Application Fees to Commission                                       | 148.712.301        |
| 4. Expert fees                                                          | 169.436.538        |
| 5. Other Incomes                                                        | 550.686            |
| <b>B. OPERATIONAL EXPENSES (-)</b>                                      | <b>669.109.559</b> |
| <b>C- OPERATIONAL PROFIT OR LOSS</b>                                    | <b>-3.829.438</b>  |
| <b>D. INCOMES AND PROFITS FROM OTHER OPERATIONAL</b>                    | <b>26.020.437</b>  |
| 1. Interest Incomes                                                     | 24.913.385         |
| 2. Exchange Profits                                                     | 0                  |
| 3. Other Extraordinary Incomes and Profits                              | 1.107.052          |
| <b>E. EXTRAORDINARY EXPENSES OR LOSSES FOR THE PERIOD</b>               | <b>-160.148</b>    |
| <b>F. PROFIT OR LOSS FOR THE PERIOD</b>                                 | <b>22.030.850</b>  |
| <b>G. PROVISIONS FOR TAX AND OTHER LIABILITIES</b>                      | <b>-5.103.576</b>  |
| <b>G. PROVISIONS FOR TAX AND OTHER LIABILITIES</b>                      | <b>16.927.275</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       | 1267                         | Derya AKAT KISA             |
| 4       | 1269                         | Asaf Göktuğ AKDERE          |
| 5       | 1193                         | İlyas AKHİSAR               |
| 6       | 1186                         | Buminhan AKIN               |
| 7       | 1002                         | Berna İşel AKKAYALI         |
| 8       | 1003                         | Remzi AKSOY                 |
| 9       | 1270                         | Özge AKSÜT SURAN            |
| 10      | 1268                         | Mehmet Emin AKDEMİR         |
| 11      | 1271                         | Nihal Durmuş AKTAŞ          |
| 12      | 1272                         | Naime AL                    |
| 13      | 1004                         | Hüseyin Cumhuri ALEMDAROĞLU |
| 14      | 1217                         | Cem ALICI                   |
| 15      | 1005                         | Hakan ALKAN                 |
| 16      | 1166                         | Mine Nur ALTINBAŞ           |
| 17      | 1006                         | Mehmet Haşim ALTINÖZLÜ      |
| 18      | 1007                         | Ayşegül ANDIÇ               |
| 19      | 1218                         | Seda ARDIÇ                  |
| 20      | 1273                         | Buse ARIKBOĞA               |
| 21      | 1010                         | Emir Ali ARSLAN             |
| 22      | 1176                         | Özge ARSLAN                 |
| 23      | 1274                         | Mustafa ASI                 |
| 24      | 1132                         | Çiğdem Piraye ASLAN         |
| 25      | 1092                         | Meral ASLAN                 |
| 26      | 1014                         | Nurettin Ateş ATAYAKUL      |
| 27      | 1167                         | Mehmet ATEŞ                 |
| 28      | 1210                         | Nilay Lüta ATEŞ             |
| 29      | 1168                         | Şule AVCIOĞLU               |
| 30      | 1276                         | Ceren AYDIN                 |
| 31      | 1264                         | Hale AYDOĞMUŞ               |
| 32      | 1144                         | Mehmet Çağrı BAĞATUR        |
| 33      | 1164                         | Mustafa BAĞCI               |
| 34      | 1232                         | Betül BAĞIŞLAR IŞIKER       |
| 35      | 1194                         | Hülya ÇATPINAR BALCI        |
| 36      | 1157                         | Hüseyin Gökhan BALIKÇI      |
| 37      | 1177                         | Burçin KÖROĞLU BALTA        |
| 38      | 1133                         | Banu Pınar BASA             |
| 39      | 1097                         | Tevfik Ali BATUŞ            |

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

| Sıra No | Sicil No-Registration Number | Adı Soyadı-Name Surname     |
|---------|------------------------------|-----------------------------|
| 40      | 1233                         | Tahsin BAYAR                |
| 41      | 1277                         | Kuntay BAYDAR               |
| 42      | 1113                         | Gülen BAYKAL                |
| 43      | 1098                         | Mete BESENER                |
| 44      | 1015                         | Ümit BİLGİÇ                 |
| 45      | 1016                         | Ali BİLGİLİ                 |
| 46      | 1099                         | Zeynep Gül BİRGÜN           |
| 47      | 1018                         | Ali İhsan BORAĞAN           |
| 48      | 1020                         | Şehriban CAN                |
| 49      | 1101                         | Ufuk Engin CAN              |
| 50      | 1021                         | Yrd.Doç.Dr.Oğuz CANER       |
| 51      | 1102                         | Sadrettin COŞGUN            |
| 52      | 1234                         | Duygu COŞGUN                |
| 53      | 1024                         | Dr.Feyiz ÇAKIROĞLU          |
| 54      | 1025                         | Fahri ÇETİN                 |
| 55      | 1278                         | Fevzi ÇETİN                 |
| 56      | 1027                         | Nurten ÇOBAN                |
| 57      | 1297                         | Buket Fatma KARAMAN ÇORUMLU |
| 58      | 1134                         | Emine Cüneyda ÇOŞKUN        |
| 59      | 1188                         | Oya ALİZ ÇOTUR              |
| 60      | 1028                         | Erkan ÇUHALAR               |
| 61      | 1279                         | Şükran DAKOĞLU              |
| 62      | 1135                         | Gonca DARICI                |
| 63      | 1136                         | İrfan DAYIOĞLU              |
| 64      | 1235                         | Nuray DEMİR                 |
| 65      | 1115                         | Abdüllatif İsmet DEMİRAĞ    |
| 66      | 1170                         | Serdar DEMİRCİ              |
| 67      | 1280                         | Serkan DEMİRÖRS             |
| 68      | 1033                         | Hülya DİNÇ                  |
| 69      | 1034                         | Nuray DİNÇMENT              |
| 70      | 1281                         | Merve DİNER                 |
| 71      | 1035                         | Abdullah Cengiz DİREN       |
| 72      | 1195                         | Ali İhsan DOĞAN             |
| 73      | 1189                         | Pınar KAMAN DOĞANOĞLU       |
| 74      | 1179                         | Nedime Tüba DURAK           |
| 75      | 1282                         | Neslihan DURAK              |
| 76      | 1237                         | Mustafa DURSUN              |
| 77      | 1284                         | Aysıla EKMEKÇİ              |
| 78      | 1285                         | Şerif Emir EKŞİ             |



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

| Sıra No | Sicil No-Registration Number | Adı Soyadı-Name Surname            |
|---------|------------------------------|------------------------------------|
| 79      | 1009                         | Yrd.Doç.Dr.İrem ARAL ELDELEKLİOĞLU |
| 80      | 1286                         | Abdulgaffar ERBEK                  |
| 81      | 1116                         | Necati ERDEM                       |
| 82      | 1287                         | Abdullah ERDEM                     |
| 83      | 1037                         | Makbule Aymelek ERDEMİR            |
| 84      | 1039                         | Turgay ERMiŞ                       |
| 85      | 1040                         | Mehmet ERSOY                       |
| 86      | 1041                         | Mahpare ESENLİK                    |
| 87      | 1238                         | Erdal Tarık ESENSOY                |
| 88      | 1042                         | Şaban ESER                         |
| 89      | 1043                         | Ali EŞKİ                           |
| 90      | 1044                         | Mustafa Remzi FİDAN                |
| 91      | 1171                         | Pınar Fulya GEBEŞOĞLU              |
| 92      | 1191                         | Gürkan GEZER                       |
| 93      | 1221                         | Hasan Tahsin GÖKBULUT              |
| 94      | 1222                         | Melike GÖZÜŞİRİN                   |
| 95      | 1196                         | Ercan GÜLEÇ                        |
| 96      | 1215                         | Armağan GÜLTEKİN                   |
| 97      | 1240                         | Devran GÜMÜŞ                       |
| 98      | 1241                         | Mehmet Nuri GÜNBAY                 |
| 99      | 1243                         | İbrahim Halil GÜNEŞ                |
| 100     | 1288                         | Ayhan GÜNEŞ                        |
| 101     | 1211                         | Mete GÜLER                         |
| 102     | 1197                         | Emine Olcay GÜR                    |
| 103     | 1046                         | Levent GÜR                         |
| 104     | 1298                         | Duygu GÜR                          |
| 105     | 1047                         | Emin GÜRE                          |
| 106     | 1223                         | Orhan GÜRGEN                       |
| 107     | 1290                         | Zeynep Melis GÜZEL                 |
| 108     | 1244                         | Hasan HANER                        |
| 109     | 1048                         | Abdulkadir İŞİK                    |
| 110     | 1160                         | Babür İŞİKER                       |
| 111     | 1291                         | Okan İLMEN                         |
| 112     | 1146                         | Aslı Gamze İNAN                    |
| 113     | 1118                         | Faruk İNAN                         |
| 114     | 1245                         | Yusuf İSLAMOĞLU                    |
| 115     | 1292                         | Ayşe İSMAİLOĞLU                    |
| 116     | 1049                         | Fatih Mehmet KAÇAR                 |
| 117     | 1293                         | Bayram KAMÇI                       |

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

| Sıra No | Sicil No-Registration Number | Adı Soyadı-Name Surname |
|---------|------------------------------|-------------------------|
| 118     | 1138                         | Süleyman KARA           |
| 119     | 1050                         | Seyfettin KARAARSLAN    |
| 120     | 1051                         | Ali KARAASLAN           |
| 121     | 1294                         | Nurgül KARABULUT        |
| 122     | 1295                         | Umut KARADENİZ          |
| 123     | 1296                         | Harun KARAKUŞ           |
| 124     | 1199                         | Sedat KARATAŞ           |
| 125     | 1053                         | Ahmet KARAYAZGAN        |
| 126     | 1200                         | Funda Gülsün KAYA       |
| 127     | 1201                         | Murat KAYACI            |
| 128     | 1289                         | Mustafa Aykut KAYAÖZÜ   |
| 129     | 1299                         | Yusuf Kenan KAYNAK      |
| 130     | 1159                         | Fehime Duygu KAYVAR     |
| 131     | 1212                         | Yusuf Soner KAYVAR      |
| 132     | 1173                         | Zerrin KELEŞ            |
| 133     | 1224                         | Argun KERESTECİOĞLU     |
| 134     | 1161                         | Ahmet KESKİN            |
| 135     | 1300                         | Gizem KILINÇ            |
| 136     | 1301                         | Yasin KIRAT             |
| 137     | 1181                         | Güliz Evren KIRBAŞ      |
| 138     | 1162                         | Doğan KOCABEY           |
| 139     | 1055                         | Gönül KAPAĞAN KOCABEY   |
| 140     | 1056                         | Seyid Ahmet KOCAMAN     |
| 141     | 1057                         | Hülya KOÇ               |
| 142     | 1058                         | Semra KOÇAK             |
| 143     | 1182                         | Selda KORKMAZ           |
| 144     | 1247                         | Ayşe Elçin KOZANHAN     |
| 145     | 1225                         | Mehmet Sedat KURT       |
| 146     | 1302                         | Işın KURTOĞLU           |
| 147     | 1120                         | Memet KUTLU             |
| 148     | 1108                         | Abdulkadir KÜÇÜK        |
| 149     | 1183                         | Fikret KÜTÜK            |
| 150     | 1063                         | Hüsnü LEVENT            |
| 151     | 1065                         | İbrahim Cüneyt MANAV    |
| 152     | 1066                         | Arzu MERCAN             |
| 153     | 1067                         | Levent MERCAN           |
| 154     | 1121                         | Mustafa MERİÇ           |
| 155     | 1303                         | Selma MERT KARAARSLAN   |
| 156     | 1304                         | Mehmet Doğançan MEŞE    |

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

| Sıra No | Sicil No-Registration Number | Adı Soyadı-Name Surname |
|---------|------------------------------|-------------------------|
| 157     | 1305                         | Mahmut MULLAOĞLU        |
| 158     | 1226                         | Turgay NAL              |
| 159     | 1122                         | Ceyhun NAYMAN           |
| 160     | 1140                         | Emre Cüneyt ONUR        |
| 161     | 1306                         | Ömer OY                 |
| 162     | 1227                         | Mehmet Emin ÖNDER       |
| 163     | 1213                         | Neşe ÖNDER              |
| 164     | 1109                         | Kamil ÖZBASAN           |
| 165     | 1250                         | Pelin ÖZBEK             |
| 166     | 1228                         | İdris Teoman ÖZBIYIK    |
| 167     | 1148                         | Erkan ÖZCAN             |
| 168     | 1071                         | Dr.Nevzat ÖZDEMİR       |
| 169     | 1309                         | Turgay ÖZDOĞAN          |
| 170     | 1124                         | Bayram Necmi ÖZER       |
| 171     | 1310                         | Munise Cansu ÖZER       |
| 172     | 1251                         | Onur ÖZGÜN              |
| 173     | 1073                         | Ali Yaşar ÖZKAN         |
| 174     | 1252                         | Armağan ÖZMEN           |
| 175     | 1074                         | Mehmet ÖZTÜRK           |
| 176     | 1311                         | Gizem PALA              |
| 177     | 1254                         | Orhan PAPATYA           |
| 178     | 1205                         | Özlem PASTONOĞLU        |
| 179     | 1184                         | Sibel PİDECİ            |
| 180     | 1312                         | Mert SAĞDIÇ             |
| 181     | 1126                         | Adnan SAĞSEN            |
| 182     | 1149                         | Hayati SAMUT            |
| 183     | 1075                         | İsmail Hakkı SANCAK     |
| 184     | 1076                         | Dr.Mehmet Hakan SARAÇ   |
| 185     | 1313                         | Mirzaali SARCAN         |
| 186     | 1052                         | Dilek SARIALIOĞLU       |
| 187     | 1165                         | Metin SARIASLAN         |
| 188     | 1077                         | Hamdi SARIKAYA          |
| 189     | 1256                         | Zeynep SAVAN            |
| 190     | 1079                         | Hayriye Leyla SAYDER    |
| 191     | 1080                         | Mustafa SAYGIN          |
| 192     | 1314                         | Yeliz SAZAK             |
| 193     | 1127                         | Hakan SEMİZOĞLU         |
| 194     | 1275                         | Hatice AŞKIN SER        |
| 195     | 1315                         | İbrahim SEVİM           |

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

| Sıra No | Sicil No-Registration Number | Adı Soyadı-Name Surname |
|---------|------------------------------|-------------------------|
| 196     | 1111                         | Bülent SOMUNCU          |
| 197     | 1081                         | Ayşegül SUSUZLU         |
| 198     | 1141                         | Emre ŞAHİN              |
| 199     | 1257                         | Selda ŞAHİN             |
| 200     | 1128                         | Sadi Necdet ŞENSEZER    |
| 201     | 1129                         | Baise Ayşe ŞİŞMANGİL    |
| 202     | 1084                         | Alper TABAK             |
| 203     | 1229                         | Fahri Murat TAŞ         |
| 204     | 1316                         | Barış TAŞKESEN          |
| 205     | 1258                         | Turan TAŞKIRAN          |
| 206     | 1317                         | Emine TEKER             |
| 207     | 1150                         | Osman Salih TEKİN       |
| 208     | 1185                         | Tercan TİRYAKİ          |
| 209     | 1208                         | Metin TOSUN             |
| 210     | 1209                         | Emel TÖZER              |
| 211     | 1155                         | Bünyamin TÜRKMENÖZÜ     |
| 212     | 1151                         | Özlem TÜRKMENÖZÜ        |
| 213     | 1156                         | Hakan TÜRKYILMAZ        |
| 214     | 1259                         | Duygu TÜVAN SAVAŞ       |
| 215     | 1086                         | Erdoğan ULUSOY          |
| 216     | 1175                         | Muharrem UMUT           |
| 217     | 1260                         | Çağdaş URGANCI          |
| 218     | 1087                         | Şükrü UZUNTAŞ           |
| 219     | 1318                         | Serhat UZUN             |
| 220     | 1163                         | Ömer Fatih ÜÇ           |
| 221     | 1089                         | Selim ÜNAL              |
| 222     | 1142                         | Naciye Sarı ÜNSAL       |
| 223     | 1090                         | Hayriye ÜSTEL           |
| 224     | 1130                         | Hatice Özlem YALAZ      |
| 225     | 1261                         | İbrahim Buğrahan YAZICI |
| 226     | 1091                         | Sibel YELMENOĞLU        |
| 227     | 1214                         | Gökhan YENİ             |
| 228     | 1320                         | Pınar YILDIRIM          |
| 229     | 1262                         | Çağatay YILMAZ          |
| 230     | 1321                         | Barış Egemen YİĞİTOĞLU  |
| 231     | 1093                         | Ercüment YÜKSEL         |
| 232     | 1322                         | Merve YÜKSEL            |
| 233     | 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       | 2015                         | Tamer BAŞKAN             |
| 5       | 2026                         | Mustafa COŞKUN           |
| 6       | 2037                         | Dr.Nedret Şerif ÇAKIRSOY |
| 7       | 2027                         | İlhan Lütfullah KANTEK   |
| 8       | 2041                         | Hasgül KARAKUŞ           |
| 9       | 2017                         | Damla KÜÇÜK              |
| 10      | 2036                         | Filiz MAHAN              |
| 11      | 2019                         | Emre Bertan ÖZASLAN      |
| 12      | 2009                         | Zeynep REVA              |
| 13      | 2042                         | Meral SUCU               |
| 14      | 2021                         | Mehmet Hazım TÜMTÜRK     |
| 15      | 2014                         | Kaspar ZAKARYAN          |

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

| Sıra No | Sicil No-Registration Number | Adı Soyadı-Name Surname |
|---------|------------------------------|-------------------------|
| 1       | 3234                         | Serdar ACAR             |
| 2       | 3035                         | Süleyman AKBAY          |
| 3       | 3150                         | Gürcan AKINCI           |
| 4       | 3188                         | Ayhan AKYÜREK           |
| 5       | 3151                         | Tayfun AKYÜZ            |
| 6       | 3152                         | Ali Fuat ARSLAN         |
| 7       | 3129                         | Kamil ASLI              |
| 8       | 3078                         | Feryal ATAY             |
| 9       | 3119                         | Hande ATMACA ÜLKÜ       |
| 10      | 3047                         | Ahmet AYCİL             |
| 11      | 3048                         | Belgin AYCİL            |
| 12      | 3154                         | Belma AYDIN             |
| 13      | 3155                         | Rıza AYHAN              |
| 14      | 3148                         | Yavuz AYTEKİN           |
| 15      | 3080                         | Dilek BATUR             |
| 16      | 3055                         | Melike Gülsüm BAYAZIT   |
| 17      | 3045                         | Mahmut BİLGEN           |

| HAKEM LİSTESİ-INSURANCE ARBITRATORS LIST / İtiraz Hakemleri-Appeal Arbitrators List |                              |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Sıra No                                                                             | Sicil No-Registration Number | Adı Soyadı-Name Surname   |
| 18                                                                                  | 3049                         | Prof.Dr.Fatih BİLGİLİ     |
| 19                                                                                  | 3158                         | Mehmet Alper BOSTANCI     |
| 20                                                                                  | 3143                         | Deniz BÜYÜKŞENGÜN         |
| 21                                                                                  | 3036                         | Doç.Dr.Mustafa Erdem CAN  |
| 22                                                                                  | 3003                         | Doç.Dr.Ferhat CANBOLAT    |
| 23                                                                                  | 3082                         | Saliha Nuran CANPOLAT     |
| 24                                                                                  | 3083                         | Arif Hikmet CESUR         |
| 25                                                                                  | 3004                         | Murat COŞAN               |
| 26                                                                                  | 3005                         | Erhan COŞKUN              |
| 27                                                                                  | 3046                         | Mustafa ÇEKER             |
| 28                                                                                  | 3133                         | Sonay DEMİRALP YAVAŞ      |
| 29                                                                                  | 3030                         | Mehmet DEMİRAYAK          |
| 30                                                                                  | 3191                         | Dr.İnan Deniz DİNÇ        |
| 31                                                                                  | 3038                         | Ramazan EDEMEN            |
| 32                                                                                  | 3115                         | Refik EĞRİ                |
| 33                                                                                  | 3056                         | Zülal ELMALI ERDEM        |
| 34                                                                                  | 3073                         | Ali ERSOY                 |
| 35                                                                                  | 3217                         | Semih Serkan ERTAN        |
| 36                                                                                  | 3141                         | Suzan BAYRAKTAROĞLU EVGİN |
| 37                                                                                  | 3058                         | Pınar EYİ                 |
| 38                                                                                  | 3228                         | Nevin FIRINCIOĞULLARI     |
| 39                                                                                  | 3059                         | Erdoğan GÖKÇE             |
| 40                                                                                  | 3060                         | Nurettin Turgay GÜLELİ    |
| 41                                                                                  | 3122                         | Emine Dilara GÜNEŞ        |
| 42                                                                                  | 3072                         | Türker GÜRSOY             |
| 43                                                                                  | 3094                         | Sadi GÜVEN                |
| 44                                                                                  | 3009                         | Cemal IŞIK                |
| 45                                                                                  | 3127                         | Ahmet İNAN                |
| 46                                                                                  | 3053                         | Erol ULUSOY               |
| 47                                                                                  | 3139                         | Esmâ Melike KAMBER        |
| 48                                                                                  | 3068                         | Metin KARACAN             |
| 49                                                                                  | 3044                         | Doç.Dr.Rauf KARASU        |
| 50                                                                                  | 3067                         | Mustafa İsmail KAYA       |
| 51                                                                                  | 3147                         | Fatih KAYABALI            |
| 52                                                                                  | 3010                         | Prof.Dr.Şaban KAYIHAN     |
| 53                                                                                  | 3189                         | Burak KOÇ                 |
| 54                                                                                  | 3051                         | Cemalettin KOÇAK          |
| 55                                                                                  | 3070                         | Leyla ELEN KÖKSAL         |

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

| Sıra No | Sicil No-Registration Number | Adı Soyadı-Name Surname       |
|---------|------------------------------|-------------------------------|
| 56      | 3022                         | Cem KÜÇÜKOĞLU                 |
| 57      | 3097                         | Cemal LEVENT                  |
| 58      | 3012                         | Prof.Dr.Didem Algantürk LIGHT |
| 59      | 3062                         | Cihangir MARMARA              |
| 60      | 3032                         | Mahmut MUNYAR                 |
| 61      | 3069                         | Melek OSMA                    |
| 62      | 3099                         | Metin ÖZBEYLİ                 |
| 63      | 3100                         | Mahmut ÖZCAN                  |
| 64      | 3235                         | Mehmet ÖZDAMAR                |
| 65      | 3052                         | Atalay ÖZDEMİR                |
| 66      | 3190                         | Hayri ÖZTÜRK                  |
| 67      | 3064                         | Fatma Tülay PARLAK            |
| 68      | 3102                         | Mehmet Bülent SELÇUK          |
| 69      | 3103                         | A.Şahabettin SERTKAYA         |
| 70      | 3014                         | Vural SEVEN                   |
| 71      | 3145                         | Ender ŞENOL                   |
| 72      | 3221                         | Cevat ŞENSOY                  |
| 73      | 3065                         | Koray ŞENTAY                  |
| 74      | 3033                         | Selahattin ŞİMŞEK             |
| 75      | 3144                         | İbrahim TAŞBAŞI               |
| 76      | 3040                         | Şevket Arda TAVAS             |
| 77      | 3041                         | Doç.Dr.Seçkin TOPUZ           |
| 78      | 3183                         | Sezai TÜRKAN                  |
| 79      | 3140                         | İrfan TÜRKÖĞLU                |
| 80      | 3034                         | Mustafa TÜYSÜZ                |
| 81      | 3110                         | Sıdika URFALI                 |
| 82      | 3142                         | Ahmet VELİOĞLU                |
| 83      | 3054                         | Mahmut YAVAŞI                 |
| 84      | 3112                         | Levent YAVUZ                  |

| ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI                                                             | ADRES                                                                               | TELEFON - İNTERNET ADRESİ                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Member Insurance Establishments                                                     | Address                                                                             | Telephone - Web Sites                                   |
|    | POLİGON CAD. BUYAKA 2 SİTESİ NO:<br>8 KULE: 1 KAT: 0-6 34771 ÜMRANİYE/<br>İSTANBUL  | TEL : 0212 280 88 88<br>www.aksigorta.com.tr            |
|    | KÜÇÜKBAKKALKÖY MAH. KAYIŞDAĞI<br>CAD. NO: 1 34750 ATAŞEHİR/İSTANBUL                 | TEL: 0216 556 66 66<br>www.allianzsigorta.com.tr        |
|    | KÜÇÜKBAKKALKÖY MAH. KAYIŞDAĞI<br>CAD. NO: 1 34750 ATAŞEHİR/İSTANBUL                 | TEL: 0216 556 66 66<br>www.allianzemeklilik.com.tr      |
|   | KÜÇÜKBAKKALKÖY MAH. KAYIŞDAĞI<br>CAD. NO: 1 34750 ATAŞEHİR/İSTANBUL                 | TEL: 0216 556 66 66<br>www.allianzyasamemeklilik.com.tr |
|  | MASLAK MAHALLESİ BÜYÜKDERE<br>CADDESİ NO:243 KAT:11 SPINE TOWER<br>SARIYER/İSTANBUL | TEL: 0850 460 62 62<br>https://www.anasigorta.com.tr/   |
|  | LEVENT MAH. MELTEM SOK. NO: 10<br>İŞKULE-2 K: 16-20 34330 BEŞİKTAŞ/<br>İSTANBUL     | TEL: 0212 317 70 70<br>www.anadoluhayat.com.tr          |
|  | RÜZGARLIBAHÇE MAH. KAVAK SOK. NO:<br>31 34805 KAVACIK/İSTANBUL                      | TEL: 0850 744 07 44<br>www.anadolusigorta.com.tr        |
|  | İÇERENKÖY MAH. UMUT SOK. QUICK<br>TOWER SİTESİ NO:10-12/10                          | TEL: 0216 633 33 33<br>agesa.com.tr                     |
|  | MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 15<br>SALİPAZARI 34433 BEYOĞLU/İSTANBUL                   | TEL: 0212 334 24 24<br>www.axahayatemeklilik.com.tr     |
|  | MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 15<br>SALİPAZARI 34433 BEYOĞLU/İSTANBUL                   | TEL: 0212 334 24 24<br>www.axasigorta.com.tr            |



| ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI                                                                                                | ADRES                                                                                  | TELEFON - İNTERNET ADRESİ                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Member Insurance Establishments                                                                                        | Address                                                                                | Telephone - Web Sites                              |
| <b>BEREKET SİGORTA</b>                | SARAY MAH. DR.ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD.NO: 8 34768 ÜMRANİYE/İSTANBUL                       | TEL: 0216 633 71 00<br>www.bereketsigorta.com.tr   |
|  <b>BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK</b>  | PÜRTELAŞ HASAN EFENDİ MAH. MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 57 34427 BEYOĞLU/İSTANBUL         | TEL: 0212 319 32 00<br>www.bnpparibascardif.com.tr |
|  <b>BNP PARIBAS CARDIF</b>            | PÜRTELAŞ HASAN EFENDİ MAH. MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 57 34427 BEYOĞLU/İSTANBUL         | TEL: 0212 319 32 00<br>www.bnpparibascardif.com.tr |
|  <b>BNP PARIBAS CARDIF</b>           | PÜRTELAŞ HASAN EFENDİ MAH. MECLİS-İ MEBUSAN CAD. NO: 57 34427 BEYOĞLU/İSTANBUL         | TEL: 0212 319 32 00<br>www.bnpparibascardif.com.tr |
| <b>CHUBB®</b>                                                                                                          | BÜYÜKDERE CAD NO: 100-102 MAYA AKAR CENTER B BLOK KAT: 5 34394 ESENTEPE/ İSTANBUL      | TEL + 90 212 306 3900<br>info.tr@chubb.com         |
|  <b>Cigna Finans</b><br>-emeklilik- | BARBAROS MAH. KARDELEN. SOK. PALLADIUM TOWER NO: 2 KAT: 27-29 34746 ATAŞEHİR/ İSTANBUL | TEL : 0216 468 03 00<br>www.cignafinans.com.tr     |
| <b>coface</b>                       | BÜYÜKDERE CAD.YAPI KREDİ PLAZA B BLOK KAT: 6 34330 LEVENT/İSTANBUL                     | TEL : 0212 385 99 00<br>www.coface.com.tr          |
|                                     | SARAY MAH. PROF. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ CAD. AK OFİS NO: 8/1 34662 ÜMRANİYE/İSTANBUL     | TEL : 0216 400 14 44<br>www.dask.gov.tr            |
|  <b>DEMİR HAYAT</b>                 | BÜYÜKDERE CAD. ÖZSEZEN İŞ MERKEZİ NO: 124/B KAT: 8 34394 ESENTEPE/ İSTANBUL            | TEL: 0212 288 68 51<br>www.demirhayat.com.tr       |
|  <b>DUBAI SİGORTA</b>               | ALTUNİZADE MAH. KISIKLI CAD. SAR-KUYSAN AK İŞ MERKEZİ 4/B KAT: 2 D: 7 ÜSKÜDAR/İSTANBUL | TEL: 0216 559 19 00<br>www.dubaistarr.com.tr       |

| ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI                                                             | ADRES                                                                                                  | TELEFON - İNTERNET ADRESİ                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Member Insurance Establishments                                                     | Address                                                                                                | Telephone - Web Sites                                    |
|    | HARMAN CAD. ALİ KAYA SOK.POLAT<br>PLAZA B BLOK KAT: 5 D: 80 ŞİŞLİ/İSTAN-<br>BUL                        | TEL: 0212 347 79 79<br>www.eurosigorta.com.tr            |
|    | BARBAROS MAHALLESİ MOR SÜMBÜL<br>SOKAK NO: 9 K: 13 BATI ATAŞEHİR/<br>İSTANBUL                          | TEL: 0216 362 99 99<br>https://www.ethicasigorta.com.tr/ |
|    | ALTUNİZADE MAH. ORD. PROF DR.<br>FAHRETTİN KERİM GÖKAY CAD. NO: 20<br>34662 ÜSKÜDAR/İSTANBUL           | TEL: 0850 222 66 60<br>www.eurekosigorta.com.tr          |
|   | METE CAD. NO: 30 34437<br>TAKSİM/İSTANBUL                                                              | TEL: 0212 334 70 00<br>www.garantiemeklilik.com.tr       |
|  | BARBAROS PLAZA EMİRHAN CAD. NO:<br>113 KAT: 13-14 BEŞİKTAŞ/İSTANBUL                                    | TEL: 0212 705 45 45<br>www.general.com.tr                |
|  | KARACAOĞLAN MAH. 6166 SOK.<br>NO:32/1 BORNOVA/İZMİR                                                    | TEL: 0 (850) 255 28 28<br>www.grisigorta.com.tr          |
|  | MASLAK MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD.<br>NO: 3-5, LİNK PLAZA 34485 MASLAK,<br>SARIYER/İSTANBUL               | TEL: 0212 367 67 67<br>www.groupama.com.tr               |
|  | MASLAK MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD.<br>NO: 3-5, LİNK PLAZA 34485 MASLAK,<br>SARIYER/İSTANBUL               | TEL: 0212 367 67 67<br>www.groupama.com.tr               |
|  | SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ<br>CAD. AKKOM OFİS PARK CESSAS PLAZA<br>NO: 4 KAT: 5 ÜMRANIYE/İSTANBUL | TEL: 0216 400 24 00<br>www.gulfsigorta.com.tr            |

| ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI                                                             | ADRES                                                                                                                | TELEFON - İNTERNET ADRESİ                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Member Insurance Establishments                                                     | Address                                                                                                              | Telephone - Web Sites                                   |
|    | ESENTEPE MAH. ALİ KAYA SOK. POLAT<br>PLAZA B-BLOK NO: 1B KAT: 15 34394<br>ŞİŞLİ/İSTANBUL                             | TEL : 0212 324 45 00<br>www.guvencehesabi.org.tr        |
|    | SAHRAYICEDİT MAH. BATMAN SOK. HDI<br>SİGORTA BİNASI NO: 6 34734 KADIKÖY/<br>İSTANBUL                                 | TEL : 0216 600 60 00<br>www.hdisigorta.com.tr           |
|    | BÜYÜKDERE CAD. 15/A HÜRHAN ŞİŞLİ/<br>İSTANBUL                                                                        | TEL: 0 (212) 232 20 10<br>http://www.hursigorta.com.tr/ |
|   | 19 MAYIS MAH. İNÖNÜ CAD. ALİ İHSAN<br>TÜZÜN İŞ MERKEZİ<br>NO: 96 KAT: 4-5-6 34742 KADIKÖY/<br>İSTANBUL               | TEL : 0216 465 73 53<br>www.korusigorta.com.tr          |
|  | SARAY MAH. DR. ADNAN BÜYÜKDENİZ<br>CAD. AKKOM OFİSPARK SİTESİ 2.BLOK<br>K: 12 APT. NO: 4/25-26 ÜMRANİYE/<br>İSTANBUL | TEL: 444 26 24<br>www.magdeburger.com.tr                |
|  | RÜZGARLIBAĞÇE MAH. KAVACIK SOK.<br>KAVACIK TİCARET MERKEZİ B BLOK NO:<br>18 34805 BEYKOZ/İSTANBUL                    | TEL: 0216 538 91 00<br>www.metlife.com.tr               |
|  | KOZYATAĞI E-5 YAN YOL ÜZERİ<br>ŞAŞMAZ PLAZA NO: 6 KAT: 3-5 34742<br>KADIKÖY/İSTANBUL                                 | TEL: 0216 665 55 55<br>www.neova.com.tr                 |
|  | CUMHURİYET MAH. HAYDAR ALİYEV<br>CAD. NO: 28 34457 SARIYER/İSTANBUL                                                  | TEL: 0212 363 25 00<br>www.raysigorta.com.tr            |
|  | RÜZGARLIBAĞÇE MAH.CUMHURİYET<br>CAD. AÇARLAR İŞ MRK. C BLK NO: 10<br>34805 BEYKOZ/İSTANBUL                           | TEL: 0850 250 81 81<br>www.sompojapan.com.tr            |

| ÜYE SİGORTA KURULUŞLARI                                                             | ADRES                                                                                           | TELEFON – İNTERNET ADRESİ                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Member Insurance Establishments                                                     | Address                                                                                         | Telephone – Web Sites                                  |
|    | ESENTEPE MAH. BÜYÜKDERE CAD.<br>METROCİTY A BLOK<br>NO: 171 A/2 34394 ŞİŞLİ/İSTANBUL            | TEL: 0212 373 83 00<br>www.sbnsigorta.com.tr           |
|    | SARAY MAH. NAYA SOK. NO: 1 34768<br>ÜMRANİYE/İSTANBUL                                           | TEL: 0850 250 82 77<br>www.tarsim.org.tr               |
|    | ALTUNİZADE MAH. MAHİR İZ CAD. NO:<br>24 34662 ÜSKÜDAR/İSTANBUL                                  | TEL: 0216 554 11 00<br>www.turknippon.com              |
|   | LEVENT MAH. ÇAYIR ÇİMEN SOK. NO:7<br>34330 LEVENT-BEŞİKTAŞ/İSTANBUL                             | (0212) 310 37 00<br>bilgi@turkiesigorta.com.tr         |
|  | LEVENT MAH. ÇAYIR ÇİMEN SOK. NO:7<br>34330 LEVENT-BEŞİKTAŞ/İSTANBUL                             | (0212) 310 37 00<br>bilgi@turkiyehayatemeklilik.com.tr |
|  | MERDİVENKÖY MAH. BORA SOK. NO: 1<br>NİDA KULE GÖZTEPE İŞ MERKEZİ KAT:<br>22-24 KADIKÖY/İSTANBUL | TEL: 0850 222 28 00<br>www.unicosigorta.com.tr         |
|  | MASLAK MAH. ESKİ BÜYÜKDERE CAD.<br>ORJİN PLAZA NO: 27 KAT: 12-13 34398<br>SARIYER/İSTANBUL      | TEL : 0212 393 16 00<br>www.zurichsigorta.com.tr       |
|  | KARACAOĞLAN MAH. 6166 SOK. NO:32/1<br>BORNOVA – İZMİR                                           | 0 (232) 347 28 28<br>https://grisigorta.com.tr/        |