INFORMATION
BİLGİ

SİGORTA BİLGİ ve GÖZETİM MERKEZİ TEKNOLOJİ DERGİSİ
INSURANCE INFORMATION AND MONITORING CENTER TECHNOLOGY MAGAZINE

SAYI 3 ISSUE
2014
JANUARY FEBRUARY MARCH APRIL
OCAK ŞUBAT MART NİSAN

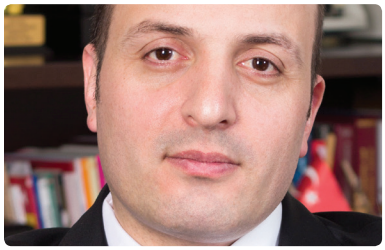
SBM MERKEZ MÜDÜRÜ / MANAGING DIRECTOR OF SBM

AYDIN SATICI:

HAYALLERİN ÖTESİNDE SİGORTACILIK; ŞİMDİ!

NOW IT'S TIME FOR INSURANCE BEYOND IMAGINATION!

ÖZGÜR B. KOÇ



9 SBM'NİN ÇALIŞMALARI SEKTÖRÜN ÖNÜNÜ GÖREBİLMESİ ADINA ZARURÎDİR

THE INDUSTRY NEEDS SBM SO THAT IT CAN SEE AHEAD

ADİL AKSOY

12 SİGORTACILIK FAALİYETLERİ, SBM SAYESİNDE DAHA ETKİN VE DAHA KAPSAMLI

INSURANCE OPERATIONS ARE MORE EFFECTIVE AND COMPREHENSIVE THANKS TO SBM

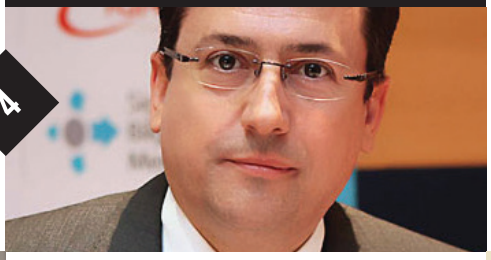
MİNE AYHAN

18 SBM, SİGORTALILAR İLE ŞİRKETLER ARASINDA ÖNEMLİ BİR İLETİŞİM AĞI

SBM SERVES AS A MAJOR COMMUNCIATION NETWORK BETWEEN THE POLICY OWNERS AND THE COMPANIES

8. GÖRÜŞ/YORUM (OPINION/COMMENT) **42. UZMAN GÖZÜYLE** (EXPERT VIEW) **64. İK** (HR) **67. RAPOR** (REPORT)

AYDIN SATICI



HAYALLERİN ÖTESİNDE SİGORTACILIK **ŞİMDİ!** 4

NOW IT'S TIME FOR INSURANCE BEYOND IMAGINATION!

ÖZGÜR BÜLENT KOÇ 9

SİGORTACILIK FAALİYETLERİ, SBM SAYESİNDE DAHA ETKİN VE DAHA KAPSAMLI

INSURANCE OPERATIONS ARE MORE EFFECTIVE AND COMPREHENSIVE THANKS TO SBM

YALÇIN KAYA 14

SBM'DE GERÇEKLEŞEN ÇALIŞMALAR, BİLGİNİN İYİ OKUNABİLMESİ VE SEKTÖRÜN ÖNÜNÜ GÖREBİLMESİ ADINA ZARURÎDİR

THE WORK CARRIED OUT BY SBM IS ESSENTIAL FOR BETTER ANALYSIS OF INFORMATION AND FOR THE SECTOR TO SEE AHEAD

ADİL AKSOY 12

SBM BÜYÜK BİR BAŞARI HİKÂYESİ, MİLLİ GURURUMUZDUR

SBM IS A GREAT SUCCESS STORY AND IS OUR NATIONAL PRIDE

ÖZCAN DUYSAK 16

SBM, SİGORTALILAR İLE ŞİRKETLER ARASINDA ÖNEMLİ BİR İLETİŞİM AĞI

SBM SERVES AS A MAJOR COMMUNICATION NETWORK BETWEEN THE Policy ownerS AND THE COMPANIES

BÜLENT GEÇKİN 22

MİNE AYHAN 18

2013 YILI SİGORTA SEKTÖRÜ İÇİN OLUMLU GEÇTİ

2013 WAS A GOOD YEAR FOR THE INSURANCE INDUSTRY

DEĞİŞİM, DÖNÜŞÜM, GELİŞİM: BAŞARI!

CHANGE, TRANSFORMATION, DEVELOPMENT: SUCCESS!

UZMAN GÖRÜŞÜ/EXPERT VIEW

Ahmet ŞİŞEK
KURUMSAL VERİ MODELİ İLE İŞİNİZE ZEKÂ KATIN
MAKE YOUR BUSINESS MORE INTELLIGENT WITH THE ...

Murat GAZİOĞLU
PORTAL SİSTEMLERİ
PORTAL SYSTEMS

Mustafa KAPUCU
SBM'NİN YENİ YÜZÜ: WEB PORTAL
THE NEW FACE OF SBM: WEB PORTAL

Nurettin BAL
SBM FELAKET KURTARMA MERKEZİ
SBM DISASTER RECOVERY CENTER

Mustafa İNANICI
"VERİ SIZINTI ÖNLEME" NASIL UYGULANIR?
HOW IS "DATA LOSS PREVENTION" IMPLEMENTED?

Özkan DEĞİRMENCİ
TRAFİK SİGORTASINDA YENİ BİR SAYFA: SERBEST DÖNEM!
A NEW PAGE FOR MOTOR TPL: THE LIBERAL ERA!

Zekeriya TAVLAŞOĞLU
ŞİRKETLERİN EN ÖNEMLİ SERMAYESİ: VERİ
THE MOST VALUABLE CAPITAL OF COMPANIES: DATA

İlyas KAYMAKÇI
SOSYAL MEDYADA BİLGİ GÜVENLİĞİ
INFORMATION SECURITY IN SOCIAL MEDIA

İNSAN KAYNAKLARI/HUMAN RESOURCES

Deniz SÜERKAN
SBM'DE İNSAN KAYNAĞI
HUMAN RESOURCES AT SBM

HABER/NEWS

SİGORTA BİLGİ VE GÖZETİM MERKEZİ GENEL DEĞERLENDİRME TOPLANTISI BAŞARIYLA YAPILDI
INSURANCE INFORMATION AND MONITORING CENTER GENERAL REVIEW MEETING
25

2013 BT DÖNÜŞÜM PROJESİ ÖDÜLÜ SBM'NİN!
THE AWARD FOR IT TRANSFORMATION PROJECT 2013 GOES TO SBM!
28

SBM'YE TUNUS'TAN ZİYARET
SBM'S GUESTS FROM TUNISIA
30

YANLIŞ SİGORTA UYGULAMALARI RAPORLARI ŞİRKETLERE AÇILDI!
REPORTS REGARDING INCORRECT INSURANCE PRACTICES ARE NOW ACCESSIBLE BY INSURANCE COMPANIES!
31

SİGORTA SEKTÖRÜNE YÖN VERME NOKTASI: SBM KOKPİT UYGULAMASI
GUIDING THE INSURANCE INDUSTRY: SBM KOKPIT APPLICATION
32

SİGORTALILAR EKSPER TERCİHİNİ SERBESTÇE YAPMAYI SEVDİ!
Policy ownerS LOVED THE FREEDOM TO CHOOSE THEIR ADJUSTERS
38

RAPOR/REPORT

KAZA TESPİT TUTANAĞI (KTT) İSTATİSTİKLERİ
ACCIDENT REPORT (KTT) STATISTICS
68

TALEP YÖNETİM RAPORLARI
INCIDENT MANAGEMENT REPORTS
69

SİSTEM SÜREKLİLİK RAPORLARI
SYSTEM AVAILABILITY REPORTS
70

BUNLARI BİLİYOR MUYDUNUZ?

DID YOU KNOW THESE?
71

AYDIN SATICI
MERKEZ MÜDÜRÜ
MANAGING DIRECTOR
SBM

HAYALLERİN ÖTESİNDE SİGORTACILIK HAZIRIZ!

NOW IT'S TIME FOR INSURANCE BEYOND IMAGINATION!

Organizasyon, Teknoloji, Ekip ve Süreçler HAZIRIZ!

Geçtiğimiz yıl SBM organizasyonunu geliştirerek daha hızlı çözümler sunabilecek daha çevik ve daha olgun bir yapıya geçtik. Alanında çok yetkin, çok tecrübeli, çok başarılı ve çok kaliteli yetenekler ile kadromuzu zenginleştirirken aynı zamanda genç ve akıllı beyinleri ekibimize dahil ederek kadromuzu gençleştirdik. **Daha standart, daha takip edilebilir, daha hatasız** ve **daha çevik iş** yapabilmek için tüm süreçleri gözden geçirerek yeniden tasarladık. En iyi ve en kaliteli ekibe sahibiz.

Altyapı Çalışmaları ve Yüksek Performans HAZIRIZ!

2013 Yılını SBM açısından dönüşüm ve yatırım yılı olarak kabul ettik ve teknik altyapımızı neredeyse tamamen yeniledik. İstanbul ve Ankara Veri Merkezimiz daha performanslı, daha kapasiteli, daha yedekli, daha kesintisiz, daha yönetilebilir, daha güçlü yazılım ve sistemler ile yenilendi.

İş Sürekliliği HAZIRIZ!

Acil durum planlarımız güncellendi. İstanbul ana veri merkezimizde bir felaket yaşanması durumunda çok kısa bir sürede Ankara Olağanüstü Durum Merkezi'ne geçiş yapabilmek için tüm çalışmalar tamamlandı. Veri merkezimiz %100 yedekli hale getirildi. Veri merkezindeki sistemler kendi içinde de %100 yedekli olarak yapılandırıldı. Değişiklik yönetimi prosedürü uygulamaya alınarak gün içi mesai saatlerinde kesintiler sıfıra indirildi. Veri merkezleri 7x24 takip ile proaktif yönetim yapılmaya başlandı. **2013 yılı iş sürekliliği oranımız %99,98 oldu. 2014 yılı iş sürekliliği hedefi %99,99 olarak belirlendi**.

Organization, Technology, Team and Processes, Ready!

Last year, we improved SBM's organization and gained a much more mature structure that can offer services in a more dynamic manner. While empowering our team with competent, experienced, successful and high quality personnel we also added young and smart brains to our team and now we have a much younger team. With a view to provide more standardized, more traceable, more accurate and more dynamic services, we reviewed all our processes and redesigned them. We now have the best and highest quality team.

Improving Infrastructure and Performance, Ready!

We set year 2013 as a year for transformation and investment and we rebuilt our technical infrastructure from scratch. Our data centers in Istanbul and Ankara are upgraded with new software and systems that have higher performance, higher capacity, and offer increased backup potential. The new system is much easier to manage and offers uninterrupted service.

Business Continuity, Ready!

We updated our emergency plan. We've completed all the necessary work that would allow us transfer all our operations to our Ankara Disaster Recovery Center in case of a disaster at our main data center in Istanbul. Now our Istanbul data center is upgraded with new technology that allows 100% backup. We also commissioned a change management procedure that allows zero interruption during work hours. Our data centers now provide 24/7 monitoring and managed in a proactive manner. **Our business continuity rate for year 2013 was 99,98% and we set our business continuity target for 2014 as 99,99%.**

Bilgi Güvenliği HAZIRIZ!

Kameralardan alarm sistemlerine, iletişim ağından sunuculara, kullanıcı yetkilerinden sistem yönetici yetkilerine, uygulama ekranlarından veri tabanına, yazılım geliştirme süreçlerinden şifre prosedürlerine, acil durum planlarından loglama mekanizmalarına kadar birçok alanda bilgi güvenliği için gerekli önlemler alındı.

Veri Ambarı HAZIRIZ!

Veri ambarı kurulumu gerçekleştirilerek raporlama platformundaki 200'ün üzerindeki raporun daha hızlı ve daha doğru çalışması sağlandı. Veri ambarına veri aktarım süresi 10 saatten 2 saate indirildi.

Serbestleşme ve Şeffaflık HAZIRIZ!

2013 yılında birçok alanda alınan kararlar doğrultusunda serbestleşme ve şeffaflaşma sağlandı. Sigortalı eksperini kendi seçer duruma geldi. Trafik sigortası fiyatlarını karşılaştırma imkânını www.sbm.org.tr üzerinden herkesin kullanımına sunduk. Poliçe, kaza raporu, kusur oranları ve eksper raporlarının www.sbm.org.tr üzerinden görüntüleme imkânı sağlandı.

Sigortaya Güven HAZIRIZ!

"www.sbm.org.tr üzerinde görüntülenebilen poliçeler doğru ve gerçektir" anlayışı tüm sigortalılar tarafından benimsendi ve sigortaya güven arttı. **e-devlet** (www.turkiye.gov.tr) çatısı altında tüm sigorta poliçelerine ulaşma imkânı sağlandı. Devletin verdiği güven sigortaya da yansıtıldı.

Sürdürülebilir Büyüme HAZIRIZ!

2013 yılında hayata geçirilen yeni uygulamalar ve alınan kararlar sayesinde sigortalılık oranı arttı ve sigorta sektöründe sürdürülebilir büyüme imkânı sağlandı. Elektrik ve su bağlantısının yapılabilmesi için DASK poliçelerinin olmasının zorunlu olması, BES'de %25 devlet katkısı, BES'deki yatırım enstrümanlarının çeşitlenmesi ve daha esnek yapıya kavuşturulması, kasko kapsamının netleştirilmesi, trafik poliçelerinde serbestleşmenin sağlanması ve tam rekabete açılması, SBM bünyesinde anlık verilerin tutulması ve sunulması, sigortalıların ve sigorta şirketlerinin SBM'den daha fazla sunulması, sigortalıların ve sigorta şirketlerinin SBM'den daha fazla fayda üretmesi sektörün büyümesine büyük katkı sağladı. Kârlılığın da sağlanması ile sürdürülebilir bir büyümenin de temelleri atıldı.

Sigortalıların işlerini kolaylaştıracak yeni projeleri hayata geçirmekten ötürü çok heyecanlı ve gururluyuz

We are both excited and proud to realize all these projects that would ease the lives of policy owners

Infortmation Security, Ready!

We've taken all necessary security measures to cover all our infrastructure ranging from surveillance cameras to alarm systems communication network to servers from user authorizations to system, administrator authorizations and from application screens to database from software development processes to password processes, and from emergency plans to logging mechanisms.

Data Warehouse, Ready!

The newly setup data warehouse allows for faster and more accurate processing of over 200 reports in our reporting platform. The new system decreases data migration duration from 10 hours to 2 hours.

Liberalization and Transparency, Ready!

As a result of numerous corporate decisions taken regarding different areas of business operations in 2013, SBM now achieved a higher level of liberalization and transparency. The new system allows policy owners to appoint their adjusters of choice. Now we offer, through www.sbm.org.tr, a platform whereby the policy owners can compare Motor TPL rates from different companies. In addition, the policy owners are now able to retrieve policies, accident reports, and adjuster reports from www.sbm.org.tr.

Confidence in Insurance, Ready!

The notion of "all policies retrieved through www.sbm.org.tr are accurate and authentic" has been adopted by all policy owners and resulted in increased confidence in the insurance sector as a whole. SBM now allows policy owners access to all insurance policies under the umbrella of e-government (at the address of turkiye.gov.tr). The thrust given by the state is now reflected to the insurance sector.

Sustainable Growth, Ready!

Thanks to the projects realized and decisions taken in 2013, the rate of policy owners increased and this brought about a sustainable growth trend in the insurance sector. DASK (Mandatory Earthquake) policies becoming mandatory in order for citizens to have electricity and water connections, 25% government support for BES (Pension), increased diversity and flexibility of investment instruments in BES, clarification of the Motor Own Damage (MOD) insurance structure, ensuring liberalization in Motor TPL policies and achieving full competition in this area, recording and availability of data instantly in the SBM database, policy owners and insurance companies generating more benefits from SBM all triggered growth in the sector. In addition to all of these, increased profitability laid the groundwork for sustainable growth.

Hayal gücü bilgiden daha önemlidir. Çünkü bilgi sınırlıdır, hayal gücü tüm dünyayı kapsar.

Imagination is more important than knowledge. Knowledge is limited, imagination encircles the world.

Albert Einstein

ŞİMDİ HAYALLERİN ÖTESİNDE SİGORTACILIK!

INSURANCE BEYOND IMAGINATION, NOW!

ŞİMDİ Mobil Uygulamalar!

Tüm hizmetlerimizi akıllı telefonlardan da sunabilmek için mobil uygulamalar geliştiriliyor. Mobil uygulamamız sayesinde tüm vatandaşlarımız her yerde her zaman hizmetlerimizden faydalanma imkânı bulacaktır. Kaza Tespit Tutanağı formunu doldurmak artık çok kolay olacak. **Sigortalılar kağıt kalem kullanmadan akıllı telefonu aracılığı ile 5 dakika içinde KTT formunu sigorta şirketine ulaştırabilecek**. Form doldurmak için trafikte oluşan sıkışıklıklar artık son bulacak. Kaza istatistikleri haritada sunulabilecek. Kazaya sebep olan kör noktalar tam olarak tespit edilebilecek ve gerekli önlemler ilgili yetkililer tarafından alınabilecek. 2014'ün yıldız projesi **KTT Mobil** olacak.

ŞİMDİ Suistimali Engelleme!

Yüksek prim ödemelerine sebep olan suistimaller ve suistimalciler artık çok hızlı tespit edilecek ve gerekli işlemler anında başlatılacak. **SBM bünyesinde kurulacak akıllı analitik uygulamalar ile sigortada sahtecilik sonlanacak**. Yaklaşık 1 Milyar TL kayıp, sahtecilerin cebinden sigortalılara geri kazandırılacak.

ŞİMDİ Mutabakat!

2014 yılını mutabakat yılı olarak ilan ettik. Yeni bir mutabakat yapısı kuruyoruz. **Her şirket ile geçmişe dönük ve aylık mutabakat çalışmalarını başlatıyoruz.** Bu sayede raporlar hatasız ve daha hassas olacaktır.

ŞİMDİ Analitik Uygulamalar!

Analitik uygulamalar ile VERİ çok daha anlamlı ve faydalı bir şekil kazanacak. Analitik uygulamaların sağlayacağı tahmin raporları ile geleceği tahmin etmek mümkün olacak.

NOW It's Time for Mobile Applications!

We're developing new mobile applications to be able to provide all services via smartphones as well. Thanks to our mobile applications, all citizens will be able to make use of our services from everywhere anytime. Now it's much easier to fill out the accident report. **Now the policy owners are able to send their accident reports to the insurance company in 5 minutes via their smartphones without needing any pen and paper.** Traffic jams will no longer be an excuse not to prepare the accident report. Now it will be possible to determine the blind spots that cause the accidents and it will be easier for officials to take necessary precautions. The starring project of 2014 will be **KTT Mobile**.

NOW It's Time for Fraud Management System!

With the new system now insurance fraud can be detected more easily and more quickly and the necessary procedures will be started right away. **With the smart analytical applications to be setup in SBM, insurance fraud will become a thing of history.** 1 billion Turkish Liras, won back from fraud will be returned to policy owners.

NOW It's Time for Reconciliation!

We declared year 2014 to be the year of reconciliation. We're now setting up a new reconciliation infrastructure. **We're now initiating retrospective reconciliation processes with each and every company.** This will ensure more accurate and precise reports.

NOW It's Time for Analytics!

Thanks to the new analytical approach we adopted, DATA will become more meaningful and beneficial. The forecast reports to be created from analytical applications, will allow better prediction of future. Insurance companies will be able to better understand the insurance sector and the policy owners and will be able to commission new applications. It will also allow comprehensive risk assessment.

Sigorta şirketleri sektörü ve sigortalıyı daha iyi anlayarak daha doğru ürün ve uygulamalar hayata geçirilecek. Her açıdan detaylı risk derecelendirmesi yapılabilecektir.

ŞİMDİ Buluşma, Paylaşma, İletişim Kurma ve Sosyalleşme!

Çok yakında **www.sbm.org.tr** adresindeki yeni portal uygulamamız çok mükemmel bir özellik ile karşımıza çıkacak. **Forum** ve **Blog** sayfalarını herkesin çok seveceğinden eminim. SBM uygulamalarında kullanıcı şifresi olan herkes forum ve blog sayfalarında meslektaşları ile buluşarak bilgi paylaşımında bulunabilecektir. **Eksperler, Aktüerler, Sigorta şirketi çalışanları, acenteler, brokerler için ayrı ayrı forum sayfalarında bilgiyi paylaşabilecekler.** Bu özellik sayesinde sigorta sektörü çalışanlarının buluşma ve bilgi paylaşma noktası SBM yani **www.sbm.org.tr** portali olacaktır.

ŞİMDİ Kalitemizi Belgeleme!

Son bir yılda SBM'de her alanda kalite seviyesini en üst noktalara çıkaracak değişiklikleri, düzenlemeleri ve iyileştirmeleri yaptık. Şimdi de kalite ve güvenlik konularında gelinen seviyeyi ölçmek ve belgelemek istiyoruz. Bu yıl uluslararası bir kuruluştan (**BSI**) **ISO27001** belgesini alarak bilgi güvenliğinde geldiğimiz noktayı belgelemek istiyoruz. Aynı zamanda yine uluslararası bağımsız denetim firmasına **COBIT** denetimi yaptırarak olgunluk seviyemizi ölçmek istiyoruz. Bu denetimler ile kalitemizi artırmayı ve bizden hizmet alan tüm kişi ve kurumlara daha kaliteli hizmet sunmayı hedefliyoruz.

ŞİMDİ İşleri Kolaylaştırma ve Sigortalıyı Memnun Etme!

Sigortalıları rahatlatacak olan ve işlemleri birkaç dakikaya indirecek olan KTT Mobil uygulamasının yanında **"Doğrudan Tazmin - Takas Odası projesi"**ni de başlattık. Doğrudan Tazmin uygulaması ile artık sigortalılar maddi hasarlı bir kaza yaptıklarında direkt kendi şirketleri ile irtibata geçerek çok hızlı bir şekilde tamir işlemi gerçekleştirebilecek ve masraflar kendi şirketi tarafından karşılanacak. Her iki uygulama sayesinde sigortalıların memnuniyeti artacak.

Sigortalıların işlerini kolaylaştıracak olan bu tür projeleri hayata geçirmekten ötürü çok heyecanlı ve gururluyuz.

2014 yılının sonunda sigortalılar inanılmaz güzel uygulamalar ile tanışacaklar ve hayallerin ötesinde sigortacılık yapmanın mutluluğu tüm sigorta sektörünü kapsayacak.

NOW, Meet Up, Share, Communicate and Socialize!

Soon, our new portal at the address of **www.sbm.org.tr** will be accessible with a great feature. I'm sure everyone will love our Forum and Blog pages. Anyone with a username and password on the SBM system will be able to contact their colleagues and share information. Adjusters, actuaries, insurance company employees, agents and brokers will be able to share information via the dedicated forum pages. Thanks to this feature, SBM will become the meeting and information hub of the insurance industry employees. Everyone will meet at **www.sbm.org.tr**.

NOW, Certify Our Quality!

During the last one year, we've made all changes, arrangements and improvements in SBM in order to achieve a higher quality level in every area. And now we want to measure and document the progress we've made in terms of quality and security. This year, by receiving the (BSI) ISO27001 certification from an international organization, we wish to document the progress we've made in terms of data security. We also wish to have our maturity level measured via an audit process to be carried out by the international independent COBIT audit company. With all these inspections, our goal is to further improve our quality and to be able to provide higher quality services to all individuals and institutions that receive service from us.

NOW It's Time to Facilitate Things and Make the Policy Owner Happier!

In addition to the KTT Mobile Application that will make life easier for policy owners by cutting down processing time to a few minutes, we also initiated the project titled "Direct Settlement, The Exchange Room". With the Direct Settlement feature, in case of an accident, the policy owners will be able to contact their insurance company directly and have their vehicles fixed and the expenses will be paid by their own company. Both of these applications will improve user satisfaction.

We are both excited and proud to realize all these projects that would ease the lives of policy owners.

By the end of 2014, we will bring numerous other great features to our policy owners and the joy of doing insurance beyond dreams will take over the whole sector.

"www.sbm.org.tr üzerinde görüntülenebilen poliçeler doğru ve gerçektir" anlayışı tüm sigortalılar tarafından benimsendi

The notion of "all policies retrieved through www.sbm.org.tr are accurate and authentic" has been adopted by all policy owners

GÖRÜŞ/YORUM
OPINION/COMMENT

* SBM Yönetim Komitesi Üyesi, Neova Sigorta Genel Müdürü /
SBM Executive Committee Member, Neova Insurance General Manager

ÖZGÜR BÜLENT **KOÇ** *

SBM'DE GERÇEKLEŞEN ÇALIŞMALAR, BİLGİNİN İYİ OKUNABİLMESİ VE SEKTÖRÜN ÖNÜNÜ GÖREBİLMESİ ADINA ZARURÎDİR

THE WORK CARRIED OUT BY SBM IS ESSENTIAL FOR BETTER ANALYSIS OF INFORMATION AND FOR THE SECTOR TO SEE AHEAD

Sektör açısından 2013 yılı geçmiş yıllara nispeten daha olumlu seyretti. 2013 ilk 10 aylık verileri ışığında 13,85%'lik bir reel büyüme oranı yakalanmış durumda. 1 Nisan 2013 tarihinde yürürlüğe giren Kasko Genel Şartları ile belirli aksaklıklar giderilmiş oldu. Yangın branşında yaşanan büyük hasarlar kârlılığa negatif etkide bulunmuş olsa da risk kabul ve fiyatlama konusunda sektörün daha dikkatli davranmasını sağladı. **Sektör Kârlılığı** ise halen istenen düzeyde değil.

Neova Sigorta açışından bakıldığında ise, 2013 yılı ilk 10 aylık verilerine göre bir önceki döneme oranla reel olarak %88'in üzerinde bir büyüme gerçekleştirmiş bulunmaktayız. Yıl sonunda 265 Milyon TL prim üretimi ve 19-20 milyon TL civarında da bir kâr yazmayı öngörüyoruz.

Verilerin ortak bir havuzda toplanması, özellikle iş kabullerinde şirketlerin riskleri daha iyi okuyabilmesi adına çok faydalı olmuştur

Gathering all data in a common pool, is especially beneficial for companies in terms of allowing them to analyze risks more effectively at the time of accepting incoming business.

Trafik branşı halen istenen düzeyde hasar prim oranına sahip değil

Sektörün ciddi zararlar yazdığı Trafik ve Kasko branşlarında yaşanan fiyat artışları 2013 yılını olumlu etkiledi, ancak halen diğer branşlardan sübvanse edilen trafik branşı istenen düzeyde bir hasar prim oranına sahip değil. Sigortalılar açısından bakıldığında ise 2013 yılı geçmiş yıllardan alışmış oldukları çok düşük fiyatlarla sigorta yaptırmanın artık mümkün olamayacağının kabulü adına bir geçiş dönemi oldu. 2014 yılında da bu iyileşmenin devam edeceğini ve diğer sorunlu bir branş olan yangın branşında da risk kabul ve fiyatlama konusunda daha teknik yaklaşımların kuvvetleneceğini öngörüyoruz.

Ne yazık ki ülke ve sektör olarak zayıf bir hafızaya sahibiz. Bunun sonucu olarak geçmiş dönemlerde yaşadığımız sıkıntıları ve sebeplerini kolayca unutabiliyoruz. Kıyasıya fiyat rekabeti, sigortacılık tekniklerine uymadan yapılan fiyatlandırmalar ve iş kabulleri son yıllarda yaşanan zararların bir sebebi olarak karşımıza çıkmıştı. Şimdilerde ufak kârlar yazmaya başlayan sektörün tekrar aynı hataya dönmeyeceğini ümit ediyoruz. Bununla birlikte yapılan hatalardan dersler çıkarılması ve sistematik çözümler bulunması gerektiği görüşündeyiz.

Amerika ve İngiltere gibi sigortacılığın gelişmiş olduğu ülkelerin aksine pratikte Türkiye'de sigortacı olarak iş kabul sırasında sigortalıdan herhangi bir düzenleme

Year 2013 was a relatively better year for the insurance industry. In light of the data from the first 10 months of 2013, the sector has achieved a real growth rate of 13,85%. The "General Conditions for Motor Own Damage Insurance" that took effect as of 1 April 2013 fixed certain issues in the sector. Even though large-scale fire claims had a negative effect on profitability, it allowed the sector to be more cautious in terms of risk-taking and pricing. However, the overall level of profitability is still not at the desired level.

Looking from the perspective of Neova Insurance, based on the 10 month data from 2013, we've achieved a real growth rate of over 88% compared to the same period last year. We expect to generate total premiums of 265 million TL and make a profit between 19-20 million TL.

Motor TPL Loss Ratio is Still Not at the Desired Level

The price increases in the Motor TPL and MOD where the sector incurred big losses had a positive influence on 2013. However, the Motor TPL, which is subsized by other lines, still has a loss ratio above expected. And looking from the policy owner perspective, year 2013 has been a year of transition whereby the policy owner realized that they could no longer get the lower prices of the past. We expect this improvement to continue in 2014 as well and foresee that more technical approaches will dominate the fire insurance, which is another problematic category.

Unfortunately, as the industry and a country, we have a weak memory. As a result we can forget about the problems we've been through recently and their reasons easily. Intense price competition, pricing made without following insurance techniques and business acceptance in the same way, had come to the forefront as the main causes of the problems experienced in recent years. We hope that the industry which has recently started recording slight profits wouldn't repeat the same mistake. In addition, we believe that the sector needs to learn lessons from the mistakes made and find systematic solutions.

Unlike countries like USA and UK where the insurance industry is advanced, in practice in Turkey, we don't ask the policy owner to do certain arrangements or take certain precautions at the time of business acceptance. Whenever you like you can easily find another coverage from another insurance company by paying a slightly higher premium. This is similar to playing Russian roulette with a gun that you know will fire one day.

yapmasını, önlem almasını isteyemiyorsunuz. İstediğiniz durumda başka bir sigorta şirketinden biraz daha fazla prim ödeyerek teminat bulunabilmekte. Bu bir gün mutlaka patlayacağını bildiğiniz bir silah ile rus ruleti oynamaya benziyor.

Bu sorunu çözmek için özellikle yangın branşında sektörün ve reasürörlerin ortak desteği ile kurulabilecek ve alanının uzman mühendislerinden oluşacak bir risk ekspertiz kurumuna ihtiyaç olduğunu düşünüyoruz. Bu sayede ekonomimize ciddi zararlar veren birçok yangının iş yeri sahibinin alabileceği ufak önlemler neticesinde rahatlıkla önlenebileceği düşüncesindeyiz.

Dünyadaki hızlı teknolojik gelişmelerin bir yansıması olarak sigorta sektöründe de teknoloji kullanımı her dönemkinden çok önem kazanmıştır. Çok değerli olan veri ve bunun işlenmiş hali olan bilginin iyi okunabilmesi sigorta sektörünün önünü görebilmesi adına zaruridir. Bu minvalden yaklaşıldığında SBM'nin çalışmalarını son derece faydalı bulduğumu belirtmek isterim. Verilerin ortak bir havuzda toplanması özellikle iş kabullerinde şirketlerin riskleri daha iyi okuyabilmesi adına çok faydalı olmuştur.

Yangın branşında veri kaynağı ile ilgili yeni projelere ihtiyaç var

Hasar adetlerinin düşük, ancak hasar maliyetinin çok yüksek olduğu yangın branşı ile ilgili ne yazık ki kaba ve ihtiyacı tam karşılamayan itfaiye verileri dışında toplu bir veri kaynağı bulunmuyor. Yangın sigortası yapılacak yerlerin gerek geçmiş dönem hasarları, gerekse sigorta geçmişlerinin bilinmemesi risk kabulü sırasında sigorta şirketlerinin işini oldukça zorlaştırmaktadır. SBM'nin bu konuda da sektöre öncülük ederek ihtiyacı karşılayacak projeleri gerçekleştireceğine inanıyoruz.

Bunun dışında ise özelde araç, genel olarak da tüm branşlarda etkin olacak bir sahteciliği önleme yapılanmasının bir an önce kurulması ve devreye alınması önemli bir ihtiyaç olarak beklemektedir.

Mutlu bir 2014 yılı temenni ediyorum.

We believe that, in order to solve this problem, an expertise institution in the fire insurance that comprises expert engineers in this area needs to be founded with support from the industry and the reinsurance companies. This way, we believe that numerous fire incidents that result in big losses for our economy would be prevented by taking simple measures.

As a reflection of the rapid technological advancements in the world, use of technology has become more important than ever in the insurance industry as well. Correct analysis of valuable information and its processed form is essential for the sector to be able to see ahead. From this perspective, I think SBM is doing a great work that benefits the sector as a whole. Collecting information in a common pool is especially beneficial for companies to be able to better analyze risk during business acceptance.

New projects related to data sources are required in the fire insurance

Unfortunately, about the fire insurance where the number of claims is low but the burning cost is high, there is no common information source other than fire brigade data which do not serve any purpose. Lack of information about the past losses and insurance history of places to be insured, makes things very difficult for insurance companies especially at the time of risk acceptance. We believe that SBM would take the lead in this area as well and develop projects that would solve this problem.

Apart from that, there's an urgent need for establishing an insurance fraud prevention system in all lines, especially in Motor lines.

I wish everyone a happy 2014.

* SBM Kusur Tespit Komisyonu Başkanı / Chairman of SBM Responsibility Assessment Commission

ADİL **AKSOY** *

SİGORTACILIK FAALİYETLERİ, SBM SAYESİNDE DAHA ETKİN VE DAHA KAPSAMLI

INSURANCE OPERATIONS ARE MORE EFFECTIVE AND COMPREHENSIVE THANKS TO SBM

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi, yapılan tüm sigorta poliçelerinin tek bir noktada toplanarak sigortacılık faaliyetlerinin daha etkin ve kapsamlı bir şekilde yürütülmesi amacıyla 2003 yılında **TRAMER** adı altında kurulmuştur. Sektör genelinde sigortacı ve sigortalılar için uygulama birliğinin yaratılması, doğru fiyatlandırmalar yapılması ve tüm bunların neticesinde güvenilir bir arşiv oluşturulması hedeflenmektedir.

TRAMER, trafik kazalarında kusur değerlendirmesi yapmak üzere **TSRŞB** yönetim kurulu kararı ile 28.12.2007 tarih 27 sayılı genelgenin 17. maddesinde ifade edildiği şekilde

Insurance Information and Monitoring Center was founded as "TRAMER" in 2003 with the goal of gathering under one roof all insurance policies and carrying out insurance operations in a more effective and comprehensive way. The goal is to develop common applications and practices both for the insurers and policy owners in the sector, correct pricing practices and creating a reliable archive as a result of all this work.

With the resolution of the TSRŞB board of directors, TRAMER founded the Responsibility Assessment Commission within Insurance Information and Monitoring Center as set forth in article 17th of memorandum dated 28.12.2007 and numbered

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi bünyesinde Kaza Kusur Değerlendirme Komisyonu'nu kurmuştur. Sadece maddi hasarla sonuçlanan kazalarda sürücülerin tanzim ettikleri kaza tespit tutanaklarının değerlendirilerek, kazayla ilgili en doğru karar sigorta şirketine bildirilmektedir. Bu komisyon sayesinde hem sigortalı hem de sigortacılar hasar takibi ve özellikle risk bilgilerini daha net ve doğru biçimde takip edebilmektedirler. Ayrıca kazalar sonrasında sürücüler tarafından düzenlenen kaza tespit tutanağı uygulaması ile zaman ve yakıt tasarrufu kazanılmış, neden olunan trafik tıkanıklıklarının ortadan kalkması sağlanmıştır.

Komisyon, kurulduğu günden bu yana olduğu gibi, bundan sonra da sigorta şirketleri ile uyum içerisinde çalışmalarını sürdürmeyi istemektedir. Ortak platformdan en iyi şekilde fayda sağlayabilmek için sigortalıların doğru bilgilendirilmesini, doğru ve isabetli risk değerlendirilmelerinin yapılabilmesi için özellikle sigorta şirketlerine ibraz edilen kaza tespit tutanaklarındaki bilgilerin eksiksiz olmasına özen gösterilmesini istemekteyiz.

2014 yılında Komisyon olarak sigorta şirketlerinden beklenti ve önerilerimiz şu şekildedir:

Maddi hasar ile neticelenen bir trafik kazası ile ilgili olarak ihbar alan sigorta şirketi yetkilisi veya onlar namına hareket edenler, TRAMER kaydını oluşturmadan önce kendilerine ibraz edilen Kaza Tespit Tutanağında yer alması gereken bilgilerin noksansız olup olmadığını kontrol etmeli, eksik bir bilgi olması durumunda TRAMER kaydı oluşturmamalıdır. Var olan eksiklikler tamamlandıktan sonra kayıt yapılmalıdır. Doğru poliçe bilgileri ile açılan ve komisyona gelen TRAMER kayıtları, komisyon üyelerinin de doğru ve isabetli karar vermesini sağlayacaktır.

27, with the goal of carrying out responsibility determination procedures for accidents. In accidents that result in only material damage, the accident reports prepared by the drivers are reviewed and the most accurate decision regarding the accident is made and communicated to the insurance company. Thanks to this commission, both the insurers and the policy owners are able to track their accident reports and especially their risk information more clearly and accurately. In addition, the new system that allows drivers to prepare accident reports right after the accidents has brought about significant time and fuel savings, preventing traffic jams during accidents.

The commission just as it has been since the day it was founded, wishes to continue to work in harmony with insurance companies. To obtain the highest benefit from the common platform, we ask that the policy owners are provided with correct information and that the accident reports submitted to the insurance companies are correct and complete so that correct and accurate risk assessment can be carried out.

In 2014, our commission's expectations from and recommendations to the insurance companies are as follows:

Insurance company official or persons acting on behalf of that official who is notified about a traffic accident with material damage, should verify that the information submitted to them in the Accident Report is complete before creating the TRAMER record and should refrain from creating a TRAMER record in case of missing or incomplete information. The record in question should be created only after missing information is completed. TRAMER records based on correct policy information that arrive at the commission would allow commission members to make correct and better decisions.

"Kaza tespit tutanağı uygulaması ile zaman ve yakıt tasarrufu kazanılmış, neden olunan trafik tıkanıklıklarının ortadan kalkması sağlanmıştır"

"The new system that allows drivers to prepare accident reports right after the accidents has brought about significant time and fuel savings, preventing traffic jams during accidents"

*** SEİK Başkanı** / SEIK Chairman

YALÇIN **KAYA** *

SBM BÜYÜK BİR BAŞARI HİKÂYESİ, MİLLİ GURURUMUZDUR

SBM IS A GREAT SUCCESS STORY AND IS OUR NATIONAL PRIDE

2014 yılında bizi güzel gelişmelerin beklediğine inanıyorum. Teminat bulunamayan risklere ilişkin olarak Hazine Müsteşarlığı etkin rol oynamaya başladı. Son olarak "**Olağandışı Riskler Yönetim Merkezleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik**" yürürlüğe konuldu. Biz de İcra Komitesi olarak sigorta eksperlerimize riziko teftiş eğitimleri verdik. 2014 yılında teminat bulunamayan riskler konusunda daha az sorun yaşanacağına hep birlikte şahit olacağız. Bununla birlikte, poliçe fiyatlarındaki yukarı yönlü hareketin durarak fiyatların, denge noktada oluşacağına inanıyorum.

2014 yılında, mesleğimize ilişkin olarak da güzel gelişmelerin yaşanacağına inanıyorum. Toplumda, sigorta eksperlerinin tanınırlığının artacağı, vatandaş tarafından atanan eksper sayısının ciddi rakamlara ulaşacağı bir yıl bizi bekliyor. Bu noktada, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'ne önemli görevler düşüyor. Zira Eksper Atama ve Takip Sistemi (**EKSİST**) ile Rapor Yazım Modülü (**EKSRAP**)'nün geliştirilmesi ve daha kullanıcı dostu bir yapıya kavuşturulması büyük önem arz ediyor.

I believe there are good developments waiting for us in 2014. Undersecretariat of the Treasury has started to play an active role regarding the risks that are not covered. Recently, the "Bylaw For Procedures and Principles for the Operation of the Extraordinary Risk Management Centers" took effect. We, as the executive committee, provided risk assessment trainings to our insurance adjusters. In 2014, we will see altogether that there will be fewer problems related to uncovered risks. In addition, I believe that the upward trend of the policy prices will reach a plateau and the prices will emerge at a balance.

In 2014, I believe that we'll experience some good developments related to our occupation as well. Recognition of insurance adjusters by the society will improve and the number of adjusters appointed by citizens will reach significant numbers. At this point, the Insurance Information and Monitoring Center will have important responsibilities. Thus, it is crucial that the Adjuster Appointment and Tracking System (EKSIST) and the Adjuster Report Module (EKSRAP) are further improved and made more user friendly.

In 2013, uncovered risks and the increased policy prices created a great deal of controversy. Some insurance companies refrained

2013 yılı içerisinde sigorta sektöründe teminat bulunamayan riskler ve artan poliçe fiyatları tartışmaları da oldu. Bazı sigorta şirketlerinin, Türk Ticaret Kanunu'nda açık hüküm bulunması ve Hazine Müsteşarlığı'nın da bu hükmü teyit etmesine rağmen, vatandaşın atadığı eksperin ücretini ödemekten imtina etmesi, bu tür hasarlarda sorun çıkarması, konuyu yargı çözümüne bırakması da cabası oldu. Özetlemek gerekirse, 2013 yılı sigorta şirketlerinin mali açıdan bir nebze toparlandığı bir yıl oldu.

SBM büyük bir başarı hikayesi, milli gururumuzdur. Merkezin bu günlere gelmesinde emeği bulunan herkese teşekkürlerimi sunuyorum. Diğer yanda, gelinen bu noktada, öncelikle SBM'nin daha bağımsız bir yapıya kavuşturulması şart. Zira, son mevzuat değişikliği ile SBM'ye gözetim (denetim) görevi de verildi. Ayrıca, SBM'de pek çok kişisel verinin de toplandığına şahit olduk. Böyle bir kurumun tamamen bağımsız olması gerekmektedir.

SBM sektörün her anlamda veri deposu olmalıdır. Elektronik imza uygulamasıyla oto kaza branşında toplanan veriler ve bu verilerden yola çıkılarak alınan istatistikler, **merkezi veri tabanı ve SBM'nin önemini** ortaya koymaktadır. Ancak bu yeterli değildir. Bütün branşlarda oto kaza branşındaki uygulamaya benzer uygulamaların faaliyete geçmesi ile sigorta suistimallerinin önüne büyük ölçüde geçilebilecektir.

SBM'nin sigortacılık sektörü dışındaki kurum ve kuruluşlar ile ilişkilerinin geliştirilmesi, ülke menfaatlerine önemli oranda katkı sağlayacaktır. Bu doğrultuda çalışmalar yapılmalıdır.

Sigortacılık sektörünün temel aktörlerini sıraladığımızda, sigorta şirketleri, eksper, aracılar ve aktüerler en başta yer almaktadır. SBM'ye veri sağlayan en önemli aktörler ise, eksper ve acentelerdir. Bu kapsamda, acente ve eksperlerin SBM Danışma Komitesinde yer alması önemli bir gelişmedir. SBM'yi en fazla kullanan aktörler olarak taleplerimizi, yaşadığımız sıkıntıları ve çözüm önerilerimizi doğrudan aktarabileceğimiz bu yapının kurulması oldukça faydalı olmuştur. Diğer yandan, söz konusu Komitenin yetkisi artırılarak acente ve eksperlerin yaşadıkları sorunlara daha hızlı çözüm üretebilecek hale getirmesi sağlanabilir. Ayrıca, TOBB Sigortacılık Müdürlüğü'ne daha fazla ve detaylı raporlamanın yapılması, eksperlerin etkinliğini artıracak ve sektöre olumlu katkı sağlayacaktır.

SEİK Başkanı olarak 2014 yılının başta meslektaşlarımız olmak üzere tüm sigortacılık sektörü için güzelliklere vesile olmasını diliyor, tüm vatandaşlarımıza sağlık ve mutluluklar diliyorum.

from paying the fee for the adjuster appointed by the citizens despite the presence of a provision mandating it in the Turkish Code of Commerce and Undersecretariat of the Treasury's approval of this provision, and this caused serious problems and the issue was taken to the court for final decision. In summary, year 2013 has been a year of slight financial recovery for insurance companies.

SBM is a great success story and is our national pride. I'd like to express my thanks to everyone who contributed to all the progress that our center has made until now. On the other hand, at this point, it is now a must that SBM becomes an independent institution. With the recent amendment made to the legislation, SBM has been given the duty of monitoring (carrying out inspections) as well. We also witnesses that SBM is able to gather a great deal of personal information as well. An institution of this nature must be fully independent.

SBM should become the data warehouse of the sector as a whole in every sense. Data collected in Motor line via the electronic signature feature and the statistics created based on this data underlines the importance of a database and SBM itself. However this alone is not sufficient. By implementing in all insurance lines, applications like those currently in practice in the Motor line it would be easier to prevent insurance fraud to a great extent.

Improving SBM's relations with institutions and organizations outside the insurance industry would be beneficial for the country as a whole. SBM needs to work on that.

The major players of the insurance industry are the insurance companies, adjusters, intermediaries and actuaries. The most important players that provide data to SBM are adjusters and agencies. In this regard, it is a very important development that the agencies and adjusters are involved in the SBM advisory board. This new structure which allows us, the players that utilize SBM most frequently, to directly communicate our problems and recommendations for solutions to these problems turned out to be extremely beneficial for us. On the other hand, the committee in question can be given a broader authorization to enable it to find faster and more effective solutions to the problems experienced by the agencies and the adjusters. Also, more and more detailed reporting to TOBB General Directorate of Insurance would improve the effectiveness of the adjusters and benefit the insurance industry.

As the Chairman of SEIK, I wish that year 2014 would bring happiness, health and good developments for our colleagues and the insurance industry as a whole.

*** SAİK Eski Üyesi** / Former SAIK Member

ÖZCAN **DUYSAK** *

2013 YILI SİGORTA SEKTÖRÜ İÇİN OLUMLU GEÇTİ

2013 WAS A GOOD YEAR FOR THE INSURANCE INDUSTRY

2013 yılı sigorta sektörü için portföy dengelerinin sağlanarak teknik kârlılığa yansıması anlamında olumlu geçmiştir.

Kişinin kimliğine göre poliçe primlerinin tespiti, sigortalıları konuya yakın hale getirmiş, daha dikkatli davrananın daha ucuz poliçeye sahip olacağı bilincinin yerleşmesini sağlamıştır.

Zorunlu Deprem Sigortalarında, BES poliçelerinde önemli gelişmeler olmuş, **poliçe sayıları** artmıştır.

Bazı sigorta branşlarında, riziko kabul nedenleri yüzünden, sigortalanamayan yerlerin haricinde sıkıntı görülmemiştir. 2013 yılında %25 oranında oluşan sektör artışının, maliyetlerin artması sebebiyle, acenteler ve şirketlere kâr anlamında fazla bir getirisi olmadığı da görülmüştür.

2013 was a good year in that it brought portfolio balance and this was reflected to technical profitability.

The system whereby the policy premiums are determined based on the identity of the policy owner, brought the policy owner closer to the issue and gave the message to the society that the person who is more cautious will be able to pay less for his policy.

Important developments have been observed in Mandatory Earthquake Insurance and BES, and the number of policies has increased.

No important problem was observed except for some places not getting insurance coverage due to risk acceptance criteria in certain insurance lines. The 25% growth in the sector that was observed in 2013 did not translate into increased profits for the agencies and companies due to increased costs.

2014 yılı için sektörün, 2013 yılına göre ülke ekonomisi de göz önüne alındığında %15 artışla 35 Milyar Liraya ulaşacağını tahmin ediyorum.

2014 yılında yabancı sermayeli sigorta şirketlerinin **"teknik kâr"**a yönelik ciddi adımlar atacağını umuyorum.

Bu nedenle 2014 yılında sektörün acenteler ve şirketler bazında daha iyi olacağını umuyorum

SBM, sektör içinde çok önemli bir hizmeti yerine getiren, kişiye özel bilgi bankası konumundadır

SBM sektör içinde çok önemli bir hizmeti yerine getiren kişiye özel bilgi bankası konumundadır. Yılların birikimi sayesinde önemli datalara sahip olunmuştur.

Türkiye'de iller bazında düzenlenen acenteler toplantılarında, acentelere ve şirket yöneticilerine tanıtılarak, alt yapısı çok sağlam temeller ile bugüne gelinmiştir.

Sektörün olmazsa olmazları arasında yerini alan bir kurum olmuştur. Tüm sigorta branşlarında en sağlam data bilgileri ile donatılmış poliçe tanzimi acenteler olarak temennimizdir.

SBM'nin oluşturduğu **"Danışma Komitesi"**nde SAİK ve SEİK üyelerinin bulunması, sektör sorunlarının mutfakta olanlar tarafından iletilmesi ve çözümleri yerinde tespiti anlamında kesinlikle çok faydalı olmuştur.

SBM, acenteler ve eksperler tarafından yapılan "sektörde daha iyiye ve daha hızlı hizmete nasıl ulaşılır" tespiti için yapılan görüşmeler oldukça önemli olmuştur.

2014 yılının sektörel anlamda herkese hayırlı olmasını diliyorum.

Taking into account the current economic conjuncture, I expect the size of the sector to reach 35 Billion TL with an increase of 15% in 2014.

I expect the foreign insurance companies to take serious steps in terms of " technical profits".

Thus, I believe that year 2014 will be a better year for the agencies and companies.

SBM acts as a custom database that fulfills a very important function for the sector.

SBM acts as a custom database that fulfills a very important function for the sector. The institution now possesses a great deal of data thanks to years of experience in the sector.

During the agency meetings held in different cities of Turkey until now, SBM has been introduced to agencies and company executives and the institution has been built on a very strong foundation.

It has become one of the indispensible institutions of the sector. As the agencies of the sector, we expect a system whereby policies are organized with support from accurate data.

Involvement of SAIK and SEIK members in the "Advisory Board" formed by SBM, ensured that the problems of the industry are communicated by those who experience them directly and that the solutions to problems can be developed right at the spot.

The meetings held among SBM, agencies and adjusters, with the purpose of finding the answer to the question of "how can we achieve better and faster service in the sector?", have been very fruitful.

I wish year 2014 will be a beneficial year for the sector as a whole.

"2014 yılında sektörün acenteler ve şirketler bazında daha iyi olacağını umuyorum"

"I believe that year 2014 will be a better year for the agencies and companies"

*** Generali Sigorta Genel Müdürü** / Generali Sigorta General Manager

MİNE **AYHAN** *

SBM, SİGORTALILAR İLE ŞİRKETLER ARASINDA ÖNEMLİ BİR İLETİŞİM AĞI

SBM SERVES AS A MAJOR COMMUNICATION NETWORK BETWEEN THE COMPANIES AND THE POLICY OWNERS

Bir önceki seneye baktığımızda, 2012 yılının ilk altıncı ayının sonunda sektör hayat dışı branşlarda zorlayıcı bir dönem geçirmişti. **Türkiye Sigorta Birliği'nin (TSB) 2013 yılının ilk dokuz aylık verilerine göre sektör yüzde 24,79'luk büyüme kaydetti. Toplam prim üretimi ise, 17 Milyar 862 Milyon TL oldu**.

Sektörümüz geçtiğimiz yıla oranla daha verimli bir sene geçirdi ve 2014 yılının sektör için daha olumlu seyredeceğini umut ediyoruz. Sigorta sektörüne genel olarak bakıldığında en çok prim üretilen branşın trafik sigortası olduğunu görüyoruz.

Looking at the last year, we see that the sector had gone through a tough period in the non-life lines towards the end of the first half of 2012. Based on data from TSB-Insurance Association of Turkey for the first nine month of 2013, the industry grew by 24,79% during this period. Total amount of premium written was 17 billion 862 Million TL.

Compared to 2012, year 2013 has been a much more efficient year for the industry and we expect year 2014 to be much better. Looking at the insurance industry in general, we see that the highest level of written premium is observed in the Motor TPL line.

2013 yılının iyi geçmesinin diğer nedenlerinden bazıları hiç şüphesiz, mevcut potansiyelin doğru değerlendirilmesi, bireysel düzeydeki zenginleşme ve sigortalılık bilincinin artması olarak özetlenebilir. Ülkemizdeki sigorta sektörü, düşük sigortalılık oranlarının da etkisiyle güçlü bir büyüme potansiyelini içinde barındırıyor. Bu nedenle, sektörün büyüme trendinin sürerek, yeni yılda da olumlu gelişeceğini umut ediyoruz.

SBM'nin son teknolojiden yararlanarak yürüttüğü çalışmalarla sigortalıların yanında olması ve ihtiyaç duydukları bilgileri hızla sağlamaları son derece önemli

It's crucial that SBM utilizes the latest technologies to give support to the policy owners and provide them with the necessary information whenever they need it

Undoubtedly, some of the reasons why 2013 has been such a good year for the sector, can be summarized as correct utilization of the existing potential, increased income at the individual level, and increased awareness for insurance. Insurance industry in our country offers great growth potential partly because of the currently low ratio of insurance holders. Thus, we expect the growth trend in the sector to continue in the new year.

Türkiye'nin demografik yapısına dair istatistiklere bakıldığında şu anda genç nüfusun yüzde 64,1'inin 14-60 yaş arası olduğunu görüyoruz. 2050 tahminlerinde de bu rakamların yine benzer şekilde devam edeceğini öngörüyoruz. Bu da Türkiye'nin tüm sektörler için içinde bulundurduğu potansiyeli gösteriyor.

Looking at the demographics of Turkey, we see that 64,1% of the population is aged between 14 to 60. We expect that this trend will continue in 2050 as well. This proves the great potential that Turkey offers for all sectors.

2013 yılında yıldızı parlayan branşlar arasında mühendislik ve sorumluluk sigortaları ve konut sigortalarını söyleyebiliriz. Sektör hem farklılık yaratıp hem de rekabet ortamı oluşturmak için 2013 yılında mühendislik ve sorumluluk sigortalarının üzerine eğildi.

Among the insurance lines that were at the fore front in 2013 were engineering, liability and homeowner's insurance. With the goal of differentiating itself and creating a competitive environment, the industry focused more on engineering and liability insurance in 2013.

Sivil risklerde kentsel dönüşüm projeleri ve konut inşaat projelerinde yaşanan yoğunluk ile konut sigortası satışlarında artış gözlendi. Tapu işlemlerinde, su ve elektrik abonelik işlemlerinde zorunlu deprem sigortasının da zaruri hale getirilmesine bağlı olarak bu branşın satışında artış oldu. Bunların da etkisiyle yangın branşı kârlı bir şekilde büyüme göstermeye başladı.

As a result of increases in the urban transformation projects and increase in the number of new residential projects, an increase in the demand for homeowner's insurance has been observed. After it became mandatory to have earthquake insurance to complete deed transactions and water and electricity service subscription transactions, an increase in the amount of homeowner's insurance sales has been observed. As a result, fire insurance started to demonstrate profitable growth.

Mühendislik sigortaları özelinde inşaat ve makina kırılmasında yaşanan büyüme ve bunun kârlılığa olumlu etkisiyle birlikte bu branşların seneyi olumlu bir şekilde kapatacağını öngörüyoruz. Özellikle inşaat branşına bakıldığında 2013 yılının ilk 7 ayında geçen seneye oranla yaklaşık %74'lük bir büyüme söz konusu.

As a result of the growth observed in the construction and machinery breakdown insurance and its positive influence on profitability, we expect these lines to close the year with favorable figures. Especially looking at the construction line, we see that this line has grown by 74% during the first 7 months of year 2013 compared to the same period of the previous year.

2013 senesini kendi özelimizde değerlendirdiğimizde Generali Grup'un son beş yıldaki en iyi dokuz aylık dönemini yaşadığımızı belirtebiliriz. Genel faaliyet gelirlerinin (%6,2 artarak neredeyse 3,4 milyar € düzeyine ulaşan) katkısıyla net kâr %40'tan fazla bir artışla, 1,6 milyar € düzeyine ulaştı. Bu rakamlar **Grup CEO'muz Sn. Mario Greco**'nun deyimiyle dönüşüm yolculuğunun başında iyi bir mesafe kaydettiğimizi gösteriyor. Generali Grup'a ait tüm yılı kapsayan değerlendirmeleri heyecanla bekliyoruz.

Looking at year 2013 from the perspective of our company, we can say that we are going through our best 9 month period for the last 5 years. With the contribution of the increase from the operating income (which reached around €3.4 billion with an increase of 6.2%), our net profit increased by over 40% and reached €1.6 billion. These figures, as our CEO Mr.Mario Greco puts it, shows that we had made good progress at the start of our corporate transformation journey. We are looking forward to getting the results of Generali Group's overall performance for the whole year.

Türkiye sigorta pazarının büyüme potansiyeli oldukça yüksek

Sigorta branşlarını hayat ve hayat dışı olarak ayırmaktayız. Hayat dışı sigortalara baktığımızda ise sadece ülkemizde değil, bütün dünyada oto sigortaları lokomotif branş olarak önde gidiyor. Onu takip eden sigortaları da yangın ve doğal afet riskleri, genel kazalar, nakliyat ve mühendislik olarak sıralayabiliriz. Yeni yılla birlikte de oto alımlarının yardımıyla lokomotif branşın oto sigortaları olacağını öngörüyoruz.

Türkiye sigorta pazarının büyüme potansiyeli oldukça yüksek fakat gelişmiş veya gelişmekte olan ülke piyasalarının hacimsel büyüklüğüne erişebilmesi için zamana ihtiyaç var. Bu da Türkiye'de hep söylediğimiz üzere önemli bir potansiyelin olduğunu bizlere gösteriyor.

SBM'nin yapacağı çalışmaların da desteğiyle sigorta şirketlerine güvenin daha da artacağı görüşündeyiz

We believe that society's confidence in insurance companies will increase as a result of these efforts and projects of SBM as well

Turkish insurance market has a great growth potential

We divide insurance lines into 2 main categories of life and nonlife. Looking at nonlife insurance, we see that not only in Turkey but also in the whole world, auto insurance serves as the leading line of the industry. The other insurance lines that follow auto insurance are fire and natural disaster risks, general accident, marine and engineering. In the new year as well, as a result of new car purchases we expect auto insurance to be the leading line in the industry.

Turkish insurance market has a great growth potential, however, it needs time to reach the volumes of the insurance industries in the developed or developing countries. This also indicates, as we have always mentioned, Turkish insurance industry has a great potential.

Sektörümüz son yıllarda küreselleşmenin de etkisiyle oldukça önemli ve hızlı bir değişim geçirdi. Sektörün daha da gelişmesi için önümüzde halen büyük fırsatlar bulunuyor. **TÜIK**'in 2015 tahminlerine göre Türkiye nufusunun 77 Milyon'dan fazla olması bekleniyor. Türkiye ile diğer ülkeler arasındaki toplam prim üretimine baktığımızda ise Türkiye'nin genç nufusu ve büyük potansiyeliyle sıralamalarda daha da üst yerlere yükseleceğini umut ediyoruz.

Our industry has gone through a major and rapid transition also as a result of of the globalization trends in recent years. We have still got big opportunities ahead of us for further development of the insurance industry in Turkey. According to TUIK forecasts, population of Turkey is expected to be more than 77 million by 2015. Comparing the total premium generated in Turkey to those in other countries, we hope that Turkey will be moving further up the rankings thanks to its young population and its huge potential.

En son istatistiklere göre **Türkiye'de trafiğe tescilli araç sayısı 17 milyon 465 bin. Bunların yaklaşık yüzde 54'ünü otomobiller oluşturuyor. 17 milyon 465 bin aracın yüzde 93'ü ise zorunlu trafik sigortası sahibi. Kasko oranlarına baktığımızdaysa 17 milyon 465 bin aracın, 8 milyon 590 bini özel araç. Bunların yaklaşık yüzde 25'inin kaskosu var**. Yine bu araçların yaklaşık yüzde 40'ının 16 yaşından büyük olduğunu biliyoruz. Yani yaşlı araçları ve zaten sigortalı olanları bu rakamlardan çıkardığımızda, 3 milyon 300 bin otomobilin aslında yaşlı olmadığı halde, çok da fazla kullanılmadığından ve riskli görülmediği için kasko poliçesi yaptırılmadığı ortaya çıkıyor. Bu rakamlardan yola çıkarak sürekli sektör olarak altını çizdiğimiz sigortanın gerekliliğini tüketicilere anlatmanın önemi yeniden ortaya çıkıyor.

Based on recent statistics, the number of registered vehicles in Turkey is 17 million 465 thousand. All of this figure, around 54% comprises automobiles. And 93% of these vehicles have Motor TPL insurance. Looking at the Motor Own Damage figures, we see that 8 million 590 thousand of the 17 million 465 thousand vehicles are private. Around 25% of them have MOD insurance coverage. Around 40% of these vehicles are known to be older than 16 years, which means that, when we subtract the number of old cars and the cars that already have insurance policies, we see that 3,300,000 cars do not have MOD insurance because they're not used very often or are not considered to be risky even though they're relatively new cars. Moving from these figures, we once again realize the importance of increasing public awareness about the importance of insurance, an issue we constantly emphasize as the sector as a whole.

Konut sigortalarına da baktığımızdaysa Türkiye'de yaklaşık 13 milyon 500 bin konut var. Bunun yaklaşık yüzde 37'sinin iyi durumda olmadığını biliyoruz. Zaten ülkemizde başlayan

Looking at the homeowner's insurance policies, we see that there are around 3,500,000 houses in Turkey. We know that around 37% of these are not in good condition. The urban transformation project that has been initiated in our country

kentsel dönüşüm projesi de bu konutların yerine daha düzgün yapıların gelmesine yönelik başlayan bir proje. 13 milyon 400 bin konutun da zorunlu deprem sigortası ile ilgili yapılan bütün çabalarla şu ana kadar yaklaşık 6 milyon poliçe sayısına ulaştığını biliyoruz. **2017 yılında ulaşmasını beklediğimiz hedef 10 milyon**. Sigortalı oranı bu anlamda yüzde 4'ten yüzde 15'e yükselmiş olsa dahi bölgeler bazında baktığımızda örneğin Marmara Bölgesi'nin yüzde 44, Güneydoğu Anadolu'da yüzde 24 olduğunu görüyoruz. Bu nedenle 2017 hedefimiz olan 10 milyona ulaşmak için sektör olarak tüm gücümüzle çalışmaya devam etmemiz gerekiyor.

Sigorta sektörünün giderek büyüdüğünü ve müşterilerine hizmet konusunda farklılaşma ihtiyacında olduğunu düşünürsek SBM bu noktada önemli bir görev üstleniyor. Dijital çağda istenilen bilgiye hızlı ulaşmanın önemi düşünüldüğünde; hem potansiyel müşterilerin sigortalı olma aşamasındaki sorularını cevaplamak hem de onlara acil durumlarda bilgi vermek ve yardımcı olmak adına yarar-lı bir oluşum olduğunu düşünüyoruz. SBM'nin de bu anlamda son teknolojiden yararlanarak yürüttüğü çalışmalarla sigortalıların yanında olmaları ve iht'yaç duydukları bilgileri hızla sağlamaları son derece önemli. Böylece SBM sigortalılar ile şirketler arasında önemli bir iletişim ağı oluşturarak sigortacılık faaliyetlerinin daha kapsamlı ve faydalı yürütülmesinde önemli bir rol üstleniyor.

Sigorta sektörünün en önemli konusu hiç şüphesiz **"güven"** duygusu. Sigortalıların ve şirketlerin güven duygusu içinde ilişkilerine devam etmeleri son derece önemli. Zor durumlarda sigortalının çeşitli sorgulamalarını yapmaları ve bilgilere kısa zamanda ulaşması tüm sektör için önemli. SBM'nin yapacağı bu çalışmaların da desteğiyle sigorta şirketlerine güvenin daha da artacağı görüşündeyiz.

2013 yılının son aylarında; sigorta şirketleri kendi web sayfasından 30 gün içerisinde tanzim edilen en düşük ve en yüksek primli poliçelerin primlerini göstermeleri gerekiyor. 2014 yılında da bu şeffaflık ile birlikte sigorta şirketlerini tercih edeceklere olumlu yansıyacağı görüşündeyiz. Ayrıca, ürünlerin yanısıra tüketiciye sunulan ek hizmetlerin ve faydaların sektörde daha da ön plana çıkmasını bekliyoruz.

aims to replace such old buildings with new and better ones. We also know that as a result of the efforts for making mandatory earthquake insurance widespread, of the 13,400,000 houses, around 6 million now have mandatory earthquake insurance policies. Our goal for 2017 is to make this figure 10,000,000 houses. Even though this figure increased from 4% to 15% in terms of the number of policy owners, when you look at it on the basis of geographical regions, you see that the share of Marmara region is 44% and the share of Southeast Anatolia is 24%. Thus, in order to reach our goal of 10 million we need to work very hard.

Considering the fact that the insurance industry has been growing constantly and that it needs to offer diverse services to its customers, we see that SBM has taken on a major responsibility in that regard. If one considers the importance of rapid access to any desired information at any time in this digital age, we see that SBM is quite beneficial both in terms of answering the questions of potential policy owners and providing them information in cases of emergency and helping them. In this regard, it is crucial that SBM utilizes the latest technologies in this area and provides its users with instant access to all kinds of information. This way, SBM serves as a major communication network between the policy owners and the insurance companies and ensures that insurance operations are more comprehensive and beneficial.

Undoubtedly, the most important issue in the insurance sector is the issue of "trust". It's crucial that policy owners and the companies have mutual trust during their business relationship. It is very important for the sector as a whole that in cases of emergency, the policy owners are able to retrieve any information instantly and easily. We believe that the work carried out by SBM will increase policy owners' confidence in the companies.

During the last months of 2013, the insurance companies are required to publish, the premium amounts of the policies with the highest and lowest premiums that were prepared within the last 30 days on their websites. With this new level of transparency, we expect this to be beneficial for those who will have to choose their insurance companies. We expect the additional services and benefits, in addition to the current products, to be more at the forefront in 2014.

Sigorta sektörünün giderek büyüdüğünü ve müşterilerine hizmet konusunda farklılaşma ihtiyacında olduğunu düşünürsek SBM bu noktada önemli bir görev üstleniyor

Knowing that the insurance industry has been growing rapidly and that it needs to diversify services to customers, we see that SBM takes on a major responsibility in this regard

* SBM BT Servis Yönetim Direktörü / ITSM Director

BÜLENT **GEÇKİN** *

DEĞİŞİM, DÖNÜŞÜM, GELİŞİM: BAŞARI!

CHANGE, TRANSFORMATION, DEVELOPMENT: SUCCESS!

Değişmeyen bir şey varsa o da "**değişim**"in kendisidir...

Dijital dünyada yaşanan değişim, dönüşüm olarak yönetilebiliyor ve pozitif yöndeki çıktıları da gelişim olarak sunuluyorsa değişim=başarı olarak yorumlanabilir.

Kurumsal başarıların çeşitliliğinde değişmeyen sabit olgu, IT altyapılarında yaşatmak zorunda oldukları değişim, dönüşümün ve gelişimin sürekliliğidir.

IT'ler maliyet merkezi mi, fayda merkezi mi?

Bilgi teknolojilerine yapılan yatırımlar kendini amorti etmenin ötesinde; kuruma kâr, başka birimlerin ürettiği faydalara destekçi-itici güç olmaktadır. Dijital dünyanın en yakını **"IT kadroları"** da kendi inovasyonlarıyla kuruma önderlik eden CEO'ların co-pilotu olmalıdırlar.

The only thing that doesn't change is "change" itself...

If the change taking place in the digital world can be managed as transformation and its positive outcomes can be presented as development, then this change can be interpreted as success.

The never changing phenomenon of the diversity of corporate success is the continuity of the change, transformation and development in the company's IT structure which have to take place.

Is IT a cost center or a benefit center?

Beyond paying off their initial investment cost, IT Technology investments serve as the driving force behind profitability and the benefits created by other units in the organization. And with their innovations, the IT teams which are closest to the digital world, should be the co-pilots of the CEOs who lead the companies. The most frequently uttered word in SBM in 2013

SBM'de 2013 yılında en çok sarf edilen kelime **"dönüşüm"** oldu. Geliştirilen yeni uygulamalarla faydası daha da gün yüzüne çıkacak olan dönüşüm sıfır noktasından başladı.

- **Data Center** olması gerektiği üzere standart hale getirildi.
- **Merkezi network** yapısı kuruldu, VLAN segmentasyonu yapıldı ve 10Gbit yapıya geçildi.
- Uygulama sunucu katmanı ve sanal sunucu katmanı lisans avantajları sağlayacak şekilde daha **yüksek performans**lı bir yapıya geçti.
- Veri ambarı platformu ve üretim platformu Veritabanı sistemleri **EXADATA**'ya geçerek performansta dikey bir artış; gelecek projeler için de kaynak sağlandı.
- **Acil Durum Merkezi** çalışacak hale getirildi, baştan dizayn edildi ve sektör ile birlikte test yapılacak senaryolar kurgulandı, planlar yapıldı.
- **Bilgi Güvenliği** anlamında yeni ürünler ile devreye alındı.

Çalışmayan bir ekran veya kesilemeyen bir poliçe için kaybedilen zaman, sorunun çözümünü bekleyen kişi için oldukça uzun görünebilir.

Sistem kesintisizliği (availibility) istenilen seviyeye ulaşma yolunda hızla ilerliyor; gündüzleri kesinti yapılmıyor, sürpriz çalışmalar yok, web servislerinin cevap süreleri %50'nin altına indi ve web sayfaları en az iki kat hızlı yükleniyor.

SBM'de yaşanan transformasyon geçen yıldan aldığı ivme ile 2014'te de devam edecek. Altyapı yatırımlarının üst-yapı ile zenginleştirilmesiyle, sektör için ciddi faydalar elde edilecek.

2014'te atılacak adımlar ise şöyle:

- Yürütülen Bilgi Güvenliği projeleriyle I**SO27001** sertifikasyonunu, **COBİT** denetimi çalışmaları başladı.
- Acil Durum Merkezi'nin **%100** çalışması sağlanacak, yaz aylarında sektör ile yapılan testlerle onaylanacak.
- **Sahtecilik önleme** ile ilgili yapılar kurulacak.
- Uçtan uca uygulama performans yönetimi ile kullanıcı gözüyle **sistem devamlılığı** izlenecek.
- Şirketlerin testlerini daha rahat ve sağlıklı yapmaları için yapılar **revize** edilecek.

Sunduğumuz IT Servislerini kullanıcı gözüyle, **"Kesintisiz, Kaliteli, Güvenli"** vermek amaçlı **"değişim-dönüşüm-gelişim"** herkes için başarıya dönüşerek devam edecektir.

was "transformation". Transformation the benefit of which will become more and more obvious as a result of the projects implemented, started from the level zero.

- Data center has been standardized as it was supposed to be.
- A central network structure has been setup. VLAN segmentation has been completed and 10Gbit structure has been adopted.
- Application server level and virtual server level have been upgraded to a higher performance structure in a manner to provide certain licensing benefits.
- A vertical improvement in performance has been achieved with the transition of the data warehousing platform and the production platform database systems to EXADATA. This also created ample resources for future projects as well.
- Disaster Recovery Center has been made operational and has been redesigned. Test scenarios to be implemented with the sector have been created and relevant planning has been made.
- New systems have been commissioned in terms of data security.

Time lost with a slow screen or a policy that's not prepared on time, may seem too long for the person waiting for the problem to be solved.

System availability is being rapidly improved to the desired level. There's 100% availability during day time and there are no surprise maintenance going on. At the same time response time of our webservers are below 50% now and webpages load twice as fast now.

The transformation going on in SBM will continue in full throttle in 2014 as well. With the enrichment of infrastructure with upper structure investments, we will achieve significant benefits for the sector.

The steps to be taken in 2014 are as follows:

- COBIT inspections have initiated for obtaining ISO27001 certification for our data security projects underway.
- Emergency Center will be available for 100% of the time and will be verified with the tests to be carried out with the sector in summer months.
- Necessary structures for fraud prevention will be established.
- System continuity will be monitored from the user's eye by means of end-to-end performance management.
- Relevant structures will be revised to allow companies to carry out their tests more conveniently and accurately.

In order to provide "uninterrupted, secure and high quality" IT services to end users, the process of "transformation, change and development" will continue to benefit all stakeholders.

HABER
NEWS

SİGORTA BİLGİ VE GÖZETİM MERKEZİ GENEL DEĞERLENDİRME TOPLANTISI BAŞARIYLA YAPILDI

INSURANCE INFORMATION AND MONITORING CENTER GENERAL REVIEW MEETING

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM), 2013 yılı çalışmalarının değerlendirildiği, 2014 projelerinin paylaşıldığı genel bir değerlendirme toplantısı düzenledi. 19 Mart tarihinde gerçekleşen toplantıya, T.C. Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü'nden Genel Müdür **Ahmet Genç** ve Genel Müdür Yardımcısı **Gökhan Karasu** katılırken, SBM Yönetim Komitesi Başkanı **Ragıp Yergin**, TSB Genel Sekreter V. **Mehmet Kalkavan** ve sigorta sektörünün üst düzey yöneticileri de salonda hazır bulundu.

Toplantı, Ahmet Genç'in SBM'nin sektördeki yeri ve önemine vurgu yapan konuşması ile açıldı. Ahmet Genç'in ardından sözü alan SBM Yönetim Komitesi Başkanı Ragıp Yergin "Vizyon" konuşması ile SBM ve sektör üzerine değerlendirmelerde bulundu.

Insurance Information and Monitoring Center (SBM) held a general review meeting whereby SBM's work in 2013 and projects for 2014 have been reviewed and shared. The meeting was held on March 19th and among the participants of the meeting were Ahmet Genc (General Manager of Insurance General Directorate of the Treasury Undersecretariat of the Republic of Turkey), Gokhan Karasu (Assistant General Manager of Insurance General Directorate of the Treasury Undersecretariat of the Republic of Turkey), Ragip Yergin (Chairman of the Executive Committee of SBM), Mehmet Kalkavan (TSB Secretary General) in addition to senior executives of the insurance industry.

The meeting commenced with Ahmet Genc's opening speech whereby he emphasized SBM's role and importance in the industry. Following Genc's opening speech, Ragip Yergin - Chairman of the Executive Committee of SBM, commented on SBM's works and the sector as a whole in his speech titled "Vision".

"SBM ile Başarı" konseptinde bir araya gelinen toplantıda SBM Merkez Müdürü Aydın Satıcı'nın SBM'de yürütülen çalışmalar ve yenilikleri paylaştığı sunumu ilgi ile izlendi. Sunumunda 2013'te tamamlanan ve her biri ayrı bir başarı hikayesi olan SBM projelerini ayrıntılı bir şekilde aktaran Aydın Satıcı, 2014 yılı için belirlenen strateji ve hedefleri de katılımcılarla paylaştı.

SBM'DEN 2014'ÜN YILDIZ PROJELERİ

SBM Kokpit

"SBM ile Başarı" toplantısında SBM'nin sektöre sunduğu üç önemli proje de tanıtıldı. Fuaye alanına kurulan standlarda toplantı esnasında ve molalarda tanıtılan projelerden biri; sektör yöneticilerine tüm sektörü analiz edebilecekleri ekranları sunan "dashboard" uygulaması **"KOKPİT"** oldu. KOKPİT **anlık, hızlı** ve **kolay** sektör analizi yapılabilmeye olanak sağlayan, sektörle ilgili çeşitli verilerin özet istatistikler şeklinde ekrana yansıtıldığı bir uygulama. Tüm web browser'lar, mobil tablet ve telefonlar üzerinden kolaylıkla kullanılabilen KOKPİT ile sigorta şirketlerinin sektör istatistiklerini yorumlamalarına olanak sağlanarak doğru ürün ve uygulamaları hayata geçirmeleri hedefleniyor.

SBMobil KTT

Diğer bir önemli proje **Kaza Tespit Tutanağı (KTT) Mobil Uygulaması.** KTT Mobil uygulama, Kaza Tespit Tutanağı formunu kağıt kalem kullanmadan akıllı telefonlar aracılığı ile doldurmayı sağlayan, hem sektöre hem de kamuya büyük kolaylıklar getirecek yıldız bir proje. "SBMobil KTT" ismi ile

At the meeting held under the title of "Success with SBM", the presentation of Managing Director of SBM Aydin Satici about the current and new projects carried out in SBM attracted great attention. In his presentation, Satici provided a detailed review of SBM projects that have been successfully completed in 2013 and shared with the attendees, the strategies and goals set for 2014.

STARRING 2014 PROJECTS OF SBM

SBM Kokpit

During the meeting titled "Success with SBM", three major projects offered to the sector by SBM have been shared with the attendees. One of the projects that were presented at the stands in the foyer during the meeting and the breaks was the "KOKPIT" project which is a "dashboard" application that allows industry executives to analyze the whole sector. KOKPIT is an application that allows the users to carryout instant, fast and convenient sector analysis and provides the user with summary statistics comprising a wide range of data from the sector. With KOKPIT which is easy to use on all web browsers, mobile tablets and smart phones, the insurance companies will now be able to analyze industry related statistics and develop the right products and applications for their customers.

SBMobil KTT

Another major project of SBM is KTT-Mobile Accident Report application. KTT Mobile allows the users to fill the accident report form on their smart phones, eliminating the need for paper and pen and is seen as a star project that will bring a great deal of convenience both to the industry and the public. This new application, which will be launched as "SBMobil KTT", will bring along a series of advantages such as faster and accurate report creation, prevention of traffic jams as a result of directions sent via

kullanıma açılacak uygulama; **tutanağın daha hızlı ve etkin tutulması,** ekrandan yapılan yönlendirmelerle yaşanan **trafik sıkışıklığının önlenmesi, kaza istatistiklerinin tutulabilmesi** gibi birçok avantajı da beraberinde getirecek.

SBM Portal

Sektöre yeni bir pencere açacak olan başka bir proje de yeni **"SBM Web Portal"** uygulaması. SBM web portalde dikkatleri en çok çeken özellik ise sektörün karşılıklı işbirliği ve iletişimini artıracak olan **forum ve blog uygulamaları. www.sbm.org.tr adresinde**n ulaşılan portalde tüm yetkili kullanıcılar kullanıcı adı ve şifreleri ile forum ve blog sayfalarına ulaşarak etkin iletişim ve bilgilendirme platformunda sektörün nabzını tutabilecekler.

the screen, and keeping accident statistics.

SBM Portal

Another project that will open a new window for the industry is the new "SBM Web Portal" application. The most prominent feature of SBM web portal is the forum and blog applications that will facilitate mutual communication and cooperation in the sector. The portal will be accessible on **www.sbm.org.tr** and all authorized users will have access to forum and blog pages by logging in with their usernames and passwords and will get the latest information about the sector via these effective communication and information platforms.

Ahmet Genç
Sigortacılık Genel Müdürü / Hazine Müsteşarlığı
General Manager / Insurance General Directorate of Undersecretariat of the Treasury

İ. Ragıp YERGİN
Yönetim Komitesi Başkanı / SBM
Executive Committee Chairman / Insurance Information and Monitoring Center

Aydın SATICI
Merkez Müdürü / SBM
Managing Director / Insurance Information and Monitoring Center

2013 BT DÖNÜŞÜM PROJESİ ÖDÜLÜ SBM'NİN!

THE AWARD FOR IT TRANSFORMATION PROJECT 2013 GOES TO SBM!

Bu yıl devreye aldığı büyük ve başarılı projelerle dikkatleri üzerine çeken ve kurumsal IT olgunluğunu hızla yukarılara taşıyan Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM), Barselona'da düzenlenen HP Discover 2013 kapsamında **"Yılın BT Dönüşüm Projesi"** ödülüne layık görüldü. Düzenlenen törene SBM Merkez Müdürü Aydın Satıcı ve IT Direktörü Bülent Geçkin katıldı.

Sektörün "Bilgi Merkezi" olarak anılan, veri merkezini uluslararası IT standartlarını gözeterek yeniden dizayn eden SBM; merkezi veri tabanı ve iş zekası sistemlerini, donanım alt yapısını, yazılım, bilgi güvenliği ve 7x24 hizmet verdiği servislerini baştan şekillendirerek sektöre sundu.

Yüzde yüz kesintisiz servis!

Bilgi Teknolojileri alanında gerçekleştirilen projeler sayesinde; ihtiyaç duyulan sigortacılık projelerinin daha hızlı geliştirilmesi ve sektöre sunulması sağlandı. Bununla

Having become the center of attention with the large scale and successful projects it commissioned this year and improved its IT maturity rapidly, Insurance Information and Monitoring Center (SBM) has been honored with the **"The BT Transformation Project of the Year"** award as part of the HP Discover 2013 event held in Barcelona. On behalf of SBM, Managing Director of SBM Aydin Satici and IT Director Bulent Geckin joined the award ceremony.

Recognized as the data center of the industry SBM recently upgraded its IT systems in line with the latest international standards in this area and restructured and commissioned its new central data base and business intelligence systems, hardware infrastructure, software, data security and 24/7 services.

Completely Uninterrupted Service!

Thanks to the projects aimed at upgrading the IT infrastructure, SBM can now develop and implement insurance projects more

Kesintisiz, yedekli ve güçlü altyapının sağlanması, sigorta sektörünün hızla büyümesi ve sigortalılık oranının artmasına önemli bir katkı sağladı

The new uninterrupted and powerful infrastructure with increased backup capabilities now ensures rapid growth of the insurance industry and helps increase the number of policy owner in the sector

birlikte, SBM'nin en önemli görevlerinden ve şirketlerin de vazgeçilmezi olan **"servislerin kesintisizliği"** hedefine ulaşılmış oldu.

Kurum içinde geliştirilen uygulamaların yüzde yüz güvenli olması, sistemler üzerinde yapılan aktivitelerin izlenmesi ve düzenli raporlar alınması ile doğru bir IT risk yönetimi sağlandı. Bu da sektörde gizlilik, uyumluluk ve süreklilik alanında güvenlik olgunluk seviyelerini maksimum düzeye çıkardı.

Ayrıca yedeklilik anlamında Ankara Olağanüstü Durum Merkezi'nde gerçek zamanlı güncellenen DRC veri tabanı sunucularının kurulması ile SBM ve sigorta sektörü adına çok önemli ve kritik bir gelişme gerçekleşti.

Hedef ISO27001...

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi bir yandan sektör için çok kritik projelere imza atarken diğer taraftan kendi iş süreçlerinin olgunluk seviyelerini artırarak ITIL, COBIT, CMMI gibi standartlara uyum sağladı.

Proje süresince SBM'deki tüm birimlerin iş süreçleri çıkarıldı, bu süreçler yeniden tasarlandı, şematize edilerek **"Proje Yönetimi"**, **"Uygulama Yaşam Döngüsü"** ve **"Test Otomasyon"** projeleriyle kağıtsız ortamda yönetilebilirlik ve izlenebilirlik sağlandığı gibi; kurumun iş yapış kültürü de daha çevik ve dinamik bir yapıya kavuşturuldu.

Yürütülen çalışmalar neticesinde IT altyapısı yüksek standartlara ulaştırılarak 2014 yılında alınması hedeflenen ISO27001 sertifikasyonu için temeller oluşturuldu.

rapidly. In addition, SBM also reached its goal of **"uninterrupted service"** which is one of the major responsibilities and the indispensible mission of the company.

The new IT infrastructure ensures that the applications developed in-house are 100% secure and allows for monitoring of all activity on the systems and allows for report creation on a regular basis. This new and better IT risk management approach maximized the security maturity level in the sector in terms of confidentiality, compatibility and continuity in the sector.

In addition new DRC database servers that can be updated real-time have been setup at the Ankara Emergency Center, a move that is seen as very critical and important both for the sector and SBM.

Target: ISO27001...

While developing and implementing critical projects for the sector, the Insurance Information and Monitoring Center (SBM) also has achieved compliance with standards such as ITIL, COBIT, and CMMI by improving the level of maturity of its own business processes.

During the project, business processes of all units of SBM have been analyzed, documented and redesigned and documented again, resulting in new business process projects such as "Project Management", "Application Life Cycle" and "Test Automation" that allow for manageability and traceability in the electronic environment. With this initiative, SBM also achieved a more dynamic and agile business and work process structure.

As a result of the projects carried out, the IT infrastructure reached high standards and the foundation for the ISO27001 certification which SBM aims to obtain in 2014 has been built.

SBM'YE TUNUS'TAN ZİYARET

SBM'S GUESTS FROM TUNISIA

SBM'ye yurt dışı kurumlarından ziyaretler devam ediyor.

Tunus Sigortacılık Genel Müdürlüğü ve **Tunus Sigorta Birliği ile Star Insurance**, **Biat Insurance** ve **Tunus Sigorta** yetkilileri SBM'ye Ocak ayında bir ziyaret gerçekleştirdi. Ziyarette Tunus Sigortacılık Genel Müdürlüğü'nden Hafedh Gharbı, Kamel Abdeljaouad, Ahmed Hadroug, Star Insurance CEO'su Lassaad Zarrouk, BIAT Insurance CEO'su Muhammed Hedi Saadaoui, Tunus Sigorta Birliği'nden Abdelaziz Derbal ve Tunus Sigortacılık Genel Müdürlüğü Yönetim Kurulu üyesi Zaher Thabtı Ftusa yer aldı.

Tunus'ta, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'ne benzer bir organizasyon kurmayı hedefleyen heyet, SBM ve TSB ile iş birliği yaparak Türkiye'nin TRAMER ve SBM tecrübelerinden yararlanmak istediklerini belirtti.

Toplantıda öncelikle Sigortacılık Genel Müdürlüğü Genel Müdür Yardımcısı **Gökhan Karasu** SBM'nin tarihçesini konuklara anlatarak Trafik Sigortası istatistik bilgilerini paylaştı. Karasu'nun ardından SBM Merkez Müdürü **Aydın Satıcı** SBM'nin organizasyon yapısı, misyon ve vizyonu hakkında bilgiler verdi. SBM İş Analizi Müdürü **Ahmet Güneş** ise katılımcılara Türkiye'deki trafik sigortası tarifesinin yapısını anlatırken, SBM'nin 2014 yıldız projesi olan Mobil Kaza Tespit Tutanağı uygulamasının tanıtımı sunumunu yaptı. Tunus heyeti ilerleyen dönemde SBM ile iş birliği yapma niyetlerini ve ziyaretin çok verimli olduğunu dile getirdi. Aydın Satıcı da kardeş ülke Tunus'a her zaman destek olabileceklerini ve böyle bir işbirliğinden memnuniyet duyacaklarını ifade etti.

Institutions and organizations from around the world continue their official visits to SBM.

Officials from the General Directorate of Insurance of Tunisia, Insurance Association of Tunisia, Biat Insurance and Tunisia Insurance visited SBM in January. Among the visitors were Hafedh Gharbi, Kamel Abdeljaouad and Ahmed Hadroug from General Directorate of Insurance of Tunisia, Star Insurance CEO Lassaad Zarrouk, BIAT Insurance CEO Muhammed Hedi Saadaoui, Abdelaziz Derbal from Insurance Association of Tunisia and General Directorate of Insurance of Tunisia board member Zaher Thabti Ftusa.

The delegation which aims to set up an institution similar to Insurance Information and Monitoring Center in Tunisia, indicated that they wish to make use of the experiences of TRAMER and SBM and work in cooperation with SBM and TSB for this project.

During the meeting, Insurance General Directorate Assistant General Manager Gokhan Karasu gave a briefing about the history of SBM to the attendees and shared with them the recent statistics related to the Motor TPL insurance market in Turkey. Following Karasu's speech, SBM General Manager Aydin Satici gave information about the organizational structure, mission and vision of SBM. On the other hand, SBM Business Analysis Manager Ahmet Gunes provided information about the tariff structure of the Motor TPL insurance system in Turkey and made the presentation for Mobile Accident Report application which is the starring project of in 2014. The delegation from Tunisia indicated that they are willing to work in cooperation with SBM in the coming periods and that their visit has been extremely beneficial for them. Aydin Satici indicated that they would like to support Turkey's sister country Tunisia and that they would be very happy to enter into such cooperation.

YANLIŞ SİGORTA UYGULAMALARI (SUİSTİMAL) RAPORLARI ŞİRKETLERE AÇILDI!

REPORTS REGARDING INCORRECT INSURANCE PRACTICES (FRAUD) ARE NOW ACCESSIBLE BY INSURANCE COMPANIES!

SBM bünyesinde kurulan Suistimal ve Gözetim birimi sektöre büyük fayda sağlayacak **"Yanlış Sigorta Uygulamaları (YSU)" raporlarını şirketlerin kullanımına açtı.** SBM'de toplanan Kaza Tespit Tutanağı (KTT), Sigorta Suistimalleri Bilgi Paylaşım Sistemi (SİSBİS), Hasar ve Poliçe bilgilerinden oluşturulan YSU raporları ile şirketlerde bulunmayan, sadece SBM datasından alınabilecek veriler de şirketlere sunulmaktadır.

"Yanlış Sigorta Uygulamaları" raporları nelerdir?

"Geçmişe Yönelik Hasar Bildiriminde Bulunanlar" raporunda, trafik poliçesi biten ve başka bir şirketten poliçe yaptırdıktan sonra eski poliçesine geçmişe dönük hasar bildiriminde bulunanlar listelenmiştir. Bu durumdaki poliçeler için yeni poliçeyi düzenlemiş olan şirket, zeyil düzenleyerek prim farklarını sigortalıdan talep edebileceği tutarları ve kademe farklarını görebilir.

"Kaskosuna Başvurmayanlar" raporunda, kazaya karışmış ve kusurlu olan bir aracın karşı tarafa kendi trafik sigortasından yüksek hasar ödemesi yaptığı durumlarda, kendi aracında da bir hasar olduğu düşünülür ve varsa kendi kasko poliçesinden kendi hasarını gidermesi beklenir. Bu senaryodan yola çıkarak Kaskosuna Başvurmayanlar raporunda, KTT tutulup hasar ihbarında bulunan ve kusurlu olan kişilerden; kaskoları bulunduğu halde kaskolarına başvurmayanlar listelenmiştir. Örnek olarak bu raporda karşı tarafta kamyon-otobüs ile kaza yaparak 4 bin TL üzeri hasar ödemesi yapıp kendi kaskosu olduğu halde kaskosuna başvurmayan otomobillere ait poliçeler listenebilir.

"Senaryo Bazında Hasar Dosya Listesi" raporunda, şirketlerden gönderilen senaryolar baz alınarak kazaya karışan araçların incelemeleri yapılmıştır. Senaryolar isteğe göre seçilebilir ve filtrelerde değişiklik yapılabilir. Senaryolara takılan dosyalar, kaç adet senaryoya takıldıysa en riskli olandan başlayarak listelenmiştir.

YSU raporlarına SBM resmi web sitesinden yetkili kullanıcı girişiyle, İş Zekası-Yanlış Sigorta Uygulamaları (YSU) klasöründen ulaşalabilir.

The Fraud and Monitoring Unit established as part of SBM has recently made the "Incorrect Insurance Practices-(YSU)" reports which will be extremely beneficial to the industry. With YSU reports which comprise Accident Reports (KTT), Insurance Fraud Information Exchange System (SISBIS), and the Claims and Policy information, data not possessed by companies but can only be retrieved from SBM database will be made accessible to companies.

What are "Incorrect Insurance Practices" reports?

The report titled "Policy owners Reporting Past Losses" lists the policy owners whose policies have expired and who, after having a new insurance policy with a new company, have claimed compensation for past damages. The company which issues the new policy, will now be able to retrieve information about the premium difference amounts to be requested from the policy owner and the difference in bonus-malus level.

In the report titled "Policy owners Not Reporting a Claim to their MOD Policy", in cases when the vehicle which caused an accident and is at fault made a payment above its own policy coverage, it will be understood that the vehicle of the policy owner in question is damaged as well and the policy owner is expected to pay for the expenses of his own damage from his own comprehensive coverage, if any. Moving from this scenario, The report titled "Policy owner Nor Reporting a Claim to their MOD Policy" lists the policy owners at fault who have filed an accident report but who haven't reported a claim to their MOD policies even though they had such policies. For example, this report may list the policy of a policy owner with an automobile who had an accident with a truck or a bus and had to pay 4 thousand TL for accident damage to the other party and failed to report a claim to its MOD policy even though he had such a coverage.

In the report titled "Claim File List Based On Accident Scenarios" the vehicles involved in accidents are analyzed based on the scenarios sent from the insurance companies. The user can select any scenario he/she wants and may filter the results. Files selected by a certain filter are listed starting from the one involving the highest risk level.

Users can access the YSU reports under the Business Intelligence-Incorrect Insurance Practices (YSU) directory on the official website of SBM with their usernames and passwords.

SİGORTA SEKTÖRÜNE YÖN VERME NOKTASI: SBM KOKPİT UYGULAMASI

GUIDING THE INSURANCE INDUSTY: SBM KOKPIT APPLICATION

Türkçe'de gösterge panosu veya kontrol paneli olarak adlandırdığımız **"Dashboard"** uygulamaları **verinin en anlaşılabilir şekilde sunulması** için kullanılmaktadır. Dashboard uygulamaları ile, işletmenin ve kurumun ne durumda olduğu karşılaştırmalı olarak karar vericilere raporlanabilmekte, güçlü ve zayıf yönler açığa çıkarılarak gerekli aksiyonlar ortaya konabilmektedir. **Doğru, hızlı ve etkin göstergeleri** sigorta sektörüne yine sektörden topladığı verilerden hareketle sunmak için Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi yatırımlarını yapmakta ve projeleri hızlı bir şekilde hayata geçirmektedir.

Birinci fazını hayata geçirdiğimiz Kokpit uygulaması ile öncelikle T.C. Hazine Müsteşarlığı, Türkiye Sigorta Birliği yönetimi ve sigorta şirketleri genel müdürlerine, SBM'de toplanan verilerin değişimini günlük olarak takip edecekleri dashboardlar sunmaktayız. Trafik, Kasko, Sağlık, Hayat ve Kaza Tespit Tutanak bilgileri için 5 ayrı dashboard hazırlanmış ve yine bir dashboard üzerinde bu ürünlerin özetlenmiş hali kullanıcıların hizmetine açılmıştır:

Kokpit Dashboard:

Tüm diğer dashboard'ların özeti diyebileceğimiz Kokpit Dashboard'unda Trafik, Kasko, Sağlık, Seyahat ve Hayat

Dashboard applications are used for presentation of data in the most comprehensible way. With the dashboard applications, the companies can easily present an overall picture of the company or the organization's current situation to the stakeholders. Dashboard applications also reveal weaknesses and strengths of the company or organization, allowing necessary actions to be taken. With the goal of presenting to the insurance industry, the accurate, fast and effective indicators based on the data again gathered from the industry itself, the Insurance Information and Monitoring Center continues to make investments in this area to commission related projects in a rapid fashion.

With the Kokpit application, the first phase of which has just been commissioned, we provide the Undersecretariat of Treasury, the management of the Insurance Association of Turkey and the executives of the insurance companies, dashboards whereby they can monitor on a daily basis, the changes in the data collected by SBM. In this regard, 5 different dashboards have been prepared for Motor TPL, MOD, Health Insurance, Life Insurance and Accident Reports and again another dashboard that gives a summary of the data given by other dashboards is now available for users of the system.

Kokpit Dashboard:

The Kokpit Dashboard which we can call the "summary of all other dashboards", summarizes data about the number of policies issued and currently in effect in the Motor TPL Insurance, Motor Own

ürünleri için, yazılan ve yürürlük poliçe adetleri; Trafik ve Kasko için ayrıca ödenen hasar tutarı, hasar dosya adedi ve yazılan poliçe primi bilgileri bir önceki yıl ile kıyaslamalı olarak sigorta şirketi, yıl/ay ve il kırılımında raporlanmaktadır. Geriye dönük üç yıllık veri takvim yılı bazında gösterilmektedir.

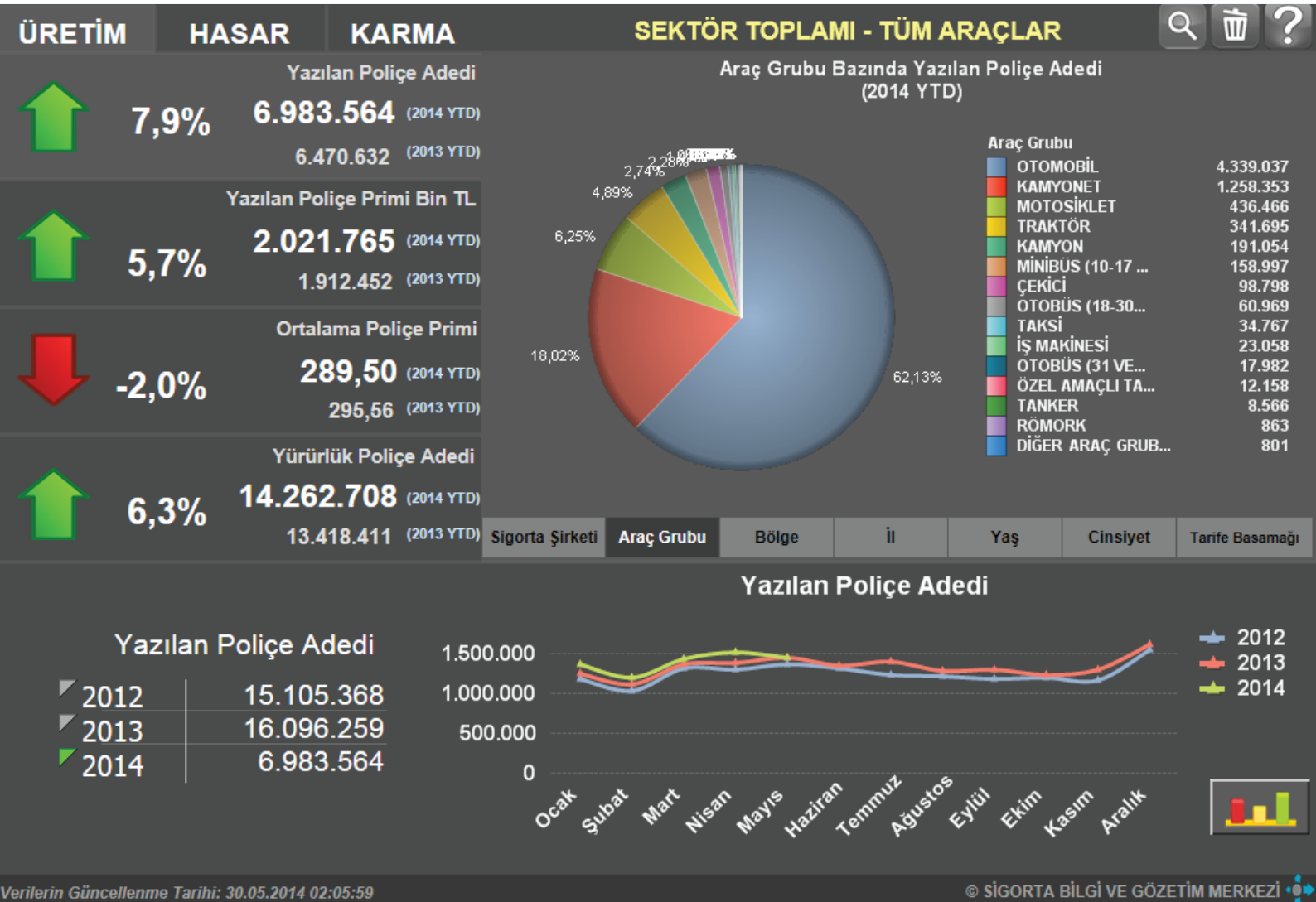
Trafik Dashbaord:

Son 3 takvim yılı için üretim, hasar ölçümleri ve bunlara bağlı oranların verildiği rapordur. Takvim yılı, ayı, araç grubu, sigortalı yaş ve cinsiyeti, tarife basamağı, bölge/il gibi kırılımlarda yazılan poliçe adedi ve primi, yürürlükteki poliçe adedi, ortalama prim, sigortasızlık oranı gibi üretim ölçümleri, ödenen, muallak ve oluşan hasar tutarları, hasar frekansı, hasar dosya adetleri, ortalama dosya maliyeti, hasar/prim oranı gibi hasar ölçümleri verilmektedir.

Damage, Health Insurance and Life Insurance; claims paid for Motor TPL and MOD, number of files and information about the policy premiums for the current and previous year on the basis of insurance company, year/month and cities. The application also summarizes data for the past 3 years on a yearly basis as well.

Motor TPL Dashboard:

This is the report that summarizes data about the total premium, claims and the related ratios for the last three years. The dashboard provides, on the basis of calendar year, month, vehicle type, age and gender of the policy owner, bonus-malus level (BML), and region/city, a summary of premium generation figures such as the number of policies created and their total premiums, the number of premiums in effect, average premium, and uninsured vehicle ratio, as well as claim figures such as paid, outstanding and incurred claims, claim frequency, number of claim files, average burning cost, and loss ratio.

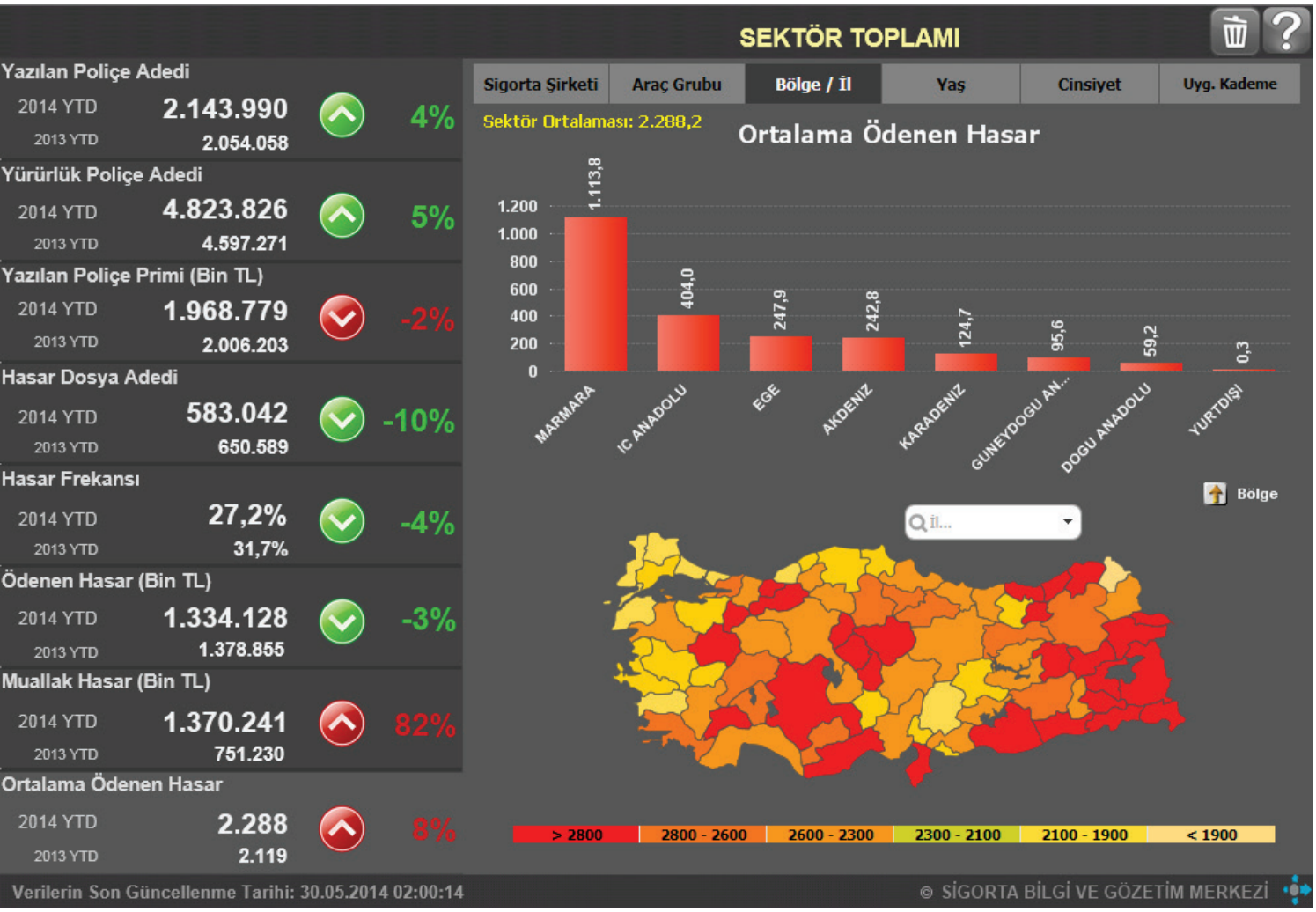


Kasko Dashboard:

Trafik sigortasındakine benzer şekilde yine son 3 takvim yılı için üretim ve hasar ölçümlerinin verildiği rapordur. Takvim yılı, ayı, araç grubu, sigortalı yaş ve cinsiyeti, uygulanan kademe, bölge/il gibi kırılımlarda yazılan poliçe adedi ve primi, yürürlükteki poliçe adedi, ortalama prim, sigortalılık oranı gibi üretim ölçümleri, ödenen, muallak hasar tutarları, hasar dosya adetleri, ortalama ödenen maliyet, hasar frekansı gibi hasar ölçümleri verilmektedir.

Motor Own Damage Dashboard:

Just like the Motor TPL insurance dashboard, this is the report that summarizes data about total premium generation and claims for the last three years. The dashboard provides, on the basis of calendar year, month, vehicle type, age and gender of the policy owner, bonus-malus level, and region/city, a summary of premium generation figures such as the number of policies created and their total premiums, the number of policies in effect, average premium, and number of insured vehicles, as well as claim figures such as paid and outstanding claims, number of claim files, average burning cost, and claim frequency.

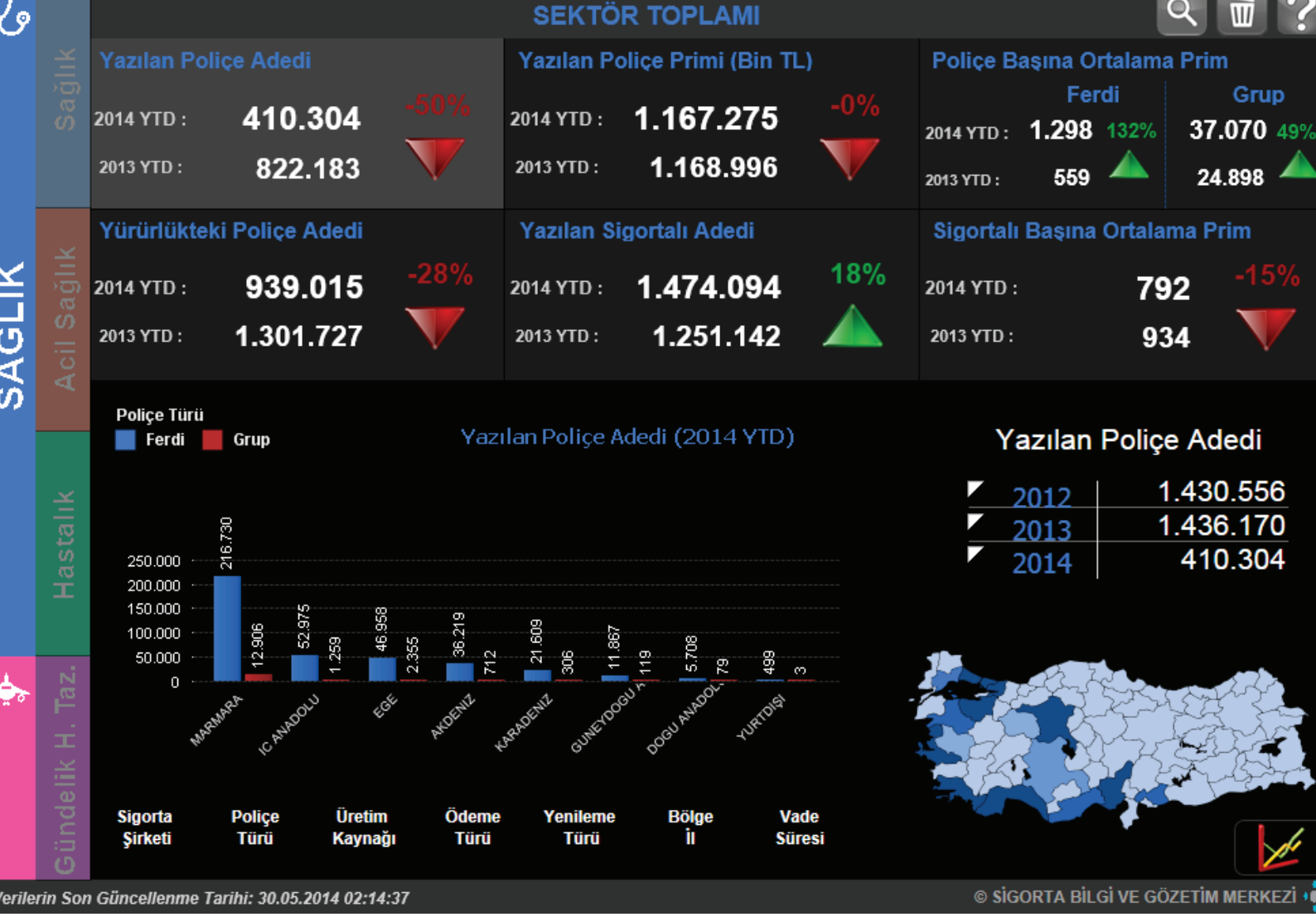


Sağlık Dashboard:

Sağlık ve seyahat sağlık sigortaları için üretim ölçümlerinin verildiği rapordur. Sağlık branşı altında yer alan ürünlerin (sağlık, acil sağlık, hastalık, gündelik hastalık tazminatı) şirket, poliçe türü, üretim kaynağı, ödeme türü, yenileme türü, bölge/il, vade süresi kırılımlarında yazılan poliçe, sigortalı adedi, yazılan poliçe primi, yürürlük poliçe adedi, poliçe ve sigortalı başına ortalama poliçe prim gibi üretim ölçümleri verilmektedir.

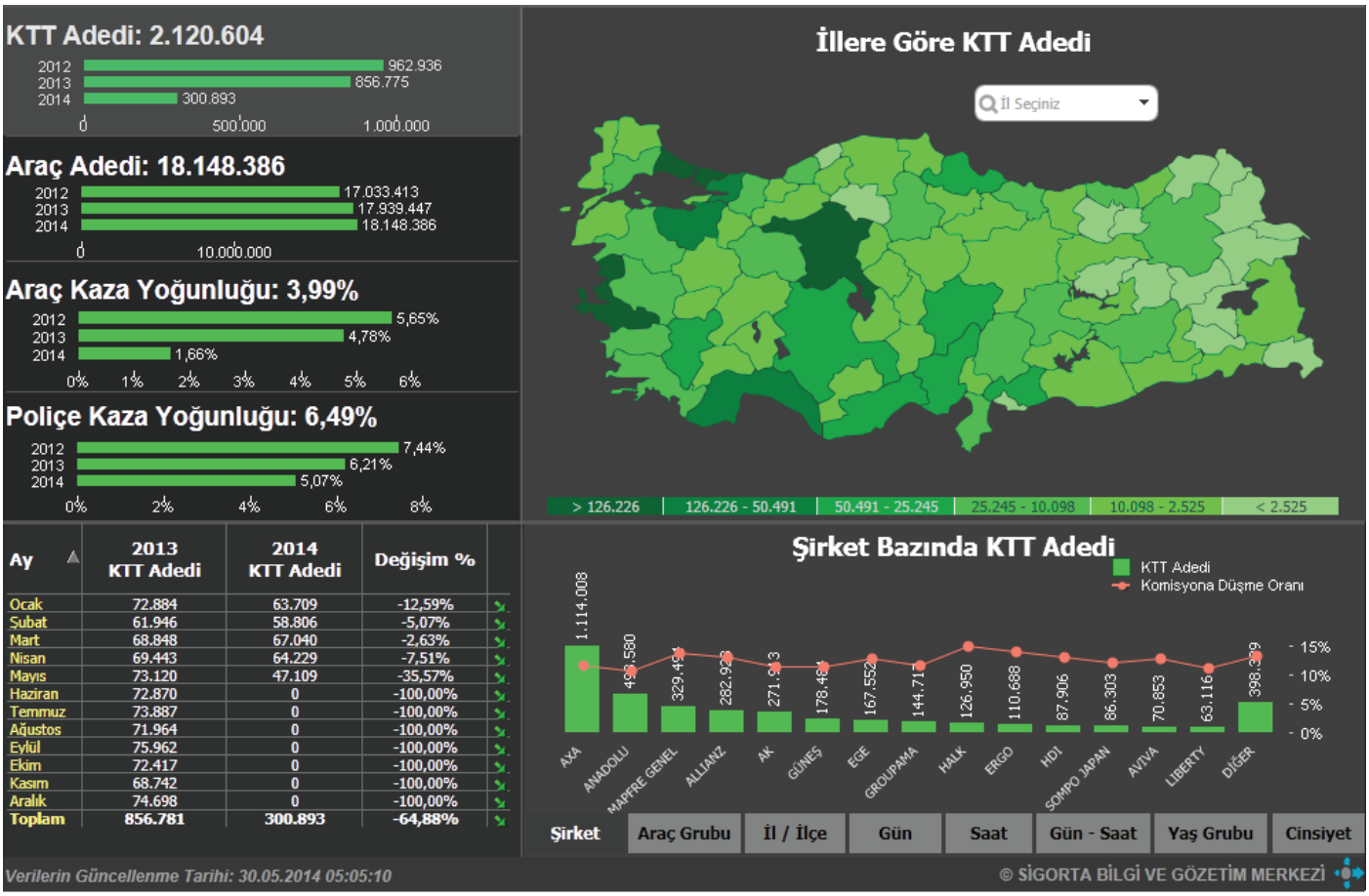
Health Insurance Dashboard:

It is the report that summarizes premium generation figures for the health and travel insurance lines. This dashboard provides, on the basis of company, policy type, sales channel, payment type, renewal type, region/city and maturity period, a summary of figures for the number of policies, number of insureds, written premiums, number of policies in effect, average premium per policy and insured, for the products under the health insurance (such as health, emergency health, daily indemnity).



Kaza Tespit Tutanakları:

Accident Reports:



Ay	2013 KTT Adedi	2014 KTT Adedi	Değişim %
Ocak	72.884	63.709	-12,59%
Şubat	61.946	58.806	-5,07%
Mart	68.848	67.040	-2,63%
Nisan	69.443	64.229	-7,51%
Mayıs	73.120	47.109	-35,57%
Haziran	72.870	0	-100,00%
Temmuz	73.887	0	-100,00%
Ağustos	71.964	0	-100,00%
Eylül	75.962	0	-100,00%
Ekim	72.417	0	-100,00%
Kasım	68.742	0	-100,00%
Aralık	74.698	0	-100,00%
Toplam	**856.781**	**300.893**	**-64,88%**

Son 3 takvim yılı için tutanak adedi, araç adedi, araç kaza yoğunluğu ve poliçe kaza yoğunluğu değerlerinin gösterildiği bir rapordur. **Haritadan il seçilimi yaptırılarak tüm bu değerler il bazında kırılabilmektedir. İçinde bulunulan yıl ve bir önceki yıl için ay bazında kıyaslama yapılabilmektedir.** Tutanak adedi değeri şirket, araç grubu, il/ilçe, gün, saat, yaş grubu, cinsiyet kırılımlarında gösterilmektedir. Kaza rakamlarının yazılan trafik poliçe adedi ile oranlandığı poliçe kaza yoğunluğu, TÜİK'ten alınan araç adedi ve buna bağlı araç kaza yoğunluğu araç grubu ve il bazında kırılabilmektedir.

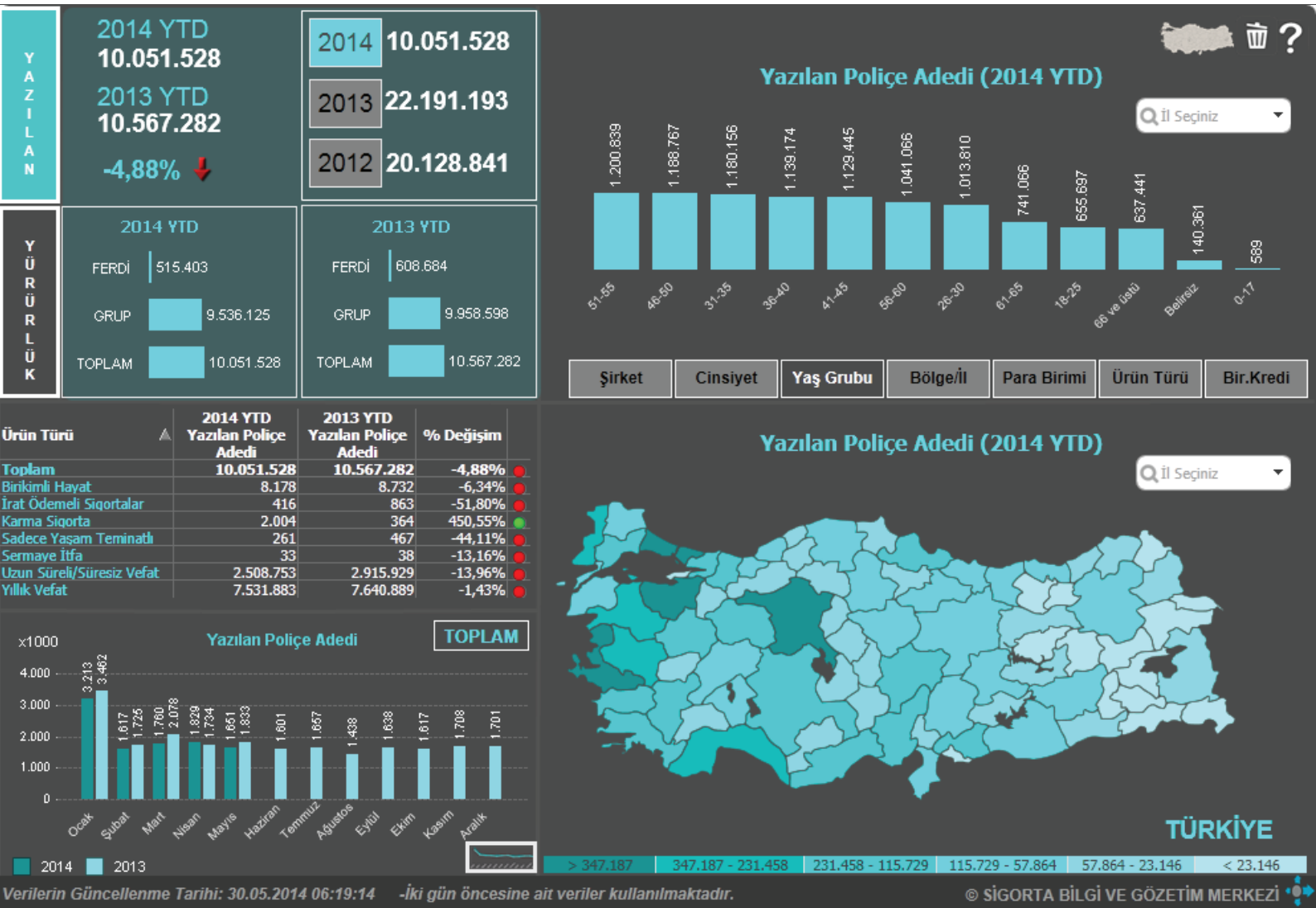
Hayat Sigortası:

Son 3 takvim yılı için yazılan ve yürürlükteki hayat poliçelerinin temel kırılımının, bu kırılımlar altında da şirket, cinsiyet, yaş grubu, bölge/il, para birimi, ürün türü bazında kırılımların olduğu bir rapordur. **Her bir temel kırılım altında bir önceki yıl ile kıyaslama yapılıp, değişim oranı gösterilmektedir.** Ayrıca harita üzerinden il seçimi yapılarak o ile ait yazılan ve yürürlükteki hayat poliçeleri verilmektedir. İçinde bulunulan ve bir önceki yıla ait yazılan ve yürürlükteki poliçeler ürün türü ve ay bazında kırılarak gösterilmektedir.

It is a report that summarizes the number of accident reports, number of vehicles, vehicle accident intensity and policy accident intensity for the last 3 calendar years. The users can also view the results for their city of choice by selecting a city from the map. The results can be compared on a monthly basis within a certain year or among different calendar years. The figure for the number of accident reports is shown in the breakdowns of company, vehicle type, city/district, day, hour, age group, and gender. Policy accident intensity which is the ratio of number of accidents to the number of liability insurance policies, the number of vehicles which is based on TUIK data and vehicle accident intensity which is dependent on that can be summarized in the breakdowns of vehicle type and city.

Life Insurance:

This is the report that summarizes, for the last 3 calendar years, the inforce and written life insurance policies in the sub-breakdowns of company, gender, age group, region/city, currency unit, and product type. Under each main breakdown, the user can compare figures with the previous year and view the amount of change between years. Using the map, the user can also select a city to view the number of written and inforce life insurances for that particular city. The written and inforce policies for the inforce and previous year can be viewed in the breakdowns of product type and month.



Bellek-içi (in-memory) Raporlama Teknolojisi

Proje için 2013 yılında yaptığımız POC çalışmaları sonucunda bellek-içi (in-memory) dashboard alanında tüm dünyada kabul edilen 3 ürün arasından tasarım yetenekleri ve yerel desteği ile öne çıkan Qlikview ürünü satın alınmıştır. **Geleneksel iş zekası yaklaşımında sorular disklerden cevaplanırken, in-memory yaklaşımda tüm veriler işlenmek için önce RAM'e (Random Access Memory) yüklenmekte ve hesaplamalar, analizler RAM'de gerçekleşmektedir.** Böylece sorulara daha hızlı cevap alınabilmektedir.

Bellek-içi raporlama şirketlere aşağıdaki imkanları sağlamaktadır;

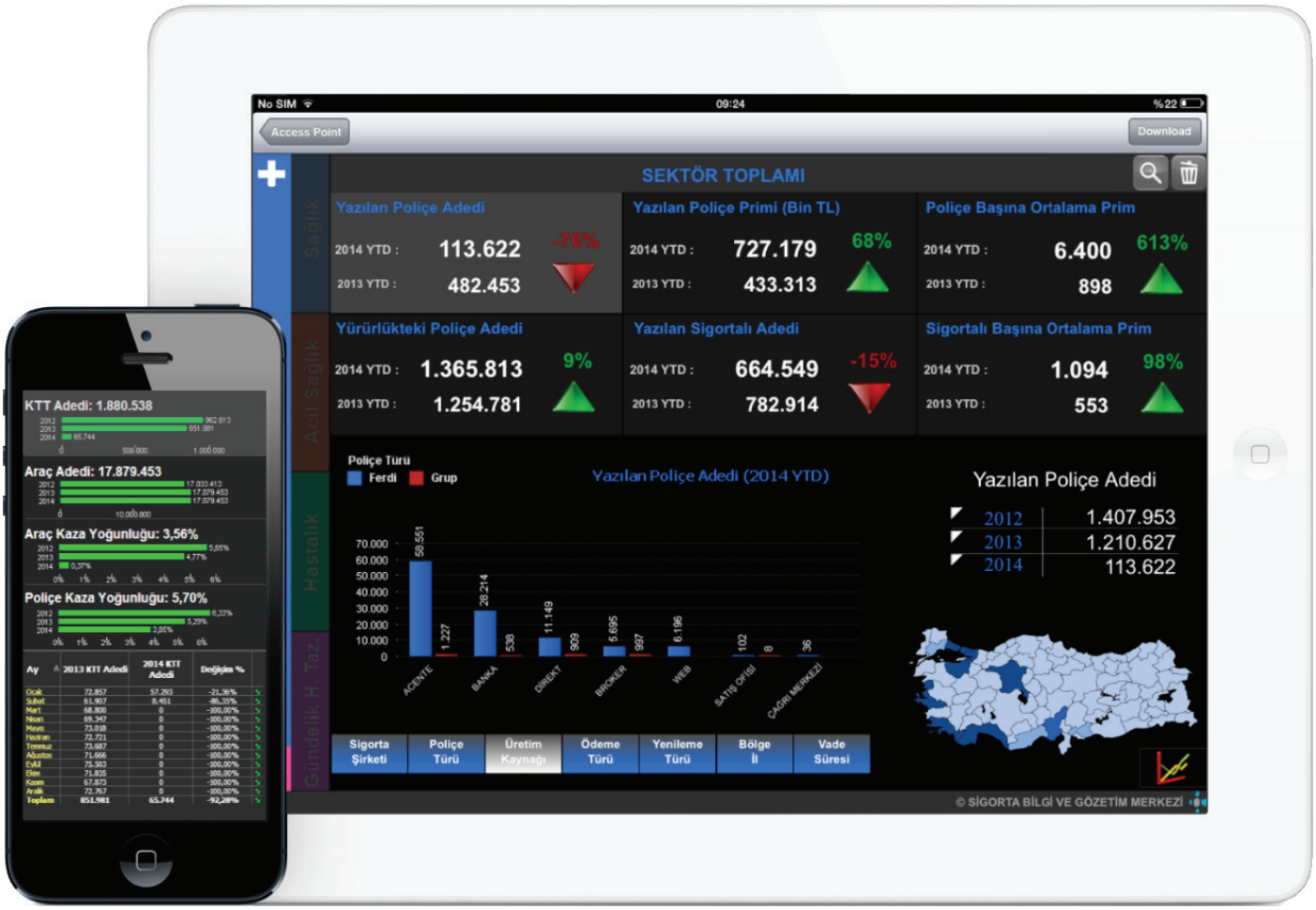
- Saniyeler bazında sorgulama, raporlama, analiz ve performans takibi
- Indeks ya da özet tablo yaratmaya gerek kalmadan tasarım
- Datamart ya da OLAP küpleri oluşturmaya gerek kalmadan hızlı implementasyon
- Veritabanı optimizasyonuna gerek kalmadan uygulama
- Hafızada sıkıştırılmış büyük veri kümeleri ile çalışma.

In-memory Reporting Technology

As a result of the POC works we carried out for this project in 2013, SBM selected Qlikview from among the top 3 brands in the dashboard software market in the world. Compared to other leading brands, Qlikview is at the forefront with its design capabilities and local support. While with the traditional business intelligence approach, the user inquiries are replied to from the disks, with the in-memory approach all data is first upload on RAM to be processed and all calculations and analyses take place inside the RAM. This way response time to user inquiries is minimized.

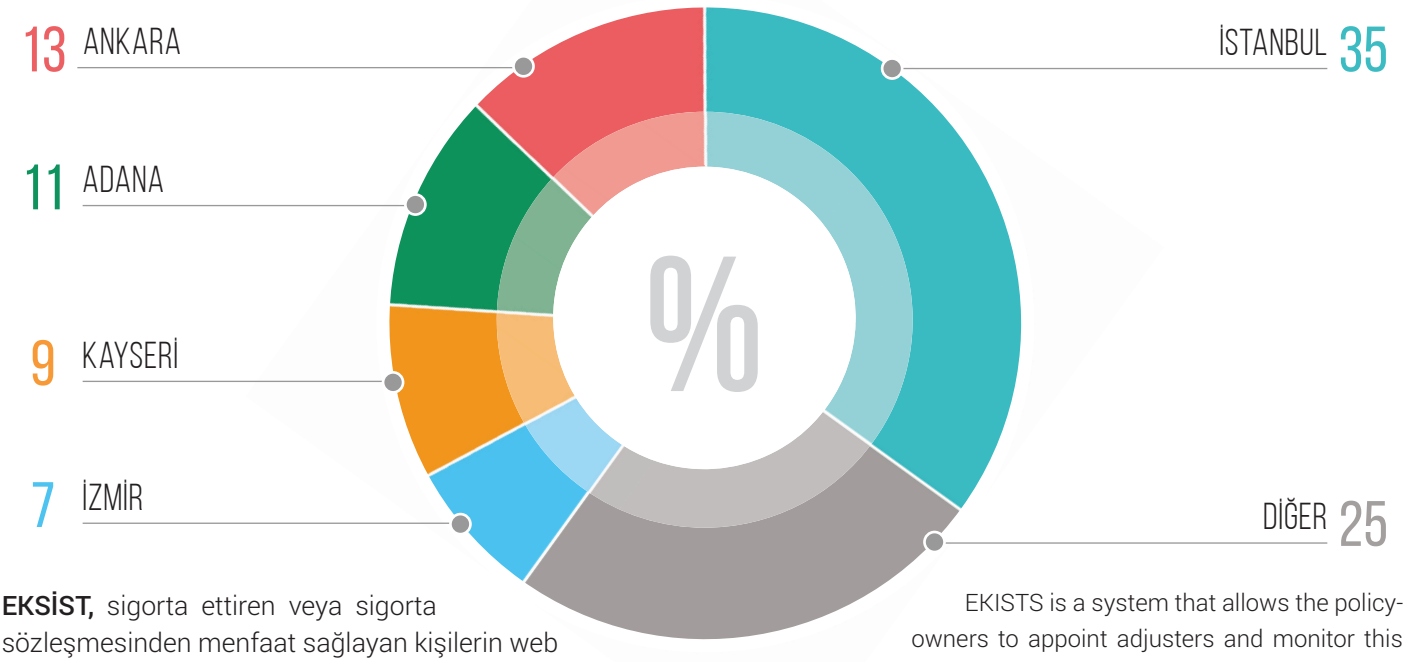
In-memory reporting technology provides the companies with the following benefits:

- Querying, reporting, analysis and performance monitoring within only seconds
- New design structure that eliminates the need for creating indexes or summary tables.
- Fast implementation without having to create datamart or OLAP cubes.
- Application without having to carry out database optimization
- Ability to work with big data sets compressed inside the memory.



SİGORTALILAR EKSPER TERCİHİNİ SERBESTÇE YAPMAYI SEVDİ!

POLICY OWNERS LOVED THE FREEDOM TO CHOOSE THEIR ADJUSTERS



EKSİST, sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişilerin web tabanlı bir uygulama ile serbestçe eksper atayabilmesini ve atama sürecinin izlenmesini sağlayan bir sistemdir.

Bu sistem ile birlikte artık sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişiler, aracındaki hasarı ile ilgili ekspertiz işlemine ilişkin eksper tercihini serbestçe ya da sistem üzerinden rastgele olarak yapabilmektedir.

13 Mayıs 2013 tarihinde serbestçe eksper atama özelliği ile devreye alınan uygulamanın ilk 6 aylık sürecinde 4 bin 455 adet eksper atama talebinde bulunuldu. Yapılan atamaların %62'si trafik branşında, %38'i ise kasko branşında gerçekleşti. Atama taleplerinin yapıldığı iller incelendiğinde ise %35'lik oranla **İstanbul** ilk sırayı aldı. İstanbul'u sırasıyla %13'lük oranla **Ankara**, %11'lik oranla **Adana** ve %9'luk oranla **Kayseri** izledi.

Bilindiği üzere **EKSİST uygulamasında sigortalının eksperi kendi seçme hakkının olması** ile birlikte sigorta şirketinin de 2. bir eksper atama hakkı bulunmaktadır. Bu 6 aylık süreçte gerçekleşen atamaların %77'sinde sigorta şirketleri 2. eksper atama hakkını kullanmış durumdadır. 2 eksperin atandığı bu taleplerde eksperlerin mutabakata varma oranı %96 olarak gözlemlenirken %4'lük kısımda sigortalı ve sigorta şirketi tarafından atanan eksper anlaşamamış ve 3. **Hakem eksperi** ataması gerçekleşmiştir.

EKISTS is a system that allows the policy-owners to appoint adjusters and monitor this appointment process via a web-based application.

With this system, from now on the policy owners will be able to appoint their own adjusters freely. Policy owners will be able to choose an adjuster they prefer or just appoint one randomly.

During the first 6 months of this new system, which allows the policy owners to freely appoint their own adjusters and was commissioned on 13 may 2013, a total of 4 thousand 455 adjuster appointment requests were made through the system. 62% of these requests were made in the Motor TPL line, while 38% were made in the MOD line. Looking at the geographical dispersion of the requests, it is seen that Istanbul ranks first with 35%. Istanbul is followed by Ankara with 13%, Adana with 11% and Kayseri with 9%.

As already known, in the EKSIST system, while the policy owner has the right to appoint his/her own adjuster, the insurance company also has the right to appoint a second adjuster. For 77% of the adjuster appointments that took place during this 6-month period, the insurance companies used their rights to appoint a second adjuster. For these requests, where a second adjuster was appointed, the ratio of cases where the adjusters reached a consensus was 96% while in 4% of the cases, the adjuster appointed by the policy owner and the adjuster appointed by the insurance company failed to reach a consensus and a 3rd arbitrator adjuster had to be appointed.

KAZA SAYISI AZALIYOR!

ACCIDENTS DECREASING!

1 Nisan 2008 tarihinden itibaren yalnızca maddi hasar ile sonuçlanan kaza bilgileri, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi bünyesinde tutulmaktadır.

Merkezimiz bünyesindeki verilere göre ülkemizde 2012 yılında 962 bin kaza gerçekleşmiş iken, 2013 yılında bu sayı 854 bine düştü. 2013 yılı kaza sayıları 2012 verilerine göre değerlendirildiğinde %11,3'lük bir düşüş olduğu gözlemleniyor.

2013 yılında en çok kazanın gerçekleştiği il, önceki yıllarda olduğu gibi yine İstanbul oldu. 2013 yılında gerçekleşen 854 bin kazanın %34'ü İstanbul il sınırları içerisinde gerçekleşirken, İstanbul'u sırasıyla Ankara, İzmir, Bursa, Antalya ve Kocaeli izledi. 2013 yılında en az kaza ise Ardahan'da gerçekleşti. Ardahan'da geçen sene yalnızca 221 kaza gerçekleşirken, en az kazanın gerçekleştiği diğer iller sırasıyla Tunceli, Hakkari, Kilis ve Bayburt oldu.

Ümraniye yüksek kaza oranıyla 1. sırada

2013 yılında en çok kazanın gerçekleştiği İstanbul'da ilçe detayına inildiğinde en çok kazanın %6'lık oran ile Ümraniye ilçesinde gerçekleştiğini görmekteyiz. Bağcılar, Kadıköy, Küçükçekmece, Bahçelievler ve Ataşehir de kazaların sık yaşandığı diğer ilçeler olarak göze çarpıyor.

Since 1 April 2008, data regarding accidents with material loss only are stored in the databases of Insurance Information and Supervision Center.

Based on data at our center, a total of 962 thousand accidents took place in 2012 in our country and this figure decreased to 854 thousand in 2013. This decrease corresponds to a 11,3% decrease from year 2012 to year 2013.

As it was the case in previous years, Istanbul was the city where the highest number of accidents took place in 2013. 34% of the 854 thousand accidents that took place in 2013 happened within the city borders of Istanbul and Istanbul was followed by Ankara, İzmir, Bursa, Antalya and Kocaeli respectively. The least number of accidents took place in Ardahan in 2013. While only 221 accidents took place in Ardahan in 2013, the other cities where the least number of accidents took place were Tunceli, Hakkari, Kilis and Bayburt respectively.

Ümraniye ranks 1st with the highest number of accidents

In Istanbul, where the highest number of accidents in 2013 took place, it is seen that the highest number of accidents took place in Umraniye, which had a share of 6%. Other districts where car accident prevalence is high are Bağcılar, Kadıköy, Küçükçekmece, Bahçelievler and Ataşehir.

Türkiye Kaza Haritası / Accident Map of Turkey (**2013**)

Trafikteki araç sayıları dikkate alındığında ise kaza yoğunluğu en yüksek il %9,15'lik oranıyla İstanbul'u geçen Kocaeli oldu. Kocaeli'ni %9,14 oranla İstanbul, %6,43'lük oranla Bursa, %6,22'lik oranla Ankara izledi. Hasar yoğunluğu en düşük il ise yalnızca %0,73'lük hasar sıklığına sahip Kilis oldu. Kilis'in ardından hasar yoğunluğu en düşük iller ise sırasıyla Burdur, Şanlıurfa, Ardahan ve Niğde oldu.

En çok kaza Pazartesi günleri 12:00–12:59 saatlerinde gerçekleşiyor!

SBM verilerine göre en çok maddi hasarlı kaza, Pazartesi günleri gerçekleşiyor

Pazartesi gününden sonra en çok kazanın gerçekleştiği gün ise Cuma olarak görüldü.

En çok kazanın gerçekleştiği saat dilimi ise 12:00–12:59 olarak göze çarpıyor. Yine 14:00–14:59 saat aralığı da yoğun kazaların yaşandığı saat dilimi olarak dikkat çekti.

2013 verilerine göre İstanbul'da en çok kaza 12:00–12:59 saatleri arasında gerçekleşmekte. Bu saat dilimi dışında en çok kaza sırasıyla 14:00–14:59 ve 15:00–15:59 arasında yaşanmakta. İstanbul' da en az kaza ise gece yarısı gerçekleşmekte. Her bin kazanın yalnızca 7 si 03:00–05:59 saat aralığında yaşanmakta.

31-35 yaş grubu daha çok kaza yapıyor!

2013 yılı KTT istatistiklerine göre 31-35 yaş arasındaki sürücülerin, diğer yaş gruplarına göre daha çok kazaya karıştığı görülüyor. 26-30 ve 36-40 yaş aralığındaki sürücüler ise kaza sayısında 31-35 yaş aralığındaki sürücüleri takip etmekte. En az kazayı ise 56 ve üstü sürücüler yapmakta.

Based on the number of vehicles in traffic, the city with the highest accident density was Kocaeli with its ratio of 9,15%. Kocaeli was followed by Istanbul with a ratio of 9,14%, Bursa with a ratio of 6,43%, and Ankara with a share of 6,22%. The city with the least accident density was Kilis with a ratio of 0,73%. Other cities with the least accident density were Burdur, Şanlıurfa, Ardahan and Niğde.

Accidents mostly happen between 12 pm- 12:59 pm on Mondays!

Based on SBM data, the majority of the accidents with material damage take place on Mondays

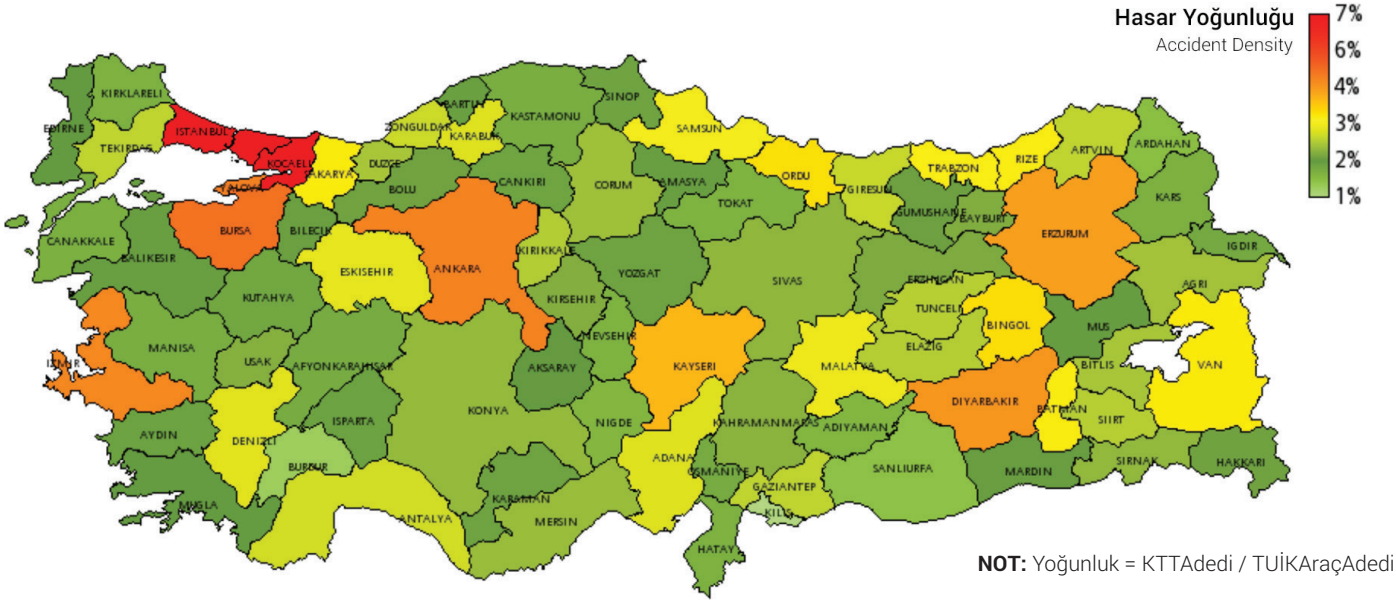
Monday is followed by Friday as the day with the second highest number of accidents.

The time of the day when majority of the accidents take place is 12 pm – 12:59 pm. Also, 14 pm to 14:59 pm is the time period with the second highest number of accidents.

Based on 2013 data, the majority of accidents take place between 12 pm – 12:59 pm in Istanbul. This time period was followed by 14 pm – 14:59 pm and 15 pm – 15:59 pm respectively. In Istanbul, the lowest number of accidents takes place during midnight hours. Only 7 of 1000 accidents take place between 03:00 am – 05:59 am.

Age group of 31-35 makes the majority of accidents!

Based on accident data from 2013, the drivers in the age group of 31-35 make more accidents than the drivers in other age groups. On the other hand, drivers in age groups of 26-30 and 36-40 are second after the age group of 31-35 in terms of the number of accidents. And the age group that makes the least number of accidents is the age group of 56 and above.



NOT: Yoğunluk = KTTAdedi / TUİKAraçAdedi

Türkiye Kaza Yoğunluk Haritası / Accident Dispersion Map of Turkey (**2013**)

Park edemiyoruz!

Kaza Tespit Tutanağı verilerine göre en çok karşılaşılan kaza senaryosu park halindeki araçlarla yapılmakta. İstatistikler her 100 kazadan 21'inin park halinde gerçekleştiğini göstermekte. Önündeki araca arkadan çarpma ise %15'lik bir oran ile en sık karşılaşan ikinci kaza senaryosu. Tali yoldan ana yola çıkan araçların neden olduğu kazalar da %9'luk oran ile en çok yapılan kaza senaryosu olarak dikkat çekiyor.

Şirketler kusur oranı belirlemede mutabık!

Bilindiği üzere kazaya karışan kusur oranları taraf sigorta şirketleri tarafından belirlenmekte; anlaşmazlık durumunda ise komisyon tarafından sonuçlanmaktadır. 2013 kaza yılı istatistiklerine göre tutanakların komisyon tarafından sonuçlanma oranı %11,89 olarak gerçekleşirken, kazaların %88,11'inde sigorta şirketleri mutabık kalmıştır. 2012'de bu oran %88,85 olarak gerçekleşti.

İş günleri daha çok kaza gerçekleşiyor!

İş günlerinde tatil günlerine oranla daha fazla kaza gerçekleşmekte. 2013 verilerine göre iş günlerinde günlük ortalama 2.468 kaza meydana gelirken, tatil günlerinde ortalamada 2.039 kaza gerçekleşti.

We can't park properly!

Based on accident reports, the most frequent accident scenario is the one where accident takes place with parked vehicles. Statistics show that 21 of every 100 accidents take place with parked vehicles. The second most prevalent accident scenario is where a vehicle collides the other vehicle from the rear side and the ratio of these accidents is 15%. The accidents caused by vehicles coming from the side road to the main road have a share of 9%.

Companies reached a consensus for determining responsibility ratio!

As we all know the responsibility ratio for an accident is determined by the insurance companies, which are parties to the accident and incase of a dispute, the final decision is made by the commission. Based on 2013 accident statistics, 11,89% of the accident reports are finalized by the commission while for 88,11% of the accidents the insurance companies could reach a consensus. This ratio was 88,85% in 2012.

More accidents on weekdays!

Data shows that there are more accidents on weekdays than on weekends. According to data from 2013, a total of 2.468 accidents take place on average on weekdays, while the average number of accidents taking place on weekends is 2.039.

"Ülkemizde 2012 yılında 962 bin kaza gerçekleşmiş iken, 2013 yılında bu sayı 854 bine düştü. 2013 yılı kaza sayıları 2012 verilerine göre değerlendirildiğinde %11,3'lük bir düşüş olduğu gözlemleniyor"

"Based on data at our center, a total of 962 thousand accidents took place in 2012 in our country and this figure decreased to 854 thousand in 2013. This decrease corresponds to a decrease of 11,3% from year 2012 to year 2013"

UZMAN GÖZÜYLE
EXPERT VIEW

Ahmet ŞİŞEK
Veri Ambarı ve İş Zekası Müdürü
Data warehousing and Business Intelligence Director

KURUMSAL VERİ MODELİ İLE İŞİNİZE ZEKÂ KATIN

MAKE YOUR BUSINESS MORE INTELLIGENT WITH THE CORPORATE DATA MODEL

Gartner'a göre iş zekası ve analitik uygulamalar 2012'de olduğu gibi 2013'te de CIO'lar tarafından en öncelikli teknoloji alanı seçildi[1]. CIO dergisinin 2013 araştırması da benzer sonuçları ortaya koyuyordu[2]. İş zekası projeleri; CEO'ların ve patronların, her gün daha da zorlaşan rekabet koşullarında; büyüme, kârlılık, operasyonel verimlilik, yeni müşterilere erişim, kullanıcı dostu ürünler gibi önceliklerini destekliyor. Veri hacminin dramatik artışının yanında, veri yapılarının ve kaynaklarının çeşitlenmesi konunun önemini daha da artırmaktadır.

Günümüzde **iş zekası projelerini, kritik noktaları bilerek geliştirmek proje başarısı için çok önemli hale gelmiştir.** Öncelikle proje sponsorluğu, projelerin genelde uzun soluklu olduğu düşünülürse çok büyük öneme sahiptir. Yatırım geri dönüş sürelerini düşürmek, hızlı çıktılarla proje motivasyonunu artırmak ve sponsor desteğini sürekli kılmak için çevik metotlar kullanılsa da her projede bunu sağlamak iş zekasının doğası gereği mümkün olamayabilir. Bu durum özellikle kriz dönemlerinde iş zekası projelerini gerekli kaynaklardan mahrum bırakabilmektedir. 2009 kriz döneminde global olarak bilgi-işlem harcamaları yüzde 8'den fazla azalırken bunun iş zekası projelerine etkisi de yüksek olmuştur3. Bununla birlikte kriz dönemlerinde iş zekası projelerine odaklanmak; farklılaşmayı, neleri iyi neleri kötü yaptığını görmeyi sağlamakta, böylece krizler fırsata dönüşebilmektedir.

İş zekası sistemlerinin kurumsal bir veri ambarı üzerinde koşması, verinin bütünlüğünü, doğruluğunu ve güvenliğini garanti etmeyi kolaylaştırır. Kurumsal modelleme çalışması sadece raporları ve analizleri

According to Gartner, just as it was the case in 2012, in 2013 as well, business intelligence and analytical applications have been selected as the area of technology with priority by the CIOs1. 2013 survey by CIO magazine as well demonstrated similar results2. In today's increasingly competitive business environment, business intelligent projects support the CEOs and directors' priorities such as growth, profitability, operational efficiency, access to new customers, and user-friendly products. In addition to the dramatic increases in the data volumes, the increased diversity of data structures and sources as well has added to the importance of this issue.

Today, developing business intelligence projects based on knowledge of critical points has become crucial for project success. Considering the fact that such projects are long-term in nature, project sponsorship is of upmost importance. Even though agile methods are utilized for decreasing investment payback period, increasing project motivation with rapid outcomes and for ensuring constant sponsor support, it may not be possible to ensure these in every project due to the nature of business intelligence. This may result in business intelligence projects being deprived of necessary resources especially during periods of crisis. During the crisis of 2009, while the information technology spending decreased by over 8%, this also had a big impact on the business intelligence projects as well. On the other hand, focusing on business intelligence projects in periods of crisis allows companies to differentiate themselves, see what they're good at and in what areas they need improvement and enables companies to turn crisis into opportunities.

Allowing business intelligence systems to operate on a corporate data warehouse system facilitates data integrity, accuracy and security. Corporate modeling efforts not

performanslı bir şekilde hazırlamaya ve tüketmeye yardımcı olmaz, aynı zamanda kaynakta dağıtık halde bulunan ve anlamlandırılması zorlaşan kurumsal bilginin kurum ve çevresinde daha anlaşılır hale gelmesini sağlar. **Doğru veri modeli başarılı bir veri ambarı sisteminin belkemiğidir.**

only ensures that reports and analyses are prepared and used with high performance but also makes the corporate information which is dispersed and difficult to comprehend more comprehendible for the corporation and its stakeholders. A correct data model is the backbone of a successful data warehousing system.

İş zekâsı sistemlerinin kurumsal bir veri ambarı üzerinde koşması, verinin bütünlüğünü, doğruluğunu ve güvenliğini garanti etmeyi kolaylaştırır.

Allowing business intelligence systems to operate on a corporate data warehouse system facilitates data integrity, accuracy and security.

Modelleme projelerinde öncelikle, kullanıcılardan gereksinimleri toplamak ve rapor çıktılarını belirlemek gerekir. Teknolojik kısıtlarla düşünülmemeli ve tamamen iş ihtiyaçlarına odaklanılmalıdır. Proje başarısının, çıktıların teknolojik karmaşıklığı ve mükemmelliği ile değil, iş ihtiyaçlarının karşılanma seviyesi ile ölçüleceği gözden kaçırılmaması gereken bir noktadır. Ayrıca, **karmaşık kavramsal modellerin zaman içerisinde bakımı ve desteği zorlaşır.** Öğrenmesi kolay bir modelin kurulması, organizasyon içindeki ve dışındaki paydaşların modeli benimsemesini de kolaylaştıracaktır. İlgili paydaşların proje sürecinde yer almaları da bu amacı destekler.

In the modeling projects, priority is collecting information on what is needed by users and determining report outcomes. System developers should avoid thinking with technological limitations but focus totally on business needs. An important point to consider is that the project success will be measured not by the technological complexity and perfection of the outcomes but by the level they meet business needs. In addition, complex conceptual models would become more difficult to maintain and support in the long-term. Setting up a model that is easy to learn would make it easier for internal and external stakeholders to adopt the model. Participation of the related stakeholders in the project development process as well would serve this purpose.

Mantıksal ve ilişkisel veri modelinin ortaya konmasının ardından yapılacak iş, kaynak sistemlerden verinin alınması ve dönüştürülerek hedef sisteme aktarılmasıdır. Bu, iş zekası süreçlerinde ETL (Extract, transform, load) işlemi olarak adlandırılır. **ETL safhası projenin en emek yoğun safhalarındandır.** Bu işin sonunu beklemeden hedef sisteme hızlı bir şekilde gerçek veya yapay verilerin

The next step after development of the logical and relational data model is retrieval of data from the source systems and its transmission to the target system. In business intelligence processes, this is termed as ETL (Extract, transform, load). ETL phase is one of the most labor-intensive phases of the project. Transmission of real or virtual data to the target system without waiting for the project to be completed, and obtaining user test

atılması, tümüyle olmasa da belirlenmiş bazı rapor prototiplerinin bu veri üzerinden hazırlanarak kullanıcı test onayının alınması modeldeki olası kusurların çok daha erken görülmesini sağlayacak, bir miktar ek iş çıkarmakla beraber kusurlardan kaynaklı geri dönüşlerin ve muhtemel daha büyük iş gücü kayıplarının önüne geçecektir.

SBM olarak işe, var olan iş zekası alt yapımızı güçlendirerek başladık. Veri tabanı sunucusu olarak seçtiğimiz Oracle Exadata X3 ile sorgu sürelerinde 20 kata kadar artış, yüksek sistem erişilebilirliği ve yedeklilik sağladık. ETL aracı olarak Oracle Data Integrator (ODI)'ı konumlandırdık. Sağladığı hızlı geliştirme yetenekleriyle mevcut veri aktarım işlerini ODI üzerinde yeniden geliştirdik. Mayıs'ta başlanan ve Ağustos'ta tamamlanan proje ile 800'ün üzerinde mapping ve 100'den fazla paket hazırladık. Sonuçta, **günlük veri aktarım sürecimizi 10 saatten 2 saate indirdik.**

Akabinde yazının genelinde bahsedilen prensipler ve yöntemler çerçevesinde Sigortacılık Ortak Veri Modeli çalışmalarına başladık. Sektörden uzmanların da katılımları ile yaptığımız toplantılarla sektör tecrübesini de projeye kattık. Hedeflediğimiz modelde sadece SBM'de toplanan verilerin değil sigortacılığa konu tüm branşların birbiri ile ilişkilerini tanımlayan, self-servis raporlama ve analizlere imkân veren ortak bir model ortaya koymayı hedeflemekteyiz. Projenin en önemli çıktılarından birisinin de modelleme çalışmasıyla birlikte ortaya konulacak olan Sigortacılık Veri Sözlüğü olacağını düşünüyoruz. Modele dahil tüm branşlar, metrikler ve KPI'ların tanım ve hesaplama yöntemlerini içerecek bu sözlüğün, sektörün ortak bir dil kullanmasına hizmet edecek standartlaşmaya önemli katkısı olacağını düşünüyoruz.

authorization by preparing certain, if not all, report prototypes based on this data would allow for much earlier detection of possible bugs in the model and despite resulting in some additional work, would prevent returns caused by bugs and possibly much bigger labor losses.

As SBM, we started by improving our existing business intelligence infrastructure. With Oracle Exadata X3, which is our choice as a database server, we achieved up to 20-fold improvement in query times as well as high system accessibly and backup capabilities. We set up Oracle Data Integrator (ODI) as our ETL tool. Thanks to the high-speed development capabilities it offers, we redeveloped existing data transmission processes on ODI. With the project initiated in May and completed in August, we prepared over 800 mapping and over 100 packages. Eventually, we decreased our total daily data transmission duration from 10 hours to 2 hours.

And after that, in line with the principles and methods previously described in this article, we started working on the Insurance Industry Common data Model. With the meetings we held with experts from the sector, we added industry experience to the project as well. Our target is to come up with a common model that defines the relationship not only between data collected in SBM but also data from all other insurance categories and allows for self-service reporting and analyses. We believe that one of the most important outcomes of the project will be the Insurance Data Glossary that will be developed during the modeling process. We also believe that this glossary, which will comprise the definitions and calculation methods for all branches, metrics and KPIs included in the model, will make a great contribution to the efforts for standardization that will serve the purpose of creating a common language in the sector.

Kaynakça/Resources:

1. http://www.gartner.com/imagesrv/cio/pdf/cio_agenda_insights2013.pdf
2. http://www.cio.com/documents/pdfs/2013%20State%20of%20the%20CIO%20Exec%20Summary.pdf
3. http://download.101com.com/pub/tdwi/files/TDWI_BPR_BIonaLimitedBudget_Q310.pdf

"İş zekası sistemlerinin kurumsal bir veri ambarı üzerinde koşması, verinin bütünlüğünü, doğruluğunu ve güvenliğini garanti etmeyi kolaylaştırır"

"Basing the business intelligence systems on a corporate data warehousing system will make it easier to ensure accuracy and security"

Murat GAZİOĞLU
Kurumsal ve Portal Uygulamaları Yönetmeni
Corporate and Portal Applications Manager

PORTAL SİSTEMLERİ

PORTAL SYSTEMS

İnternet artık ilk çıktığı dönemden çok daha farklı bir formata kavuştu. Mobil cihazların gelişmesiyle birlikte müşterilerimiz ya da hizmet verdiğimiz kurumlar/kişiler her an sistemlerimize erişebilmekteler. Bu durum, web sayfalarımızda en güncel bilgiyi verme ve tüm hizmetlerimiz için müşterilemizle etkileşim halinde olmamızı gerektiren interaktif uygulamalar geliştirme zorunluluğu doğuruyor. İşinde uzman personellerden oluşan bir yazılım ekibi ile sistemlerinizi sürekli güncel tutabilirsiniz. Peki iyi bir ekibiniz yoksa ya da ekibiniz diğer hizmet uygulamalarına odaklanmış ve web için yeterli kaynağınız bulunmuyorsa? İşte bu noktada portal yazılımları imdadımıza yetişiyor.

Portal yazılımları bir kurumun ihtiyacı olan hemen hemen tüm araçları bünyesinde barındıran gelişmiş yazılımlardır. **İyi bir portal yazılımı bizlere temel olarak; döküman merkezleri, içerik yönetimi, ziyaretçi etkileşimli uygulamalar (forum, blog, wiki), gelişmiş arama sistemi ve sosyal network uygulamalarını sunar.** Akıllı ara yüzleri ile tüm bu sistemleri yönetmek, yeterli teknik bilgiye sahip olmayan personeller için bile içinden çıkılamayacak bir iş değildir.

Portalların en önemli iddiası içerik yönetim sistemleridir ki tüm ürünler bu konuda oldukça detaylı çözüm sunmaktadır. Bu yazılımlar ile kurumunuza ait web sayfasını yapılandırabilir ve sürekli güncel tutabilirsiniz. Tema destekleri ile oldukça profesyonel ara yüzler oluşturabilir, İçerik yönetim sistemine entegre iş akışı uygulaması ile güncelleme işlemini belirli personelin onayına tabi kılıp gerekli onaylar alındıktan sonra yayına alabilirsiniz. Ayrıca tüm portal sistemlerinde versiyonlama mantığı olduğu

Internet now has a totally different format than it had when it first came out. With the advancement of mobile devices, our clients or the institutions/individuals that we serve can access our systems at any time. This creates the need to provide the most up-to-date information on our websites and to develop interactive applications that require us to be in contact with our customers for all our services. With a team of experienced software engineers, you can keep your systems always up to date. What if you don't have a good team or your team is focused on other service applications and you don't have enough resources for the web? That's where our portal software applications help us.

Portal software applications are advanced software applications that comprise almost all tools that an organization needs. A good portal software offers us basically, document centers, content management, visitor interactive applications (such as forums, blogs, wiki), advanced search system and social network applications. Managing these systems with the help of smart interfaces is very easy even for personnel lacking sufficient technical knowledge.

Portals are mostly assertive about their content management systems and all products offer detailed solutions in this area. With such software, you can configure your organization's website and keep it updated. With theme support, you can create very professional interfaces and with the business flow application that is integrated with the content management system, you can appoint certain personnel for authorization of the updating process and you can make it live after receiving

için varolan içeriklerin önceki versiyonlarına da ulaşabilir, yapılan değişiklikleri izleyebilir ve gerekirse eski bir versiyona dönebilirsiniz.

İçerik yönetiminin bir diğer gereksinimi de ihtiyaç halinde kullanıcıların aradıkları içeriğe rahatlıkla erişebilmesidir. Bunun için tüm portal yazılımlarında güçlü arama mekanizmaları yer almaktadır. Bu mekanizmalar ile içerik, kişi ve uzmanlık üzerinde arama yapabilir, Örneğin kurumunuzda java konusunda uzman personelleri basit bir arama ile bulabilirsiniz.

Portal sistemleri bizlere ziyaretçi etkileşimli araçlar sunar. Bir portal yazılımı ile forum sayfaları oluşturarak ziyaretçilerinizin bu sayfalarda hizmetlerinizle ilgili tartışmalarda bulunmasını sağlayabilirsiniz. **İyi hazırlanmış ve düzenli takip edilen bir forum, çağrı merkezi aramalarında önemli bir azalma sağlayabilir;** zira araştırmalara göre müşterilerin telefon üzerinden destek almaktan ziyade forum, destek sistemi, iletişim formu ve benzeri uygulamaları kullanmayı tercih ettiklerini görmekteyiz.

Sadece ziyaretçileriniz için değil kurum içindeki takımlarınız için ayrı ayrı işbirliği siteleri oluşturabilirsiniz. Örneğin sadece yazılım ve çözüm geliştirme grubu tarafından kullanılan bir tartışma odası oluşturarak bilgi paylaşımını sağlayabilirsiniz.

Kurumlar için olmazsa olmaz ihtiyaçlardan biri de döküman yönetim sistemleridir. **Tüm portal yazılımlarında entegre bir döküman yönetim sistemi (DYS) bulunur. DYS ile kurum içinde üretilen ve kurum dışından gelen tüm belgeler elektronik ortamda saklanabilmektedir.** Tüm DYS 'lerde bulunan gelişmiş yetkilendirme sistemi ile personellerin sadece yetkisi dahilindeki dökümanlara erişimi sağlanabilir. Yine entegre iş akış sistemi ile, oluşturulan bir dökümanın elektronik ortamda belirli onay mekanizmalarından geçmesi ve onaylandıktan sonra yayınlanması sağlanabilir. Döküman yönetim sistemleri yetkilendirme esası ile çalıştıkları gibi bazı dökümanların genel yayınlanmasına da destek vermekte ve yetkisiz kullanıcıların da (örneğin web sitesi ziyaretçilerinin) bu dökümanlara erişimi sağlanabilmektedir. Ayrıca tüm döküman yönetim sistemleri uluslararası standartları desteklemekte, sundukları API'ler ile harici programlar ile konuşabilmektedirler.

Yukarıda çerçevesini çizdiğim portal özelliklerinin tümünü yansıttığımız web portalimiz www.sbm.org.tr'yi yayına aldık. Bu yazımla birlikte diğer yazılarıma web sitemizdeki blogumdan (**http://www.sbm.org.tr/tr/Blog**) ulaşabilirsiniz.

certain authorizations. In addition, because all portal systems have the capability to create versions, you can access the previous versions of the existing content, monitor changes and even go back to a previous version.

Another required feature of content management system is the ability to give its users easy access to any content they're looking for. To this end, al portal software comprises powerful search mechanisms. With these mechanisms, the users can search content, individuals or expertise. For example with a simple query, you can retrieve a list of personnel in your company who are experts in java.

Portal systems offer interactive tools for visitors. Using portal software, you can create forum pages and have your visitors join discussions on certain topics related to your services in these pages. A well-designed forum that is monitored on a regular basis may result in significant decrease in the amount of incoming calls to the call center. The studies show that customers prefer forums, support systems, contact forms and similar applications to phone support to get support for their questions.

You can create cooperation websites not only for your visitors but also for your teams inside the organization. For example, by creating a discussion room that is used only by the software and solution development group, you can facilitate sharing of information.

Another must-have system for the organizations is the document management system. All portal software systems comprise an integrated document management system (DMS). With DMS, all data generated within the organization as well as data coming from outside the organization can be stored in electronic environment. With the advanced backup systems inherent in all DMS systems, the personnel may access documents they are authorized to. Again with the integrated businessflow system, a document may pass through certain approval mechanism in the electronic environment and be released after being approved. DMS systems may be based on an authorization system or it may support general release of certain documents and allow access to these documents by unauthorized users (such as the website visitors). In addition, all document management systems support international standards and can communicate with external programs via the APIs they serve.

Our web portal **www.sbm.org.tr**, which offers all portal features I described above, is live now. You can access all my articles including this one, from my personal blog on our website (**http://www.sbm.org.tr/tr/Blog**).

Mustafa KAPUCU
Uzman Yazılımcı
Software Specialist

SBM'NİN YENİ YÜZÜ: WEB PORTAL

THE NEW FACE OF SBM: WEB PORTAL

Yeni Projeler, Yenilikçi Teknolojiler

SBM son yıllarda yaptığı atılımlar çerçevesinde yeni projeler üretmeye ve yenilikçi teknolojilere geçiş yapmaya devam ediyor. Değişen teknolojiye ayak uydurarak kendisini sürekli yeniliyor.

SBM vizyonu çerçevesinde sektöre ve SBM'ye fayda sağlamak için SBM "**Kurumsal ve Portal uygulamaları**" ekibi yeni projeler ortaya çıkarıyor ve var olan projeleri yenilemeye devam ediyor. Aynı zamanda projeler gerçekleştirilirken, gelişen teknolojiye ayak uyduracak yenilikçi altyapılar kullanılması özen gösterilen bir konu.

Bu kapsamda yenilenen projelerden bir tanesi, **sigorta sektörünün birleşme noktası sayılabilecek www.sbm.org.tr web sitesidir.** Aynı zamanda **SBM'nin dışa açılan penceresi olan site;** TRAMER, HAYMER, SAGMER, HATMER gibi daha önceden farklı noktalardan erişilen önemli sistemlere tek bir merkezden erişimi sağlamaktadır. Trafik poliçesi sorgulama, hayat poliçesi sorgulama, kaza tespit tutanağı sorgulama gibi sıklıkla kullanılan ve herkese açık uygulamaları içerisinde barındırmaktadır. SBM bu önemli projeyi; kurumsal birçok firmanın geçiş yaptığı ya da yapmayı planladığı **SharePoint altyapısı**nı kullanarak yenilimekte, bu yenilikçi teknolojiye geçiş yapmaktadır. Bu proje SBM'nin kurum olarak **Microsoft** teknolojilerini de kullanmasında öncü olmaktadır.

Sigorta sektörüne özel forum ve blog uygulamaları ile iletişim güçleniyor!

Projenin sunduğu en dikkat çekici özellik ise tüm sektörün faydalanabileceği **forum** ve **blog** uygulamaları oluyor.

New Projects, Innovative Technologies

As part of the progress it has made in recent years, SBM continues to develop new projects and switch to innovative technologies. SBM constantly updates itself by adapting to changing technology.

Within the framework of SBM's vision, SBM "Corporate and Portal applications" team develops new projects and continues to renew the existing projects. During this process, SBM places special emphasis on utilizing innovative infrastructure that can adapt to rapidly developing technology.

One of the projects that has been renewed as part of this approach is the **www.sbm.org.tr** website which can be considered to be the meeting point of the industry. The website which is also SBM's window opening to the world, allows access from a single portal, to systems like TRAMER, HAYMER, SAGMER and HATMER which were previously accessible from different portals. It comprises frequently used applications such as liability insurance policy queries, life insurance queries, and accident report queries as well as other applications that are open to all users. SBM upgrades this important project using the SharePoint infrastructure to which most institutional organizations have switched or are planning to do so. This project also takes the lead in terms of enabling SBM to utilize Microsoft technologies.

Better communication thanks to the forum and blog applications specific to the insurance industry!

The most attractive feature of the project is the forum and blog applications that the industry as a whole can utilize. At the forums and blogs accessible from the **www.sbm.org.tr**

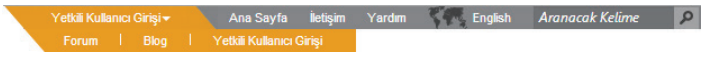
www.sbm.org.tr adresinden ulaşılacak forum ve bloglarda sektör bir araya gelme fırsatı yakalarken etkileşim daha da güçlenecek. Sigorta şirketleri sektörle ilgili konuları bu alanlardan konuşabilecek, çözümler önerecek ve bu çözümler kalıcı ortamlarda sürekli erişilebilir hale gelecek. **Forum ve blog uygulamalarının** sektöre oldukça önemli katkılar sağlayarak **iletişimi kolay** ve **güçlü** hale getirmesi bekleniyor.

Hem blog hem de forum uygulamalarında tamamen sektör odaklı bilgiler paylaşılacak. Tüm **şirketer, acenteler kendilerine özel olarak tanımlanmış kullanıcıları ve şifreleri ile bu alanlara giriş yaparak** hem bilgi paylaşımı yapabilecek hem de mevcut bilgilerden faydalabilecekler.

Blog uygulamaları kayıtlı tüm kullanıcılara açık şekilde gelecek, tüm paylaşımlar herkes tarafından görülecek ve yoruma açık olacak.

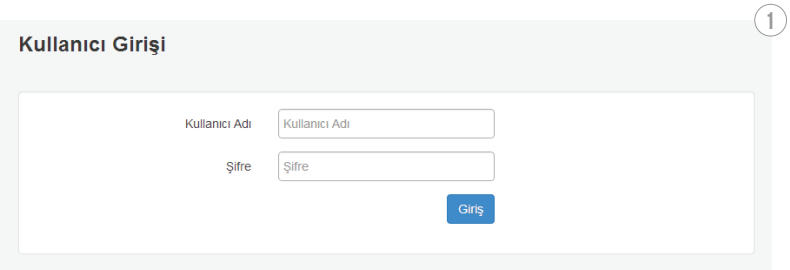
Peki bloglardan nasıl faydalanabileceğiz?

Portal'ın sağ üst kısmında bulunan "**Yetkili Kullanıcı Girişi**" menüsünün "**Blog**" sekmesine tıklanır.



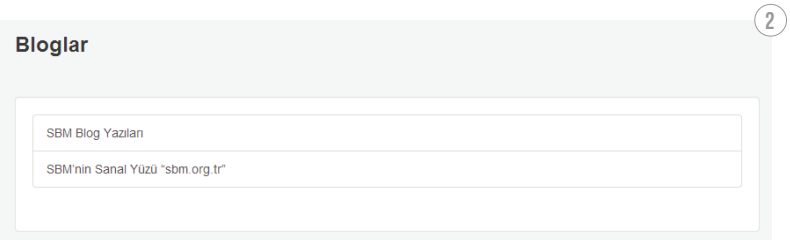
Eğer daha önce sistemde tanımlı kullanıcımızla giriş yapmışsak Blog sayfasına, yapmamışsak login ekranına yönleneceğiz.

1



Login olduktan sonra tekrar "**Blog**" sekmesine tıklayarak Bloglara erişebiliyoruz.

2



Gelen ekrandan bir blog seçerek yapılan paylaşımlara erişebiliyoruz.

Bu ekrandan blogda yapılan paylaşımları görebiliriz. Tüm detayını görmek istediğimiz ve yorum yapmak istediğimiz yazılara başlığını tıklayıp detay sayfasına ulaşabiliriz.

website, the stakeholders of the industry will have a chance to meet up and communicate more effectively. In these forums and blogs, insurance companies will be able to discs issues related to the insurance sector and provide solutions to these issues and these solutions will be accessible at all times via these forums and blogs. The forums and blogs are expected to make significant contribution to the industry and facilitate communication in the sector.

Both in the blogs and the forums, totally sector-specific information will be shared. All companies and agencies will be able to login to these forums and blogs using their usernames and passwords and share information and make use of the existing information.

Blog applications will be open to all registered users and all posts will be visible by all users. Users will also be able to post their own comments for a specific post.

So can we benefit from the blogs?

Click on the "Blog" tab on the "User Login" menu located on the upper right corner of the portal.

If you previously logged in with your username and password, you will be directed to the Blog page, if not, you will be directed to the login page.

Once you login, you will be able to access the blogs by clicking on the "Blog" tab.

By selecting a blog from the new screen, you can access the posts. On this screen, you can see all posts on that blog. To see the thread of a specific post and to post comments, click on the title of that post. You can post your own comments at the bottom of the new page.

SBM Forum will be the Eyes and Ears of the Insurance Industry

Forum application on the other hand, has a more customized structure. Forums will be accessible depending on the company type of every user. By login in to a forum that matches the user's interest, the user will be able to login in only to that forum and access only information that is specific to his/her group. This way, the user will not get lost among information clusters that are not of any interest to him/her. By making searches in the forums, the users will be able to access any information they like. If no topic has previously been started about the subject the user wants to get information about, he/she will be able to start a new topic about that subject.

Just like in the blog application, to access the forum, the user needs to click on the "Forum" tab of the "User Login"

3

menu. On the next page, you can see all posts in that forum. To see details of topics of interest to you, you need to click on it to access the thread page of the topic.

What if we'd like to make a post?

When you click on "New Topic", you can start a new topic on the following screen shown below.

With this application, you can easily access sector related content such as news, information, and events. Because there's constant need for information, information here will be accessible at all times. The stakeholders of the industry will be able to access the most accurate and current information about the sector via the portal of the leading organization of the insurance industry.

Gelen sayfanın altından paylaşıma yorum yapabiliriz.

4

Sektörün Nabzını SBM Forumları Tutacak

Forum uygulamalarında ise daha özelleşmiş bir yapı sunuluyor. Her kullanıcının şirket tipine özel olarak forumlar erişelebilir olacak. Kullanıcı kendine uygun forum varsa oraya giriş yaparak sadece kendi grubu ile ilgili bilgilere ulaşabilecek. Böylelikle bir kullanıcı kendisini ilgilendirmeyen bilgi kümeleri arasında boğulmayacak. Kullanıcılar bilgi almak istedikleri konularda forumlarda arama yaparak istediği bilgiye kolaylıkla ulaşabilecek. Eğer konusu ile bağlantılı daha önce açılmış bir forum yoksa kendisi açarak bilgi edinme şansını bulacak.

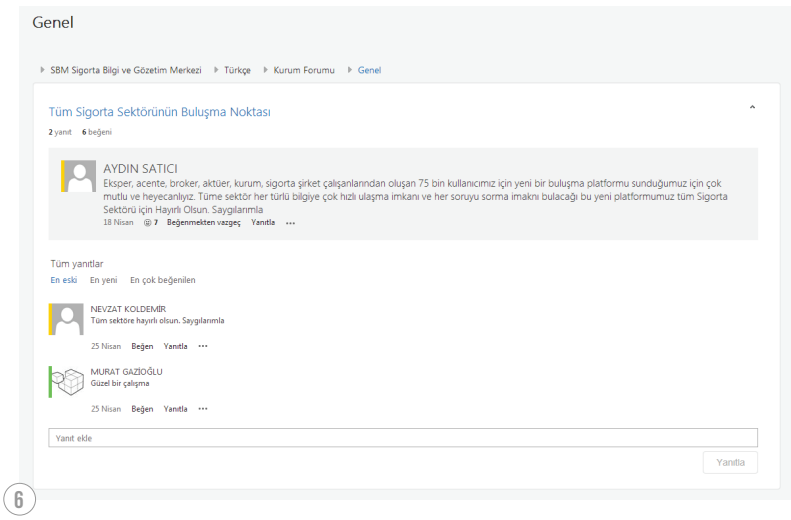
Foruma erişmek içinse Blogda olduğu gibi "**Yetkili Kullanıcı Girişi**" menüsünün "**Forum**" linkine tıklayarak erişebiliriz. Karşımıza çılkan sayfada forumda yapılan paylaşımları görebiliriz. Tüm içeriğini görmek istediğimiz ve yorum yapmak istediğimiz paylaşımların detay sayfasına girmemiz gerekiyor.

Peki biz bir paylaşım yapmak istersek;

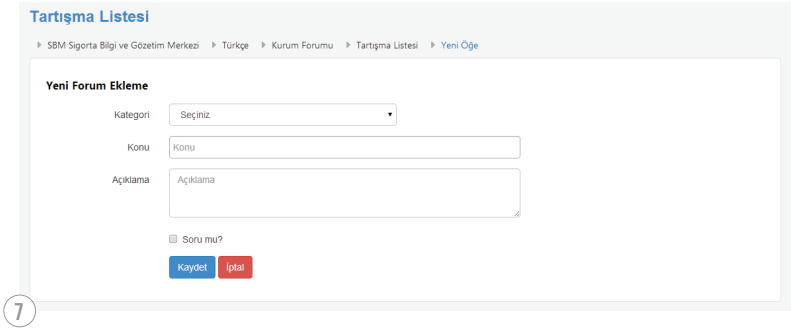
"**Yeni tartışma**" linkine tıkladığımızda gelen yandaki ekrandan paylaşımımızı yapabiliriz (5).

Bu uygulamalarımız sayesinde sektör hakkındaki haber, bilgi, etkinlik gibi içeriklere kolayca erişilebilecek. Bilgiye ihtiyaç sürekli olduğundan buradaki bilgiler her ihtiyaç duyulduğunda ulaşılabilir olacak. Sektör doğru ve güncel bilgiye en yetkili portal üzerinden erişim imkanı bulacak.

5



6



7

Nurettin BAL
SBM Sistem Yönetimi Müdürü
SBM System Administration Manager

SBM FELAKET KURTARMA MERKEZİ

SBM DISASTER RECOVERY CENTER

11 Eylül saldırıları sırasında yıkılan ikiz kulelerde bulunan şirketlerin veri merkezlerinin yedeklerini diğer kulede konumlandırdıklarını ve bu felaket sırasında iki kulenin de yıkılması ile bu şirketlerin uzun süre hizmet veremediklerini basından okumuştuk. Bu durum, şirketlerin iş sürekliliğini etkilemiş ve büyük maddi kayıplar yaşamalarına sebep olmuştur.

Buna benzer felaketler ülkemizde de yaşanmıştır. 2009 yılında İstanbul İkitelli'de yaşanan sel felaketinde bu bölgede bulunan bir cep telefonu operatörünün veri merkezi sular altında kalmış, bu nedenle birkaç gün hizmet verememiş, hem şirket maddi kayıplar yaşamış hemde bazı bölgelerdeki kullanıcılar hizmet alamamıştır.

Yaşanabilecek doğal felaketlerin dışında bir bütün olarak çalışan IT altyapılarında çalışan sunucuların bir kısmının arızalanması, elektriksel arızaların yaşanması, kullanıcı ve yönetici hatalarıyla oluşan konfigürasyon problemlerinin neden olduğu performans problemleri ya da servis kesintileri de bir **acil durum** sayılmakta ve **felaket kurtarma merkezlerinin gerekliliğini** ortaya koymaktadır.

Bu tür durumlardan dolayı oluşan felaketler nedeniyle **10 gün süreyle veri merkezi kullanılamaz hale gelen şirketlerin yüzde 90'ının bir yıl içinde iflas ettikleri** gözlemlenmiştir.

Diğer yandan felaket kurtarma merkezlerinin kurulum ve işletim maliyetleri yüksektir. Bazı durumlarda yeni yatırım gereksinimleri ortaya çıkmaktadır. İş sürekliliği için bir zorunluluk olan felaket kurtarma merkezlerinin bu yüksek maliyetinden dolayı özellikle küçük ve orta ölçekli şirketler yeni teknolojilerden yararlanmaya çalışmaktadır. Özelikle son zamanların gözde teknolojisi olan Bulut (Cloud) teknolojileri bazı dezavantajlarına karşın düşük maliyetli ve kesintisiz

We all read in the news that companies located in twin towers that were destroyed during September 11 disaster had the backups of their data centers in the other tower and that these companies failed to provide their services for a long time after both towers collapsed. This situation had a negative impact on the business continuity of the companies and caused big-scale material loss them.

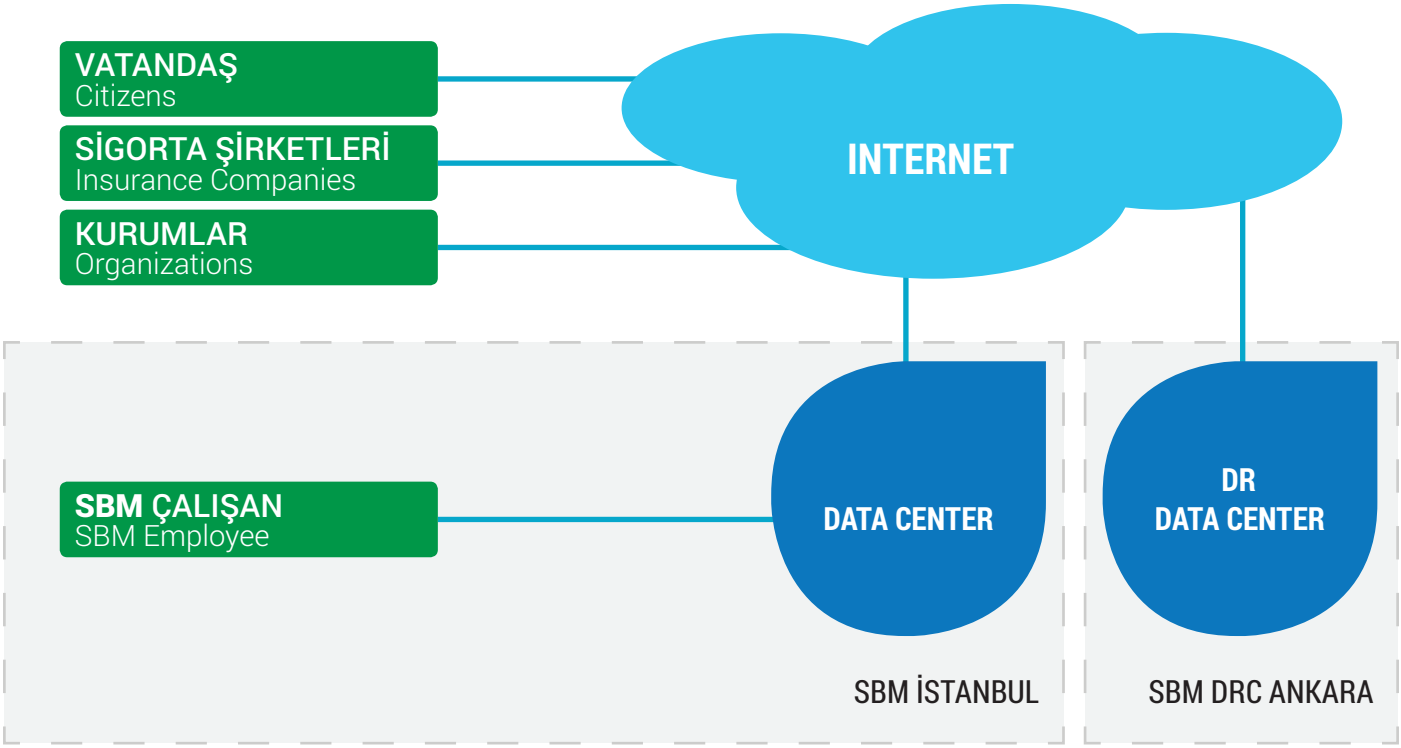
Similar disasters were experienced in our country as well. During the flood that took place in Istanbul Ikitelli in 2009, data center of a cell phone operator located in this area remained under water and as a result the cell phone operator was unable to provide service for a couple of days which resulted in big material loss for the company and some users in certain areas couldn't get any coverage during these days.

Apart from any possible natural disaster, malfunctioning of some of the servers in the IT infrastructure that operate in an integrated fashion, or electrical problems, performance problems caused by user or administrator errors or service interruptions in such servers as well are considered to be emergencies and demonstrate the need for a disaster recovery center.

It's been observed that 90% of the companies whose data centers were rendered unusable for 10 days due to such disasters went bankrupt within a year.

On the other hand, disaster recovery centers have high setup and operational costs. In some cases the need to make additional investments arise. Due to such high costs of the disaster recovery centers, which are essential for business continuity small and mid-sized businesses, try to make use of new technologies. Especially the cloud technologies, which, despite certain disadvantages they pose, have become popular

SBM Genel Veri Merkezi Şeması:



hizmet sunmak isteyen bu şirketler ya da kurumlar tarafından tercih edilmektedir.

Felaket kurtarma merkezleri, iş sürekliliği planlama sürecinin en başında yer almaktadır. Bu merkezler genellikle ana veri merkezlerinin hedeflenen performans değerlerine göre belirlenen ölçeği şeklinde başka bir lokasyonda kurulmaktadır. Özellikleri, uluslararası standardizasyon şirketleri (IDC, UPTIME INSTITUTE, GARTNER vb) tarafından standartları (ISO27001, TIA-942, CENELEC EN 50173-5 vb) belirlenmiştir.

Bu standartlara göre kurulum aşamaları ve gereksinimler şunlardır:

- Bölge seçimi, yerleşim planı
- Yapı inşaası ve güvenliği
- Veri mferkezi tasarımı
- Enerji ve iklimlendirme
- Sunucu, ağ anahtarlama ve güvenlik cihazları
- Kablolama
- Müşteri ve uç noktalarla sağlanacak iletişim altyapısı
- Fiziksel ve bilgi güvenliği
- İzleme
- Prosedürler ve dokümantasyon

Bu gereksinimler için kurulacak olan Felaket Kurtarma Merkezinin hem büyüklük hem de maliyetini etkileyecek etkenlerden en önemlisi veri merkezi tasarımıdır. Bu tasarım yaşanabilecek felaket sırasında hangi sistemlerin öncelikli olarak çalışması gerektiğini belirlemektedir. Günümüzdeki **geleneksel veri merkezlerindeki sistemlerin önem sırası ve felaket durumunda aktifleştirme zamanı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:**

in recent years, are preferred by such companies that wish to provide uninterrupted service at low disaster recovery costs.

Disaster recovery centers are at the beginning of the business continuity process. These centers are usually setup at another location and have a certain capacity determined based on the performance goals of the main data centers. Their features (IDC, UPTIME INSTITUTE, GARTNER etc.) and (ISO27001, TIA-942, CENELEC EN 50173-5 etc) their standards are determined by international standardization organizations.

As per these standards, setup phases and requirements are as follows:

- Selecting the region, layout plan
- Construction of the facility and its security
- Data center design
- Energy and Climatization
- Servers, network switching and security devices
- Cabling
- Infrastructure for communication with customers and end-points
- Physical and information security
- Monitoring
- Procedures and documentation

One of the most important factors that would determine both the size and the cost of a Disaster Recovery Center that would be built to meet these requirements is the data center design. This design determines which systems will have to kick in before the other in case of a disaster. The order of importance and activation time in case of a disaster for the systems at traditional data centers are given in the table below:

	Bir Gün İçinde Within a day	**Bir Hafta İçinde** Within a week	**Bir Ay İçinde** Within a month
Sistemler/Systems	◆ **Veri Tabanı Sunucu** DB Server ◆ **Uygulama Sunucu** App Server ◆ **Web Sunucu** Web Server ◆ **Active Directory** Active Directory ◆ **E-Posta Sunucu** E-mail Server ◆ **VPN Sunucu** VPN Server ◆ **ERP Yazılımı** ERP Software ◆ **Güvenlik Duvarı** Firewall ◆ **Sanallaştırma Altyapısı** Virtualization Infrastructure ◆ **Yedekleme Sunucusu** Backup Server	◆ **Doküman Yönetim Sistemi** Document Management System ◆ **İnsan Kaynakları Sistemi** Human Resources System ◆ **Antivirüs ve Windows Güncelleme Sorunu** Antivirus and Windows Update Issues ◆ **Anti-Spam Sistemi** Anti-Spam System ◆ **Çeşitli Güvenlik Sunucuları** Numerous Security Servers ◆ **Fax Sunucu** Fax Server	◆ **Ağ İzleme Sistemi** Network Monitoring System ◆ **Arşiv Sistemi** Archiving System

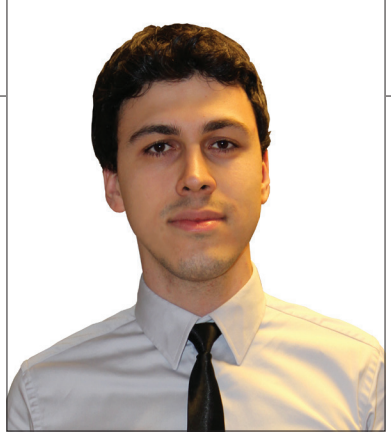
Veri merkezleri kurulurken **enerji** ve **iklimlendirme** konusunda UPTIME INSTITUTE tarafından **standartlar** oluşturulmuş ve güvenli bir veri merkezi için aşağıdaki seviyeler (tier) belirlenmiştir:

UPTIME INSTITUTE established standards regarding energy and climatization that are to be used during data center setup and the following tiers have been determined for a secure data center:

Tier	**Jeneratör** Generator	**UPS**	**Enerji Beslemesi** Energy Supply	**Klima** Air conditioning	**Kesintisizlik** Avaibility	**Kesinti Süresi** (yıllık) Interruption time (per year)
1	**Yok**/None	**N**	**Tek**/Single	**N**	**99,671**	**28 Saat**/Hours
2	**N**	**N+1 (Yedekli)** N+1 (with backup)	**Tek**	**N+1**	**99,741**	**22 Saat**/Hours
3	**N+1**	**N+1 (Yedekli)** N+1 (with backup)	**Çift, Sadece biri aktif** Double, Only one is active	**N+1**	**99,982**	**1,5 Saat**/Hours
4	**2N**	**2N**	**Çift, Aktif Aktif** Double, Active Active	**2N**	**99,995**	**26 Dakika**/Minutes

Yukarıda değindiğim bilgiler ışığında SBM olarak kesintisizliği sağlamak amacıyla iş sürekliliği planlaması yapmakta ve bu kapsamda felaket kurtarma merkezini aktifleme çalışamalarımız hızla devam etmektedir. 2013 yılında daha çok ana veri merkezimizde teknoloji yenilemeye verdiğimiz ağırlığı **2014** yılında **DRC** kurulumlarına vereceğiz. Bu kapsamda yaptığımız çalışmaların sonucunu hazırladığımız aşamalı bir test planı ile test etmiş olacağız. İlk aşamada Şubat 2014'te SBM bünyesinde yapacağımız DRC testlerini Temmuz 2014'te tüm sektörle yaparak kurulumlarımızın başarısını görmüş olacağız. SBM servislerinde şu ana kadar yaptığımız çalışmalarla **kesintisizlikte (availability) yıllık ortalama %99,970 değerini yakalamış durumdayız.** Amacımız yaşanabilecek herhangi bir felaket durumunda SBM'nin hızlı ve en kısa sürede DRC'den hizmet vermesi ve sigorta sektörünün kârlılığının ve büyümesinin artarak devam etmesidir.

In light of the information I sited above, SBM continues to work on planning its business continuity to ensure availability in case of a disaster and works on activating its disaster recovery center. In 2013, our focus was more on upgrading the technology of our data center and in 2014; we'll be focusing more on our DRC setup. We will be testing the results of our work by means of a series of tests. In the first phase, we will be carrying out in-house DRC tests and then in July we will carry out the same tests with the sector as a whole in 2014 to demonstrate performance of the system we set up. As a result of the upgrading work we've completed in SBM services so far, we've reached an annual average availability level of 99,970%. Our goal is to allow SBM to continue providing its services via the DRC in a rapid fashion and to ensure that the insurance industry grows in a profitable fashion.



Mustafa İNANICI
Bilgi Güvenliği Uzmanı
Data Security Specialist

"VERİ SIZINTISI ÖNLEME" NASIL UYGULANIR?

HOW IS "DATA LOSS PREVENTION" IMPLEMENTED?

Veri Sızıntısı, kurumların can damarı niteliğindeki; gizli, hassas ve kıymetli dijital verilerinin, izinsiz-kontrolsüz bir şekilde kurum dışına çıkarılmasıdır. DLP (Data Loss Preventation) yani "Veri Sızıntısı Engelleme" bu tür tehlikeleri önleme amaçlı tasarlanmış sistemdir.

2004-2012 yılları arasında yaşanmış veri sızıntı olaylarına bakıldığında(*) son yıllarda bu vakalarda ciddi artış olduğu raporlanmıştır. Yaşanan bu **veri sızıntı vakaları** ile kurumlar **itibar kaybı, yasal yaptırımlar, maddi ziyan** ve **müşteri kaybı** ile karşı karşıya kalmaktadır. Kurumlar bu olayları yaşamamak için ve ek olarak standartlara uyumlu hale gelme adına veri sızıntı önleme çözümleri kullanmaktadır.

Veri sızıntı önleme yöntemlerinin başarılı bir şekilde uygulanmasının en önemli ayağı kurum için gizli, hassas ve kıymetli olan bu verilerin neler olduğu ve hangi ortamlarda bulunduğunun tespiti amacıyla yapılan "veri sınıflandırma" sürecidir. Bu sayede kurumların hangi veri tiplerine sahip olduğu, bu verilerin nerelerde bulunduğu, uygulanan koruma seviyeleri/erişim yetkileri ortaya çıkacaktır.

Kurumun sahip olduğu veriler temel olarak 3 yerde bulunabilir. Veri sızıntısı önleme aracı olarak kullanılacak ürünler buralardaki gizli ve hassas verileri izleyebilmeli ve bu verilerin hareketi halinde kurum politikaları uygulanabilmelidir.

- **Hareketli veri:** İç ağ ya da dış ağ üzerinde bulunan herhangi bir veri. Buradan takip edilebilecek protokoller HTTP, FTP, IM, P2P ve SMTP'dir.

Data Loss is the uncontrolled and unauthorized release of confidential, sensitive and valuable digital information that serve as the backbone of organizations. DLP (Data Loss Prevention) is a system designed to prevent such threats.

Looking at the data loss incidents that occurred between 2004-2012 (*) it is seen that the number of data loss incidents has increased significantly. With these data loss incidents, the organizations are faced with the risks of loss of corporate prestige, legal sanctions, material loss and loosing customers. In order to avoid such problems and to achieve better compliance with relevant standards organizations utilize data loss prevention solutions.

The most important step in the successful implementation of data loss methods is the "data classification" process carried out with the purpose of determining what these data which are confidential, sensitive and valuable for the company comprise and in which settings they are present. This process will reveal information such as what type of data the organizations have, in what settings these data are present, the levels of protection and access authorizations that are currently in use.

The data that the organization has can be present at 3 locations. The solutions that will be used as data loss prevention tools should be capable of monitoring the confidential and sensitive data available in these locations and institutional policies should be in place to implement them in case movement of data is observed.

- **Mobile data:** it is the data located on the internal or external web. The protocols that can be monitored here are HTTP, FTP, IM, P2P and SMTP.

- **Durağan veri:** Dosya sisteminde, veri tabanında ya da diğer depolama birimlerinde bulunan veriler. Hassas verilerin taranması ve parmak izi alınarak hareketi halinde fark edilmesi için kullanılır.
- **Uç noktadaki veri:** Uç Noktadaki veriler taşınabilir bilgisayarlar, harici USB hafıza ve diskler gibi ortamlar, yazıcıdan alınan çıktılardır.

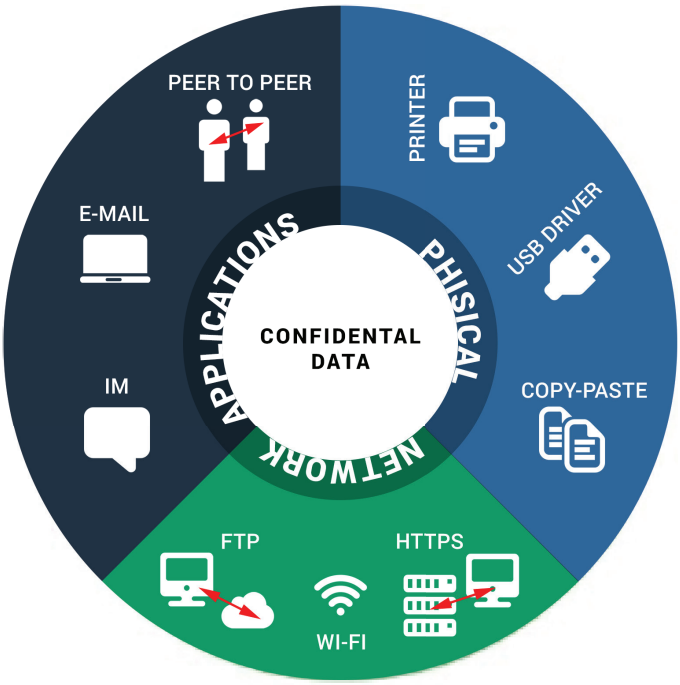
Yıllara Göre Veri Sızıntı Vakaları

* Open Security Foundation

Günümüzde **"Veri Sızıntı Önleme Sistemleri"** kötü niyetli amaçları önlemek veya yanlışlıkla farkında olmadan yapılabilecek kontrolsüz veri çıkışlarını tespit/önleme amaçlı konumlandırılmaktadır. Yanlış çalışan bir sistem, kurum içerisindeki doğru tasarlanmamış süreçler, dikkatsizlikten kaynaklanan veri sızıntıları da ciddi zararlara sebep olmaktadır. Gelinen noktada veri sızıntı önleme; verilerin sınıflandırmasını, korunmasını, kurum içi süreçlerin düzenlenmesini, farkındalık eğitimlerini içeren ve tüm çalışanların sahiplenmesi gereken kapsamlı bir süreçtir.

- **Static Data:** Data that is located in the file systems, database or other storage units. They are used for scanning sensitive data and detection of any movement in data by obtaining their fingerprints.
- **End-point data:** End point data are data obtained from external environments such as USB memory or discs or printouts.

Today, "Data Loss Prevention Systems" are used to prevent malicious aims or to prevent/ determine accidental or uncontrolled data movements. Data loss caused by a malfunctioning system, incorrectly designed processes or due to negligence, result in serious damage as well. At this point, data loss prevention is a comprehensive process that covers data classification and protection, arrangement of inter-organizational processes, and awareness training and that has to be owned by all employees.



Veri Sızıntısı, kurumların can damarı niteliğindeki gizli, hassas ve kıymetli dijital verilerinin, izinsiz-kontrolsüz bir şekilde kurum dışına çıkarılmasıdır

Data Loss is the uncontrolled and unauthorized release of confidential, sensitive and valuable digital information that serve as the backbone of organizations

Özkan DEĞİRMENCİ
Tramer Birim Yöneticisi
Tramer Unit Head

TRAFİK SİGORTASINDA YENİ BİR SAYFA: SERBEST DÖNEM!

MOTOR TPL INSURANCE: THE LIBERAL ERA!

2013 yılının Ekim ayında **Merkezimize** ve **sigorta şirketlerine primleri internet sitelerinde açıklama zorunluluğu** getirildi. Yönetmelikle birlikte şirketler, artık belirledikleri primleri bir ay içinde değiştiremeyecekler.

T.C. Hazine Müsteşarlığı'nın yayınlamış olduğu yönetmelikle trafik sigortasında yeni bir dönem başladı. 2014'ten itibaren sigorta şirketleri, hiçbir kısıtlama olmadan primleri serbestçe belirliyorlar. Hazine Müsteşarlığı, 19 Haziran 2013 tarihinde yayınladığı yönetmelikle, trafik sigortasının şartlarını değiştirdi. Değişikliklerin bir kısmı yönetmeliğin yayınlanması ile birlikte yürürlüğe girerken, bir kısmı Ekim ayında, bir kısmı da 2014'ün başında uygulanmaya başlandı.

19 Haziran 2013 tarihinde yürürlüğe giren geçici madde ile ilk olarak sigorta şirketlerinin tespit ettikleri primleri değiştiremeyeceklerine yönelik 6 aylık süre 1 Ocak 2014 tarihine kadar 1 ay olarak uygulanır şeklinde değiştirildi.

Bir Ay İçerisinde Fiyat Değişmeyecek

Sigorta şirketlerinin 1 Ekim 2013 tarihinden itibaren teklif verme sistemi oluşturmaları sağlandı. Buna ilave olarak verilen teklifin ay sonuna kadar geçerli olması zorunluluğu getirildi. Bu sayede istedikleri kadar sigorta şirketinden teklif alma imkânını elde eden sigortalılar, uygun buldukları tekliften sigortalarını yaptırabilecekler. Sigortalının aldığı teklifler üzerinde düşünebilmesi için de teklifler ay sonuna kadar geçerli olacak. Teklifin ayın son günü verilmesi halinde ise, bu teklif bir sonraki ayın ilk

In October 2013, a new law brought the requirement for our center and the insurance companies to disclose the premium amounts on our website. With this bylaws, the companies will not be allowed to change the previously set premiums in one month.

With the bylaws released by the Undersecretariat of the Treasury, a new era started in Motor TPL insurance. Starting with 2014, insurance companies will be able to set their own premiums. With the bylaws it prepared on 19 June 2013, the Undersecretariat of the Treasury changed the requirements for Motor TPL. While some of the changes took effect right away after the bylaws was released, some other changes took effect in October and some by the beginning of 2014.

With the temporary provision that went into effect on 19 June 2013, the period for which the insurance companies will not be allowed to change their premium levels was changed from 6 months to 1 month until 1 January 2014.

Prices Will Not Change For One Month

The new bylaws requires the insurance companies to create a quote system starting from October 1st, 2013. In addition, the new bylaws also mandates that any given quote be valid until the end of the month. This way, the policy owners will be able to get quotes from as many insurance companies as they like and choose the one that is most appropriate for them. To allow the policy owners to consider the quote they received, any given quote by an insurance company will be valid until the end of the month. In case a quote is given during the last day of the month, the same quote will be valid

üç günü daha geçerliliğini koruyacak olup teklifin geçerli olduğu süre içerisinde risk durumunda değişiklik meydana gelmesi durumunda teklif ilgili olduğu tarifeye göre revize edilebilecek.

Sigorta şirketleri bir sonraki ay için uygulayacakları tarifelerini ayın 20'si mesai bitimine kadar Merkezimiz veritabanına pdf formatında ıslak imzalı olarak yüklemekteler. Tarife dosyasının içeriğinde temel primler ile indirim ve artırım sebeplerinin, Hazine Müsteşarlığı'nın belirlemiş olduğu şablon kapsamında olması önemlidir.

Primler Tüm Sitelerde Yayınlanacak

Merkezimiz internet sayfasında, sigorta şirketlerinin son 30 gün içerisinde sattıkları poliçeler için il araç grubu ve sigortalı türü bazında asgari, azami ve ortalama primler paylaşılmaktadır. Bu sayede vatandaşlar tüm şirketlerin primleri arasında kıyaslama yapabilmektedir. Sorgulama ekranına https://www.sbm.org.tr/tr/OnlineIslemler/Sayfalar/TrafikSigortasiPrimBilgilendirme.aspx linkinden ulaşılabilir. Ayrıca sigorta şirketlerininde web sitelerinde prim sorgulamaları yapılmaktadır.

Hazine Müdahale Etmeyecek

Trafik sigortasında Hazine Müsteşarlığı tarafından yapılan değişikliklerin en önemlisi ise sigorta şirketlerinin primleri tamamen kendilerinin serbestçe belirleyebilecek olmaları. Bu uygulama 1 Ocak 2014 tarihi itibariyle yürürlüğe alındı. Bu tarihten itibaren hasarsızlık indirim oranı ile prim artış oranını ve primlere uygulanabilecek en yüksek zammı sigorta şirketleri istediği gibi belirlemektedir. Şirketler, hangi sürücüye, hangi oranda indirim ve artırım yapacaklarını kendi tespit edecek; aynı şekilde hasar yapan sürücülere de istedikleri oranda prim artışı uygulayabileceklerdir. Hazine Müsteşarlığı ise sigorta şirketinin mali durumunda sorun olduğunu gözlemleyerek şirketin belirlediği primin haksız rekabete yol açtığına inanır ya da sigorta şirketinin sigorta yapmaktan kaçındığına kanaat getirirse, trafik sigortası primine müdahale edecektir. **Böylece 2014'ün başından itibaren, trafik sigortalarının primlerinde şirketler açısından tam serbest dönem başlamıştır.**

Son Söz

Vatandaşların poliçelerini yapmadan önce SBM web sitesi www.sbm.org.tr'den sorgulama yaparak şirketlerin primlerini kıyaslayabilmesi sayesinde müşteri memnuniyetlerinde artış olacağını düşünmekteyim.

Trafik sigortasındaki bu yeni dönem, hem sigorta şirketlerine hem de vatandaşlara daha âdil bir fiyatlandırma politikası yolunu açacaktır.

for the first three days of the following month and if the risk level changes during the period when the quote is valid, the insurance company will be allowed to revise its quote.

Insurance companies are required to submit a signed hardcopy of their tariff that will be valid for the coming month until the end of the business day on the 20th of that month. The tariff should be submitted to SBM's database in pdf format. It is important that the premium amounts, discounts and surcharges, reasons for discounts and surcharges should be given in the template as determined by the Undersecretariat of the Treasury.

Premiums Will Be Published on All Websites

SBM shares on its website, minimum, maximum and average written premiums for the policies sold within the last 30 days on the basis of city, vehicle type and insured category. This way, the citizens will be able to compare premiums of different companies. The query screen is accessible from the address of https://www.sbm.org.tr/tr/OnlineIslemler/Sayfalar/TrafikSigortasiPrimBilgilendirme.aspx. In addition insurance companies will provide information about their premiums on their individual websites as well.

No Intervention by the Treasury

The most important change brought about by the Undersecretariat of Treasury regarding Motor TPL insurance is that the insurance companies can now determine their premium levels independently. This new bylaws went into effect on 1 January 2014. As of this date, the insurance companies are allowed to determine the no-claim-bonus (NCB) discount rates; surcharge rates and the maximum increase in premium amounts independently. Insurance companies will be able to freely determine for which drivers they will increase or decrease the premium levels. Similarly, they will be allowed to increase the premium level of drivers who make claims. In case the Undersecretariat of the Treasury decides that the premium set by the company results in unfair competition or that the insurance company refrains from insuring the policy owner, it will have the right to interrupt and set the insurance premium. As a result, the era of complete liberalism in determining Motor TPL insurance premiums has started as of the beginning of year 2014.

Final Word

I believe that customer satisfaction will increase as a result of the new system that allows policy owners to compare quotes by different insurance companies on the official website of SBM (www.sbm.org.tr).

This new era in Motor TPL insurance will pave the way for a much more fair pricing policy both for the insurance companies and the policy owners.

Zekeriya TAVLAŞOĞLU
Suistimal ve Gözetim Müdürü
Fraud and Monitoring Manager

ŞİRKETLERİN EN ÖNEMLİ SERMAYESİ: VERİ

THE MOST VALUABLE CAPTIAL OF COMPANIES: DATA

Bilgi çağında geçerli olan yeni ekenomi modelinde şirketlerin sahip oldukları "**veri**" en önemli sermayelerinden biri olmuş ve üretim faktörlerinden biri haline gelmiştir.

İş kullanıcılarının güncel ve doğru veri setine, kolaylıkla ve zamanında erişememeleri **"veri kalitesi problemi"** olarak adlandırılmaktadır. Veri kalitesi problemini aynı zamanda kötü durumdaki eksik veri olarak da tanımlayabiliriz.

Stratejik bir değer haline gelmiş olan verinin yönetimi düzgün bir şekilde yapılmadıysa; veri toplamak için harcanan para, zaman ve kaynak etkisiz olacaktır, genellikle başarısız iş girişimlerine yol açacaktır. Yanlış ya da birbiri ile tutarsız veriler, kurumların bugünkü ve gelecekteki iş problemlerini anlamasına engel olur.

Yapılan herhangi **bir analizin kalitesi**, ancak onu besleyen **verilerin güvenilirliği** ve **kalitesi** kadardır.

Veri kalitesi ile ilgili sorunlara bir çözüm bulunmadıkça; veri ambarı, veri madenciliği, pazarlama otomasyonları ve diğer veriye dayalı çözümlerin başarısızlıkla sonuçlanması, akabinde de gerekli yatırım getirisini sağlayamamaları kaçınılmazdır.

Bundan dolayı bugünün kurumlarında veri kalitesinin temini bir iş zorunluluğu haline gelmekte, kurumlar giderek artan bir şekilde veri kalitelerini arttırıcı çözümler bulma yoluna gitmektedirler.

Fakat veri kalitesi çalışmalarını sadece bir proje olarak ele almak eksik bir bakış açısıdır.

In the new economical model of the information age, "data" has become one of the most valuable capital of the companies and has turned into a major production element.

Failure of business users to access current and accurate data set with ease and in a timely manner is called "data quality problem". We can also define the data quality problem as missing data in bad format.

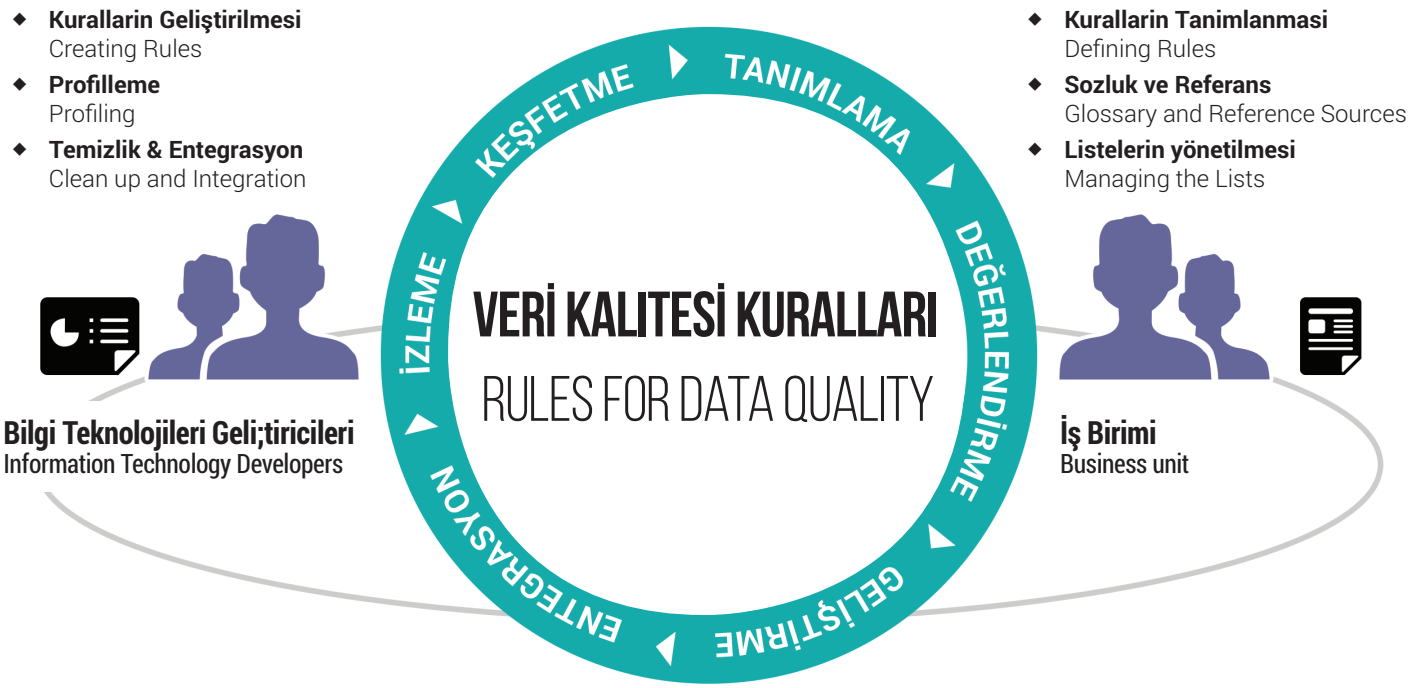
If management of data, which has become a strategic value, is not carried out in a proper manner, time, money and resources spent for collecting the data will be ineffective and will generally result in unsuccessful business projects. Incorrect or inconsistent data prevents the organizations from understanding the current and future business problems.

Quality of any analysis is determined by the reliability and quality of the data that feed it.

Unless an organization finds solutions to problems related to data quality, it is inevitable for data warehousing, data mining, marketing automation and other data based solutions to not to be able to deliver the expected results and fail to result in the required investment return.

Because of this, ensuring data quality in modern organizations has become a basic requirement and increasingly, the organizations are in search of solutions aimed at increasing data quality.

However approaching efforts aimed at improving data quality only as a project is not sufficient.



Veri kalitesi, yaşayan bir organizasyon olarak ele alınmalı ve "insan –teknoloji – süreç" üçgeninde değerlendirilmelidir.

Gartner araştırma sonuçlarına göre;

- İş dünyasının çok büyük bir kısmı data kalitesi süreçlerini otomatize edememiştir.
- Kurumların işletme gelirlerinin yüzde 10-20'si veri kalitesi ile ilişkili problemlerin giderilmesi için harcanmaktadır.
- Veri ambarı projelerinin yüzde 50'sinden fazlası veri kalitesindeki problemleri giderememe nedeniyle başarısızlığa uğramaktadır.
- Birçok kurum gerçek veri yönetimi prensiplerini anlamamaktadır. Veri kalitesi sadece veri temizleme anlamına gelmemektedir.

Bu araştırma bir kurumda veri kalitesi süreçlerini oturtmanın çok kolay bir iş olmadığını ve bu süreçlerin işlerlik kazanmaması da yüksek maliyetlere neden olduğunu ortaya koymaktadır.

Veri kalitesi çalışmalarında **başarı** sağlayabilmek için **şu adımların** takip edilmesi faydalı olacaktır:

- **Ölçülebilir hedefler belirlenmelidir**
  Başarının en önemli faktörlerinden biri projeden beklenen iş faydalarını tanımlamaktır. Fatura maliyetlerini düşürmek için müşteri listelerini konsolide etmek, aynı müşteriye ait farklı departmanlardaki verileri gözden geçirmek ve suistimal tespiti yapabilmek için müşterileri tanımlamak gibi spesifik

Data quality should be viewed as a living organization and should be evaluated within the triangle of "man-technology-process".

According to Results of Research by Gartner;

- A large portion of the business world has not yet automated their data quality processes.
- Around 10 to 20% of the income of the corporations is spent on developing solutions to problems related to data quality.
- More than 50% of the data warehousing projects fail due to failure to solve problems related to data quality
- Most organizations fail to grasp the real data management principles. Data quality is not only about cleaning up data.

This study shows that establishing data quality processes in an organization is not an easy task and that failure to activate such processes results in high costs.

For efforts aimed at improving data quality to be successful, it would be helpful to follow the below mentioned steps:

- **Measurable goals should be determined**
  One of the most important elements of success is defining the expected business benefits of a project. Specific goals such as consolidating customer lists to decrease invoicing expenses, to review information from different departments related to the same customer and to define customers in order to detect fraud are crucial for the success of a project. These goals need to be measurable at the same time. A solid goal such as decreasing multiple customer data by

hedefler projenin başarısı için önemlidir. Bu hedefler aynı zamanda ölçülebilir olmalıdır. Çoklamış müşteri datasını yüzde 75 oranında azaltmak gibi somut bir hedef proje başlangıcında iyi bir ilk adım örneğidir.

- **Veri kalitesi çalışmasının sadece bir IT konusu olmadığı bilinmelidir**
  Veri kalitesi projesi genellikle IT çalışanları tarafından yürütülmesine rağmen sadece bir IT konusu olarak nitelendirilemez. Bu projenin çıktıları daha çok iş tarafı için gereklidir. Dolayısıyla veri kalitesi sürecinde IT ve iş kullanıcılarının rol ve sorumlulukları tanımlanmalı ve beklentiler netleştirilmelidir. Örneğin müşteriye ait demografik ve adres bilgilerinin sisteme doğru girilmesi gibi konuların iş kullanıcıları sorumluluğunda olduğu netleştirilmiş olmalıdır.

- **Üst seviye yönetim tarafından sahiplenilmesi sağlanmalıdır**
  Veri kalitesi projesinin başarısı için üst seviye yönetim tarafından desteklenmesi kritik önemdedir.

  Bu proje sadece bir proje olarak ele alınmayıp bir yönetim felsefesi olarak benimsenmeli ve bütün iş süreçlerinde önemli bir kısım olarak dikkate alınmalıdır. Bu çalışmanın bir yönetim felsefesi olarak benimsenmesi için kaliteli bir verinin nasıl bir iş faydasına dönüşeceği ortaya konmalıdır.

  Örnek vermek gerekirse hasar yönetim sürecindeki bir veri kalitesi iyileştirmesinin hasar tazmin süreçlerini hızlandıracağı ve müşteri memnuniyeti olarak geri dönüş sağlayacağı ve sonuçta kurumun kârlılığına katkı sağlayacağı göz önüne alınmalıdır.

- **Yavaş ve sürekli adımların projeyi başarıya ulaştıracağı unutulmamalıdır**
  Bir kurumda veri kalitesi süreçlerini oturtmak zaman alır. Bu nedenle kısa vadede gözle görülebilir bir fayda sağlayacak, örneğin çoklamış müşteri kayıtlarını tekilleştirmek gibi bir adım proje için güzel bir başlangıç olabilir. Bu sayede projenin sağlayacağı fayda kurum tarafından gözlemlenir ve süreci oturtmak için motivasyon sağlar.

- **Yatırımın getirisi izlenmelidir**
  Veri kalitesi yatırımının geri dönüşü kurumdaki bütün noktaları etkiler. Müşteri datasındaki iyileştirme daha etkili CRM yapılmasına ve dolayısıyla iş kararlarının daha sağlıklı verilmesine katkıda bulunur. Veri kalitesi kısa ve uzun vadeli faydalar sağlar.

75% is a good example of a first step at the beginning of a project.

- **It should be noted that efforts aimed at improving data quality is not only an IT issue**
  Even though mostly IT personnel would carry out a data quality project, it can't be seen solely as an IT issue. The outcomes of this project would mostly be beneficial on the business side. As a result, as part of the data quality process, the roles and duties of the IT and business users need to be defined and expectations need to be clarified. For example it should be clarified that the things such as correct entry of customer demographics and address information in the system are the responsibility of business users.

- **Data Quality Project needs to be supported by the Senior Management**
  It is crucial that the data quality project is supported by the senior management of the company in order to achieve success with the project.

  This project shouldn't be seen only as a project but should be adopted as a managerial philosophy and should be taken into account as an important aspect of all business processes. For this project to be adopted as a management philosophy, it needs to be demonstrated how quality data can be converted into business gains.

  For example, it should be taken into account that a data quality improvement project related to the claim management process would speed up the claim settlement process and would improve customer satisfaction, eventually leading to increased profitability for the organization.

- **It should be noted that slow but continuous progress will eventually result in project success**
  It takes time to establish data quality processes in an organization. Thus, a step such as cleaning duplicate customer data, which will bring solid benefits in the short-term, might be a good start for the project. This way, the organization will be able to monitor the gains that the project would bring, and this would result in increased motivation to establish the process.

- **Return on Investment should be tracked**
  Return on the investment in better data quality will have an impact on all units of the organization. Improvement in customer data would result in a more effective CRM structure and would enable the management to make more effective business decisions. Improved data quality would bring short term and long-term gains.

İş süreçlerinin kısalması, donanım maliyetlerinin azalması, daha kısa satış süreci, daha doğru analizler, telefonla satış maliyetlerinin azalması, mevcut teknoloji yatırımlarının geri dönüşümündeki artış (veri ambarı uygulamaları vb.), çarpraz ve doğrudan satış hacimlerindeki artış gibi ölçümler veri kalitesinin değerli faydalarıdır.

Bir veri kalitesi operasyonel sürecini şu şekilde ifade edebiliriz: Burada da görebileceğimiz gibi veri kalitesi çalışmaları standart bir proje gibi başlayıp-geliştirilip-biten bir proje değildir. Aksine sürekli devam eden ve bütün iş süreçlerinde dikkate alınması gereken bir süreçtir.

SBM'de veri kalitesi çalışmaları

Sektörün bilgi merkezi olan ve tüm sektör için raporlama yapan bir kurum olarak **SBM, kaliteli veriye dayanarak** hazırladığı raporlamaların ve analizlerin öneminin farkındadır. Bu nedenle sigorta firmalarından bilgi aldığı andan en son raporlama yaptığı ana kadarki bütün aşamalarda veri kalitesini yükseltmek amacıyla çalışmalar yürütmektedir. SBM'nin veri kalitesinin iyileştirilmesi sadece SBM'nin yapabileceği bir çalışma değildir. Sektörün bu konudaki desteği çok önemlidir.

Veriler henüz SBM'ye iletilirken yapılacak ek kontroller veri kalitesinin artırılması için atılacak en önemli adımlardan biridir. Veri kalitesi ölçümlerine göre problemli olan alanların tespit edilerek bu alanların ilgili sigorta firmaları tarafından güncellenmesi fayda sağlayacaktır. SBM'nin veri kalitesinin artırılması, SBM datasını kullanarak yapılan risk analizleri ve istatistik çalışmaları için fayda sağlayacaktır. Mevcut projelere ilave olarak "Doğrudan Tazmin Sistemi (DTS) ve Suistimal" tespiti gibi güncel projelerin başarısını da olumlu etkileyecek ve sektörün kârlılığına önemli katkılar sunacaktır.

Among the valuable benefits of improved data quality are shorter business processes, decreased hardware costs, shorter sales processes, more accurate analyses, decreased cost of over-the-phone sales, increased return on existing technology investments (such as data warehousing etc.), and increase in cross and direct sales volumes.

We can describe the operational process of a data quality project as follows: As we can see here as well, data quality projects do not start, develop and end like other standard projects. On the contrary it is a continuous process that needs to be taken into account in all business processes.

Data quality improvement projects at SBM

As an organization that serves as the center of information for the insurance industry and creates reports for the industry as a whole, SBM is well aware of the importance of reports it prepares and analyses it carries out based on quality data. Thus, SBM carries out numerous projects aimed at improving data quality starting from the moment it obtains information from insurance companies up to the moment of reporting. Improvement of the data quality of SBM is not a process that can be accomplished solely by SBM. Support from the other stakeholders of the industry in this area is crucial.

Among the most important steps to be taken in order to improve data quality are the additional checks that will be carried out as such data are transmitted to SBM. Determining problematic areas based on data quality measurements and having the insurance companies update such data will be beneficial. Improved data quality on the part of SBM with benefits all kinds of risk analyses and statistical analyses carried out using SBM data. It will also have a positive impact on the success of current projects such as the "Direct indemnification system (DTM)" and "Fraud Detection".

> ***"Veri kalitesi ile ilgili sorunlara bir çözüm bulunmadıkça; veri ambarı, veri madenciliği, pazarlama otomasyonları ve diğer veriye dayalı çözümlerin başarısızlıkla sonuçlanması, akabinde de gerekli yatırım getirisini sağlayamamaları kaçınılmazdır"***

> ***"Unless an organization finds solutions to problems related to data quality, it is inevitable for data warehousing, data mining, marketing automation and other data based solutions to not to be able to deliver the expected results and fail to result in the required investment return"***

İlyas KAYMAKÇI
CISA,
Bilgi Güvenliği ve Risk Yönetimi Müdürü
Information Security and Risk Manager

SOSYAL MEDYADA BİLGİ GÜVENLİĞİ

INFORMATION SECURİTY IN SOCIAL MEDIA

İşletmelerin müşterileriyle bağlantı kurmada ve özellikle yeni iş alanları yaratmada sosyal medya kullanımının önemi gün geçtikçe artmaktadır. Ancak sosyal ağlarda bilginin çok hızlı paylaşımı bilgiye izinsiz ve kolay erişimle ilgili pekçok tehlikeyi de beraberinde getirmektedir. Bu sebeple **sosyal medyada doğru bir Bilgi Güvenliği yönetimi sağlamanın yolu** doğru bir risk yönetimi uygulamaktan geçmektedir.

Çalışanların sosyal ağlar üzerinde hassas bilgileri paylaşmasının önüne geçmek işletmelerin önündeki önemli bir sorunu olarak ortadadır. Bu da sosyal medya üzerinde işle ilgili konularda gizliliğin sağlanmasının hiç de kolay olmadığının bir göstergesidir.

IEEE standardına benzer uluslararası bir standardın da olmaması içerik yönetiminde farklı sorunları da beraberinde getirmektedir. Hükümetlerin özellikle **Youtube, Facebook** ve **Twitter** gibi **sosyal medya** ortamlarında **Bilgi Güvenliği kuralları oluşturma çabaları** olsa da çok başarılı olamadıkları görülmektedir. Sebebi de bu ortamların güvenlik yönetiminin **hizmeti sunan tarafından** yapılmasıdır. Sosyal medya üzerinde uygulanacak herhangi bir hukuki yaptırımın sonuçlarının da aşağıdaki alanları etkileyeceği gözden kaçmamalıdır:

- Yazılım geliştirme yaşam döngüsüne tam olarak uygulanması
- İşletmelerde uçtan uca bir koordinasyon gerekliliği
- İş ahlakı veya davranış kurallarında iyileştirmeler
- Sosyal ağ yönetim yetkilisinin veya İçerik Yöneticisinin görev ve iş tanımları

Social media tools have become increasingly important terms of enabling businesses to contact their customers and create new business areas. However instant information sharing over the social network also brings along numerous risks related to unauthorized and easy access to information. Because of this, ensuring a correct information security management approach for social media requires the implementation of a correct risk management approach.

Preventing employees from sharing confidential information over the social network still remains as a serious challenge for the organizations. And this clearly indicates that it is extremely difficult to ensure confidentiality of business topics in social media.

In addition, absence of an international standard such as the IEEE standard, brings along numerous other problems in terms of content management. Despite the government's efforts for developing information security rules in social media platforms such as YouTube, Facebook and twitter, such efforts are still far from achieving the desired outcomes, one reason being the fact that security management process of such platforms is carried out by the same platform providing the service. It should be noted that any kind of legal sanction to be enforced on social media would have an impact on the following areas as well:

- Full enforcement of such legal sanctions on the whole of the software development lifecycle
- The requirement to have end-to-end coordination in organizations
- Improvements in business ethics and codes of conduct
- Duties and job descriptions of their social network administrator or content administrator

- Çalışanların Eğitimi
- Uyumluluk anlamında iç politika ve kuralların yönetilmesi ile raporlamaları

Sosyal medya bilgi güvenliği politikası işletmenin kendisine özgü kurum içinde geliştirdiği sistemlerinin güvenliğini sağlamaya benzemektedir. Farklılık bir çalışanın etik kuralların dışında bir yorum yazabilmesi, işletmenin markasına saldıracak şekilde davranması ya da işletme için gizli niteliğindeki bilgilerin sosyal ağlar kanalıyla kaybedilmesidir. İstenmeyen bu tip durumlar çok kısa bir zaman dilimi içinde olabilir ve bundan işletmenin tüm itibarı çok fazla zarar görebilir. Aşağıdaki sorulara verilecek cevaplarla doğru bir risk yönetimi sağlanabilir ve insan, süreç ve sistem ayrımı yapılarak riskler sınıflandırılabilir:

- Çalışanlarınız sosyal medya web sitelerini nasıl kullanmaktadırlar?
- Çalışanlarınız hangi bilgiyi paylaşabilmektedirler?
- Kurumsal olarak kullanıcı hareketlerini nasıl gözlemliyorsunuz?
- İstenmeyen bir durum oluştuğunda nasıl bir aksiyon alacaksınız?

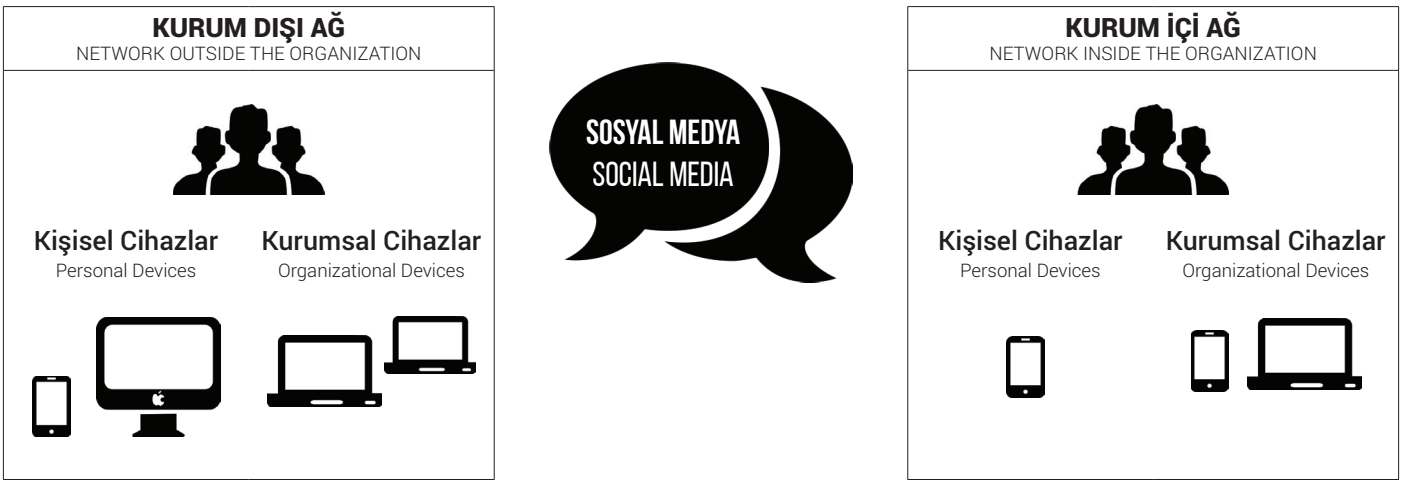
SBM olarak bunun bilincinde hareket edilmiş olup özellikle ağ üzerindeki işlemlerin gözlemlenmesine yönelik yapılan çalışmaların yanısıra **sosyal medya içerik ve bilgi güvenliği yönetimi** rollerinin ayrılması, sosyal ağlara erişimin kontrol altında gözlemlenebiliyor olması ve Facebook gibi kurumsal hizmet verilen alanlarda güvenlik ve gizlilik ayarlarının yapılıyor olması bunlara birer örnek olarak verilebilir.

- training of the employees
- management and reporting of internal policies and rules regarding compliance

Information security policy regarding social media platforms, is similar to ensuring the security of the organization's unique systems developed in-house, the only difference being is the fact that there is the possibility that an employee might post a comment that does not comply with rules of ethics, may act in a hostile manner towards the brand of the company order possible to that's confidential company information may be lost through the social network. Such unwanted situations may take place in a very short amount of time and the overall prestige of the company maybe damaged badly. By providing the correct answers to the questions below it, may be possible to achieve a correct risk management strategy and related risks can be categorized based on human, process and system factors:

- How do your employees make use of the social media websites?
- what type of information are your employees allowed to share on social media platforms?
- How the monitor user actions at the organizational level?
- What type of action will you be taking in case of an unwanted situation?

SBM is well aware of these issues about social media platforms. In this regard, in addition to monitoring activity over social media network, SBM has taken numerous other measures such as separation of social radio content and data security management roles, monitoring access to social media network and controlling the relevant safety and confidentiality parameters of social media tools such as Facebook where the organization has institutional presence.



Tip Type	**Kurum Dışı Ağ** Network Outside the Organization	**Kurum İçi Ağ** Network Inside the Organization	**Yöntem** Method
Kurumsal Cihazlar Organizational Devices	**Gözlemler** Observations	**Erişim Kontrolleri** Access Controls	**İçerik Filtreleme ve DLP** Content Filtering and DLP
Kişisel Cihazlar Personal Devices	**Farkındalık** Awareness	**İzin Kısıtlama** Limiting Authorizations	**Farkındalık Eğitimleri** Awareness Training

İNSAN KAYNAKLARI
HUMAN RESOURCES

Deniz SÜERKAN
İK Uzmanı
HR Specialist

SBM'DE İNSAN KAYNAĞI

HUMAN RESOURCES AT SBM

İşe alımlarda eleman seçme-değerlendirme nasıl yapılıyor, neler göz önünde bulunduruluyor, SBM'ye insan kaynağı nasıl sağlanıyor?

How does the recruitment process works, how are the candidates evaluated and selected and what criteria are considered? How does SBM find his human resources?

Bir kurumdaki değişim insandan başlar. SBM'yi başarıya götürecek en büyük sermayenin insan olduğunun bilincindeyiz ve bu noktaya yatırım yapıyoruz.

İş dünyasındaki en büyük rekabet avantajı insan kaynağıdır. Bir şirketi diğerlerinden farklılaştıran ve başarısını belirleyen en önemli unsur elindeki yeteneklerdir. İlk adım doğru kişiyi doğru pozisyona yerleştirme yani işe alımdır. Biz de doğru kanallarla doğru adaylara ulaşmaya çalışıyoruz.

İşe alım sürecimiz öncelikle bölüm direktörünün veya müdürünün talebiyle başlıyor. Referans olarak direkt insan kaynaklarıyla paylaşılan özgeçmişler bize yardımcı oluyor. İşe alım sürecinde **www.kariyer.net**'ten destek alıyoruz.

Bizde de işe alım süreci yetkinlik bazlı yürütülüyor. Her departman ve görevin kendine özel profil ve yetkinlikleri bulunuyor. Adayların deneyimleri, eğitim seviyeleri, yetkinlikleri kadar adayın değerleri, şirket kültürümüze uyumlu olmaları ve çalışacağı yöneticiyle uyumu da aradığımız koşullar arasında. Kurumsal bağlılık ve yüksek motivasyon önemli. İş odaklı, performansı yüksek çalışanlarımızı aramızda tutmak istiyoruz.

Kişilik testleri bizim için önemli. **D.I.S.C.** sonuçları başarıyı arttırmada etken. O sürecin çok iyi analiz edilmesi gerekiyor. Mülakatlar ve testler birbirine uyum gösteriyorsa uyumlu ve verimli bir iş sonucu oluyor.

A change in an organization starts with the people. We are aware of the fact that the most important capital that would bring success to SBM is the human resources and that is where we invest in.

The most important competitive advantage in the business world is the human resources. It is the talent that a accompany has that differentiates the company from the others and determines its success. The 1st step is recruitments which is hiring the correct person for the correct position. We are trying to reach the correct candidates through the correct channels.

Our recruitment process starts with the request coming from the division director or manager. We make use of the CVs that are sent to the human resources department. We also get support from **www.kariyer.net** for finding the right candidates.

Our recruitment process is competency based. Each department and job has its unique profiles and competency requirements. In addition to experience, education level and competencies, the candidates' potential to be compatible with our corporate culture and their potential compatibility with the manager they will work with are among the criteria we're looking for in a candidate. Corporate loyalty and having high motivation is important. We prefer to keep employees who have a job focus and demonstrate high performance.

Personality tests are important for us. **D.I.S.C.** results play an important role in increasing success. That process needs to be analyzed very well. If interviews and tests match, you end up choosing the candidate who is compatible with the organization and works efficiently. It is very important that the competencies

Pozisyonların sahip olması gereken yetkinliklerle kişinin ve adayın sahip olması gereken yetkinliklerin örtüşmesi çok önemli. Ne istediğinizi bildiğinizde, mülakatta adayın uygun olup olmadığını daha net anlamış oluyorsunuz

İyi anlaşan ekiplerin birbirini tamamlayan özellikleri var. **Mükemmel takımlar** için takım içindeki ortakların birbirini tamamlıyor olması lazım. Pozisyon beklentilerinin adaya detaylı aktarılmasının, bunun yanında adayın da beklentilerinin iyi anlaşılmasının gerekli olduğunu düşünüyoruz.

Kurumların işveren markalarını oluşturmaları ve bu markayı korumaları gerekiyor. Yeni nesil çok donanımlı, sürekli kendini geliştiren ve talepleri olan bir nesil. Bu nesil sadece iş değil işveren de arıyor.

Kriterlerimize uygun adaylarla öncelikle IK olarak görüşüyor, şirketimiz ve pozisyon hakkında detaylı bilgi veriyoruz, adayların iş tecrübesi ve nitelikleri aranan pozisyona uygun ise departman müdürü ve bölüm direktörü ile tanıştırıyoruz. Bölüm Yöneticileri ve Merkez Müdürü ile görüşmelerini başarı ile sonuçlandıran adayların referans kontrollerini yapıyoruz ve resmi iş teklifimizi gönderiyoruz.

required by a position matches the competencies of the candidate. When you know what you want, during the interview you can tell weather or not that person is the right person for that position.

Teams that get along well usually have certain traits that complement each other. To achieve a perfect team, the members of the team should be complementing each other. We believe that the expectations from a specific job should be communicated to the candidate in detail and that we should understa0nd the expectations of the candidate clearly.

Organizations needs to create their employer brands and preserve those brands. The new generation is very well equipped and it’s a generation that constantly develops itself and has its own demands. This generation is not only looking for a job but also an employer.

As the HR department, we first interview candidates who meet our criteria and give them detailed information about our company and the position and if the work experience and qualifications of the candidate match the requirements of the job in question, we introduce that candidate to the department head and the division director. Then we do reference checks for candidates who complete their interviews with division managers and the General Manager successfully. And then we make our official job offer.

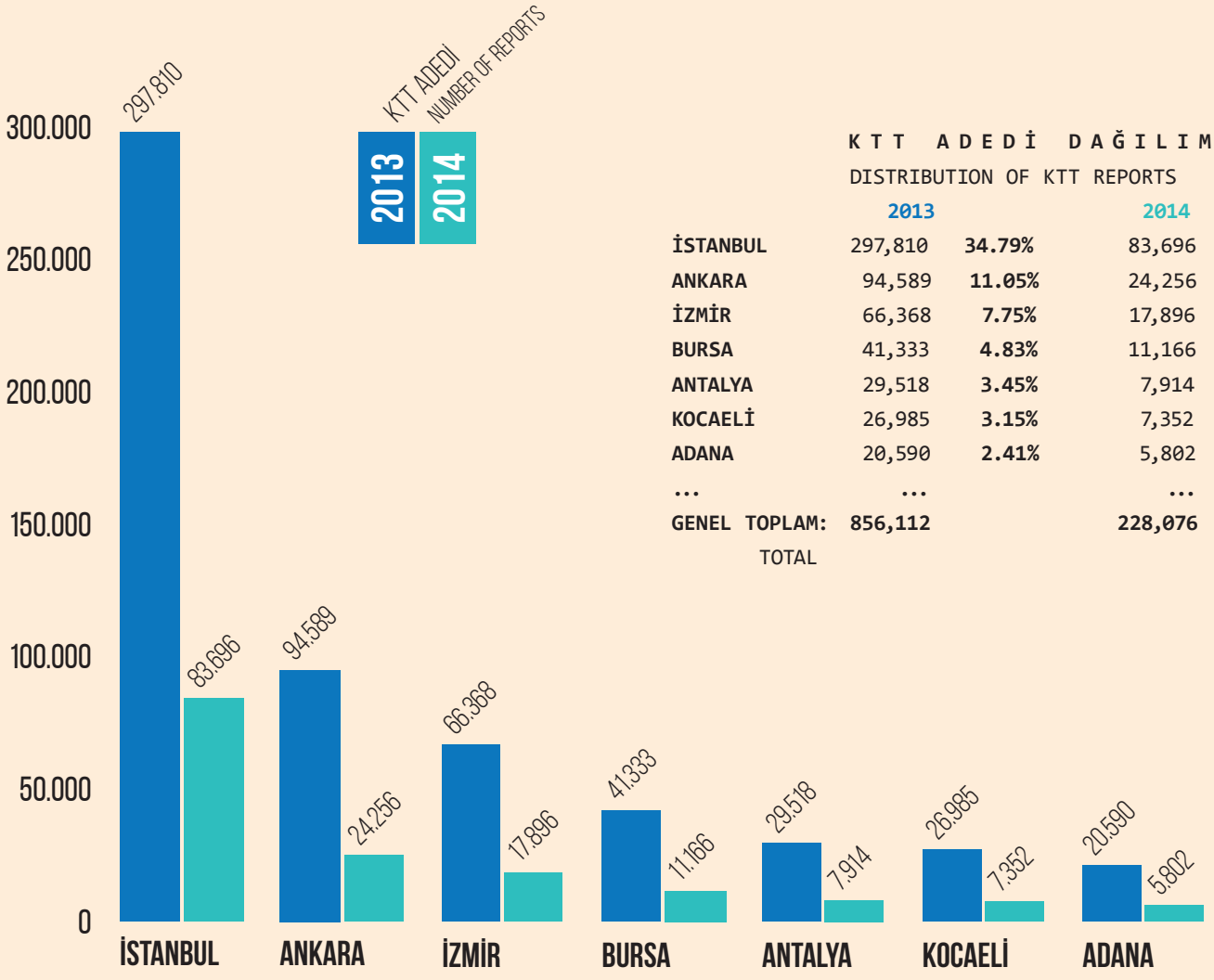
REPORT
RAPOR

KAZA TESPİT TUTANAĞI (KTT) İSTATİSTİKLERİ

ACCIDENT REPORT (KTT) STATISTICS

Elektronik ortamdan Merkezimize iletilen kaza tespit tutanaklarından elde ettiğimiz istatistiklere göre, günde ortalama 1.983 adet tutanak sistemimize aktarılmakta ve bu tutanakların tamamı ortalama 1 gün 4 saat içerisinde sistemde değerlendirilmektedir. 2014 yılının ilk 4 aylık (Ocak, Şubat, Mart, Nisan) verilerine baktığımızda İstanbul her zamanki gibi en çok kazanın gerçekleştiği il olarak 1. sırada yer almaktadır. 228 bin kazanın %36'sı İstanbul'da gerçekleşmiştir. İstanbul'u %11'lik oran ile Ankara, %8'lik oranla İzmir, %5'lik oranla Bursa ve %3'lük oran ile Antalya izlemektedir. En az kazanın gerçekleştiği ilimiz Hakkari'dır. 4 aylık (Ocak, Şubat, Mart, Nisan) verilere göre Hakkari'de sadece 33 adet kaza gerçekleşmiştir. Hakkari'den sonra en az kaza gerçekleşen diğer illerimiz Tunceli, Ardahan ve Kilis'dir..

Based on the statistics we gathered from the accident reports that are submitted electronically to our center, every day an average of 1.983 accident reports are submitted electronically to our center and all of these reports are evaluated in the system within 1 day and 4 hours on average. Looking at the data for the first 4 months of 2014 (January, February, March, April), we see that Istanbul ranks number one, as always, as the city with the highest number of accidents. 36% of the 228 thousand accidents, have taken place in Istanbul. Istanbul is followed by Ankara with 11%, Izmir with 8%, Bursa with 5% and Antalya with 3%. Hakkari is the city with the lowest number of accidents. Hakkari is followed by Tunceli, Ardahan and Kilis with the lowest number of accidents.



KTT ADEDİ DAĞILIM (%)
DISTRIBUTION OF KTT REPORTS

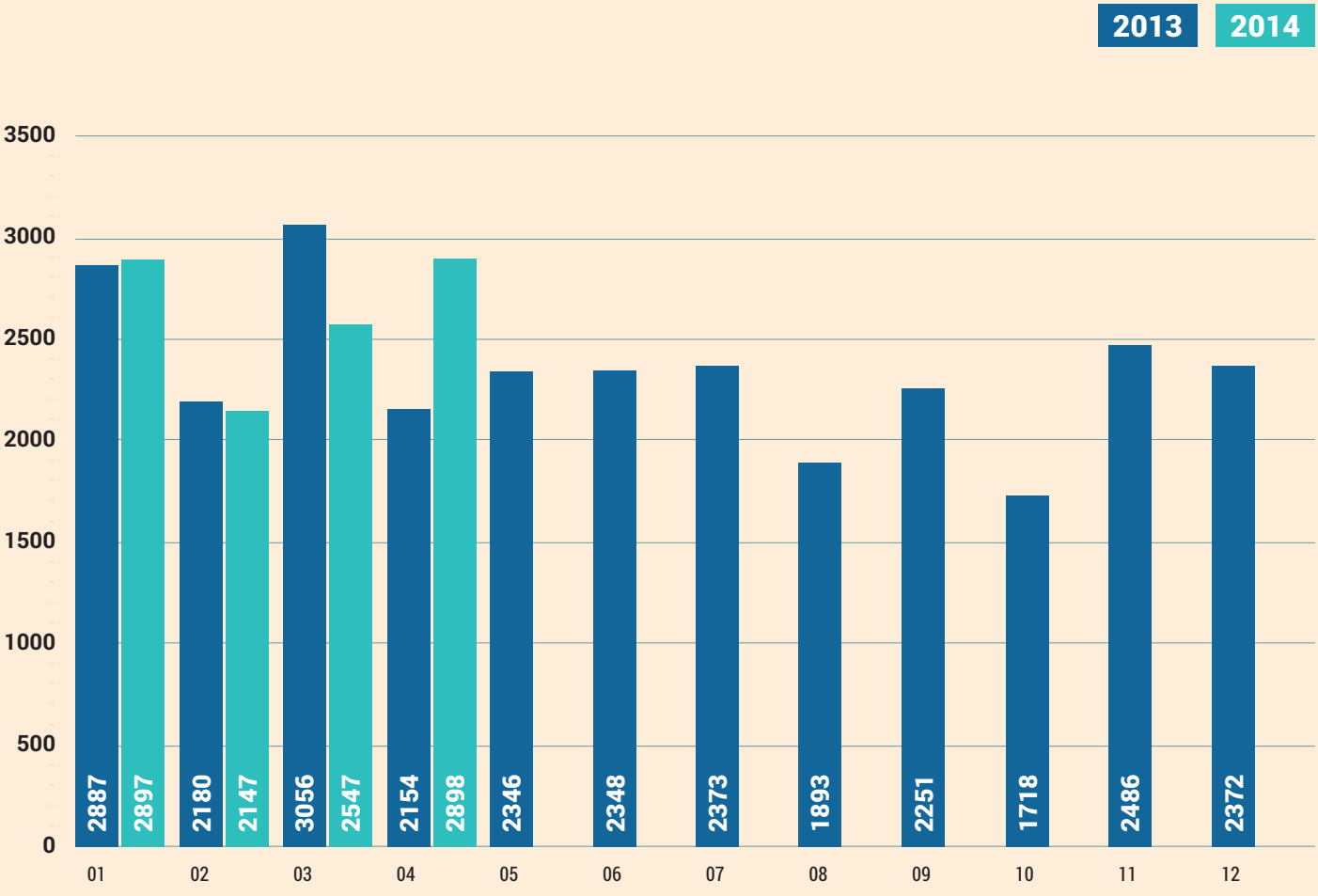
	2013		2014	
İSTANBUL	297,810	34.79%	83,696	36.70%
ANKARA	94,589	11.05%	24,256	10.64%
İZMİR	66,368	7.75%	17,896	7.85%
BURSA	41,333	4.83%	11,166	4.90%
ANTALYA	29,518	3.45%	7,914	3.47%
KOCAELİ	26,985	3.15%	7,352	3.22%
ADANA	20,590	2.41%	5,802	2.54%
...	...		...	
GENEL TOPLAM: TOTAL	856,112		228,076	

TALEP YÖNETİM RAPORLARI

INCIDENT MANAGEMENT REPORTS

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi olarak iş ortaklarımız sigorta şirketlerine; "online", izlenebilir ve daha hızlı hizmet verebilmek amacıyla SBM Talep Yönetim Sistemi (TYS) platformunu geliştirdik. TYS Platformu 2012 yılının ikinci yarısı itibariyle devreye alınmıştır. 2013 yılı toplam ve 2014 yılı ilk dört ayını içeren TYS istatistikleri aşağıdaki grafikte yer almaktadır.

As Insurance Information and Monitoring Center, we developed the SBM Incident Management System (TYS) in order to provide online, traceable and faster services to our partners, the insurance companies. TYS platform was put into service in the second half of 2012. The TYS statistics for year 2013 and the first four months of 2014 are given in the chart below.



SİSTEM SÜREKLİLİK RAPORLARI

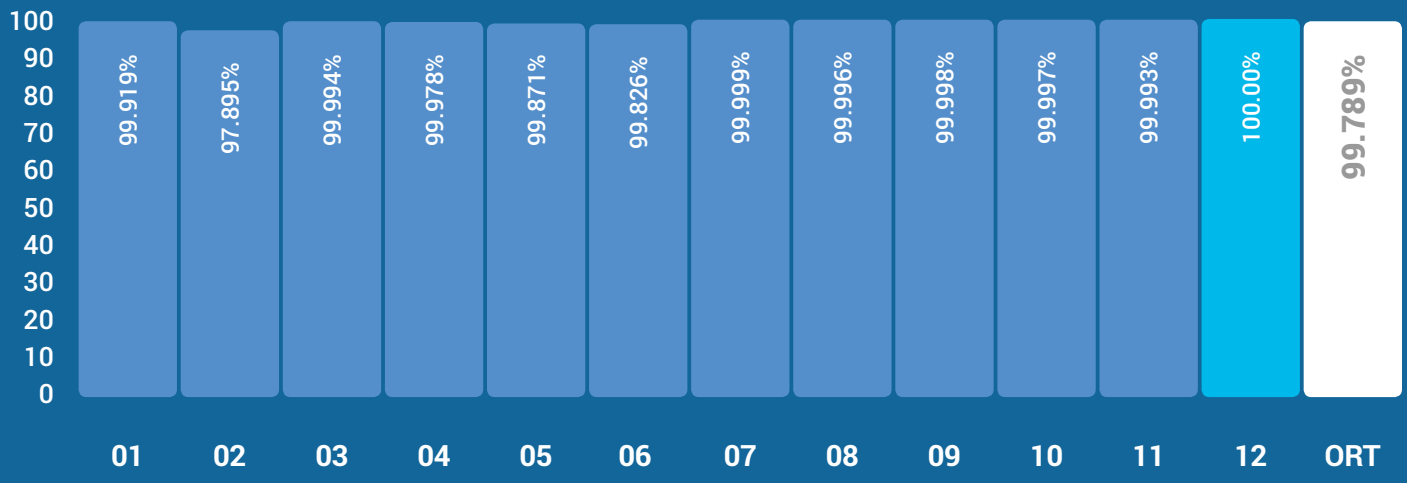
SYSTEM AVAILABILITY REPORTS

2012 Eylül ayından beri devam eden planlı sistem güncellemeleri (deploymant) sonucunda kesintisiz hizmet sloganı ile çıktığımız yolda başarıyla ilerlemekteyiz. **2013 yılına ait süreklilik raporları aşağıdaki gibidir:**

As a result of planned system updates (deployment) that's been underway since September 2012, we're moving forward with assureds steps towards our goal of %100 availability. **Below are the availability reports for year 2013:**

2013 (PLANLI KESİNTİLER HARİÇ/Excluding planned interruptions**)**

2013 (PLANLI KESİNTİLER DAHİL/Including planned interruptions**)**



DID YOU KNOW THESE?
BUNLARI BİLİYOR MUYDUNUZ?

KTT FORMLARINIZI ARTIK CEP TELEFONUNUZDAN DOLDURABİLECEĞİNİZİ BİLİYOR MUSUNUZ?

DID YOU KNOW THAT YOU CAN NOW FILL YOUR ACCIDENT REPORTS ON YOUR SMART PHONE?

"Kaza tespit tutanakları" 2014 yılı Haziran ayından sonra SBM'nin geliştireceği mobil uygulama ile düzenlenebilecek. **Kaza Tespit Tutanağı (KTT)** Mobil Uygulama ile vatandaş kaza tespit tutanağını elle doldurmak yerine **cep telefonundan** kolaylıkla yapabilecek.

Mobil telefonlarla kolayca indirilebilen KTT formu, kazanın hemen ardından doldurulabilecek. Uygulama içerisinde takip edilmesi gereken adımlar için telefon yönlendirmede bulunacak.

Maddi hasarlı trafik kazalarının ardından olusturulması gereken "Kaza Tespit Tutanağı"nın sürücüler tarafından cep telefonu ile hızlı ve kolay bir şekilde doldurulması, tutanak hazırlama sürecini minimuma indirgemiş olacak. Çalışmaları tamamlanan KTT mobil uygulamasının önümüzdeki günlerde kullanıcılara açılması planlanıyor.

Starting with June 2014, policy owner will be able to prepare their accident reports using the mobile application to be developed by SBM. With Accident Repot Mobile Application (KTT), the policy owner will be relieved from the burden of filling paper accident reports and instead be able to fill their accident reports electronically using their smart phones.

The policy owner will be able to fill the accident report which will be available on mobile phone, immediately after the accident. The application will provide step-by-step instructions for preparing the accident report.

With this new feature, which allows policy owner to fill the accident reports, which have to be created after traffic accidents with material damage, rapidly and conveniently time spent for creation of accident reports will be minimized. SBM is still working on the development of the KTT mobile application and is planned to be finished by 20 June 2014.

OTOKONTROL 5664 KAYITLARINA İTİRAZ EDEBİLECEĞİNİZİ BİLİYOR MUSUNUZ?

DID YOU KNOW YOU CAN OBJECT TO OTOKONTROL 5664 RECORDS?

Otokontrol 5664 uygulaması ile sorgulama yaptığınız hasar kayıtlarınıza itiraz edebilme dönemi başlıyor.

SBM müşteri memnuniyetini artırmak ve daha hızlı hizmet verebilmek adına geliştirdiği "SBM Destek Uygulaması"na, "SMS Hasar İtiraz (Otokontrol 5664)" uygulamasını entegre etti. 1 Ocak 2014 itibariyle kullanıma açılan uygulama sayesinde sorgulamasını yaptığınız hasar kayıtlarına, gerek duyduğunuzda itiraz edebileceksiniz. Ayrıntılı bilgi ve hasar itiraz formuna www.sbm.org.tr'den ulaşabilirsiniz.

SBM starts a new era whereby the policy owners will be able to object to the claim records that they retrieve via the Otokontrol 5664 system.

SBM recently integrated the "SMS Claim Objection (Otokontrol 5664)" feature to the "SBM Support Application" which was recently developed with the goal of increasing customer satisfaction and providing faster service. With this new application, which was commissioned as of 1 January 2014, the policy owners will be able to object to any claim record that is retrieved through the Otokontrol system. Detailed information about this feature as well as the claim objection form are available on www.sbm.org.tr.

TRAFİK VE KASKO POLİÇE BİLGİLERİNİZİ SBM FACEBOOK SAYFASINDAN KONTROL EDİLEBİLECEĞİNİZİ BİLİYOR MUSUNUZ?

DID YOU KNOW YOU COULD ACCESS YOUR MOTOR TPL INSURANCE AND MOTOR OWN DAMAGE (MOD) POLICY INFORMATION FROM THE SBM FACEBOOK PAGE?

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM) facebook sayfasından Trafik ve Kasko Poliçe bilgilerinizi sorgulayabilirsiniz.

SBM her geçen gün sektör ve kamu faydasına olacak yeni bir uygulamayı hizmete sunmaya devam ediyor.

Bu kapsamda devreye alınan son projelerden biri de Trafik ve Kasko Poliçe bilgilerinin facebook üzerinden sorgulamasını sağlayan uygulama oldu.

https://www.facebook.com/sigortabilgivegozetimmerkezi adresinden sayfayı "Beğen" butonuna tıklayarak Trafik ve Kasko Poliçe bilgilerinizi hızlı ve kolay bir şekilde sorgulayabilirsiniz.

Now the policy owners can retrieve their Motor TPL and MOD policy information from the official Facebook page of Insurance Information and Monitoring Center (SBM).

SBM continues to commission new applications that would benefit the industry and the public.

One of the most recent projects commissioned by SBM as part of this approach has been the new application that allows the policy owners to retrieve their Motor TPL and MOD policy information from the official Facebook page of SBM.

The policy owners can now access their Motor TPL and MOD policy information quickly and conveniently by clicking on the "Like" button on the official Facebook page of SBM at the address of **https://www.facebook.com/sigortabilgivegozetimmerkezi**.

ARTIK DOKTORUNUZUN POLİÇESİNİ SORGULAYABİLECEĞİNİZİ BİLİYOR MUSUNUZ?

DID YOU KNOW YOU CAN NOW RETRIEVE THE POLICY OF YOUR PHYSICIAN?

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi tarafından, Hekim Sorumluluk Sigortası kapsamında, sağlık mağdurlarının, ilgili sağlık çalışanının poliçesinin mevcudiyetini öğrenmeleri amacıyla "Hekim Poliçe Sorgulama Uygulaması" geliştirilmiştir.

Bu uygulamayla;

- Hasar İhbar Tarihi
- Hekim Tescil Numarası

ile sorgulama yapılarak hekimin poliçesinin var olup olmadığı ve poliçe mevcut ise sigorta şirketi bilgisi görüntülenebilecektir.

As part of the Medical Malpractice Insurance, Insurance Information and Monitoring Center recently started the "Physician Policy Retrieval Application" to allow healthcare victims to access information related to the policy of the healthcare provider in question.

With this new application, by using the

- Claim reporting date
- Physician Registration number

it will now be possible to verify whether the physician in question actually has an insurance policy and to retrieve information about the

Tıbbi Kötü Uygulamaya İlişkin Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Genel Şartları 1219 sayılı Kanunun Ek 12'nci maddesi çerçevesinde, rizikonun gerçekleşmesi "Sigorta sözleşmesinin konusuna ilişkin olarak sigortalının kendisine tazminat talebinde bulunulduğunu öğrendiği ya da zarar görenin doğrudan doğruya sigortacıya başvurduğu anda" şeklinde tanımlanmaktadır.

Bu açıklama doğrultusunda, sağlık mağduriyeti olan vatandaşlar **SBM tarafından geliştirilen Hekim Poliçesi Sorgulama uygulaması**nda, "**hasar ihbar tarihi**" alanına zararın gerçekleştiği tarihi değil, zararı öğrendikten sonra zarar görenin doğrudan doğruya sigortacıya başvurduğu tarih bilgisini girerek sorgulama yapmalıdır.

SBM tarafından hayata geçirilen bu uygulama ile ilgili hekimin söz konusu poliçe bilgilerine erişme imkanı sağlanarak tazminat taleplerinde "doğru" sigorta şirketine kolaylıkla ulaşabilmesi sağlanmıştır.

insurance company if the physician has an insurance policy.

Article 12 of the Law numbered 1219 titled "Mandatory Liability Insurance for Medical Bad Practices' a risk occurs "when the beneficiary learns that a claim was filed against him/her in relation to the main subject of the insurance policy or when the victim files a claim directly with the insurance company".

In accordance with this article, in the Physician Policy Retrieval Application, the citizens who have become victims of medical bad practice should retrieve policy information of the physicians not by entering the date the damage took place but the date when the victim filed a claim directly with the insurance company.

This new application commissioned by SBM, allows policy owner to access the insurance policy information of the physician in question and contact the "correct" insurance company while filing claims.

TRAFİK POLİÇENİZİ KARŞILAŞTIRABİLECEĞİNİZİ BİLİYOR MUYDUNUZ?

DID YOU KNOW YOU COULD COMPARE INSURANCE POLICIES FROM DIFERENT COMPANIES?

Vatandaşlar Trafik sigortası yaptırırken artık sigorta şirketlerinin son 30 gün içerisinde düzenledikleri poliçelerin asgari, azami ve ortalama primlerini sorgulayarak karşılaştırma yapabiliyor.

SBM web sayfasındaki **Online İşlemler** menüsünden **"Trafik Prim Karşılaştırması"** adımı ile erişilen uygulamada il, araç türü, sigortalı türü, araç markası, model yılı ve basamak numarası bilgileri ile sorgulama yapılabiliyor ve şirketlerin son 30 gün içerisinde düzenledikleri poliçelerin asgari, azami ve ortalama primleri şirket bazlı olarak görülebiliyor. Bu sayede sigortalılar sigorta şirketlerinin aynı özelliklere sahip poliçelerinin primlerini karşılaştırıp primler hakkında bilgi sahibi olabiliyorlar.

With the new system, the citizens can now compare insurance policies from different companies arranged during the last 30 days based on their minimum, maximum and average premiums before deciding on a liability insurance policy.

The new feature which can be accessed from the "Compare Liability Insurance Premiums" from the Online Transactions menu on the official website of SBM, allows users to query policies based on criteria such as city, vehicle type, beneficiary type, vehicle brand, model year and grade number and compare minimum, maximum and average premiums of different insurance policies arranged by insurance companies during the last 30 days. This way, by comparing policies with similar benefits from different companies, the policy owner can have a better insight about the insurance policies available in the market during that period.

SBM'Lİ OLMAK NE DEMEK?

WHAT IT MEANS TO BE A PART OF SBM...
TO WATCH THE VIDEO PLEASE SCAN THE BARCODE

VİDEOYU İZLEMEK İÇİN **KODU OKUTUN**

SBM'Lİ OLMAK NE DEMEK?

WHAT IT MEANS TO BE A PART OF SBM...
TO WATCH THE VIDEO PLEASE SCAN THE BARCODE

VİDEOYU İZLEMEK İÇİN **KODU OKUTUN**