INFORMATION
# BİLGİ

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

SAYI 7
ISSUE
2016

www.sbm.org.tr/dergi
ÖRNEKTİR / SAMPLE EDITION

# DİJİTAL SİGORTACILIK
## DIGITAL INSURANCE

4.
REKOR BÜYÜME PERFORMANSI
HIGH GROWTH PERFORMANCE RECORD
Aydın SATICI

26.
SBM'DEN
FROM SBM

61.
UZMAN GÖZÜYLE
EXPERT VIEW

76.
RAPOR
REPORT

87.
BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?
DID YOU KNOW?

4
AYDIN SATICI
SBM

**REKOR BÜYÜME PERFORMANSI**
HIGH GROWTH PERFORMANCE RECORD

# DİJİTAL SİGORTACILIK / DIGITAL INSURANCE

7 M.UFUK YILDIZ
AIG

**ROBOTLARLA SÜREÇ OTOMASYONU /** ROBOTICS PROCESS AUTOMATION

9 METİN DEMİREL
AKSİGORTA

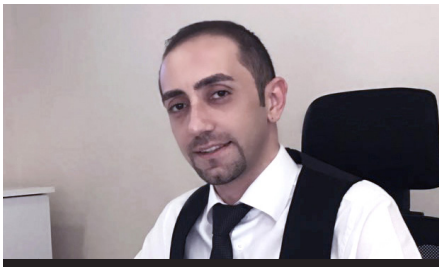
**AKSİGORTA, DİJİTALLEŞME İLE HAYATI VE SİGORTAYI HERKES İÇİN KOLAYLAŞTIRIYOR! /** WITH DIGITALIZATION, AKSİGORTA MAKES INSURANCE AND LIFE EASY FOR EVERYONE!

11 MEHMET ABACI
ANADOLU SİGORTA

**DİJİTAL BİLGİ /** DIGITAL INFORMATION

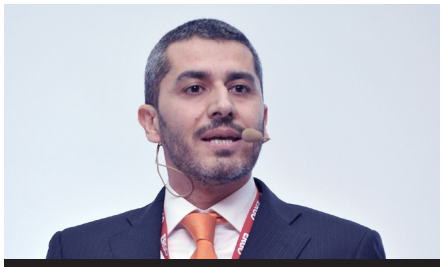
13 EGE ÖRER
AXA SİGORTA

**AXA SİGORTA: TEKNOLOJİ YOLCULUĞU /** AXA SİGORTA: TECHNOLOGY JOURNEY



15 GÖKHAN ÇETİN
DOĞA SİGORTA

**GÜVEN DOĞASINDA VAR /** TRUST IS OUR NATURE



17 BÜLENT DAĞ
ERGO SİGORTA

**ERGO TÜRKİYE: "DİJİTAL DÖNÜŞÜM YOL HARİTAMIZ" /** ERGO TURKEY: "DIGITAL TRANSFORMATION ROAD MAP"

19 EMRE BİLGİN
GENERALİ SİGORTA

**SİGORTA SEKTÖRÜNDE YENİ TEKNOLOJİLER VE DİJİTALLEŞME /** NOVEL TECHNOLOGIES IN THE INSURANCE INDUSTRY AND DIGITALIZATION

21 NACİ KARABIYIK
SBN SİGORTA

**SBN İLE TEKNOLOJİ /** TECHNOLOGY WITH SBN

23 NURCAN TUNÇDÖKEN
ZİRAAT SİGORTA & ZİRAAT HAYAT EMEKLİLİK

**GELECEĞİNİZ VE GÜVENCENİZ İÇİN DAHA FAZLASI /** WE OFFER MORE FOR YOUR FUTURE AND SECURITY

## UZMAN GÖZÜYLE/EXPERT VIEW

Erkan ÇİNKO
**MOBİL KAZA TUTANAĞI'NDA SHAKE DÖNEMİ BAŞLIYOR!** / THE NEW SHAKE ERA STARTS FOR MOBILE ACCIDENT REPORT!
62

Lokman Tarık DAĞ
**RAKAMLARLA SBM PERSONELİ** / SBM PERSONNEL IN FIGURES
66

Cüneyt GÜL
**AGILE PERFORMANS YÖNETİMİ: BİREYLER YERİNE TAKIM VE SÜREÇLERİ ÖLÇÜMLE** / AGILE PERFORMANCE MANAGEMENT: MEASURE THE TEAM AND PROCESSES INSTEAD OF INDIVIDUALS
70

Nevzat KOLDEMİR
**BEŞİNCİ ELEMENT: VERİ** / FIFTH ELEMENT: DATA
73

## RAPOR/REPORT

**KAZA TESPİT TUTANAĞI (KTT) İSTATİSTİKLERİ** / ACCIDENT REPORT STATISTICS
**77**

**AĞIR HASARLI ARAÇ ADETLERİ** / FIGURES FOR VEHICLES WITH HEAVY DAMAGE
**78**

**SAĞLIK SİGORTALARI** / HEALTH INSURANCE POLICIES
**80**

**KASKO SİGORTASI** / COMPREHENSIVE COVERAGE
**81**

**TRAFİK SİGORTASI** / LIABILITY INSURANCE
**83**

**HAYAT SİGORTALARI** / LIFE INSURANCE POLICIES
**84**

**MADEN ZFKS İSTATİSTİKLERİ** / MINE WORKERS' MANDATORY PERSONAL ACCIDENT INSURANCE STATISTICS
**85**

**SİSTEM SÜREKLİLİK RAPORU** / SYSTEM CONTINUITY REPORT
**86**

## BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

DID YOU KNOW?
**87**

## SBM'DEN/FROM SBM

**DASK IT HİZMETLERİ SBM'DE** / DASK IT SERVICES TO BE DELIVERED BY SBM
**27**

**SMS 5664 SORGULAMALARI ARTIK WEB'DE** / SMS 5664 INQUIRIES ARE NOW ON THE WEB
**30**

**SBM SOSYAL** / SBM INTRANET
**34**

**SBM ONLINE YAYINDA!** / SBM ONLINE GOES LIVE!
**36**

**EKSPER ATAMADA YENİ DÖNEM** / A NEW ERA IN EXPERT APPOINTMENT
**38**

**SİGORTACILIK DESTEK HİZMET SAĞLAYICILARI KAYIT ALTINDA** / INSURANCE SUPPORT SERVICE PROVIDERS ARE REGISTERED NOW
**40**

**ÖZEL GÜVENLİK ZORUNLU MALİ SORUMLULUK SİGORTASI** / PRIVATE SECURITY MANDATORY LIABILITY INSURANCE
**42**

**TAMİRHANELERİN KALİTESİ ARTACAK** / QUALITY OF REPAIR CENTERS WILL BE IMPROVED
**43**

**DENİZ ARAÇLARI ZORUNLU MALİ SORUMLULUK SİGORTASI SBM'DE** / SBM NOW COVERS LIABILITY INSURANCE FOR SEA VESSELS
**45**

**BEDENİ HASARLARDAKİ SUİSTİMALLER** / BODILY INJURY INSURANCE FRAUD
**46**

**SBM VE SABANCI ÜNİVERSİTESİ'NDEN BÜYÜK İŞBİRLİĞİ** / BIG COLLABORATION BETWEEN SBM AND SABANCI UNIVERSITY
**50**

**DRC GEREKSİNİMLERİ VE DRC DEĞİŞİM YÖNETİMİ** / DRC REQUIREMENTS AND DRC CHANGE MANAGEMENT
**52**

**SBM'NİN SAP GEÇİŞİ** / SAP TRANSITION OF SBM
**54**

**DASK IT ALTYAPI DEVRİ** / DASK IT INFRASTRUCTURE TRANSFER
**59**

**AYDIN SATICI**
GENEL MÜDÜR
GENERAL MANAGER
SBM

# REKOR BÜYÜME PERFORMANSI

## HIGH GROWTH PERFORMANCE RECORD

Şirketimizin **aktif büyüklüğü** 2016 ilk çeyreğinde bir önceki yıl ilk çeyreğine göre **%39 artış** göstererek **17,5 milyon TL**'ye ulaşmıştır. Aynı dönemde gelir performansı %30 artış göstermiştir. 2015 yılsonunda bir önceki yıla göre satış gelirleri **%21 büyüme** performansı kaydetmiştir. 2016 ilk çeyrek sonuçlarına göre şirketin **kârlılığı %32 artmıştır**. Sürdürülebilir büyümenin en önemli etkeni müşterilerimiz ve müşteri memnuniyetidir. **2015 yılında** müşteri sayımız da **2014 yılına göre %114 artış** göstererek **1,61 milyondan 3,44 milyona** ulaşmıştır. 2015 yılında **193.000 kurumsal, 3,24 milyon** bireysel müşteriye hizmet verilmiştir. Şirketimiz her yıl sürekli büyüyen bir performans gösterek 2016 ilk çeyreğinde **4 yıl önce aynı döneme göre** satış gelirleri **%611 artmıştır**.

**Güçlü insan kaynağı** ve bilgi teknolojileri altyapısı, **inovasyon** yaklaşımı ve şirket içi **dinamizminden** kaynaklanan SBM'nin **rekor büyüme performansı Yönetim Kurulları'nın, İcra Kurulları'nın ve tüm SBM çalışanlarının** uyum içinde **başarı odaklı** çalışması sonucunda gerçekleşmiştir.

Ürün geliştirme **süreçlerinin mükemmelliği, hızlı, kaliteli, doğru ve etkin ürün** geliştirilmesini sağlamıştır. 2015 yılında geliştirilen yeni ürünler satış rakamlarına pozitif etki yapmıştır. Geçmiş yıllarda SMS üzerinden sunulan **araç hasar, kaza tutanağı, ödemeyi yapacak sigorta şirketi, trafik poliçe sorgulama** ürünlerine yeni ürünler 2015 yılında eklenmiştir. Müşteriler tarafından **çok beğenilen araç detay ve değişen parça sorgulama servisleri, büyümeye %15 pozitif etki** yapmıştır. **Vefat eden kişilerin** hangi sigorta şir-

*During the first quarter of 2016, **total assets** of our company **increased by 39%** compared to the same period last year and reached **17,5 million TL**. Total revenue **increased by 30%** during the same period. As of the end of year 2015, total sales revenue increased by **21%** compared to last year. Based on first quarter figures of 2016, organization's profitability **increased by 32%**. The most important factor behind sustainable growth is our clients and client satisfaction. In **2015**, total number of customers of our organization **increased by 114% compared to 2014** representing an increase from **1,61 million to 3,44 million**. In 2015, we served a total of **193,000 corporate clients and 3,24 million individual clients**. Our organization has demonstrated increasing performance and during the first quarter of 2016, increased its sales revenue by **611%** compared to the same period four years ago.*

***High growth performance record of SBM**, resulting from its **powerful human resources** and information technology infrastructure, **innovation** approach and its internal **dynamism**, is the outcome of the **efficient and focused** work of the **Board OF Directors, Executive Boards and all SBM employees** all working in harmony.*

***Achieving perfection** in product development processes ensured the development of **high quality, correct and effective products**. New products developed in 2015 had a positive impact on sales figures. In 2015, new products have been added to the products offered via SMS such as **damage inquiry, accident report, insurance company making the reimbursement, and liability insurance inquiry**. The services like **vehicle detail and replaced part inquiry** services **that became the favorite of all clients**, had a **15% positive impact** on growth. Our service, which allows users to make,*

ketinde **hayat sigortası poliçesi** olduğunu sorgulamaya yarayan servisimiz önemli bir hizmeti yerine getirmektedir. Diğer taraftan yaklaşık **16 milyon trafik poliçesi** sahibini **ilgilendiren zorunlu trafik poliçesi bitiş tarihini hatırlatma servisimiz** milyonlarca araç sahibini **beklenmedik anda mağdur olmaktan kurtarmaktadır**.

**Ürün geliştirme süreçlerinin mükemmelliği, hızlı, kaliteli, doğru ve etkin ürün geliştirilmesini sağlamıştır**

*Achieving perfection in product development processes ensured the development of high quality, correct and effective products*

*inquires about the provider of the **life insurance policy** of **deceased people**, fills a very important niche. On the other hand, **our reminder service for expiration dates of liability insurance policies** that relates to around **16 million liability insurance policy holders** prevents millions of vehicle owners from **loosing their policies unexpectedly**.*

2016 yılında Türkiye'ye kazandırdığımız yeni markamız **SİGORTAM360** sigortalıların sigorta ile ilgili **her açıdan 360 derece hizmet almasını** hedeflemektedir. **2016 Mart** ayında **resmi lansmanı** yapılan **SİGORTAM360** kısa sürede **15.000 üye** sayısına ulaşmıştır. Müşteri sayımızın yıl sonuna kadar **1 milyona** ulaşmasını bekliyoruz. **SİGORTAM360** üzerinden **30 milyon** Hayat, **16 milyon** Trafik, **6 milyon** Kasko, **3 milyon** Sağlık ve diğer sigorta poliçelerine sahip olan kişi ve kurumlar poliçelerini takip edebilir, **kaza tutanağı** bilgilerine ulaşabilir, **en yakın acenteyi** bulabilir, **eksper atayabilir** ve **trafik poliçesi prim fiyatlarını** şirket bazlı **karşılaştırarak** poliçe satın alırken **daha doğru karar** verebilir.

*Our new brand **SİGORTAM360** which we introduced to Turkey for the first time in 2016, aims to ensure that policyholders **can receive 360-degree service in every area** of the sector. **Officially launched in March 2016, SİGORTAM360** reached a total number of **15,000 members** in a very short amount of time. We expect the total number of members to reach **1 million** until the end of the year. Using the **SİGORTAM360** service; **30 million** life insurance, **16 million** liability insurance, **6 million** comprehensive coverage, **3 million** health, **7 million** DASK and other policyholders, including corporate clients, can follow up their policies, access their **accident report** information, and find an **insurance broker in their area, appoint an expert** and **compare liability insurance premiums** from different companies and **make more informed decisions**.*

**SİGORTAM360.COM** ve **SİGORTAM360 Mobil** uygulamalarının en önemli avantajı yapılan işlemlerin **elektronik ortamda saklanması** ve daha sonra **tekrar ulaşılabiliyor olması, toplu araç sorgusunun** yapılabilmesi, **her yerden kolayca** erişilebilmesi, kontör satın alımından sonra **kolayca ve hızlıca** işlem yapılabilimesi ve **ücret** olarak 5664 SMS servisine göre **%20 daha avantajlı** olmasıdır.

*The most important benefits of **SİGORTAM360.COM** and **SİGORTAM360 Mobile** applications is that all transactions can be saved **in the electronic environment** and **easily accessed** in the future, and that it allows **inquiries for multiple vehicles**, can be accessed **conveniently from everywhere**, allows **convenient and fast processing** after purchasing tokens and that it costs **20% less** compared to the 5664 SMS service.*

2016 yılında yeni ürünler geliştirmeye devam edeceğiz. Araçların sigortasız kaldığı dönemi gösteren KASKOSUZ servisini çok yakında hayata geçiriyoruz. Benim çok önemsediğim ve Dünya'da ilk olacak olan kişisel ve kurumsal skor kart uygulaması 2016'nın en önemli projesi ve ürünü olacak. Kişisel bilgileri ile sisteme üye olan kişiler SBM bünyesinde tutulan tüm sigorta poliçelerine tek ekranda ulaşabilme, detayları sorgulayabilme ve sigorta ile ilgili tüm işlemlerini takip edebilme imkanına kavuşacaklardır.

*We will continue to develop new products in 2016. We'll soon launch the KASKOSUZ service, which will show the users the time periods during which a vehicle wasn't covered by a policy. The new Score Card application for companies and individuals, which is a very important project for me and will be novelty in the world, will be the most important project and product of 2016. With this new service, members who sign up using their personal information, will be able to access via single screen, all of their insurance policies saved in SBM systems, and make inquiries and follow up all of their insurance transactions.*

SBM, büyüme performansını istikrar ile sürdürmeye ve ülkemize değer katmaya devam edecektir.

*SBM will continue to maintain its growth performance in a sustainable manner and continue to add value to our country.*

Saygılarımla

*Best Regards,*

# DİJİTAL SİGORTACILIK

## DIGITAL INSURANCE

* Dönüşüm ve Bilgi İşlem Grup Başkanı / *EMEA Zone Transformation and IT Lead*
AIG SİGORTA

M. Ufuk **YILDIZ** *

# ROBOTLARLA SÜREÇ OTOMASYONU

## ROBOTICS PROCESS AUTOMATION

Bir an için duralım ve iş arkadaşlarımızın şu anda neler yaptıklarını düşünelim. Çok meşguller ve geç saatlere kadar çalışmaları mı gerekiyor? Her zaman çok mu yoğunlar? Görevlerini zamanında bitirebiliyorlar mı? İşlerini hatasız mı yapıyorlar? Mutlular mı? Siz mutlu musunuz? Rutin işlerinizi sizin için başkasının yapmasını, böylece daha yaratıcı ve şirketiniz için daha çok katma değer sağlayan işler için zaman bulabilmeyi istemez miydiniz?

**Robotlarla Süreç Otomasyonu (RSO)** son yıllarda oyunun kurallarını değiştiren bir faktör oldu ve etkileyici bir hızla yayılıyor.

**"Robot"** terimi, kural temelli, veri-yoğun, insan ve çoklu sistem etkileşimlerini içeren görevleri tekrarlayabilen yazılımları tanımlamak için kullanılan bir metafordur. Robotlar kullanıcılar için görünmezdirler; hızlı ve maliyet-etkindirler; insana kıyasla hata oranları çok düşüktür; insani şartlardan etkilenmezler. İhtiyaç olursa günün her saati çalışmaya devam edebilir; ihtiyaç olduğu her an imdada yetişebilirler.

**Robotlarla Süreç Otomasyonu**, insan etkileşiminin, tekdüze, öngörülebilir ve iş gücü yoğun görevleri yürüten bir sistemle değiştirilmesidir. Robotlar insanlara, kolayca eğitilebilen,

*Stop for a moment... Think of what your colleagues are doing right now. Are they too busy and working late hours? Are they always too busy? Do they complete tasks on time? Is their work error free? Are they happy? Are you happy? Would not you wish to have somebody else do your routine work for you so that you could perform more creative and more value added work for your organization?*

***Robotics Process Automation (RPA)** has become a game changer in the market over the recent years and has been spreading impressively fast.*

***"Robot"** is used as a metaphor to describe a lightweight software application, replicating rule-based, repeatable data-intensive human-to-multiple system interaction tasks. Robots are invisible to the user, they are fast, they are cost-effective and error-prone compared to a human, and are not affected by private life circumstances. They can work around the clock if needed, or be called up for help when required.*

***Robotics Process Automation** is about replacing human interaction with the system for predictable labor intensive straightforward tasks. Robots serve humans as easily train-*

her zaman hazır, sadık, kurallara uyan ve süreç içindeki ilerlemeyi düzenli olarak raporlayabilen yardımcılar olarak hizmet ederler.

**Robotlarla Süreç Otomasyonu** kompleks yazılım ortamları ya da hassas sistem uyarlamaları ihtiyacını ortadan kaldırmaz. Robot uyarlamaları sistem platformlarına müdahale etmezler ve farklı sistemler arasında arayüz geliştirmeleri gerektiren geleneksel yazılım entegrasyonu projelerine kıyasla düşük maliyetlidirler; böylece, standart BT uyarlama masrafları nedeniyle önceliklendirilememiş süreç iyileştirme çabaları için yepyeni bir fırsatlar dünyası sunarlar.

Robotlar kolayca ölçeklendirilebilen bir işgücü olarak değerlendirilebilir. Birini eğittiğinizde, hiç ya da çok az maliyet ile dilediğiniz kadarını kopyalayabilirsiniz. Robotlar uyumlu oldukları kadar hatasızdırlar da; hesapları talimatlara göre yaparlar ve kurallara ya da parametrelere uymayan işlemleri –daha sonra bir insanın tamamlayabilmesi için– kenara ayırırlar. Robotlar her zaman denetlenebilir ve gerçekleştirdikleri adımları sürekli olarak kayıt altında tutarlar.

**AIG**, 100'den fazla ülkede müşterilerine hizmet sunan öncü bir uluslararası sigorta kuruluşu olarak, operasyonel mükemmeliyetini geliştirmek ve maliyet etkinliği yaratmak kadar, çalışan memnuniyetini arttırmanın da yollarını aktif olarak aramaktadır.

**AIG**, geçtiğimiz yıl, operasyonel faydalarının yanı sıra, mevcut insan gücü sermayesine iş-hayat dengesi ve yetenek geliştirme fırsatı sağlamak kadar çalışan memnuniyetini de artırmak amacıyla küresel RSO dönüşüm programı yolculuğuna başladı.

**AIG, RSO** projesinin uyarlanmasıyla belirlenen müşteri ve poliçe operasyonel süreçlerinde hata oranlarında %99,9 azalma ve verimlilikte %70-90 oranlarında artış hedefliyor. Çevik (agile) proje yönetim metodolojisinin uygulanmasıyla çok kısa sürelerde süreç otomasyonu gerçekleştirilebiliyor.

Her zaman olduğu gibi, **AIG** olarak müşterilerimize daha iyi ve daha yenilikçi yollarla hizmet sunmaya kararlıyız.

Ve bu sefer geleceği bugünden başlayarak yakına getiriyoruz.

*able and readily available assistants, loyal and conforming to the rules of the game while continuously reporting on its progress.*

***Robotics Process Automation*** *doesn't replace complex software platforms nor the need for sensitive system implementations. Robot implementations are non-intrusive (compared to traditional software integration projects with interface developments on both sides) and they offer a world of new possibilities for process improvement efforts which used to be a No-Go due to standard IT implementation cost-considerations.*

*Robots are considered to be easily scalable workforce. Once you have trained one, you can clone as many as you wish at no or minimal cost. Robots are as accurate as compliant; they perform their calculations as instructed and set aside transactions which don't comply with rules or parameters for a human to complete it. Robots are auditable at all times, as they continuously log steps they perform.*

***AIG****, as a leading international insurance organization serving customers in more than 100 countries, has been actively looking for ways to improve on its operational excellence and cost effectiveness as well as increase its employee satisfaction ratings.*

*Last year,* ***AIG*** *has started its journey with a global multi-line RSO transformation program aiming, among others, to provide existing AIG human capital with an opportunity for talent development, work life balance as well as employee professional satisfaction.*

***AIG*** *is targeting 99.9% reduction in error rate and 70-90% efficiency gains for the process steps which are automated with the* ***RSO*** *program. The implementation is being realized very quickly with agile project management methodology.*

*As always,* ***AIG*** *is committed to providing yet better, more innovative ways of servicing our customers.*

*And this time we bring on tomorrow by starting today.*

* Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı / *IT Executive Vice President*
Aksigorta

Metin **DEMİREL** *

# AKSİGORTA, DİJİTALLEŞME İLE HAYATI VE SİGORTAYI HERKES İÇİN KOLAYLAŞTIRIYOR!

## WITH DIGITALIZATION, AKSİGORTA MAKES INSURANCE AND LIFE EASY FOR EVERYONE!

Türkiye'nin en eski ve köklü sigorta şirketlerinden birisi olan Aksigorta, geçmişinden aldığı gücünü yeni teknolojiler ile birleştirerek sigortayı ve hayatı herkes için kolay hale getirecek dijital uygulamaları devreye almaya devam ediyor.

Bazıları sektörde ilk olan bu uygulamalar hakkında Aksigorta Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı Metin Demirel tarafından şu bilgiler verildi:

### Facebook Anında Kasko Uygulaması

Aksigorta'nın popüler sosyal medya platformu facebook üzerinde inovatif bir yaklaşımla geliştirdiği "Anında Kasko" uygulaması ile isteyen herkes sadece TC kimlik numarasını ve plaka bilgilerini girerek saniyeler içinde kasko teklifi alabiliyor. Teklif alan müşteri arzu ederse iletişim bilgilerini paylaşıyor ve yetkili Aksigorta acentesi müşteriye ulaşarak satışı gerçekleştiriyor.

*As one of Turkey's oldest and most profound insurance companies, Aksigorta combines the power it takes from its past with new technologies to develop and bring to life digital applications that will make life and insurance easier for everyone.*

*Aksigorta Information Technologies Assistant General Manager Metin Demirel gave the following information about these applications some of which are the first of their kinds in the insurance industry:*

### *Facebook Instant Comprehensive Coverage Application*

*With the Instant Comprehensive Coverage application developed by Aksigorta for use on the popular social media platform Facebook with an innovative approach, now everybody can get instant comprehensive coverage quotes in second by entering their TR ID numbers and license plate information. If he/she likes the customer requesting the quote can share his/her contact information so that the authorize Aksigorta broker can contact the customer to finalize the deal.*

"Anında Kasko" uygulaması ile Aksigorta, vizyonu ile uyumlu olarak kolay, erişilebilir ve yalın bir sigorta teklif deneyimi sunuyor.

Aksigorta olarak Turkcell ile yapmış olduğumuz işbirliği ile popüler mesajlaşma uygulaması olan Turkcell BİP üzerinden dileyen müşterimiz TC Kimlik No ve Plaka bilgisi ileterek saniyeler içinde kasko teklifi alabiliyor. Teklif iletildikten sonra yetkili Aksigorta acentesi müşteriye ulaşarak satışı gerçekleştiriyor. Zamanla bu dijital iletişim kanalını güçlendirmeyi ve hasar sorgulamadan call center hizmetlerine kadar geniş bir spektrumda hizmet vermeyi planlıyoruz.

*With the comprehensive coverage application, Aksigorta offers an easy, accessible and simple insurance quote inquiry experience that is inline with the company's vision.*

*As a result of the new partnership between Aksigorta and Turkcell, our customers can now get comprehensive coverage quotes instantly just by sending a text message with their TR ID numbers and license plate numbers, to Turkcell BIP, the popular messaging application of Turkcell. After the quote is sent, an authorized Aksigorta agent contacts the customer to finalize the sale. We are planning to make greater use of this digital communication over time and provide a broad variety of services ranging from claim inquiries to call center services.*

## CEO Cockpit App

Sigortacılık sektörü özelinde üst yönetim kademesine yönelik olarak hazırlanan ve "Enterprise in mobile" anlayışıyla geliştirdiğimiz CEO Cockpit mobil uygulaması ile Aksigorta şirket üst yönetimi KPI'lara, üretim ve hasar bilgilerine her an, her yerden kullanıcı dostu bir arayüz ile hızlı bir şekilde ulaşıyor. Bu kullanışlı uygulamanın gelişmiş filtre ve drill-down yeteneği ile kanal, ürün, bölge ve acente bazında istenilen detaya anında ve kolaylıkla erişmek mümkün. Üst yönetimin favorileri arasında şimdiden yerini alan bu uygulama ile, Aksigorta olarak, bu yıl yedincisi yapılan Sabancı Altınyaka Ödülleri'nde Dijitalleşme kategorisinde birincilik ödülünü kazandık.

## SAS Anti-Fraud Uygulaması

Suistimal ile mücadele tüm sigorta şirketlerinin önemli ve öncelikli gündem madddelerinden birisi. Aksigorta olarak suistimal suçlarıyla mücadele için SAS ile anlaşarak sektörde öncü olacak bir proje başlattık.

SAS'ın "Fraud Framework" çözümü üzerine bina edilen ve Nisan-2016'da devreye alınan bu sistem ile kasko ve trafik sigortalarındaki suistimal önleme oranlarının gelişmiş analitik yöntemler uygulanarak arttırılması ve bu sayede şirketin karlılığına önemli katkı sağlanması hedefleniyor. Buna ek olarak uygulanacak çözüm Türkiye sigortacılık sektöründe uygulanan geleneksel anti-fraud yöntemlerine göre birçok avantaj sunuyor, bunlar organize suistimal vakalarının yakalanması için sosyal network analizlerinin kullanılması, mevcut hasar yönetim sistemi ile yapılacak online entegrasyon ve başta Sigorta Bilgi Merkezi'nin yayımladığı suistimal sonuçları olmak üzere çok farklı kaynaklardan gelen bilgileri modellemelerde kullanması olarak sıralanabilir.

## *CEO Cockpit App*

*With the CEO Cockpit application that we developed specifically with the senior level executives in the insurance industry in mind which is based on the "enterprise in notion" concept, Aksigorta senior management team can now access the KPIs, policy generation and claim data from everywhere via a user-friendly interface. Thanks to the advanced filtering and drill-down features of this application, it is possible to access any detail in breakdowns of channel, product, region and broker instantly and easily. With this application, which has already become one of the favorites of the senior executives, as Aksigorta, we became the champion in the Digitalization category at Sabancı Altın Yaka Awards organized for the seventh time this year.*

## *SAS Anti-Fraud Application*

*Tackling and preventing insurance fraud is one of the most important and primary agenda items of all insurance companies. As Aksigorta we've initiated a pioneering project in the industry by entering into cooperation with SAS with regard to preventing and tackling insurance fraud.*

*Built on SAS's "Fraud Framework" solution commissioned in April 2016, this system will help us increase fraud prevention rates in the comprehensive coverage and liability insurance categories using advanced analytical methods and make significant contributions to improve overall profitability levels. In addition, this new solution offers many advantages compared to other existing fraud prevention tools currently used in the insurance industry. these include the use of social network analysis tools to detect organized fraud cases, online integration with the existing claim management system and utilization of data mainly from fraud figures published by Insurance Information and Monitoring Center and other sources in analytical models developed for this purpose.*

* CIO, Anadolu Sigorta Genel Müdür Yardımcısı / *CIO Anadolu Sigorta*

# Mehmet **ABACI** *

# DİJİTAL BİLGİ DIGITAL INFORMATION

Dijital teknolojiler son yıllarda hızla hayatımıza girdi ve günlük yaşantımızda bile çok ciddi değişiklikleri de beraberinde getirdi. Dijital teknolojiler denildiğinde dört önemli trendin öne çıktığını düşünüyorum. Birincisi mobil, ikincisi sosyal ağlar, üçüncüsü analitik ve dördüncüsü ise bulut teknolojileri. Dijitalleşmeden bahsetmeden önce dijitalleşmeden ne anladığımızı ifade etmek isterim. Bizim için dijitalleşme, büyüme ve karlılığımızı önemli ölçüde artırmak için, bulunduğumuz dönem içerisinde yaygınlaşan ve önemi gittikçe artan teknolojilerden azami ölçüde faydalanmak demektir. Bu nedenle öne çıkan trendler kullanılarak müşteri deneyimini iyileştiren veya operasyonel verimlilik sağlayan her bir adımı dijitalleşmek olarak tanımlayabiliriz. Şirketimizin dijital stratejisini bu doğrultuda 2015 yılında oluşturduk.

Dijital stratejimiz kapsamında geçtiğimiz yıl içerisinde yaptığımız çalışmalara bakarsak;

**Kurumsal web sayfamızı** ve **bireysel internet şubemizi** müşterilerimize daha iyi hizmet etmek için yeniledik. 2010 yılından beri bu kanaldan satışını sürdürdüğümüz kasko, trafik sigortası, ferdi kaza sigortası ve DASK poliçesine ilave olarak yurt dışı seyahat ve güvenli gelecek ürünlerinin satışlarını da internet şubemiz içerisinden yapılabilir hale getirdik. İnternet şubemizi yenilerken amacımız internet üzerinden satış yapmaktan ziyade, müşterilerimize

*Digital technologies entered our lives very quickly in recent years and brought along major changes in our daily lives as well. Talking about digital technologies, I believe four important trends are at the forefront. The first one is mobile, second one is social networks, third one is analytics and the fourth one is cloud technologies. Before talking about digitalization, I'd like to first talk about what we understand from digitalization. For us, digitalization is making maximum use of currently available technologies that are getting more and more widespread and important and that help us improve our digitalization, growth and profitability. So we can define it as any step improves customer experience or offer operational efficiency by using the leading trends. We developed our company's digital strategy in line with this approach in 2015.*

*We can summarize our projects that we completed last year as part of our digital strategy as follows;*

*We updated* ***our corporate website*** *and* ***retail internet branch*** *in order to better serve our customers. In addition to comprehensive coverage, liability insurance, individual accident insurance, and DASK policies, which we can be purchased, online since 2010, our customers can now purchase travel-abroad insurance and safe-future products online too. Our goal when updating our Internet branch was to add functions that provide complementary services and*

sunduğumuz hizmetleri tamamlayıcı ve kullanıcı deneyimini iyileştirici fonksiyonlar eklemekti. Bu nedenle hasar dosya durumu görüntüleme özelliğine ek olarak, eksik evrakların internet üzerinden şirketimize ulaştırılabilmesi imkânlarını da sağladık.

Mobil dünyada ise **Sigortam Cepte** uygulamamızın altyapısını IOS ve Android işletim sistemli cihazlarda çalışacak şekilde yeniledik. Poliçe detayları, ödeme planı ve çıktı görüntüleme fonksiyonlarına ek olarak kasko ve konut poliçeleri için hızlı bir şekilde hasar ihbarı alınmasını sağladık.

Tabii ki iş ortaklarımızı da unutmadık. Öncelikle acentelerimiz için **Ofisim Cepte** mobil uygulamasını IOS ve Android işletim sistemli cihazlar için kullanıma açtık. Bu kapsamda acentelerimizin kendi üretim, hedef, yenileme, segment, ödül, duyuru ve sıralamalarını interaktif bir şekilde görüntüleyebileceği bir platform hayata geçirdik. Uygulamayı, satış kanalı sorumlularımızın ve yetkili şirket kullanıcılarının, istedikleri acente ile ilgili bilgi alabilecekleri şekilde yaygınlaştırdık.

Müşteri deneyimini yukarıda belirttiğimiz şekillerde iyileştirirken operasyonel süreçlerimizi de iyileştirdik. Poliçelendirme öncesi sahada risk değerlendirmesi yapan risk mühendislerimizin, kullandıkları matbu formları mobil ortama aktardık. **Riskpad** adını verdiğimiz bu uygulama ile; yer bilgisi, fotoğraf ve konum bilgisinin oluşturulan raporlara eklenmesini sağladık. Diğer yandan raporların değerlendirme esnasında hız ve kesinlik içerecek şekilde üretilmesini sağladık.

Bizim gibi elementer sigortacılık yapan bir şirket için veriler üzerinden analitik analizlerin hızlı bir şekilde yapılabilmesi çok önemlidir. Tarife yönetiminden, pazarlama stratejilerinin oluşturulmasına kadar birçok konuda analitik analiz yeteneklerimizi kullanıyoruz. Bunları gerçekleştirmek için kaynak sistemlerimizden verileri gerçek zamana çok yakın bir şekilde iş zekâsı ortamlarımıza aktarıyoruz ve buradan hızlı analizler yapabiliyoruz. Analitik altyapılarımızın çok güçlü olduğunu düşünüyoruz. Yine de bu alana yatırım yapmaya devam edeceğiz. Biz, poliçe yönetimi, temel muhasebe, ödeme ve tahsilat sistemlerimiz gibi birçok yeni uygulamayı devreye aldık. Verinin kaynağını oluşturan bu sistemlerde yaptığımız değişiklikler nedeniyle veri ambarımızda da 2016 yılında köklü değişiklikler yapmayı hedefliyoruz.

Müşteri deneyimini ve operasyonel süreçlerimizi iyileştirmek için adımlarımızı hız kesmeden atmaya devam edeceğiz.

*functions that improve user experience, rather than making sales online. Thus, in addition to the feature that allows online inquiries for claim files, we added a new feature that allows beneficiaries to send their missing documents to our company via Internet.*

*And in the mobile world, we updated the infrastructure of our **Sigortam Cepte** application and made it compatible with IOS and Android operating systems. In addition to policy detail, payment plan and output viewing functions, we added a new feature allowing quick receipt of claim notification for comprehensive coverage and house insurance policies.*

*Of course we didn't forget about our business partners. First of all, we made our **Ofisim Cepte** mobile application compatible with IOS and Android operating systems. In this regard, we brought to life a new platform that allows our agencies to view their own production, targets, renewals, segments, awards, announcements and rankings in an interactive manner. We made the application widespread so that our sales channel personnel and authorized company users can access information about any agency they want.*

*While improving customer experience as mentioned above, we also improved our operational processes. We transferred the paper forms used by risk engineers in the course of risk assessments in the field prior to policy creation, to mobile environments. With this new application called **Riskpad**, users can now add location information and pictures to the reports created. On the other hand, we improved the report structure to allow for improved speed and accuracy at the time of assessment.*

*For a company like us providing elementary insurance services, it is vital to be able to carry out analytical analyses on data very quickly. From tariff management to creation of marketing strategies, in a wide range of areas we use our analytical analysis competencies. To do this, we transfer data from our source systems at speeds very close to real time, to our business intelligence environment and we can conduct very quick analyses in this environment. We believe we have very powerful analytical infrastructure. But we'll continue to invest in that area. We commissioned numerous new applications including applications for policy management, basic accounting, payment and collections. Due to the updates we've made to our system that makes up the data source, we plan to make profound changes to our data warehouse in year 2016.*

*We'll continue to take action non-stop with a view to improving customer experience and our operational processes.*

* Bilgi Teknolojileri Bölüm Başkanı ve İcra Kurulu Üyesi / *CIO & Executive Committee Member*
AXA Sigorta

Ege **ÖRER** *

# AXA SİGORTA: TEKNOLOJİ YOLCULUĞU

## AXA SİGORTA: TECHNOLOGY JOURNEY

Sigorta sektöründe bilgi teknolojilerinin nimetlerininden faydalanma ve bu sayede ivmelenme hareketinin 2000'li yılların başında başlamasıyla birlikte el yordamı ve kas gücü ile yapılan birçok alanda tam otomasyona geçilmesi ile birlikte hem iç hem de dış kullanıcıların memnuniyetinin arttığını görürüyoruz. AXA Sigorta olarak bilgi teknolojilerinin dönüşümüne 90'lı yılların sonunda başladık ve ana sigortacılık uygulamalarımızı hayat ve hayat dışı şirketlerimiz için 2003 yılı itibarı ile tamamladık. 2005 yılında servis

*With the increased use of the benefits of technology in the insurance sector and the resulting acceleration in the sector after early 2000s, numerous tasks in the business processes of the industry that were previously done manually have been automated resulting in increased satisfaction on the part of both internal and external users. As AXA Sigorta, we stared our IT transformation in late 90s, and completed our main insurance processes in 2003 for our life insurance and non-life insurance companies. With the establishment*

tabanlı mimarinin kurulması ile dış entegrasyonlar ve yeni teknolojilere daha rahat uyum sağlama konusunda önemli bir adım attık. 2011 yılında dağıtım kanallarımızın hizmetine sunduğumuz web tabanlı kullanıcı önyüzümüz ile her yerden ulaşılabilir bir ortam sağlamış olduk. Milat kabul ettiğimiz bu yıllara paralel olarak geliştirmelerimiz ana paketlerin yanında yürüyen yardımcı uygulamalar ve dış kaynak kullanılarak hayata geçirilmiş uygulamaların iç kaynak kullanılarak baştan yazılması ile devam etti ve ediyor. Günümüzde kullandığımız uygulamalara baktığımızda iç kaynak kullanarak geliştirdiğimiz ve kaynak kodlarına sahip olduğumuz güncel teknolojilere sahip uygulamaların ağırlıkta olduğunu görmekteyiz. Süreç otomasyonu ve kağıtsız iş yapış şekline geçiş olarak tanımlanabilecek dönüşümümüz yıllar geçtikçe değişen ve gelişen teknolojilerin ışığında kendini adapte etmektedir. Özellikle internet kullanımı ve mobil cihazların yaygınlaşması, mobil internet hızının sürekli artarak gündelik ihtiyaçları mobil cihazlardan karşılayabilecek hale gelmesi ve kullanıcı profilinin de buna hızlıca adapte olması sonucunda şirket teknolojik hedeflerimiz de bu amaca paralel olarak değişmektedir. 2000'li yılların ilk yarısında dağıtım ağının online 7/24 çalışabilmesi nimet olarak kabul edilirken artık günümüzde hem müşterilerimizin, hem dağıtım ağımızın hem de iç kullanıcılarımızın ihtiyaçlarını bu mobil dünya üzerinde kolaylaştırabilecek çözümlere odaklanmış durumdayız.

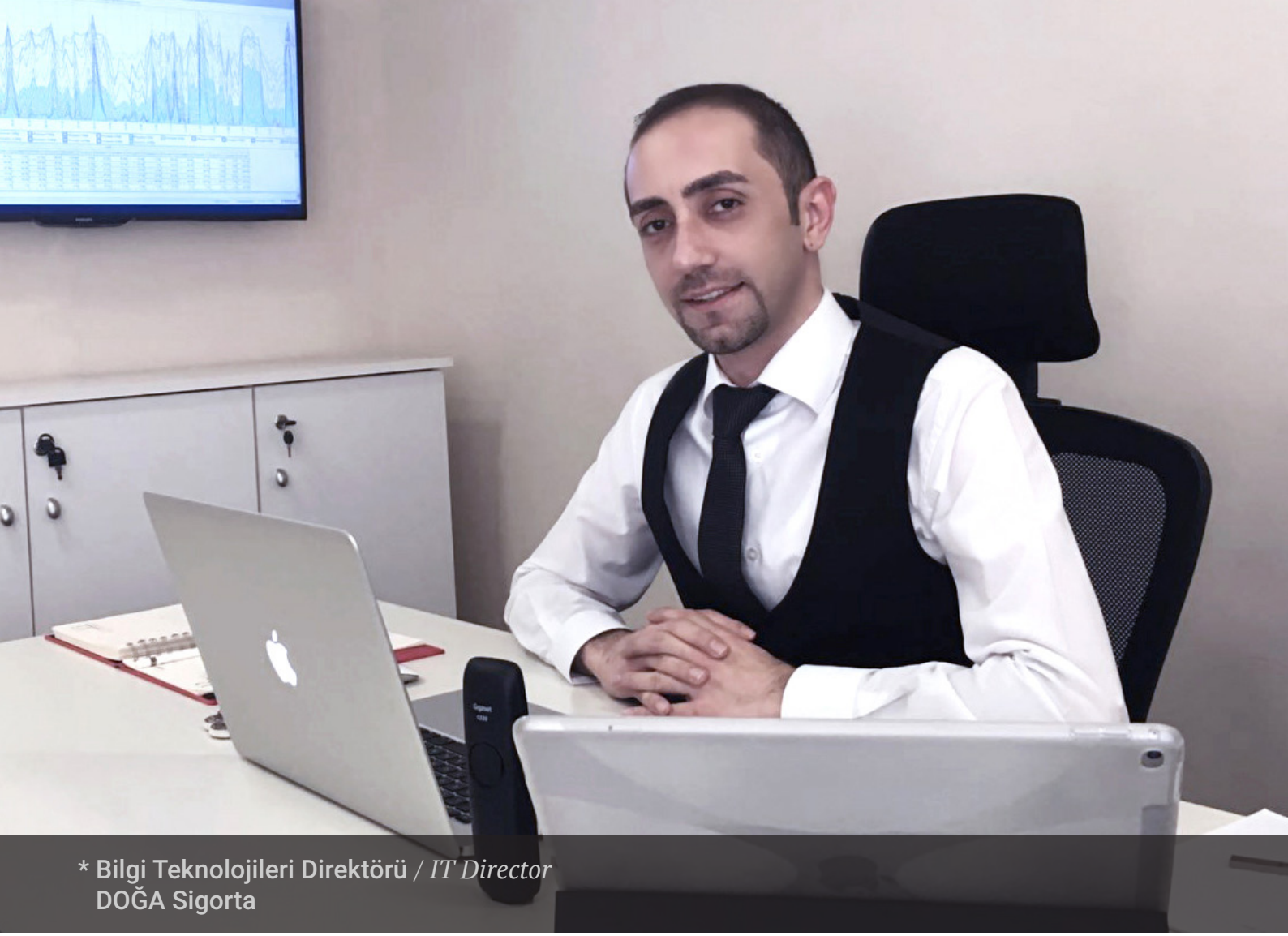
Dijitalleşme konusunda sadece müşterilerimiz ve dağıtım kanallarımız için değil, eksperler, tamirhaneler, avukatlar, tedarikçi firmalarımız gibi iş ortaklarımız ve iç kullanıcılarımız için de online çözümler yaratmaktayız. Anlaşmalı tamirhanelerimizde kameralı online ekspertiz, risk mühendisleri için tablet kullanımlı mobil uygulama, acentelerimiz için özellikle KOBİ sektörüne yönelik online ön ekspertiz sistemi yakın tarihlerde devreye aldığımız inovatif çözümlerimizin bir kısmıdır. Kendi kullanıcılarımız için işyeri dışında kullanabilmeleri için sunduğumuz mobil uygulama AXABiz izin talep ve onayı, satın alma talep ve onayı, fon yönetimiş işlemleri gibi birçok işlemi mobil cihazlar üzerinden parmak izi doğrulaması ile sağlamaktadır. Yine sektörün bir ilki olarak e-defter uygulamasına geçerek şirket adına yüksek tasarruf seviyelerini elde ettik.

2003 yılında kullanıma başladığımız veri ambarı ve veri madenciliği çözümlerinde bu yıl çıtayı bir üst seviyeye taşıyıp big data teknolojisi ile birlikte ileri seviyede veri analitiği kullanmaya başladık. Global gücün bir parçası olarak AXA'nın grup olarak önderlik ettiği ve yatırım yaptığı bu teknolojide ortak deneyimlerden faydalanarak yeni projeleri hayata geçirmeyi planlıyoruz. Bu grup inisiyatifinin devamı olarak lokal olarak da kendi "Data Lake"imizi kurarak bu konudaki AR-GE çalışmalarımızı ilerletmek 2016 projelerimiz arasındadır.

*of service-based architecture in 2005, we've taken a major step for easier adoption of new technologies and for external integrations. In 2011, with our new user front end, which we offered for use by our distribution channels, we developed an environment that can be accessed from everywhere. Parallel to these years, which we considered to be a millennium, our product development process continued with auxiliary applications supporting main packages and redevelopment of applications, which were originally commissioned using external resources, using internal resources. Looking at the applications we currently use, we see that applications, which utilize technologies that we developed using internal sources, the sources codes of which we have, are used predominantly. Our transformation, which we can be defined as a transition to process automation and paperless work procedures, adapts itself in light of the technologies that evolve and develop over time. Especially Internet use and proliferation of mobile devices, as well as increased mobile Internet speeds giving the ability to complete daily tasks on mobile devices, and resulting in the users to quickly adopt these changes, have caused our company to adapt its technological goals accordingly. While online operation of the distubution network was seen as a blessing in early 2000s, today we've focused on solutions that would facilitate the needs of our internal users and our distribution network.*

*In the area of digitization, we develop online solutions not only for our customers and distribution channels but also for our business partners like experts, repair shops, solicitors, and for our internal users. Among the innovative solutions we've commissioned recently are online expertise using cameras at partner repair shops, mobile application used on tablets for risk engineers, and the online pre-expertise system for our agencies and aimed at especially small and mid-sized businesses. Our new mobile application AXABiz gives the users the ability to complete numerous tasks such as permission request and approval, procurement request and approval, and fund management processes on their mobile devices using finger print verification. Also with our new application called e-defter (e-ledger), we've achieved high levels of savings for our company.*

*With the data warehousing and data mining solutions, which we started using in 2003, we raised the bar this year and started using advanced data analytics based on big data technology. By utilizing our company's global experience in this technology, which is pioneered by AXA group at the global level, we're planning to commission new projects. As a continuation of this group initiative, we're planning to establish our own Data Lake and start working on R&D in 2016.*



* **Bilgi Teknolojileri Direktörü** / *IT Director*
**DOĞA Sigorta**

Gökhan **ÇETİN** *

# GÜVEN DOĞASINDA VAR

## TRUST IS OUR NATURE

Güven vermenin esas olduğu sigortacılık sektöründe, 'Güven Doğasında Var' sloganıyla öne çıkmakta olan Doğa Sigorta olarak, teknoloji ve sigortacılık alanlarındaki tüm gelişim ve değişimleri yakından takip etmekte ve analizler yapmaktayız. Yaptığımız bu analizler neticesinde, bizler adına en uygun olan her türlü yazılımsal ve donanımsal gelişimi, kullanmakta olduğumuz çalışma ortamı dışında yarattığımız test ortamlarında incelemekte ve bizlere sağlayacağı fayda ve getiriyi göz önüne alarak raporlar hazırlamaktayız. Bu raporlar ışığında, daimi gelişim ve büyüme sürecinde olan sistemler üzerinde çalışmakta ve kurgulamalarımızın tamamını, gelişim ve değişimlere açık olarak planlamaktayız.

Bilginin, büyük önem kazandığı dünyada, en büyük kaynak teknolojik gelişimiyle internet dünyası olmuştur. Şu an ge-

*In the insurance industry where giving confidence is essential, Doğa Sigorta is at the forefront with its slogan of "Trust is our nature", and as Doğa Sigorta we follow closely all developments and changes taking place in the areas of technology and insurance and carry out analyses. As a result of these analyses we carry out, we assess all kinds of software and hardware development within the test environments we create outside our actual work environment and prepare reports outlining the benefits and gains they would provide for us. In light of these reports, we work on continuously developing and expanding systems and plan all our configurations with perspective that is open to developments and changes.*

linen durumda, teknolojik devrim sayesinde her türlü bilgiye hiç zorlanmadan evimizde ya da iş yerimizde ve hatta cep telefonlarımız ile anında ulaşabilmekteyiz. İnternet sayesinde çalışma ortamlarımıza da anlık olarak erişebiliyor ya da sosyal hayatımıza ait işlemleri anlık olarak yapabiliyoruz. Bu duruma istinaden, yapılan işlemlerin güvenilir olarak yapılabilmesi ve işlemlere ait verilerin muhafaza aşamasında tüm alanların kontrol edilmesi, vazgeçilemez bir durum olmuştur. Bu durum sigortacılık alanında da, tüm kişi ve kurumların yaptıkları işlemler neticesinde, özel ve aynı zamanda işlemsel veriler içerdiğinden, en önemli konular arasında yer almaktadır.

Sigortalı ve sigortacı arasında köprü oluşturan bilgi sistemlerinin, üstlendiği kurgu bakımından, özerklik ve önem arz eden bilgiler içermesi nedeniyle, korunması ve muhafazası edilmesi büyük önem taşımaktadır.

Bu bilgilere dış kaynakların erişiminin engellenebilmesi ve amacı dışında kullanılmasının önlenmesi için yapılan çalışmaların sürekli ve devamlı olmasıyla teknolojiyi yakından takip eden ve değişimlere karşı eş zamanlı olarak karşılık verebilecek esneklik içeren yapı da olması gerekmektedir.

Doğa Sigorta, bilgi teknolojileri alanında dünyanın önde gelen firmalarıyla partnerlik yapması ve güvenlik sistemlerine verdiği önemle, tüm üye ve birlikte çalışmakta olduğu kurumların verilerini, Doğa Sigorta Bilgi Teknolojileri departmanı tarafından geliştirilmiş özel bir şifreleme sistemiyle şifrelemektedir. Bu bilgileri, daimi olarak güncellenen ve yapısal olarak 7 gün 24 saat izlenmekte olan bir güvenlik sistemi ile Doğa Sigorta güvencesi altına almaktadır. Aynı zamanda yapılan işlemlerin tamamında, özel bir loglama sistemi sayesinde, yapılan tüm işlemler kaydedilmekte ve bilgi teknolojileri güvenlik birimi tarafından belirli periyotlarla ilgili kayıtlar incelenerek, en optimum çözümler üzerine durmaksızın çalışılmaktadır. Kullanmakta olduğumuz ve geliştirmeler gösterdiğimiz tüm sistemlerimizin, teknolojik altyapı ve sigortacılık anlamında ilgili mercilerce dikkat çekmesi ve sigortacılık sektöründe gerçekleştirdiğimiz yenilikler sebebiyle ödüllere layık görülmesi, kurgulamakta olduğumuz sistemlerin kararlılığının ve doğruluğunun anlaşılmasında büyük rol oynamıştır.

Doğa Sigorta Bilgi Teknolojileri ekibi olarak, en doğru stratejiyi belirleyerek, sektörümüzün ilerlemesinde ve gelişmesinde paydaş olmak, vizyonumuzun en üst sıralarında yer almaktadır.

*In today's world where information is of utmost importance, Internet has become the biggest resource with its technological advancements. At this point where technology has brought us, we can easily access all kinds of information from our home or office using our smartphones instantly thanks to the technological revolution. And thanks to Internet, we can also access our work environments instantly or do things related to our social life immediately. Accordingly, ensuring security of these actions and ability to control all areas at the stage of storage of data has become a major requirement. And this is among the most important issues in the insurance industry as well, as it encompasses confidential and operational data of individuals and organizations in the sector.*

*Because the information systems that serve as a bridge between the policyholder and the insurance company, store information that is private and important, their protection is of utmost importance.*

*The efforts aimed at preventing unauthorized third party access to and use of such information, should be both sustainable and have a structure that allows enough flexibility to follow and respond instantly to any technological change.*

*With its partnerships with the leading information technology companies in the world and the emphasis it places on the security systems, Doğa Sigorta uses a special encryption system developed by its own information technology department. And Doğa Sigorta ensures 24/7 ultimate security of all transactions using a special logo placement system and stores all data. Security unit of the IT department also checks these records at regular intervals and works continuously on the most optimum solutions. All of our security systems which we have developed and which are currently being developed have attracted the attention of relevant organizations related to the insurance sector and have been awarded for the innovations we've introduced to the insurance sector. And these have played a great role in ensuring public appreciation of the profitability and correctness of all systems we developed.*

*As Doğa Sigorta Information Technology team, one our main missions is to act as a main stakeholder contributing to the advancement and development of our strategy by determining the best strategy.*

* Bilgi Teknolojileri Direktörü / *IT Director*
ERGO Türkiye

Bülent **DAĞ** *

# ERGO TÜRKİYE: "DİJİTAL DÖNÜŞÜM YOL HARİTAMIZ"

## ERGO TURKEY: "DIGITAL TRANSFORMATION ROAD MAP"

Hızla değişen ve gelişen teknoloji, hiç şüphesiz sigorta sektörünü de etkiliyor, değiştiriyor, dönüştürüyor. Ana hissedarımız Munich Re ve ERGO Grup, büyük bir yatırım ve özel bir ekip ile sigorta sektöründeki dijitalleşme süreçlerini yakından takip ediyor. Grubumuz, dijitalizasyon konusundaki tüm inisiyatifleri destekleyerek, grup içi sinerjiyi artıracak nitelikte projeler yürütürken, biz de ERGO Türkiye olarak "Dijital Dönüşüm Yol Haritamız" çerçevesinde **InSyst** ve **iMonitor** adını verdiğimiz iki önemli proje yürütüyoruz.

ERGO Türkiye olarak, söz konusu projeleri odak alanımıza alırken, biz dijitalleşmeyi acentelerimizi en iyi çözümlerle destekleyerek onlara rekabette avantaj sağlamak olarak algılıyoruz. Bu çerçevede, konuyu salt IT sistemlerinde yapılacak geliştirmeler ya da süreçlerin otomatize edilmesi olarak değerlendirmiyoruz. Bizim için dijitalleşme iş yapma biçimimizin acente ve müşterilerimizin beklentilerinin ötesinde yapılandırılması ve bunun teknolojik çözümlerle fark yaratan bir noktaya taşınması.

*Rapidly advancing and changing technology undoubtedly influences and changes the insurance industry as well. Our main shareholder Munich Re and ERGO Group, follow the digitalization process of the insurance industry closely with its team of experts and make investments in this area. While our group supports all initiatives in the area of digitalization and develop projects that would improve synergy inside the group, we as ERGO Turkey, have initiated two major projects called InSyst and* ***iMonitor*** *as part of our "Digital Transformation Road Map".*

*As ERGO Turkey, as we focus on the projects in question, we perceive digitalization as achieving competitive advantage by supporting our brokers with the best technological solutions. In this regard, we don't see digitalization only as improvements in the IT systems or automation of systems. For us, digitalization is about configuring the way we make business in a manner that would surpass the expectations of our brokers and customers and about offering technological solutions that would distinguish our company from competition.*

Detaylandıracak olursak; **InSyst**, ERGO Türkiye'nin yeni teknoloji ve kullanıcı deneyimleri ışığında yeniden oluşturduğu bilgi sistemleri altyapısı. Bu yeni altyapı ile birlikte kullanıcılarımıza daha hızlı ve kesintisiz hizmet sunmayı hedefliyoruz. Acentelerin bilgi teknolojileri alanındaki ihtiyaçlarını temel alarak kurgulanan yeni sistemde; kolay ara yüzler ve sadeleştirilmiş iş süreçleri ile kullanım kolaylığı sağlanırken, mobil teknolojilere daha kolay uyum sağlanabilmesi de mümkün olacak. Bu açıdan InSyst; acente odaklılığı iş yapış modelinin merkezine alan ERGO için teknolojik anlamda stratejik öneme sahip bir yatırım niteliğinde.

Kasım 2015'te Düsseldorf'ta düzenlenen ve tüm grup şirketlerinin dijitalizasyona ilişkin çözümlerini birbirleriyle paylaşmalarına olanak sağlayan "Digital Market Place" etkinliğinde de ERGO Türkiye olarak "Insyst" projemizle yer aldık.

**iMonitor** ise, **ERGO** sistemiyle direkt olarak bağlantılı çalışan, acentelerin prim üretim, hedef gerçekleştirme, yenilemesi gelen poliçe adetleri, hasar prim oranı gibi üretim ve karlılık kalemlerini doğrudan ilgilendiren bilgilerine anlık olarak ulaşmasını sağlayan bir raporlama aracı. Tabletler ve web üzerinden çalışan **iMonitor, ERGO** sisteminde kesilen her poliçenin anlık olarak kendi sistemine aktararak, acentenin üretimini, hedef gerçekleşmesini takip edebilmesini sağlıyor.

ERGO Türkiye'de Dijital Dönüşüm için atılan önemli adımlar:

- 2014 ortalarında devreye aldığımız **Fraud** çözümümüzle hasar yönetiminde yeni bir yaklaşım geliştirdik.
- 2015 yılında uygulamaya başladığımız acente dashboardu "**iMonitor**" çözümü ile acentelerimize performanslarını anlık olarak takip edebilecekleri mobil bir platform sağladık.
- Geliştirmesi devam eden yakın zamanda belirli ürünler için devreye aldığımız yeni teknolojilerle geliştirilmekte olan temel sigortacılık çözümümüz "**InSyst**" ile hem modüler hem de kolayca mobile entegrasyonu yapılabilecek bir çözüme sahip olacağız.
- Şu anda yürütmekte olduğumuz altyapı yenileme "**ITIS**" projemizle mevcut altyapımızı bizi daha ileriye götürecek ve sunduğumuz hizmetlerin kalitesini artıracak şekilde tasarlayarak yenileyeceğiz.
- Yakın bir zamanda başlayacağımız yeni bir projeyle acentelerimize ve satış ekibimize ihtiyaç duydukları bilgiyi, istedikleri anda ve yerde sağlayacak bir platformu oluşturacağız.
- Entegre ve daha hızlı hizmet vermemizi sağlayacak backoffice çözümlerimizi yenileyeceğiz.

***InSyst** is ERGO Turkey's new information systems infrastructure, which it created in light of new technologies and user experiences. With this infrastructure, our goal is to offer faster and seamless service to our users. In this new system, which was configured based on the brokers' information technology, needs, we offer simple interfaces and simplified business processes as well as ease of use and easier access to mobile technologies. In that sense, InSyst is a technology investment with strategic significance for ERGO that places "focus on the brokers" in the center of the way it conducts business.*

*And as ERGO Turkey we participated with our "Insyst" project, at the "Digital Market Place" event organized in Dusseldorf in November 2015 and allows all group companies to share with each other, their digitalization solutions.*

*And **iMonitor** is a reporting tool that operates directly with the **ERGO** system and allows brokers to access production and profitability items such as premium generated, target realization, number of policies to be renewed, and claim-premium ratios of the brokers.*

***iMonitor** is available both on mobile devices and desktops and allows the brokers to transfer every policy created in the **ERGO** system to their own systems, thereby helping the brokers to track their own production and target realization levels.*

*Important steps taken by ERGO Turkey towards Digital Transformation:*

- *With our **Fraud** solution, which we commissioned by mid 2014, we brought a new approach to claim management.*
- *With our **iMonitor** solution, a dashboard application for brokers, that we commissioned in 2015, we offered the brokers a mobile platform whereby they can track their performances in real-time.*
- *Our basic insurance solution **InSyst** which we commission for certain products with new technologies which are currently in the product development phase, will give us a solution that is both mobile and can be seamlessly integrated to mobile devices.*
- *With our infrastructure upgrading project **ITIS**, which is currently underway, we'll upgrade our infrastructure in a manner that would help our company progress and improve the quality of the services we provide.*
- *With a new project, which we'll start soon, we'll be offering our brokers and sales team a platform that will provide them the information they need at any time and anywhere.*
- *We'll upgrade backoffice solutions that will allow us to provide integrated and faster services.*

* Bilgi Teknolojileri Müdürü / *IT Manager*
Generali Sigorta

Emre **BİLGİN** *

# SİGORTA SEKTÖRÜNDE YENİ TEKNOLOJİLER VE DİJİTALLEŞME

## NOVEL TECHNOLOGIES IN THE INSURANCE INDUSTRY AND DIGITALIZATION

Generali Sigorta Türkiye'deki sigortacılık faaliyetlerine Osmanlı Dönemi'nde başladı ve 1989'dan beri de bugünkü adıyla elementer sigortacılık faaliyetlerini sürdürmeye devam etmekte. Bu geçmişiyle %100 İtalyan sermayeli Türkiye'nin en köklü sigorta şirketi diyebiliriz.

Generali Sigorta 2013 yılında Türkiye'deki faaliyetlerine "değişim ve dönüşüm" stratejisi ile önemli bir başlangıç yaptı. Generali Grup'tan aldığı güçle Türkiye'deki yatırımlarına devam ederek, doğru kanal üzerinden doğru müşteriye doğru sigortacılık çözümlerini doğru fiyatlama politikası ile sunan sektörün yenilikçi ve dinamik sigorta şirketi olmayı hedef olarak belirledi.

Bu hedeflere ulaşmak yeni teknolojileri hayata geçirmeyi ve digital dönüşüm sürecini başlatmayı şart koşuyordu. Generali Sigorta'yı geleceğe taşıyacak, farklı dağıtım kanallarını destekleyecek, çok daha fazla sigortalıya çok daha kısa sürelerde hizmet verebilmeyi sağlayacak bir teknolojik altyapıya sahip olunmalıydı. Dolayısıyla 2013 yılından itibaren bu amaçlara hizmet edecek bir dizi yeni teknolojik yatırım kararı da ardı sıra geldi ve tüm BT altyapısı yeniden şekillendirildi. Temel sigor-

*Generali Sigorta started its insurance business during the Ottoman state era and since 1989, the company continues to provide elementary insurance services under its current name. It is a 100% Italian investment and is also Turkey's most profound insurance company.*

*In year 2013, Generali Sigorta made a new start for its insurance operations with its "change and transformation" strategy. With the strength it takes from Generali Group, it continued its investments in Turkey and set its goal as becoming the innovative and dynamic insurance company of the sector that offers the right insurance solutions at best prices to the correct customers via the right channel.*

*Reaching these goals required commissioning new technologies and initiating the digital transformation process. There had to be a technological infrastructure that would carry Generali Si- gorta to future, support different distribution channels, and give us the ability to provide faster service to more customers. Thus, a series of new technological investment decisions to serve this purpose came one after the other after year 2013 and*

tacılık yazılımını ve bu yazılımın gerektirdiği donanım ve altyapı ihtiyaçlarını değiştirmekle işe başladık. "Genersis" adını verdiğimiz projemizle, son teknolojiye sahip entegre, parametrik ve tamamen web tabanlı bir sistem oluşturduk. Hemen arkasından online satış ve CRM projelerini hayata geçirdik. Tüm bu çalışmalar onlarca fiziksel ve sanal sunucuların bulunduğu bir donanım parkı, güçlü network sistemleri, data hatları ve telefon sistemleriyle desteklendi. Digital dönüşüm sürecinin başlamasının üzerinden iki yıl gibi bir süre geçmeden 7*24 kesintisiz hizmet veren bir altyapı ve uygulama desteğini sağlamış olduk. Böylece acentelerimiz ve satış temsilcilerimiz teklif ve poliçe düzenleyebilme hızını artırdı. Direkt satış kanalları üzerinden birkaç dakika içinde teklif, poliçeleştirme yapabilir olduk. Risk değerlendirme süreçlerimiz hızlandı.

Koyulan hedefler doğrultusunda , ortaya çıkan iş ve teknoloji ihtiyacı, içinde bulunduğumuz digital dönüşüm çağının gereklerini yerine getirmemizi de zorunlu kılmış oldu ve bu paralelde süreç ilerledi. Bu dönüşüm sadece teknolojik altyapıların dönüşmesi demek değil elbette, şirketin tüm çalışanlarıyla beraber katıldığı bir dönüşüm sürecini de anlatıyor. Yeni birimlerin kurulması, mobil uygulamaların hayata geçirilmesi, dinamik web sitesi yönetimi, sosyal medyanın özellikle satış ve reklam argümanları olarak kullanılmaya başlanması yine bu dönüşümün önemli köşe başlarını oluşturdu.

Buraya kadar bahsettiğimiz digitalleşme süreci bir yandan devam ederken elbette yeni başka yatırımları da devam ettirmeyi gerektiriyor. Bunlardan en önemlisi güvenlik. Digital dönüşüm kurumun siber dünyaya açılmasıyla eşdeğer bir anlam taşıdığı için güvenlik çözümlerinin hayata geçirilmesi gerekiyordu ve bunu gerçekleştirdik.

Bu yıl projelerimiz arasında acente portalinin oluşturulması, doküman ve süreç yönetimi projesinin hayata geçirilmesi , BI ve raporlama projelerine ağırlık verilmesi, desktop sanallaştırma yer alıyor.

Digitalleşme, BT yöneticileri olarak bizlerin yenilikçi fikir ve projelere odaklanmamızı gerektiriyor. Geleneksel BT altyapıları artık yerlerini tamamen sistemsel, otomatik işleyen yapılara bıraktı. Tüm yenilikleri takip etmek, BT sektöründe hizmet veren kurumlarla ilişkilere imkan tanıyarak yeni çözümleri öğrenmek, özellikle sektör içinde farklı BT yöneticileriyle görüş alışverişlerinde bulunmak digitalleşmeyi hızlandırmak adına oldukça önemli.

Generali Sigorta olarak önemli bir avantajımız da elbette globalde devam eden projeler. Giyilebilir teknolojiler, big data, telematic gibi projeler Generali bünyesinde devam eden projelerden sadece birkaçı. Bu teknolojilerle müşteriye özel sigorta çözümlerinin sunulması ve risklere karşı daha uygun fiyat politikası geliştirilmesi hedefleniyor. Bu projeler önümüzdeki dönemlerde bizim digitalleşme yol haritamızın da içeriğini oluşturuyor.

Sigorta sektörünün yeni teknolojiler ve digital dönüşüm stratejileri içinde önümüzdeki günlerde daha da hızlı gelişmeler içinde yer alacağı mutlaktır.

*the whole IT infrastructure was restructured. We started by changing the elementary insurance software and the hardware and infrastructure requirements that this software system necessitated. With our project titled "Genersis", we developed an integrated, parametrical and completely web-based system. And then we initiated the online sales and CRM projects right after that. All these efforts were supported with a hardware park comprising dozens of physical and virtual servers, powerful network systems, data lines and phone systems. Within less than two years after the initiation of the digital transformation process, we set up an infrastructure and application support system that can provide 24/7 uninterrupted service. This way our brokers and sales representative have been able to increase their quote and policy arrangement speeds. We are now able to provide quotes and policies via only minutes via direct sales channels. Our risk assessment processes have been shortened.*

*In line with the targets we set, the prevailing business and technology need made us have to meet the requirements of the current digital transformation age and the process continued accordingly. This transformation does not only mean transformation of technological infrastructure of course, but it is rather a transformation process that the company enters into with all its employees. Among the major corner stones of this transformation are establishment of new units, commissioning of mobile applications, dynamic website management, and utilization of social media tools especially for sales and advertising purposes.*

*The digitalization process we've talked about so far still continues and it of course requires other new investments. And the most important one is security. Because digital transformation also means that the organization has to open itself to the cyber world, we had to bring to life certain security applications and we did that.*

*Among this year's projects are creation of the broker portal, project for document and process management, IT and reporting projects and desktop virtualization projects.*

*Digitalization requires us-the IT managers- to focus on innovative ideas and projects. Traditional IT infrastructures have been totally replaced with systematic and automated structures. In terms of speeding up the digitalization process, it is vital to follow innovations closely, placing emphasis on organizations providing service in the IT industry and to learn about new solutions, and to exchange ideas with different IT managers especially in the sector.*

*As Generali Sigorta another major advantage we have is that we have project continuing at the global level. Projects like wearable technologies, big data and telematics are only a few of the projects that are currently underway within Generali Group. With these technologies, we aim to developed custom insurance solutions for our customers and to develop better pricing policies tailored to different risk levels. These projects also make up our digitalization road map for the coming term as well.*

*Insurance industry will definitely experience even faster changes with regard to new technologies and digital transformation strategies.*

* BT ve Ar-Ge Grup Başkanı / *IT and R&D Group Manager*
SBN Sigorta

Naci **KARABIYIK** *

# SBN İLE TEKNOLOJİ

## TECHNOLOGY WITH SBN

Şirketimiz 1990 yılında Ticaret Sigorta A.Ş. adıyla kurulmuştur. 2007 yılında ise Şekerbank T.A.Ş. Personeli Munzam Sosyal Güvenlik Sandığı Vakfı tarafından satın alınarak, SBN Sigorta adıyla faaliyetlerine devam etmektedir.

SBN Sigorta olarak elementer sigortacılık alanında faaliyet göstermekteyiz. Yangın, Deprem, Oto-Branşı, Ferdi Kaza, Mühendislik, Nakliyat, Mesleki Sorumluluk ve Tarım temel branşlarındaki ürünlerimizle, banka ve acente kanalında 1000'den fazla satış noktası ile müşterilerimize hizmet vermekteyiz.

*As SBN Sigorta, we provide elementary insurance services. Our company was established in 1990 under the name Ticaret Sigorta A.Ş. And in 2007, it was bought by Şekerbank T.A.Ş. Personeli Munzam Sosyal Güvenlik Sandığı Vakfı in 2007, and has been operating under that name since SBN Sigorta.*

*We serve our customers with over 1000 sales points via banks and brokers and with our fire, earthquake, automobile, personal accident, engineering, transportation, occupational liability and basic agricultural insurance products.*

Sigortacılık sektörü; farklı sektörlerden, meslek gruplarından, eğitim ve yaş grubundan çok geniş müşteri yelpazesine hizmet vermektedir. Ürün ve müşteri segmentindeki bu denli farklılık, dinamik bilgi teknolojileri uygulamalarını ve buna uygun altyapı yatırımlarını zorunlu kılmaktadır.

Bu vizyon ile; bir yazılım firması ile ortak çalışma yürüterek, elementer sigortacılık yazılımı INSURA'nın analiz, tasarım ve kodlama çalışmalarını tamamlayarak 2010 yılında devreye aldık. Analiz ve karar aşamasındaki kriterlerimiz,

- Tek noktadan yönetilebilen web tabanlı bir uygulama olması
- Acente ve kullanıcı bazlı yetkilendirme,
- Ürün yapım ve revizyonundaki esneklik ve kolaylık, fiyatlama ve tarifelendirme konusunda esnek olması
- Hasar, muhasebe, reasürans modüllerini içermesi idi.

INSURA yazılım ile birlikte, ayrıca müşterilerimize de online teklif, kendi hasar bilgilerini görüntüleyebilme gibi hizmetler vermeye başladık. Bu hizmetleri, kurumsal web sayfamız üzerinden veriyoruz ve müşteri memnuniyetinin de arttığını görmekteyiz.

Günümüz ihtiyaçlarından olan mobil cihazlar üzerinden hizmet vermek için çalışmalara ve planlamalara devam etmekteyiz. Bunun da müşteri memnuniyeti için çok önemli bir unsur olduğunu düşünmekteyiz.

INSURA yazılımı günün ihtiyaçlarına uyum sağlayacak şekilde, yeni teknolojileri kullanarak devamlı geliştirilmekte ve kullanıcı dostu arayüzleri ile hizmet vermeye devam etmektedir. SBM ile de, online olarak poliçe ve hasar bilgilerinin transferi yapılmaktadır. SBM'nin son yıllarda yaptığı teknoloji yatırımları ve uygulamalar, sektöre yön verici ve öncü niteliğindedir. Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi, sigorta şirketlerinin vazgeçilmez destekçisi ve özdeşleşmiş ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir.

Ocak, 2016 tarihi itibariyle, tüm bilgi işlem altyapımız; Veri Depolama (storage), yeni jenerasyon uygulama sunucuları, veri tabanı sunucuları, mail server, yedekleme sistemi, felaket yönetim merkezi, güvenlik donanım ve bu platformlarda çalışan yazılımlar yenilenmiştir. Mevcut raporlama sistemimiz de, sektörün ve şirketimizin ihtiyaç duyduğu raporlamalar göz önünde bulundurularak yeniden projelendirilmiş ve BI sistemi çalışmalarına başlanmıştır.

İnternet, network altyapısı günün hız ve veri yoğunluğu kapasitesini karşılayacak şekilde yenilenmiştir.

*Insurance industry serves a wide array of customers from different industries, occupational groups, education backgrounds and age groups. Such diversity in product and customer segments, requires utilization of dynamic information technology applications and related infrastructure investments.*

*With this vision, in collaboration with a software company, we completed the analysis, design and coding phases of INSURA, the elementary insurance software and commissioned it in 2010. Our criteria at the analysis and decision phase were:*

- *It is a web-based application that can be managed from a single location*
- *Provides broker and user-based authorization,*
- *Offers flexibility and ease of use in terms of product development and revisions, and flexibility in pricing,*
- *Provides claim, accounting, reassurance modules.*

*With INSURA software, we also started to provide new services to our customers such as getting online quote, and the ability to view one's own claim information. We provide these services via our corporate web page and we see an increase in customer satisfaction.*

*We continue working on new projects in order to provide services via mobile devices, which are among the basic necessities of our times. And we believe that to be a very important determinant of customer satisfaction as well.*

*INSURA software is continuously developed by utilizing the latest technologies to meet the technological requirements of the time and continues to serve our customers with its user-friendly interfaces. And with Insurance Information and Monitoring Center (SBM), we share policy and claim information online. The technology investments and applications developed by SBM in recent years, are leading projects that set the direction of the industry. Insurance Information and Monitoring Center has become an indispensible supporter of insurance companies.*

*As of January 2016, our whole information technology, data storage, new generation application servers, database servers, mail servers, backup systems, disaster management center, security hardware and software working on these platforms have been upgraded. And our existing reporting system has been upgraded in light of the report categories needed by our company and information processing works have been started.*

*Internet and network infrastructure have been upgraded to meet the current speed and data load capacities.*

* **Bilgi Teknolojileri Grup Müdürü** / *IT Group Manager*
Ziraat Sigorta & Ziraat Hayat Emeklilik

Nurcan **TUNÇDÖKEN** *

# GELECEĞİNİZ VE GÜVENCENİZ İÇİN DAHA FAZLASI

## WE OFFER MORE FOR YOUR FUTURE AND SECURITY

Çağımız **dijital çağ**, bilgi çağının bireylere, toplumlara ve şirketlere getirdiği yeniliklerden, değişikliklerden sigortacılık da etkileniyor.

*We are in the digital age, and insurance industry as well is affected from the innovations offered by digital age to individuals, public and the companies.*

Sigorta şirketlerinin dinamik finans sektörünün birer parçası olarak yüksek teknolojik değişebilirlik ve adaptasyon yeteneklerinin olması sektörün gelişimi açısından olmazsa olmaz önemde bir konu. Bilgi teknolojisi yatırımları insan kaynağı yatırımları kadar şirketlerin bugünkü ve gelecekteki hayatları açısından önemli olmaya başlamıştır.

Ziraat Sigorta ve Ziraat Emeklilik şirketlerimiz bu kabul çerçevesinde bilgi teknolojisi alanındaki yatırımlarını ve dijital dönüşüm çalışmalarını büyük bir özenle devam ettirmektedir.

Şirketlerimizin dijitalleşme yolunda gerçekleştirdiği ve yapmaya devam ettiği çalışmaların kısa bir özetini paylaşacağım, bu çalışmalar banka sigortacılığı modelini başarıya götüren teknolojik dönüşümün reçetesi olarak tanımlanabilir.

## Entegrasyon çalışmaları

Sigortacılık sektörü, yakın bir döneme kadar rekabet tarzı olarak fiyat bazlı bir strateji izlemiştir. Fiyat düşürülerek pazarlama yapılması dönemi artık sona ermiştir. Yeni ekonomide asıl hedef sigorta fiyatından ziyade müşterinin istek ve ihtiyaçlarını tam olarak karşılayacak nitelikte sigorta ürünlerinin sunulması olmalıdır.

Ziraat Bankası şubeleri üzerinden sunduğumuz hizmetlerde, ihtiyaç ve risk analizini entegrasyon sağladığımız sistemler üzerinde gerçekleştiriyoruz. Sigortalanacak varlığın ekspertiz sonuçlarının entegre edilmesiyle başlayan süreç, SBM, Dask, Tarsim, Emeklilik Gözetim Merkezi gibi kurumlarımızın sağladığı veriler ile analiz edilerek **müşterimizin ihtiyacı** olan ürünü belirleyip doğru fiyatlama ile şube personelinin minumum efor harcayarak farklı tahsilat enstürmanlarıyla satışı gerçekleştirmesi ile sonuçlanmaktadır.

## e-learning eğitimler

Şirketlerimizin acentesi olarak faaliyet gösteren banka şubelerinde çalışan personelin sigortacılık ve bireysel emeklilik konularında eğitilmesi ve güncel bilgiler ile donatılması müşterilerimizin sorularına cevap verebilmeleri, yasal yükümlükleri yerine getirebilmeleri için eğitim almaları çok önemli. Özellikle bankacılık faaliyetleri içerisinde bu zamanı planlamak ve asgari maliyetler ile yönetmek için e-learning sistemlerini kurduk. Bu eğitimler sonucunda yaklaşık 9600 çalışanın SEGEM sertifikası, 4000 personelin ise Bireysel Emeklilik Sertifikası alması sağlanarak, sigorta sektörüne eğitim konusunda önemli bir katkı sağladık. Bu kapsamdaki çalışmalarımızı devam ettiriyoruz.

*It is vital for the development of the sector, for insurance companies, which are part of the finance industry to have technological adaptation skills. Information technology investments have become at least as important as human resources investments, for the current and future lives of insurance companies.*

*In line with this perspective, Ziraat Sigorta and Ziraat Emeklilik continue their IT investments and digital transformation projects in full throttle.*

*I will be sharing with you a short summary of the projects that have been developed and continue to be developed by our companies. These projects can be seen as the prescription for the technological transformation that will help the bank insurance model to be successful.*

## *Integration Efforts*

*Until very recently, competition in the insurance industry was based on price-based competition. The era of decreasing prices to gain market share is over. In the new economy, the real goal should be offering high quality insurance products that will meet customer needs and expectations fully rather than lower prices.*

*For the services we provide via Ziraat Bank branches, we carry out need and risk analysis on the systems that we integrated. The process which starts with the integration of the expertise results for the asset under coverage, is analyzed based on the data provided by Insurance Information and Monitoring Center (SBM), Dask, Tarsim, and Pension Monitoring Center and the product needed by our customer is determined after which the product is sold with correct pricing via different collection tools with minimum effort of the branch personnel.*

## *e-learning trainings*

*Training of the personnel working at bank branches that serve as brokers for our companies in the areas of insurance and personal retirement, and equipping them with current information and skills is very important in terms of helping them answer the questions from customers more effectively and act in line with legal requirements. We set up the e-learning system especially for planning the training process as part of the banking operations and for managing them with minimum cost. As a result of these trainings around 9600 employees received SEGEM certificates and 4000 personnel received Personal Retirement Certificate and we made a big contribution to the insurance industry in terms of training. And we continue to work on different training projects as well.*

## Karar Destek Sistemleri

Bilindiği üzere, raporlama araçları ve veri madenciliği, kurumsal verilerin değerlendirilmesinde ve yöneticilere anlamlı bilgiler sunulmasında önemli rol oynamaktadır.

Ölçme ve değerlendirmeyi sağlayan sürekli yenilenen KPI'lar belirlenerek büyük veriler ile analiz yapma ortamları sağlanmıştır .

Artık bilginin saklanması yerine paylaşılması ve paylaşıldıkça artacağı görüşü daha yaygın bir hale gelmiştir.

## Yüksek Erişilebilirlik

Şirketlerimizin en önemli stratejisi sürdürülebilir başarıdır. Bunun için iş sürekliliği , kesintisiz ve güvenli hizmet odak noktamız olup altyapı ve güvenlik yazılımları yatırımlarımız sürekli devam etmektedir.

Sanallaştırma ortamı kurulmuş olup yüksek erişilebilirlik mimarisi ile çalışılmaktadır.

## Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemleri

Müşterilerin daha fazla bilgiye ulaşabilmelerine imkan sağlanmıştır. Poliçe, fiyat ve hasar tecrübelerini karşılaştırmak amacıyla sosyal medyayı ve fiyat karşılaştırma sitelerini kullanabilmektedirler.

Müşterilerle gittikçe daha fazla dijital iletişim kurmak, hem dikkat çekmek hem de ürün ve hizmetlerin öne çıkmasını sağlamak kritik önem taşımaktadır.

2015 yılında yeni bir proje başlattık ve müşterilerimizin bize dokunduğu bütün kanallarımızda (şubeler, çağrı merkezleri, internet şubelerimiz, bankalarımızın internet şubesi) müşterilerimizin taleplerini, şikayetlerini en kısa sürede anlamak ve almak, hizmeti hızlıca verebilmek için iş süreçlerimizi yalınlaştırarak sistem üzerinden akışını yönetmeyi hedefledik.

Dijital dağıtım kanalları ile müşterinin e-ticaret deneyimini geliştirmek ve fiziksel operasyonu başarılı şekilde dijital operasyona entegre etmeyi amaçladık.

Şirketlerimiz müşteri beklentilerini sağlamak, rekabette elini güçlü tutmak ve riskleri bertaraf etmek adına yalınlaşma, esnekleşme yolunda dijital projelere devam etmektedirler.

## *Decision Support Systems*

*As we all know, reporting tools and data mining, play a significant role in assessment of organizational data and presenting the senior executives meaningful information.*

*By determining KPIs that ensure measurement and appraisal and are constantly renewed environments for carrying out analysis with big data have been created.*

*Today there is common consensus that data has to be shared rather than being hidden and that it will proliferate as it is shared.*

## *High Accessibility*

*The most important strategy of our companies is sustainable success. To this end, our main focus is business continuity and uninterrupted and secure service and our investment in infrastructure and security software continue.*

*We have also set up a virtualization environment, which operates with high accessibility architecture.*

## *Customer Relations Management Systems*

*We have helped our customers access more information. Now, they are able to use social media tools and price comparison websites to compare their policies, quotes and claim experiences.*

*Being able to establish more digital contact with customers is critical both in terms of attracting attention and emphasizing products and services.*

*In year 2015, we initiated a new project and we aimed to manage our business processes over the system by simplifying them in order to understand and receive customer requests and complaints much faster in all our channels where we contact our customers (such as branches, call centers, internet branches, online branches of our banks)*

*We aimed to improve the e-commerce experience of the customer with digital distribution channels and to integrated physical operations to digital operations successfully.*

*Our companies continue to work in new digital projects with the goal of meeting customer expectations, having competitive power and to eliminate risks.*

# SBM'DEN
## FROM SBM

# DASK IT HİZMETLERİ SBM'DE

## DASK IT SERVICES TO BE DELIVERED BY SBM

Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü'nün görevlendirme ve yetkilendirmesine istinaden, Doğal Afet Sigortaları Kurumu'nun (DASK) tüm Bilgi Teknolojileri hizmetlerinin SBM tarafından yürütülmesi için çalışmalar başlatılmıştır.

Devir çalışmaları, DASK ile SBM arasında yapılan protokol çerçevesinde DASK IT Devir Programı çatısı altında yürütülmektedir. Çok yönlü olarak altı ana proje başlığı altında sürdürülen çalışmalar başarıyla tamamlanmıştır.

**DASK IT Devir Programı Projeleri**

- BT Sözleşme & Satın Alma Süreçlerinin SBM Tarafından Yürütülmesi
- Hedef Afet Yönetim Sistemi Altyapısının Veri Merkezine Taşınması
- Üretim Altyapı Ortamlarının SBM Veri Merkezine Taşınması

*As per the commissioning and authorization by the General Directorate of Insurance of the Undersecretariat of the Treasury, work has started for allowing SBM to provide all information technology services previously provided by Turkish Natural Catastrophe Insurance Pool (DASK).*

*The transfer process is being handled via the DASK IT Transfer Program as part of the protocol signed between DASK and SBM. The works carried out under six main project titles have been completed successfully.*

***Projects of DASK IT Transfer Program***

- *SBM Manages the IT Agreement and Procurement Processes*
- *Transfer of the Target Disaster Management System Infrastructure to the Data Center*
- *Transfer of Production Infrastructure Environment to SBM Data Center*

- Üretim Yazılım Kaynak Kodlarının ve Geliştirmenin SBM'ye Devri
- Hasar Afet Yönetim Sistemi Proje Yönetiminin SBM'ye Devri
- Diğer BT Faaliyetlerinin Devri

## Uygulama Geliştirme ve Yardım Masası

DASK'a ait tüm uygulama geliştirme ve bu uygulamalarla ilgili teknik destek hizmetleri de SBM'nin sorumluluğuna devredilmiştir.

### Yazılım Geliştirme

Yazılım ve iş zekası ekipleri tarafından devralınan uygulamalar üzerindeki çalışmalar titizlikle devam etmektedir. İş sürekliliğinin sağlanması, performans bulgularının yönetimi ve ek geliştirmeler bu başlıktaki öncelikli hedeflerimizdir.

### Yardım Masası

Uygulama destek hizmetlerinin SBM tarafından sağlanması için, sigorta şirketlerinin SBM Talep Yönetim Sistemi (Jira) üzerinden bildirim yapmaları sağlanmıştır. Her sigorta şirketi, halen kullanmakta olduğu kullanıcı adı ile DASK yazılım problemlerini iletebilecek ve kendisine atanmış olan yardım masası yetkilisinden destek alabilecektir. Hedefimiz, SBM'nin sağladığı destek kalitesini DASK'ın da hizmetine sunmaktır.

## Barındırma Hizmetleri ve Altyapı Yönetimi

SBM'nin altyapı ve işletim faaliyetleri konusunda deneyimleri DASK'ın da hizmetine sunulmuştur. Inhouse olarak yüksek kalitede sunulan Veri tabanı ve Network Yönetimi hizmetlerinin yanısıra, yüksek standartta yazılımlar ile sistemler 7/24 izlenerek gerekli destek sağlanmaktadır.

### Veri Merkezi

DASK'a ait tüm operasyonel sistemler SBM'nin Dudullu'daki veri merkezine taşınmıştır. Dudullu veri merkezi ile DASK Altunizade ofisi arasındaki erişimin güvenli ve kesintisiz olarak sürdürülebilmesi için MPLS hattı tahsis edilmiştir.

### Olağanüstü Durum Merkezi Yönetimi

SBM'nin Ankara'daki Olağanüstü Durum Merkezi (ODM) sayesinde, İstanbul'daki ana veri merkezinin anlık yedeklenmesi sağlanmaktadır. Yeni projelerin ve geliştirmelerin de ODM içerisinde yer almasına yönelik çalışmalar planlandığı şekilde devam etmektedir.

### Veri Tabanı, Veri Güvenliği ve Yedekleme

DASK'ın tüm veri tabanları SBM bünyesindeki uzman ekiplerce devralınmıştır. Son teknoloji ürünlerle bakım, izleme ve yönetim faaliyetleri başarıyla sürdürülmektedir.

- *Transfer of Production Software Source Codes and Code Development to SBM*
- *Transfer of Claim Disaster Management System Project Management to SBM*
- *Transfer of Other IT functions*

## *Application Development and Help Desk*

*All application development services and related technical support services previously handled by DASK are transferred to SBM as well.*

### *Software development*

*Works continue with due diligence on the applications transferred to SBM's software and business intelligence teams. Our main goals under this title are ensuring business continuity, management of performance findings and additional upgrades.*

### *Help Desk*

*To enable SBM to provide application support services, insurance companies are now allowed to send notifications via SBM Request Management System (Jira). Every insurance company is now able to notify SBM about the DASK software problems using its existing user name and get support services from the help desk official appointed for that insurance company. Our goal is to make SBM's support quality to DASK.*

## *Hosting Services and Infrastructure Management*

*SBM has offered to DASK its experiences about infrastructure and operations. In addition to the database and network management service which is provided in-house, systems are monitored 24/7 using advanced software.*

### *Data Center*

*All operational systems owned by DASK have been transferred to SBM's data center in Dudullu. A MPLS line has been installed to ensure secure and seamless access between DASK Altunizade office and Dudullu data center.*

### *Emergency Center Management*

*Thanks to SBM's Emergency Center (ODM) in Ankara it is now possible to get real-time backups of the main data center in İstanbul. In addition, work aimed at integrating new projects and upgrades to ODM is underway as planned.*

### *Data Base, Data Security and Backups*

*All databases of DASK were transferred by expert teams of SBM. Maintenance, monitoring and management operations continue effective using the latest technologies.*

Yedekleme işlemleri modern yedekleme ürünleriyle sağlanmaktadır. DASK veri tabanlarının günlük tam yedekleri alınarak, tüm veriler çoklu yedekli olarak saklanmaktadır. Veri tabanı seviyesindeki eş zamanlı replikasyon teknolojileri sayesinde acil durumda meydana gelebilecek senaryolara karşı altyapı yedekliliği sağlanmaktadır.

## İş Sürekliliği ve Bilgi Güvenliği Yaklaşımları

Ülkemizde 81 il merkezinin 57'si, toplam nüfusun %71'lik bölümü deprem açısından en riskli bölgelerde yaşamaktadır. Bu açıdan bakıldığında yaklaşık 50 milyon insanımız yüksek deprem riski altındadır.

### İş Sürekliliği

DASK, yaklaşık 8 milyon aktif poliçesi ile, gündelik hayatımıza direkt etkisi bulunan çeşitli kuruluşlarla (Elektrik İdareleri, Tapu Müdürlükleri, Doğalgaz İşletmeleri, vb.) entegrasyona sahip bir kurumdur ve deprem sonrası konut hasarları riski için en büyük teminatımızdır. Bu nedenle, kurumun hem gündelik hayatını hem de afet sonrası dönem faaliyetlerini kesintisiz olarak sürdürmesi ve kaliteli hizmet sunabilmesi için gerekli tüm önlemler alınmaktadır.

DASK'ın kuruluş amacının ve ana faaliyet alanının deprem olduğu bilinciyle, iş sürekliliğinin sağlanması öncelikli hedeflerimiz arasında yer almaktadır.

### Bilgi Güvenliği

SBM'nin COBIT uyumlu süreçleri ve uluslararası geçerlilikte ISO 27001 sertifikası ile tescillenmiş bilgi güvenliği politikaları sayesinde, DASK'ın bilgi güvenliği en üst seviyede sağlanmaktadır. Bilgi güvenliği hizmetlerinin sağlanmasında da uluslararası standartlardaki ürünler ve hizmetler kullanılmaktadır.

*Backup process is handled using modern back-up products. Daily full backups of DASK databases are made and all data are saved with multiple backups. Thanks to the real-time replication technologies used for DASK databases, infrastructure backups are made as a precaution against emergency scenarios.*

## *Business Continuity and Information Security Approaches*

*57 of the 81 cities in our country and 71% of the total population live in areas with high earthquake risk. In that sense, around 50 million citizens are under a high risk of earthquakes.*

## *Business continuity*

*With around 8 million active policies, DASK works in collaboration with numerous organizations that have direct influence on our daily lives (such as Electricity Administrations, Land Registry Directorates, Natural Gas Administrations etc.) and is our biggest warranty against potential residential damages after an earthquake. Thus all necessary precautions are taken to ensure that the organization is able to carry out its daily operations and operations following a disaster and to provide quality services.*

*Moving from the awareness that DAKS's main purpose of establishment and main operational goal is earthquakes, ensuring business continuity is among our priorities.*

### *Data Security*

*Thanks to SBM's data security policies officially proven by COBIT compatible processes and international ISO 27001 certificate, DASK's data security is ensured at the highest level. Products and services at international standards are used for data security services.*

dask
DOĞAL AFET SİGORTALARI KURUMU

# SMS 5664 SORGULAMALARI ARTIK WEB'DE

## SMS 5664 INQUIRIES ARE NOW ON THE WEB

Güvenli, sağlıklı, huzurlu ve keyifli bir hayatın teminatı olan sigortalar ile ilgili detaylı bilgilere ulaşmak çoğu zaman karmaşık ve erişilmesi zor bir durumdur.

SBM'nin sistemlerinde yer alan tüm bu bilgiler bundan böyle güvenli, kolay ve hızlı bir şekilde www.sigortam360.com adresi üzerinden kullanıcılar ile buluşuyor.

**SBM**'nin **5664** SMS Hizmetleri kapsamında vatandaşlarımızın hizmetine açtığı "**hasar, araç detay, değişen parça, trafik ve kasko poliçe, kaza tespit tutanağı, vefat edenlere ait hayat poliçe ve hasarı ödeyecek sigorta şirketi bilgisi (mağdur)**" sorgulamaları 27 Ocak 2016 tarihinden itibaren sigortam360.com web uygulamaları üzerinden de sorgulanabilmektedir.

sigortam360.com web uygulaması ile vatandaşların **ilgili sorgulamalara** kolayca ulaşabilmeleri hedeflenmiştir.

Sistemin çalışma mantığı üç aşamadan oluşmaktadır:

1. Sisteme üye ol,
2. Sorgulama satın al,
3. Sorgu yap.

*It is usually a complex and difficult to access detailed information about insurance policies, which are the warranties of a safe, healthy and joyful life with peace of mind.*

*From now on, all information in SBM systems is now available in a more secure, easier to access and faster manner via the new www.sigortam360.com address.*

***"Claim, vehicle detail, replaced part, liability insurance and comprehensive coverage policy, accident report, life insurance policy for deceased individuals and information on the insurance company that will pay the claim (victim)"** inquiries which are available to policyholder via **SBM's 5664** SMS service, can now be made conveniently on sigortam360.com web service starting 27 January 2016.*

*The goal with the new sigortam360.com application, the goal is to help citizens easily access **related inquiries**.*

*The operational logic of the system comprises three major phases:*

1. *Sign up,*
2. *Purchase inquiry,*
3. *Make inquiry.*

Kullanıcılar sisteme üye olduktan sonra sorgu adedi satın alarak, arabalarının **hasar geçmişleri**ni, **araç detay bilgileri**ni, eksper raporuna göre **değişen parçaları**nı, **hasarı ödeyecek sigorta şirketi bilgileri**ni, **trafik ve kasko poliçeleri**nin olup olmadığını, eğer bir kazaya karıştılarsa **kaza tespit tutanakları**nın durumunu ve vefat etmiş kişilere ait **hayat sigortası bilgileri**ni sorgulayabilirler. Hasar geçmişini sorguladıktan sonra ücretsiz olarak **aracın km bilgileri**ni de öğrenebilirler. Daha önce yapmış oldukları tüm sorgulara uygulama üzerinden, ücretsiz olarak istedikleri zaman kolayca erişim sağlayabilirler.

Ayrıca vatandaşlar sisteme üye olmadan da site üzerinden ücretli olarak sorgulama yapabilmektedir.

*After signing up, the users can buy any amount of inquiries to make inquiries about the **claim history** of a vehicle, **vehicle details, replaced parts** based on expert report, information on the **insurance company to pay for the claim,** weather or not there is a **liability insurance or comprehensive coverage policy in effect, status of the accident report** if there's any accident history and **life insurance information** for deceased individuals. After inquiring about the claim history of a vehicle, they can also learn about the **kilometer information** of the vehicle. And they can easily access free of charge via this application all of their past inquiries.*

*In addition, the citizens can also make inquiries via the system without having to sign up.*

**Hasar sorgu ile;**

- Kaza tarihi,
- Kaza nedeni,
- Ağır hasar olup olmadığı,
- Varsa eksper raporu,
- Hasar tutarı

bilgileri öğrenilebilir.

***With claim inquiry users can get information on;***

- *Accident date,*
- *Cause of accident,*
- *Weather or not there is heavy damage,*
- *Expert report if any,*
- *Claim amount*

**Araç detay sorgu ile;**

- Araç marka ve modeli,
- Trafiğe çıkış tarihi,
- Toplam kasko yaptırılan süre,
- Toplam kasko yaptırılmayan süre,
- Geçerli kaskosunun olup olmadığı,
- Plaka değişimi olup olmadığı,
- Plaka il değişimi ve listesi,
- Araç türü değişimi ve listesi,
- Son sahip türü,
- Son sahiplik süresi

bilgileri öğrenilebilir.

**Değişen parça sorgu ile;**

- Kaza tarihi,
- Toplam parça tutarı,
- Toplam işçilik tutarı,
- Kilometre,
- Değişen parça bilgisi,
- Değişen parçanın orijinal olup olmadığı,
- Değişen parça adedi

bilgileri öğrenilebilir.

**Ücretsiz km sorgu ile;**

- TÜVTÜRK muayene tarihi,
- Kilometre

bilgileri öğrenilebilir.

**Poliçe sorgu ile Trafik ya da Kasko poliçesine ait;**

- Sigorta şirketi,
- Poliçe numarası,
- Poliçe bitiş tarihi,
- Poliçe durumu

bilgileri öğrenilebilir.

**Tutanak sorgu ile;**

- Tutanak Numarası,
- Kaza tarihi,
- Tutanak durumu,
- Tutanak ihbar tarihi,
- Tutanak oluşturma tarihi,
- Araç plakası,
- Araç kusur oranı

bilgileri öğrenilebilir.

***With the vehicle detail inquiry users can get information on;***

- *Vehicle make and model,*
- *First registration date,*
- *Total comprehensive coverage period,*
- *Total period without comprehensive coverage,*
- *Weather or not there is a valid comprehensive coverage policy,*
- *Weather or not there is any license plate change,*
- *Province change for license plate and its list,*
- *Vehicle type change and its list,*
- *Category of last owner,*
- *Final ownership period*

***With replaced part inquiry, users can get information on;***

- *Accident date,*
- *Total replaced part cost,*
- *Total cost of labor,*
- *Kilometers,*
- *Replaced part information,*
- *Weather or not the replaced part is original,*
- *Number of replaced parts*

***With free of charge kilometer inquiry, users can get information on;***

- *TÜVTÜRK examination date,*
- *Kilometers*

***With policy inquiry, users can get information on;***

- *Insurance company,*
- *Policy number,*
- *Policy expiration date,*
- *Policy status*

*for the liability insurance policy or the comprehensive coverage policy.*

***With accident report inquiry users can get information on;***

- *Report number,*
- *Accident date,*
- *Report status,*
- *Report notification date,*
- *Report creation date,*
- *Vehicle license plate number,*
- *Vehicle fault rate*

**Hasarı ödeyecek sigorta şirketi (mağdur) sorgu ile;**

- Sigorta şirketi,
- Hasar dosya numarası,
- Araç plakası

bilgileri öğrenilebilir.

**Vefat edenlere ait hayat poliçe sorgu ile;**

- Sigorta şirketi,
- Poliçe adedi

bilgileri öğrenilebilir.

Satın alınabilecek sorgulara ait birim ücret **4 TL**'dir. Kullanıcılar istenilen sayıda sorgu satın alabilmektedir.

sigortam360.com web sitesi mobil uyumlu olup, aynı zamanda **IOS** ve **Android** marketlerde indirelebilecek olan mobil uygulama ile akıllı telefonlardan da kullanılabilmektedir.

Ayrıca sigortam360.com web sitesi üzerinden kullanıcılar bir dashboard ile kimlik bilgilerini doğrulayarak kendilerine ait Trafik, Kasko, Hayat ve Sağlık poliçelerini olarak görüntüleyebileceklerdir. Bununla birlikte sisteme üye girişi yapmadan Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi bünyesinde bulunan tüm poliçe bilgileri ücretsiz olarak sorgulanabilmektedir.

sigortam360.com yaşayan bir sistem olup, yakında farklı özellikler de eklenecektir.

Siteye bugüne kadar **15.000**'den **fazla** kullanıcı **üye** olmuştur. Site üzerinden yapılan sorgu sayısı ise **12,500**'dür.

***With inquiry about the insurance company to pay the claim (victim) users can get information on;***

- *Insurance company,*
- *Claim file number,*
- *Vehicle license plate*

***With life insurance policy inquiry for deceased persons users can get information on;***

- *The insurance company,*
- *Number of policies*

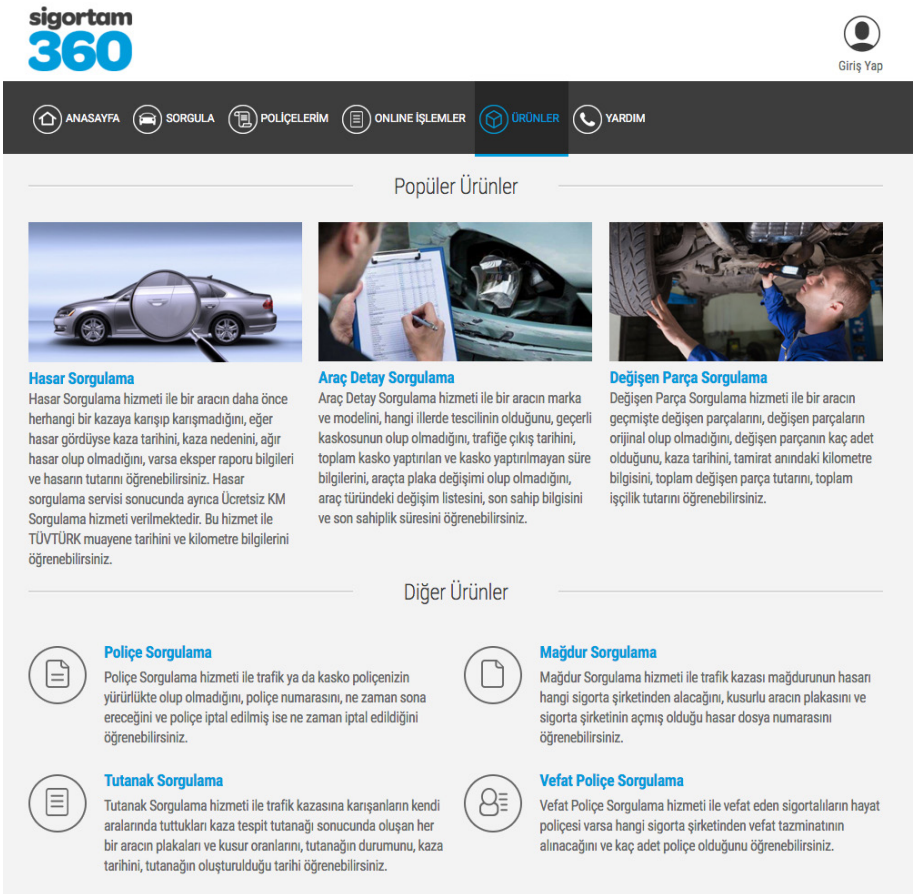
*Unit price for inquiries to be purchased is **4 TL**. Users can buy as many inquiries as they wish.*

*sigortam360.com web site is mobile friendly and can also be used on smart phones with the mobile application that can be downloaded in **IOS** and **Android** markets.*

*In addition, on the sigortam360.com website, users can enter their ID information and access their liability insurance, comprehensive coverage, life and health insurance policies. In addition users can also retrieve free of charge all policy information in the Insurance Information and Monitoring Center (SBM) systems without having to sign up as a member.*

*sigortam360.com is a live system and new features will be added soon.*

*Until today, more than **15,000** users signed up as **members** on the website. The total number of inquiries made via the website is **12,500**.*



# SBM SOSYAL

## SBM INTRANET

Sigortacılık sektörüne yön veren Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nin yeni iç portalı **SBM Sosyal** yayın hayatına merhaba dedi. Yenilenen arayüzü ve geliştirilen içeriği ile SBM çalışanlarının iş hayatındaki sosyalliğini geliştiribilecekleri ve kurumda ihtiyaç duydukları tüm soruların cevaplarını bulabilecekleri bir portal haline geldi.

Kurum içi haberlerin ve duyuruların yayınlandığı SBM Sosyal'de öne çıkarılmak istenilen bilgiler parametre ekranları sayesinde yenilenen slider alanında gösterilmeye başlandı. Bu şekilde kurum çalışanlarının kurumdaki ve sektördeki son yeniliklerden anında haberdar edilmesi sağlanmaktadır. Ayrıca intranete yeni bir özellik olarak eklenen "Bildirim" kısmı ile kullanıcıya bildirim gönderilerek farkındalık daha da arttırılmaktadır.

***SBM Sosyal**, the new internal portal of Insurance Information and Monitoring Center (SBM) which sets the direction of the insurance industry, is now live. With its renewed interface and enhanced content, it turned into a portal whereby SBM employees can socialize in their work lives and find answers to all of their questions.*

*With the new portal design, the slider area, which now features parameter screens, shows company news and announcements and information that the organization wants to mention on SBM Sosyal. These way SBM employees can instantly learn about the latest developments in the company and the sector. In addition with the newly added "Notification" section of the intranet, users are sent numerous notifications to improve awareness.*

SBM Intranette **Sosyal** kısmı ile kurum çalışanlarının fotoğraf, video, haber, eğlenceli içerik vb. birçok içerik paylaşmasına olanak sağlandı. Çalışanların tıpkı diğer sosyal mecralar gibi anında paylaşımlar ve bildirimler ile rahat kullanım sağlayarak kurum içi iletişimin sağlamlaşması adına bir platform oluşturuldu.

**Mood** alanı ile SBM çalışanlarının günlük modlarını belirlemelerine imkan sağlıyoruz ve anlık hislerine göre modlarını düzenleyebiliyorlar. Bu şekilde çalışanların modlarını göz önünde bulundurup performanslarını etkilecek iç ve dış etkenler aktif olmadan önüne geçebilmenin yollarını değerlendirme vakti kazanmış oluyoruz. Bu durum hem çalışanlar için hem de kurum için pozitif etki yaratmaktadır.

**Doküman Merkezi** ile "Doküman Yönetim Sistemi" entegrasyonu sayesinde birimlerin ortak alanda bulundurdukları dokümanlara zahmetsiz erişim sağlanmakta ve İK Doküman Merkezi ile gerekli evraklara yine bu entegrasyon ile ulaşım rahatlıkla gerçekleşmektedir. İK Doküman Merkezi'nde işe yeni başlayan kişiler için oryantasyonlar ve soru-cevap kısımları bulunmakta ve bu alanlar kişilerin adaptasyon süresini kısaltmaktadır.

Tüm bunlara ek olarak çalışanların hayatını kolaylaştıracak günlük "**Yemek Menüsü**", çalışanların gerekli ihtiyaçları için "**İlanlar**", sektöre ve SBM'ye dair fikirlerin üretildiği "**Fikir Kutusu**", SBM'nin düzenlemiş olduğu etkinlikler ile ilgili fotoğraf ve videoların bulunduğu "**Fotoğraf ve Videolar**", SBM'deki projelerin hangi durumda olduğunu çalışanlara bildirmek ve bu projelerde hangi çalışanların bulunduğunu belirten "**Projeler**", toplantı odaları ile sağlanan entegrasyon sayesinde toplantı odalarının güncel durumlarını gösteren "**Toplantı Odaları**" ve etkinlik oluşturmaya imkan sağlayan "**SBM Sosyal**" kısmı ile **TAKVİM** alanları da SBM çalışanları için devreye alınmıştır.

SAP ile gerçekleştirilecek entegrasyon sayesinde çalışanların mesai ve izin girişlerini iç portal üzerinden gerçekleştirebilmelerini sağlayarak, "**Kalan İzin**", "**Çalışma Saatleri**" ve kişi için önemli bilgileri grafiksel ve sayısal olarak erişime açacağız.

Gerçekleşen ve gerçekleşecek olan entegrasyonlar sayesinde SBM iç portalı çalışanlar için ekstra motivasyon ve hız sağlayacaktır. Bunun da sektöre yansıması olumlu sonuçlar doğuracaktır.

*The **Social** section of SBM intranet allows employees to share pictures, videos, news and fun content etc. over the intranet. A new platform has been created to allow employees to make posts and send messages and to facilitate intracompany communication as in the case of social media tools.*

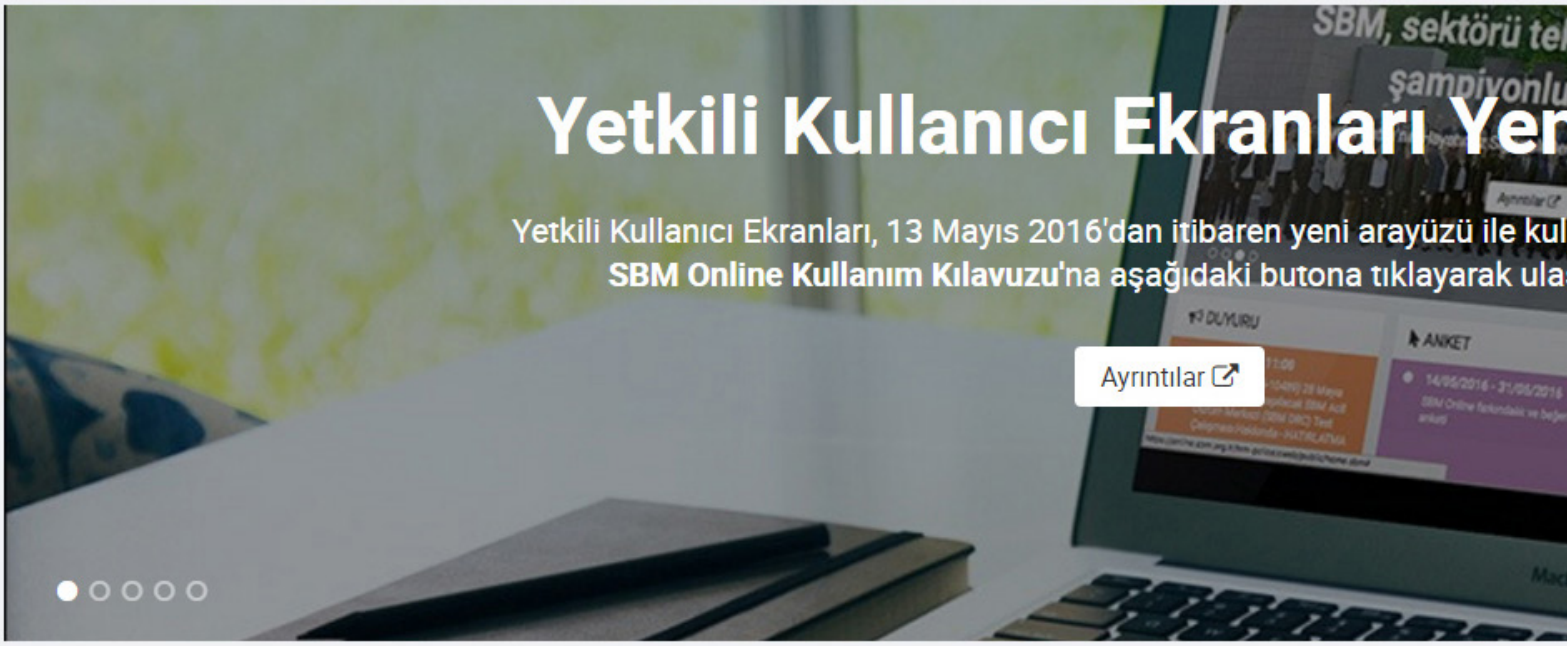
*With the **Mood** section, we allow SBM employees to determine their daily mood and they can now change their moods based on how they feel. This way we monitor employees moods to take measures against any internal or external influences that may distract them. This creates a positive impact both for employees and inside the organization.*

*With the **Document Center**, we achieved integration at the "Document Management System" level and allowed different units to easily access documents in the shared folder. Users can also reach necessary documents via the newly created HR Document Center. HR Document Center also features orientation programs and question and answer sections for new employees and these sections shorten the adaptation period of new employees.*

*In addition to all of these, numerous other features have been developed such as the daily **"Food Menu"** which will facilitate the lives of SBM employees, **"Ads"** for numerous needs of employees, **"The Idea Box"** where ideas related to SBM and sector are generated, **"Photos and Videos"** section that features the pictures and videos from events organized by SBM, **"Projects"** section which provides information on the progress of SBM's projects to employees, **"Meeting Rooms"** section that shows the current availability for meeting rooms as a result of the technical integration with the meeting rooms, and **SBM Sosyal** section which allows employees to create events as well as the **Calendar** Section.*

*With integration with the SAP system, we'll also launch a new section that will provide information on "Leaves Remaining", "Hours Worked" and other important information for the employees via graphs and figures.*

*With the integrations completed and will be completed, SBM intranet would create additional motivation and speed for SBM employees. And this would definitely have a positive influence on the sector.*




**DUYURU**

- **26/05/2016 15:00**
  DUYURU! (2016-10497) 28 Mayıs 2016 tarihinde yapılacak SBM Acil Durum Merkezi (SBM DRC) Test Çalışmasının Ertelenmesi Hakkında
- **26/05/2016 17:00**
  DUYURU! (2016-10498) Genel Otorizasyon Kodunun Amacı Dışında Kullanılmaması Hakkında

**DESTEK TALEP**

- **26/05/2016**
  Cevaplandı
  6141056 SBM kaza ihbar numarasında 3 aracın karıştığı kazada sürücü bilgileri yanlış girilmiştir.
- **26/05/2016**
  Cevaplandı
  28.09.2012 tarihinde gerçekleşen kazanın hasar kaydı ekspertiz raporunda 3.500 tl olarak belirlenmiş ve bütün

# SBM ONLINE YAYINDA!

## SBM ONLINE GOES LIVE!

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nin tüm sigorta şirketleri, acente, eksper ve sektördeki diğer tüm kurum kullanıcılarına sunduğu Kullanıcı Yönetim Sistemi, yeni yüzü ve yeni adıyla artık yayında.

### Yeni Hizmet, Yeni İsim: SBM Online!

**SBM Online**, tüm yetkili kullanıcılar için tüm işlemleri daha kolay, daha hızlı ve daha kullanılabilir yapmayı vaad ediyor. Mevcut fonksiyonlarda yapılan iyileştirmeler ve yeni fonksiyonaliteler ile artık yetkili kullanıcı sistemi bir uygulamadan ziyade bir portal haline geliyor.

### SBM Online'da Yeni Neler Var?

SBM Online'da yeni birçok özellik bulunuyor. SBM Online ile birlikte;

- Görsel açıdan zengin arayüzler,

*The User Administration System offered by Insurance Information And Monitoring Center to all insurance companies, agencies, experts and other organizations in the sector is now live with its new interface and name.*

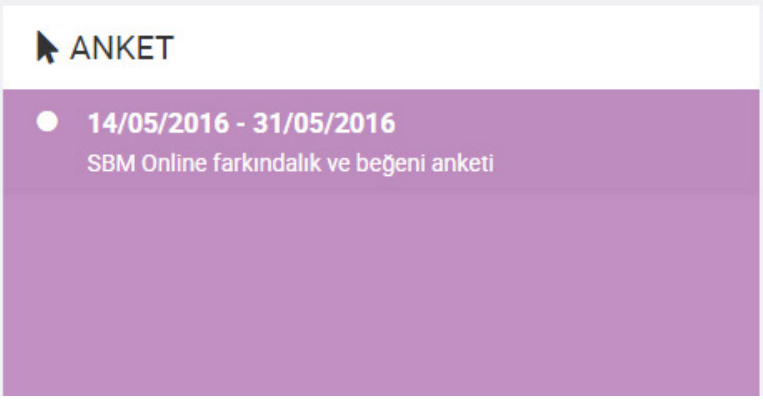
### *New Service, New Name: SBM Online!*

*SBM Online now makes all transactions easier, faster and more usable for all authorized users. The enhancements made to the existing functions and newly added functions have turned the authorized user system into a portal more than an application.*

### *What does the new SBM Online offer?*

*SBM Online offers numerous new features including;*

- *Visually enriched interfaces,*
- *More convenient menu screens,*



- Daha kullanılabilir menü ekranları,
- Anasayfadaki slider bölümü ile dikkat çeken bilgi/haber/duyurulara hızlı erişim,
- Daha kullanılabilir Menü tasarımı,
- Uygulama arama özelliği ile işlemlere kolay erişim,
- Faydalı linkler ile ilgili raporlara hızlı erişim,
- Bildirim özelliği sayesinde anlık bilgilendirmeler,
- Hazır portletler ile kullanıcı özelinde birçok bilgiye tek ekrandan erişim imkanı,
- Favoriler özelliği ile her an kullanmak istediğiniz uygulamalara hızlı erişim imkanı,
- Son kullanılanlar ve sık kullanılanlar ile uygulamalar arası kolay ve hızlı geçiş imkanı,
- Güncel istatistiki bilgiler,
- vb. birçok fayda beklenmektedir.

## SBM Online'a Nereden Erişilir?

SBM Online'a, daha önce yetkili kullanıcı girişi yapılan menüden erişebilirsiniz. www.sbm.org.tr adresindeki Yetkili Kullanıcı Girişi menüsünü tıkladığınızda artık yeni arayüzüyle SBM Online'a giriş yapmış olacaksınız. Hemen kullanmak için lütfen tıklayınız: online.sbm.org.tr.

- *Faster access to information/news/announcements that attract attention using the slider section on the home page.*
- *A more userfriendly menu design*
- *Easier access to transactions thanks to application search feature*
- *Instant notifications with the new notification feature,*
- *Ability to access a variety of user specific information via single screen using the ready-to-use portlets,*
- *Faster access to applications you wish to use thanks to the new "favorites" feature,*
- *Ability to switch quickly between applications using the recent applications and frequently used applications options,*
- *Up-to-date statistical information,*
- *and numerous other benefits.*

## *How to access SBM Online?*

*You can access SBM Online via the menus you previously logged in as an authorized user. After clicking on the Authorize User Login menu on www.sbm.org.tr you will be on SBM Online, which now has its new interface. Please click here to start using it right now: online.sbm.org.tr.*

# EKSPER ATAMADA YENİ DÖNEM

## A NEW ERA IN EXPERT APPOINTMENT

Hazine Müsteşarlığı'nın 25.08.2015 tarih ve 29456 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan "Sigorta Eksperleri Atama Yönetmeliği" gereğince SBM bünyesinde yer alan Eksper Atama ve Takip Sistemi'nde (EKSİST) sisteminde köklü değişiklikler gerçekleştirilmiş, yeni uygulama 2015 Kasım döneminde kullanıma alınmıştır.

*As per the "Insurance Expert Appointment Bylaw" of the Undersecretariat of the Treasury published in the Official Newspaper dated 25.08.2015 and numbered 29456, profound changes have been made to the Expert Appointment and Tracking System (EKSİST) developed within SBM, and the new practice has been officially adopted as of November 2015.*

Bu değişiklikler ile sigortalı/mağdur her aşamada seçerek eksper ataması yapabilecek olup bu durumda, ekspertiz ücreti sigortalı/mağdur tarafından ödenecektir. Ayrıca, ekspertiz raporunun EKSİST'e girişine ilişkin bildirim yapılmasından itibaren 3 iş günü içinde mağdur veya sigorta şirketinin itiraz hakkı doğmuştur.

*With these changes, beneficiary/victim will be able to appoint an expert in every stage in which case the expertise fee will be paid by the beneficiary/victim. In addition the new bylaw gives the victim or the insurance company to raise an objection within 3 business days after the notification regarding entry of the expertise report in the EKSİST system.*

Yeni uygulama kapsamında eksper atayan kişinin kimlik bilgileri üzerinden kontroller sağlanarak, atamanın bizzat sigortalı veya mağdur tarafından gerçekleştirilmiş olması teminat altına alınmıştır.

*As part of the new system, identity information appointing an expert is verified to ensure that the appointment is made directly by the beneficiary or the victim.*

Yeni uygulama ile birlikte hasar dosyalarının online olarak ve gecikmesiz surette Merkez'e iletimi ön koşul haline getirilmiştir. Hasar dosyasının sigorta şirketi tarafından SBM'ye gönderilmesinden itibaren sigortalı/mağdur tarafından eksper ataması yapılması mümkün olmaktadır. Akış içerisinde, ekspertiz ücretini kendisi ödemek şartı ile Sigortalı veya mağdur'un her aşamada seçerek eksper ataması yapabilmesi imkanı tanınmıştır.

*The new bylaw also requires that the claim files are sent to SBM online without any delay. After the insurance company sends the claim file to SBM, it will be possible for the beneficiary/victim to appoint an expert. During this process, the beneficiary or victim is allowed to choose and appoint an expert with the condition that he/she pays for the expertise fee.*

Sigorta şirketi hasar ihbarı yapıldıktan sonraki 1 iş günü içinde eksper atayıp atamayacağını, eksper atayacaksa ekspere ilişkin bilgileri SBM'ye göndermektedir. Şirket tarafından eksper ataması yapılmadığı durumda; sigortalı/mağdur tarafından tesadüfen eksper ataması yapabilir. Bu durumda, ekspertiz ücreti sigorta şirketi tarafından ödenir. Atama yapılması sonucunda düzenlenen ekspertiz raporunun EKSİST'e girişine ilişkin bildirim yapılmasından itibaren 3 iş günü içinde sigorta şirketi tarafından itiraz eksperi atanabilir.

*The insurance company is required, within 1 business day after claim notification, to notify SBM as to weather or not it will appoint an expert and if it will do so, the expert information. In cases where no expert is appointed by the company, beneficiary or the victim can randomly appoint an expert. In such a case, the expertise fee is to be paid by the insurance company. Insurance company is entitled to appoint an objection expert within 3 business days after notification of entry in EKSİST system, of the expertise report prepared after the appointment.*

Sigorta şirketi ve sigortalı/mağdurun atamış olduğu eksperlerin düzenlediği ekspertiz raporları arasında

*In case no reconciliation could be reached regarding the expertise reports prepared by the experts appointed by the insurance company and the reports prepared by the experts appointed by the beneficiary/victim, insurance company or the beneficiary/victim is entitled to request the appointment*

mutabakat sağlanamadığı takdirde, sigorta şirketi veya sigortalı/mağdur tarafından hakem eksper atama talebinde bulunulabilir. Hakem eksper talebinin, en son eksper raporunun EKSİST'e girişine ilişkin bildirim yapılmasından itibaren 3 iş günü içinde yapılması gerekmektedir. Hakem eksper ücreti, talep eden tarafça ödenmektedir.

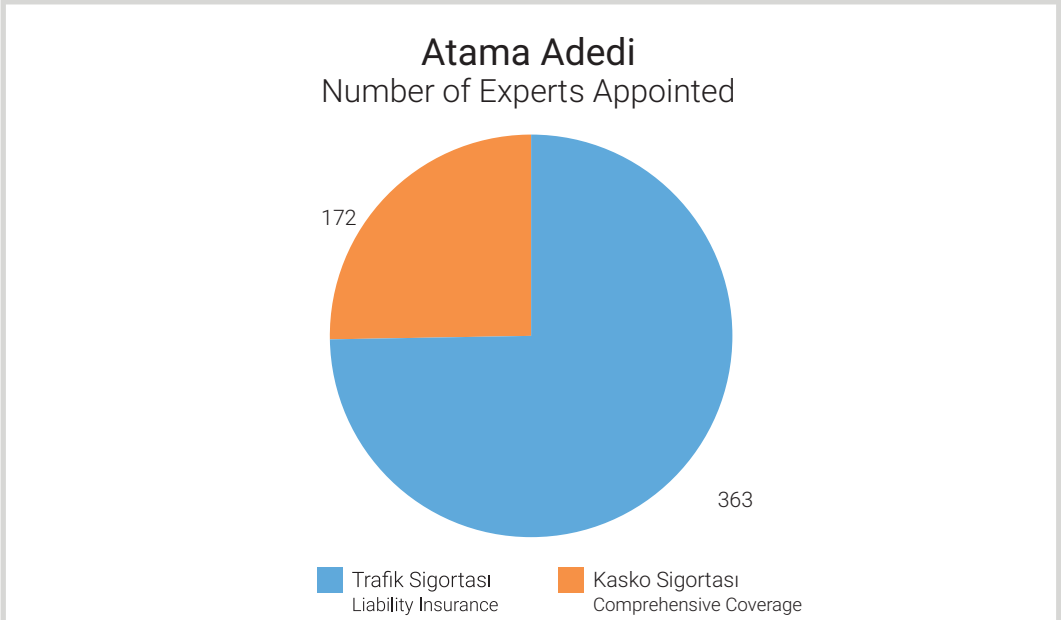
Ocak 2016 tarihinden itibaren Trafik poliçesi ile ilişkili 363 adet eksper, Kasko poliçesi ile ilişkili ise 172 eksper ataması gerçekleştirilmiştir. Bu atamalardan 468 adedi hasara ilişkin gerçekleştirilmişken, 67 adet eksper atamasının ise değer kaybı incelemesi için sağlandığı izlenmektedir.

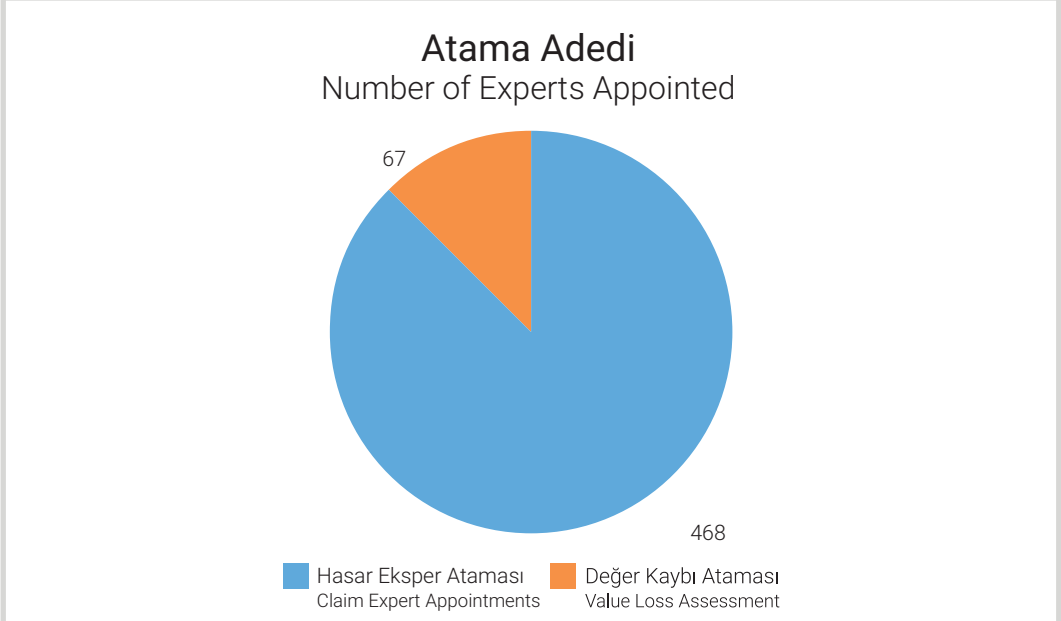
*of an arbitrator expert. This request for arbitrator expert should be made within 3 business days after thee notification of entry of final expert report in the EKSİST system. Arbitrator expert fee is to be paid by the party requesting such appointment.*

*Since the beginning of the 2016, a total of 363 experts related to liability insurance and 172 experts related to comprehensive coverage have been appointed. 468 of these appointments were made in relation to claims while 67 expert appointments were made for value loss assessments.*

| **Eksper Atama Adetleri** / Number of experts appointed | | | |
|---|---|---|---|
| **OCAK** / JANUARY | **ŞUBAT** / FEBRUARY | **MART** / MARCH | **TOPLAM** / TOTAL |
| 137 | 84 | **167** | **388** |

**25 Kasım 2015 tarihi itibariyle Eksist İstatiskleri** / *EKSİST Statistics as of 25 November 2015*



# SİGORTACILIK DESTEK HİZMET SAĞLAYICILARI KAYIT ALTINDA

## INSURANCE SUPPORT SERVICE PROVIDERS ARE REGISTERED NOW

28.08.2015 tarihli ve 29459 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "**Sigortacılık Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik**" 28.11.2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Yönetmelik, sigorta şirketlerinin ana faaliyet konuları ile ilgili konularda yardımcı ve/veya tamamlayıcı nitelikte destek hizmeti alımına, destek hizmetlerinin verilişine ve bu hizmetleri sunan destek hizmet sağlayıcılarına ilişkin usul ve esasları düzenlemektedir.

Uygulama kapsamında hizmet sağlayıcılarına yönelik yeterlilik ve yıllık değerlendirme raporlarının hazırlanması söz konusudur.

### Yeterlilik Raporu

Sigorta şirketlerinin hizmet konularına göre müsteşarlığa ibraz edilmek üzere, aşağıda belirtilen bilgiler ile hazırlanan PDF formatındaki yeterlilik raporlarını SBM sistemlerine yüklemesi beklenmektedir.

2015/42 sayılı Genelgeye göre hazırlanacak raporda aşağıdaki başlıkların bulunması gerekmektedir:

- Destek Hizmetinin Konusu
- Hedeflenen fayda, destek hizmeti alınmasından beklentiler
- Destek hizmeti alınmasının oluşturacağı maliyet/yük
- Destek hizmeti alınmasından doğabilecek riskler ve nasıl yönetileceği

### Yıllık Değerlendirme Raporu

Sigorta şirketleri temin ettikleri destek hizmetlerinin yeterlilik raporlarına ait değerlendirmelerini hizmet konularına göre her yılın Mart ayı sonuna kadar SBM sistemlerine yükleyecektir.

Bu kapsamda hazırlanacak raporda aşağıdaki başlıklar bulunmalıdır:

- Destek hizmetinin konusu
- Destek alınmasının şirkete sağladığı fayda
- Destek alınmasının şirkete maliyeti/yükü
- Destek hizmeti alınmasın-dan doğabilecek riskler ve nasıl yönetileceği

*The bylaw titled "**Bylaw for Insurance Support Services**" announced in the official newspaper dated 28.08.2015 and numbered 29459 became effective on 28.11.2015.*

*The bylaw arranges the rules and procedures related services that are supportive and/or complementary for the main areas of operation of insurance companies, the process for providing these support services and the companies that provide these support services.*

*As part of this new bylaw, competency and annual review reports must be prepared regarding service providers.*

### *Competency Report*

*Insurance companies are required to upload to SBM systems their competency reports in PDF format covering the below mentioned information, which will be presented to the Undersecretariat of Treasury depending on their specialization areas.*

*The report to be prepared in line with Communiqué Series 2015/42 should outline the following main topics:*

- *Main subject of the support service*
- *Expected benefit from the support service*
- *The cost/burden of providing the support service*
- *Risks that may arise from getting support services and how these risks will be managed*

### *Annual Review Report*

*Insurance companies are required to upload to SBM systems until the end of March of every year at the latest, their annual reviews regarding the competency reports of support services they provide.*

*The report to be prepared should outline the following main topics:*

- *Main subject of the support service*
- *Expected benefit of the support service for the company*
- *The cost/burden of receiving the support service for the company*

- Elde edilen sonuç. Fayda-maliyet analizi ve risk değerlendirmesi sonucu destek hizmeti alınmasının beklentileri karşılayıp karşılamadığı

## Destek Hizmet Sağlayıcıları Kayıt İşlemleri

Sigorta şirketleri, destek hizmeti aldıkları hizmet sağlayıcılarını kendilerine açılan web uygulaması veya web servis aracılığı ile hizmet konularına göre SBM sistemlerine kaydedecektir. Sigorta şirketleri üzerinden kaydı yapılan hizmet sağlayıcılarının ayrıca bir işlem yapmasına gerek bulunmamaktadır.

Kayıt işlemlerinde aşağıdaki bilgilerin girilmesi gerekmektedir:

- Destek hizmet sağlayıcısının vergi numarası
- Hizmet konusu (listeden seçilecek)

Herhangi bir sigorta şirketi ile ilişkisi olmayan destek hizmet sağlayıcıları http://sbm.org.tr/tr/OnlineIslemler/Sayfalar/Iletisim-Formu.aspx adresinden "Destek Hizmet Sağlayıcıları Kayıt/Güncelleme Talepleri" seçeneğini seçerek sisteme kayıt başvurusunda bulunabilmektedir.

Başvuruda bulunan firmalardan aşağıdaki belgeler talep edilmektedir:

- Son döneme ait vergi levhası
- İmza sirküleri
- Başvuruyu yapan kişinin kimlik fotokopisi

Başvuru SBM tarafından değerlendirildikten sonra listeye kayıt işlemi yine SBM tarafından gerçekleştirilecektir. Yukarıda belirtilen belgelerin başvuruya eklenmemesi veya eksik belge olması durumunda listeye kayıt işlemi gerçekleştirilemeyecektir.

20.02.2016 tarihi itibari ile Merkezimiz sistemlerine, sigorta şirketleri tarafından 3.500'den fazla destek hizmet sağlayıcı firma kayıt edilmiştir.

Kayıt altına alınan destek hizmet sağlayıcıları için toplamda 8.700'den fazla hizmet konusu ilişkilendirmesi sağlanmış olup, %79 ile en çok Onarım ve Bakım Hizmetleri konu başlığında destek hizmeti alındığı, devamında ise %15 ile Yedek Parça Tedarik ve Kontrol Hizmetleri, %3 ile Tedavi ve Yardım Hizmetleri ile ilişkilendirme sağlandığı izlenmiştir.

- *Risks that may arise from getting support services and how these risks will be managed*
- *The result obtained. Information as to weather or not receipt of support service as a result of cost-benefit analysis and risk assessment*

## *Registration Process for Support Service Providers*

*Insurance companies are required to register in SBM systems the service providers they receive service from, based on their areas of service, using the web application or web service made available to them. The service providers registered via the insurance companies do not have to take any additional action.*

*Insurance companies are required to provide the information below during registration:*

- *Tax ID of the support service provider*
- *Subject of service (to be selected from the list)*

*Support service providers that are not affiliated with any insurance company can apply for registration in the system by selecting "Support Service Provider Registration/Update Requests" on SBM website at http://sbm.org.tr/tr/OnlineIslemler/Sayfalar/Iletisim-Formu.aspx*

*The companies making an application are required to submit the below mentioned documents:*

- *Latest tax certificate*
- *List of Authorized signatures*
- *ID photocopy of the person making the application*

*After the application is reviewed by SBM, the applicant will be registered in the system again by SBM. In case of any missing documents, the applicant will not be registered in the list.*

*As of 20.02.2016, there are over 3,500 support service providers registered by insurance companies in SBM systems.*

*Over 8.700 service areas have been associated with the service providers registered. Based on the records, the service area where the highest amount of service is received is Repair and Maintenance Services, which had a share of 79%. This was followed by Spare Part Supply and Control Services, which had a share of 15% and Treatment, and Support Services, which had a share of 3%.*

# ÖZEL GÜVENLİK ZORUNLU MALİ SORUMLULUK SİGORTASI

## PRIVATE SECURITY MANDATORY LIABILITY INSURANCE

Özel Güvenlik Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası ile 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun'a istinaden sigorta ettiren tarafından istihdam edilen özel güvenlik görevlilerinin, özel güvenlik hizmetine dair mevzuat çerçevesindeki görevlerini yerine getirmeleri sırasında üçüncü şahıslara verecekleri zararları, sigorta poliçesinde belirtilen limitler dahilinde teminat altına alınmaktadır.

Bu sigorta, sigorta ettirenin, sigorta konusu olaylar sonucunda kendisine yöneltilebilecek haksız taleplere karşı savunmasını da temin etmektedir.

Özel Güvenlik Mali Sorumluluk Sigortası'nı; özel güvenlik işi yapan veya şirketinde özel güvenlik görevlisi istihdam edenler yaptırmakla zorunludur.

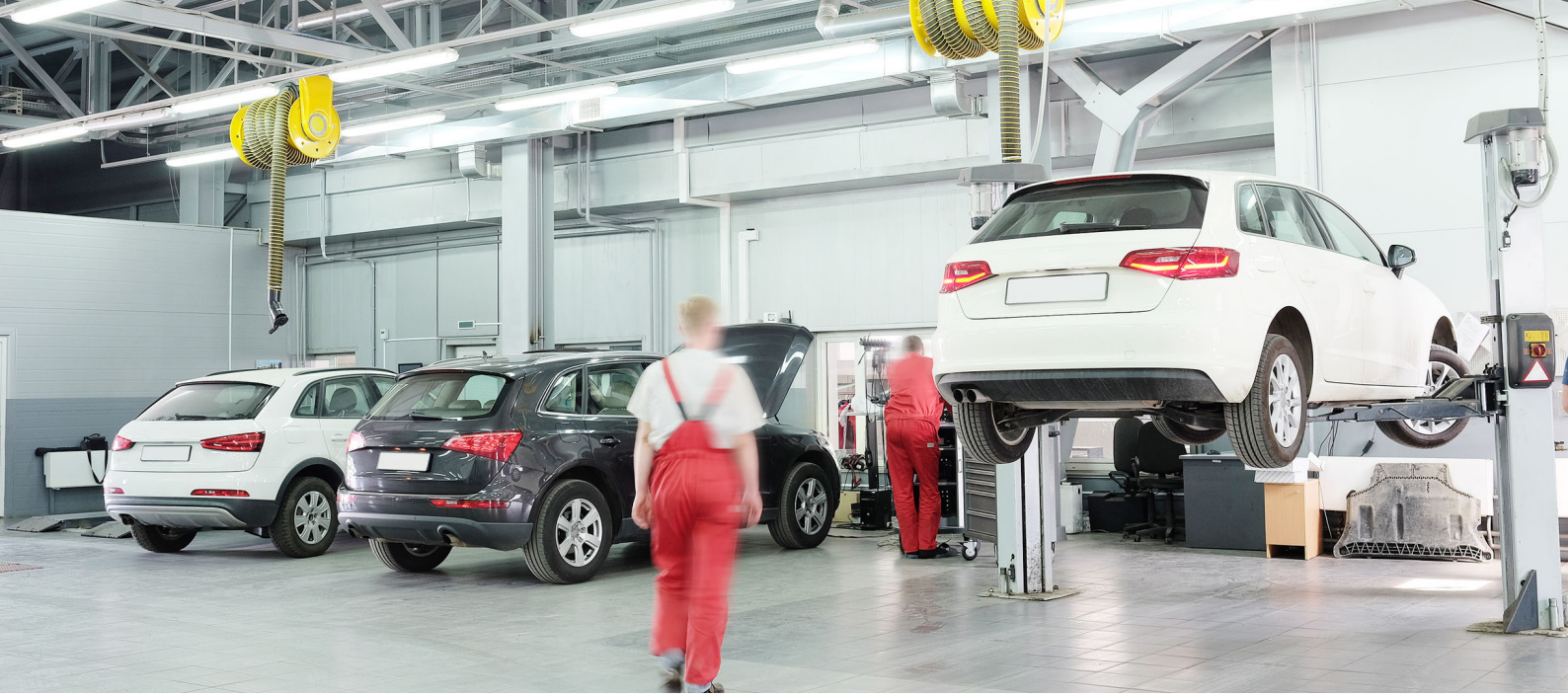
Özel Güvenlik Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası poliçe ve hasarlarının ortak bir merkezde toplanması amacıyla çalışmalar tamamlanmış olup 2015 yılı sonu itibari ile devreye alınmıştır.

*The Private Security Mandatory Liability Insurance provides coverage, within the limits set forth in the insurance policy, for damages given to third parties by the private security personnel employed by the insurer as per the law numbered 5188 and titled Law for Private Security Services, as they perform their duties within the framework of the legislation related to private security services.*

*This insurance also provides coverage for the insurer against any unlawful demand for compensation brought to the insurer as a result of incidents that are covered by the insurance.*

*Companies in the private security business or companies that employ private security are required to have Private Security Mandatory Liability Insurance coverage.*

*Works for gathering at a single center all Private Security Mandatory Liability Insurance policy and claims have been completed and have been commissioned as of the end of year 2015.*



**Eksperler ve Sigortalılar Tamirhaneleri Değerlendiriyor**

# TAMİRHANELERİN KALİTESİ ARTIYOR

Experts and Beneficiaries to Score Repair Centers

## QUALITY OF REPAIR CENTERS WILL BE IMPROVING

### Tamirhane Referans Listesi Genelgesi ve Destekleyen Genel Şartlar

Hazine Müsteşarlığı tarafından yayınlanan 08.09.2015 tarihli ve (2015/32) sayılı Tamirhane Referans Listesi'ne ilişkin Genelge ile Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi nezdinde Tamirhane Referans Listesi oluşturularak, tamirhanelerin eksper ve sigortalı görüşü ile skorlanması ve sonuç itibari ile sunulan hizmet kalitesinin arttırılması öngörülmektedir. Uygulama 22.02.2016 tarihli ve 2016/8 sayılı genelgeye istinaden 1 Nisan 2016 itibari ile yürürlüğe girdi.

Uygulamanın amacı; Türkiye genelinde tamirhane havuzunun SBM veri tabanında oluşturulması, tamirhanelerin sundukları hizmetin kalitesine göre skorlanması ve elde edilen skor skalası ile onarım ve bakım hizmetleri için referans teşkil edecek bir tamirhane listesinin sigortalı erişimine sunulmasıdır.

### Eksper ve Poliçe Sahipleri (sigortalılar, sürücüler) Tamirhaneleri Değerlendirecek

Uygulama ile eksperler, ekspertizini yaptıkları aracın onarım gördüğü tamirhaneyi Hazine Müsteşarlığı'nın belirlediği esaslar çerçevesinde SBM üzerinden değerlendirebiliyor.

Aynı zamanda; her bir tamirhane sigortalı tarafından da e-Devlet sistemi üzerinden değerlendirilebiliyor.

Genel skorlama 100 puan üzerinden gerçekleştiriliyor ve bu skorun %80'i eksper ve %20'si ise sigortalı değerlendirmesinden alınıyor.

### *Repair Center Reference List Acurriculum and Supported General Specifications*

*As per the Repair Center Reference List Curriculum dated 08.09.2015 and numbered (2015/32) released by Undersecretariat of Treasury, a Repair Center Reference List will be created at Insurance Information and Monitoring Center (SBM). With this list, the goal is to improve the quality of service provided by means of expert and beneficiary views and scoring methods. The new practice has been officially adopted based on the curriculum numbered 2016/8 and dated 22.02.2016.*

*The main purpose of the new practice is to develop a nationwide repair center pool in SBM database, to score the repair centers based on the quality of service they prove and to make available to beneficiaries, a list of repair centers which will serve as a reference for repair and maintenance services based on these scores.*

### *Experts And Beneficiaries (Policyholders, Drivers) Can Now Score The Repair Centers*

*With the new practice, the experts will be able to assess the service center where the vehicle for which they provide expertise service was repaired via the web application as per the principles and procedures determined by the Undersecretariat of Treasury.*

*At the same time service provided by every repair center can be reviewed and scored by the beneficiary via the e-Devlet system.*

Eksper tarafından değerlendirmesi yapılan tamirhane hizmetine ilişkin ilgili sigortalıya 3 günlük değerlendirme süresi tanınıyor. 3 gün içerisinde sigortalı tarafından değerlendirme yapılmazsa, skor hesaplaması %100 eksperin değerlendirmesi ile gerçekleştiriliyor.

Değerlendirme aşamaları ve erişim bilgilendirmeleri hakkında sigortalıya mail ve SMS yolu ile, ekspere de mail yolu ile bilgilendirme yapılıyor.

## Düşük Skor Alan Tamirhaneler Referans Listesi'nden Çıkarılacak

100 üzerinden 60 puanın altında olan değerlendirmeler olumsuz, 60 puan ve üzerinde olan değerlendirmeler ise olumlu olarak kabul ediliyor.

Olumsuz değerlendirmeleri toplamının, genel değerlendirme içerisindeki payının %30'u aşması durumunda ilgili tamirhaneye mail ve SMS ile bilgilendirme yapılıyor.

Son 1 yıl içerisindeki değerlendirmelerde; tamirhanenin olumsuz kanaat ile neticelenmiş değerlendirmelerinin genel değerlendirme içerisindeki payının %40'ı aşması durumunda ilgili tamirhane, 1 ay süresince SBM referans listesinden çıkarılacak.

Aynı durumun yıl içerisinde tekrarı durumunda ilgili tamirhane 3 ay, 3. kez tekrar etmesi durumunda ise 6 ay referans listesinden çıkarılacak.

Ayrıca, herhangi bir usulsüzlük ya da suistimal konusunda hüküm giymiş olan tamirhaneler, mahkeme kararının kesinleştiği tarihten itibaren 1 yıl süre ile referans listesinden çıkarılacak.

Referans listesinden çıkarılan tamirhaneler belirtilen cezai süre dolduktan sonra otomatik olarak referans listesine eklenecek. Referans listesinden çıkarılan ve cezai süresini doldurarak tekrar referans listesine eklenen tamirhaneler en erken 2 ay sonra tekrar listeden çıkarılabilecek. Tamirhaneler referans listesinden çıkarıldıkları ve listeye dahil edildikleri her aşamada mail ve SMS kanalı ile bilgilendiriliyorlar.

Genelge hükümleri uyarınca, tamirhanelerin referans listesinden çıkarılma prosedürü 1 Ekim 2016 tarihinden itibaren yürürlüğe alınacak. 1 Nisan 2016 tarihinden sonra SBM tamirhane havuzuna dahil olacak yeni tamirhanelerin referans listesinden çıkarılma prosedürü ise ilgili tamirhanenin SBM tamirhane havuzuna eklenme tarihinden 6 ay sonra başlayacak.

*Scoring will be based on 100 points and score calculations will be as 80% expert scoring and 20% beneficiary scoring. The beneficiary will be given 3 days to score the service provided by the repair service that the expert reviews. If the beneficiary fails to make an assessment and provide a score within 3 days, score calculation will be based only on expert evaluation.*

*Beneficiary will be notified by e-mail and SMS about the evaluation stages and access information and the expert will be notified via e-mail.*

## *Repair Centers With Low Scores Will Be Removed From The Reference List*

*As a result of scoring, evaluations with scores of 60 and lower will be considered to be negative and evaluations with scores of 60 and above will be considered to be positive.*

*In case the share of total of negative evaluations exceeds 30% of all evaluation scores, the repair center in question will be notified via e-mail and SMS.*

*In case the share of total of negative evaluations of a repair center as a result of all evaluations within one year exceeds 40% of all evaluation scores, the repair center in question will be removed from the reference list for a period of one month.*

*In case the same situation repeats itself during the same year, the service center in question will be removed from the reference list for 3 months and if it happens for a third time, the service center will be removed from the reference list for a period of six months.*

*Also, service centers with a history of infraction of rules or exploitation, will be removed from the reference list for a period of one year after the court decision is finalized.*

*Service center removed from the reference list will be automatically added back to the reference list after the penalty period is over. Repair centers removed from the reference list and then added to the reference list after their penalty period can be removed again from the list two months later at the earliest. Each time the service centers are added or removed from the reference list, they will be notified via e-mail or SMS.*

*Procedure for removing service centers from the reference list will take effect as of 1 October 2016 with regard to its general provisions. The procedure for removal from the reference list, of new service centers to be included in SBMs service center pool after 1 April 2016, will start 6 months after the related service center is added to SBM's repair center pool.*

# DENİZ ARAÇLARI ZORUNLU MALİ SORUMLULUK SİGORTASI SBM'DE

## SBM NOW COVERS LIABILITY INSURANCE FOR SEA VESSELS

Deniz Araçları ZMSS, poliçede belirtilen ticari amaçlı yolcu taşıyan deniz aracının, duraklamalar da dahil olmak üzere, tahsis amacına uygun şekilde kullanımda bulunduğu süre içinde meydana gelecek bir kaza, sabit ve yüzer cisimlere çarpma ve çarpma sonucunda, seyahat eden yolcuların veya üçüncü şahısların uğrayacakları bedeni ve maddi zararlara ilişkin işletmecinin (işletenin) ya da donatanın tazminat sorumluluğunu güvence altına alan sigorta poliçeleridir.

Kaza, zarar görenlerin ölümüne sebebiyet verdiği takdirde, ölenin yardımından mahrum kalanların destekten yoksun kalma ve zarar görenlerin geçici veya daimi surette sakatlanmasına sebebiyet verdiği takdirde, tıbbi tedavinin sona ermesi ve sakatlığın kesin olarak tespiti sonucunda saptanan sakatlanma tazminatlarını karşılamaktadır.

Poliçe, kaza nedeniyle yaralanan zarar görenlerin ilk yardım, muayene, kontrol veya bu yaralanmadan ötürü hastanede veya diğer yerlerdeki ayakta veya yatakta tedavi giderleri ile tedavinin gerektirdiği diğer giderleri; yolcuların beraberinde veya deniz aracının eşyalar için ayrılmış bölümünde bulunan bagaj ile araçları ve içlerinde veya üzerlerinde taşınan her çeşit bagajın uğrayacağı zararlar ile yolcu dışındaki üçüncü kişilerin uğrayacağı maddi zararlara ilişkin tazminat talepleri de teminat altına alınmaktadır.

Üçüncü şahıs sorumluluk teminatı, kirlilik ve enkaz kaldırma masraflarını da kapsamaktadır.

Deniz Araçları Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortaları'na ilişkin üretim ve hasar verilerinin SBM'ye transfer edilmesi için gerekli web servis altyapısı tamamlanmış olup, 2016 Mart itibari ile veri transferine başlanmıştır.

*Liability Insurance for Sea Vessels is the insurance that provides coverage, on behalf of the operator against physical and material damage for passengers or third parties as a result of any accident or collision with fixed or floating objects during the time the sea vessel designed for commercial passenger transportation as mentioned in the policy, is used for its intended purpose including stops.*

*If the accident results in any casualty, or results in the dependents of the deceased to loose their financial support, or results in victims to be disables temporarily or permanently, the policy provides compensation for disability as a result of the accident, as determined by medical reports after the relevant medical treatment is completed.*

*The policy also covers expenses for first aid and hospitalized or in-patient medical examination at hospitals or other places and other related expenses required by medical treatment as well as for any damage to personal belongings of passengers carried with them inside the vessel or in the separate section of the vessel spared for carrying such items and for material damage to third parties other than passengers.*

*Third party liability compensation also covers contamination and wreckage removal expenses.*

*The web service infrastructure for transfer of policy generation and claim data related to Sea Vessel Liability Insurance to SBM has been completed and data transfer has started as of March 2016.*

# BEDENİ HASARLARDAKİ SUİSTİMALLER

## BODILY INJURY INSURANCE FRAUD

Suistimal, haksız kazanç sağlamak isteyen kişi veya grupların yetki ve görevlerini kötüye kullanarak; kanun, yönetmelik, düzenleme, işyeri politikaları ve genel iş ahlakı prensiplerini yok sayarak, bilerek ve isteyerek sergilenen tüm tutum ve davranışlar olarak tanımlanabilir.

Sigorta suistimali ise haksız kazanç elde etmek isteyen kişilerin kasıtlı olarak poliçe düzenlenmeden önce veya daha sonra sigorta şirketinin kararını değiştirecek önemli bir gerçeği saklaması veya gerçek dışı bir beyan ile sigortacıyı aldatması olarak tanımlanabilir. Sigorta suistimalleri, sigortacılar ve iyi niyetli sigortalılar için de büyük bir sorun teşkil etmektedir. Sigortacılar açısından suistimallerin yol açtığı fazla maliyete katlanmak zorunda kalmak; sigortalılar açısından ise bu fazla maliyetin poliçelere yansıması sebebiyle yüksek primler ödemek zorunda kalmak ciddi sıkıntı yaratmaktadır.

Sigortalanan her değer için suistimal yapmak mümkün gözükmektedir. **Oto kaza branşında**, araçta meydana

*Fraud can be defined as all intentional attitudes and behavior of individuals or groups aimed at illegally obtaining gains, by exploiting their authority or titles, or by violating laws, bylaws, regulations, workplace policies and general codes of business ethics.*

*Insurance fraud on the other hand, can be defined as the action of hiding a fact that would affect the insurance company's decision before or after the creation of the policy or the action of intentionally deceiving the insurance company by providing false information with goal of earning financial gains. Insurance fraud poses a big problem for insurance companies and honest policyholders as well. Due to insurance fraud, insurance companies incur a heavier financial burden and beneficiaries have to pay higher premiums as a result of this burden being reflected to the policies of honest policyholders.*

*It seems possible to commit fraud for almost every asset that is insured. Among the examples of insurance fraud are*

gelen hasarın özellikle büyütülmesi, aracın belirli bir yerde saklanarak aracın çalındığına dair ihbar verilmesi, **crash for cash** adı verilen sigortadan para almak için önceden planlanarak kaza yapılması, aracın gerçek kaza sonrası tamirhanede çıkma parçalar ile onarılmasına rağmen orijinal parça fatura kesilmesi gibi örnekler sayılabilir. **Oto dışı; konut, işyeri poliçelerinde;** konut ve işyeri hırsızlıklarında sigortalının sahip olmadığı mal varlıklarını tazminat talebine konu etmesi, mali açıdan zora giren sigortalının işyerini yakması, kundaklama girişimleri veya sahte hırsızlık ihbar vermesi gibi örnekler karşımıza çıkmaktadır. **Hayat branşında;** yaşayan, kayıp olan veya çok geçmişte ölen kişiler üzerinden tazminat talebi alma çabasında olan kişiler gibi sigortadan tazminat alabilmek için kişinin öldürülmesini planlayacak kadar ileriye giden gruplar ile karşılaşmak mümkündür. Bu durumda, kaza veya sıradan ölüm şeklinde gösterilerek nitelikli dolandırıcılığın yanında cinayet işlenerek kasten adam öldürme suçu da işlenmiş olmaktadır. **Sağlık branşında;** doğuştan gelen hastalıkların belirli bir hastalığa bağlanarak tazminat talebinde bulunulması, estetik ameliyat faturalarının sağlık sigorta poliçelerinden alınmaya çalışılması, ölümcül hastalık teşhisi konduktan sonra teminat alınmaya çalışılması gibi örnekler sayabiliriz.

**Bedeni hasar** deyince ilk akla gelen trafik kazalarında meydana gelen bedeni hasar ve vefat durumlarıdır. Zorunlu mali sorumluluk (trafik) poliçesindeki teminatlardan iki farklı hasar dosyası açılabilir. Birincisi kısa sürede ihbarı verilip, kısa sürede yönetilen ve kısa sürede sonuçlanan maddi hasarlı trafik dosyalarıdır. İkincisi ise maddi hasar dosyalarına oranla daha uzun zamanda sonuçlanan bedeni hasar dosyalarıdır. Bedeni hasar dosyaları maddi hasar dosyalarına oranla sayı olarak daha azdır diyebiliriz ama şirketlerin trafik branşında rezervlerinin çok büyük bölümünü bu bedeni hasar rezervleri oluşturmaktadır. Kaza tarihinden çok uzun süre sonra bedeni hasar ihbarı yapılabilmektedir, bu durum rezerv yönetimini de olumsuz etkilemektedir. Zorunlu mali sorumluluk poliçesindeki bedeni teminatlarından haksız bir kazanç elde etmek için uğraşanların sustimal yöntemleri aşağıdaki gibidir:

**İlliyet bağı (neden-sonuç ilişkisi) olmayan kaza ve talepler:** Şahsın içinde yer almadığı kazadan tazminat almaya çalışması, doğuştan engelli olan kişinin trafik kazası sonrası engelli olmuş gibi gösterip tazminat almaya çalışması ve doğuştan gelen hastalıkları trafik kazası ile ilişkilendirmeye çalışarak tazminat alma çabası örnek olarak sayılabilir. Sahte kaza veya sahte evraklar düzenleyerek trafik sigortası bedeni teminatlarından yararlanmaya çalışılmaktadır. Kaza öncesi var olan maluliyetin kaza sonucu meydana gelmiş gibi gösterilmesi, maluliyet oranının mevcut durumdan

*exaggerating the vehicle damage or sending claim notification based on the argument that the car is stolen while the car is intentionally hidden at a location in the case of liability insurance; crash for crash scams involving premeditated accident to get money from the insurance company, or arranging spare part invoice that indicates use of original spare parts where in reality repaired used parts from the repair center are used for a vehicle after a real accident. In non-life branches, the following examples of fraud are observed in house insurance and office insurance policies: including items not actually owned by the policyholder in the claim application in cases of residential or office theft incidents; policyholder intentionally setting his/her workplace on fire to get out of financial hardship, arson cases or fake theft notifications. In life insurance category, the following fraud cases are observed: attempts to make a claim for actually alive, or lost individuals or for individuals who passed away a longtime ago, or even planned murders by organized crime or individuals to get money from the insurance company. In the health insurance category, the following fraud cases are observed: making claims for natal diseases by reporting that medical connection to be caused by medical condition that emerged later on in life, attempts to make claims for aesthetic surgery operations, and attempts to make claims after a person is diagnosed with a fatal disease.*

*Bodily injury is mainly bodily injury or death that happens after traffic accidents. Based on the claim options given by the liability insurance policy, two different claim files can be opened. The first one being the liability insurance files with material damage for which are notified, managed and finalized in a short period of time. The second one is the bodily injury files that are finalized in longer period of time compare to files for cases with material damage. Bodily injury files are usually less in number compared material damage files but these files make up the bulk of the claim files in the liability insurance category for the insurance companies. Bodily injury claims can be filed even after long periods of time after the accident date. And this effects reserve management negatively as well. Following are the fraud methods used by people that attempt to make illegal gains from bodily injury coverage of liability insurance policies:*

***Accidents and claims with no cause-effect relation:*** *attempts to make claims for an accident which one is not a victim of, attempts to make claims for disability after an accident where in reality disability is from birth and attempts to make claims for innate diseases by trying to show them to be related to a traffic accident. People attempt to make use of the liability insurance bodily injury coverage by arranging fake accidents or fake accident documents. Among other frequently observed examples include, claims for disability after an accident where in fact the disability existed before the accident, exaggeration of*

fazla gösterilmesi, maluliyet raporunun sigortalının ikamet ettiği veya kaza yaptığı ilin dışında bambaşka bir ilin sağlık kurulundan rapor ibraz etmeye çalışılması ve sahte kurul raporu düzenlenmesi gibi örnekler ile de sıkça karşılaşılmaktadır. Sektörde, trafik kazası geçirip yıllar sonra ölümcül bir hastalıktan vefat eden kişinin yakınlarının, bu ölümü trafik kazasına bağlamaya çalışmaları gibi uç örneklerle de karşılaşılmaktadır.

Bedeni hasar deyince akla gelen bir başka konu, sağlık poliçelerindeki teminatlara konu olan risklerin gerçekleşmesi ile ortaya çıkan tazminat talepleridir. Sağlık branşında, geçmişten gelen veya teşhisi konmuş ciddi hastalıkların var olmasına rağmen poliçe yaptırılmaya çalışılması; eksik, yanlış veya yanıltıcı bilgi verilerek poliçe tanzim ettirilmeye çalışılması, tek bir poliçenin ailenin diğer üyeleri için kullanılmaya çalışılması, poliçe sahibi dışında biri için ilaç yazdırılmaya çalışılması, gerçekleşmemiş işlemler veya kullanılmayan malzeme için fatura düzenlenmesi, gerçekleşmiş işlemler veya kullanılan malzeme için gerçek fiyatın çok üzerinde fatura düzenlenmesi, ihtiyacın üzerinde veya ihtiyaç ile doğrudan ilgili olmayan konularda tahlil, tetkik vs. yapılarak fatura düzenlenmesi, vb. gibi suistimal girişimleri ile karşılaşılmaktadır. Ayrıca fiziksel mücadeleyi gerektiren dövüş sporlarındaki yaralanmaların veya planlı estetik ameliyatların düşme vs. sonucu kaza süsü verilerek tazminat talebinde bulunulması da diğer örnekler arasında sayılabilir. Bireysel ve kurumsal sağlık poliçelerinin yanında seyahat sağlık poliçelerinde de suistimaller ile karşılaşılmaktadır. Örneğin, seyahatin başka bir nedenle iptal olmasına rağmen sigortalının hasta olmadığı halde doktor raporu ile bilet iadesi almaya çalışması, yurt dışında yapılması planlanan ameliyatların acil durummuş gibi gösterilerek seyahat sağlık poliçelerinden tazminat talebinde bulunulması gibi.

Ferdi kaza poliçelerinde de trafik poliçelerinde karşılaşılan suistimallere benzer suistimaller ile karşılaşılmaktadır. Özellikle yüksek maluliyet oranı ile gelen tazminat taleplerinin araştırmalar sonucu daha düşük maluliyet oranına ulaşması, sahte rapor ile kazadan önce var olan maluliyet durumunun kazaya bağlanması ve süreli sağlık raporlarını kasten sürekli hale getirilmeye çalışılması her iki branşta da karşılaşılan bir durumdur. Birden fazla sigorta şirketinden yüksek teminatlı ferdi kaza poliçesi tanzim ettirerek, bilerek (kasten) kazaya maruz kalmak ferdi kaza poliçelerinde karşılaşılan en yaygın suistimal yöntemidir.

Yukarıda saydığımız suistimal örneklerine yurt dışında da rastlamak mümkündür. Özellikle **whiplash** diye adlandırılan boyun zedelenmesi çok sık karşılaşılan suistimal yöntemlerinden biridir. Trafik kazalarında ani

*severity of disability, making claims based on a disability report taken from a medical examination board in another city instead of the city where the policyholder has his/her legal address or where the accident actually took place, and obtaining fake medical board reports. There are also extreme examples where a policyholder has an accident but then passes away years later due to a fatal disease and his/her family files a claim based on the argument that the person's death is related to the traffic accident.*

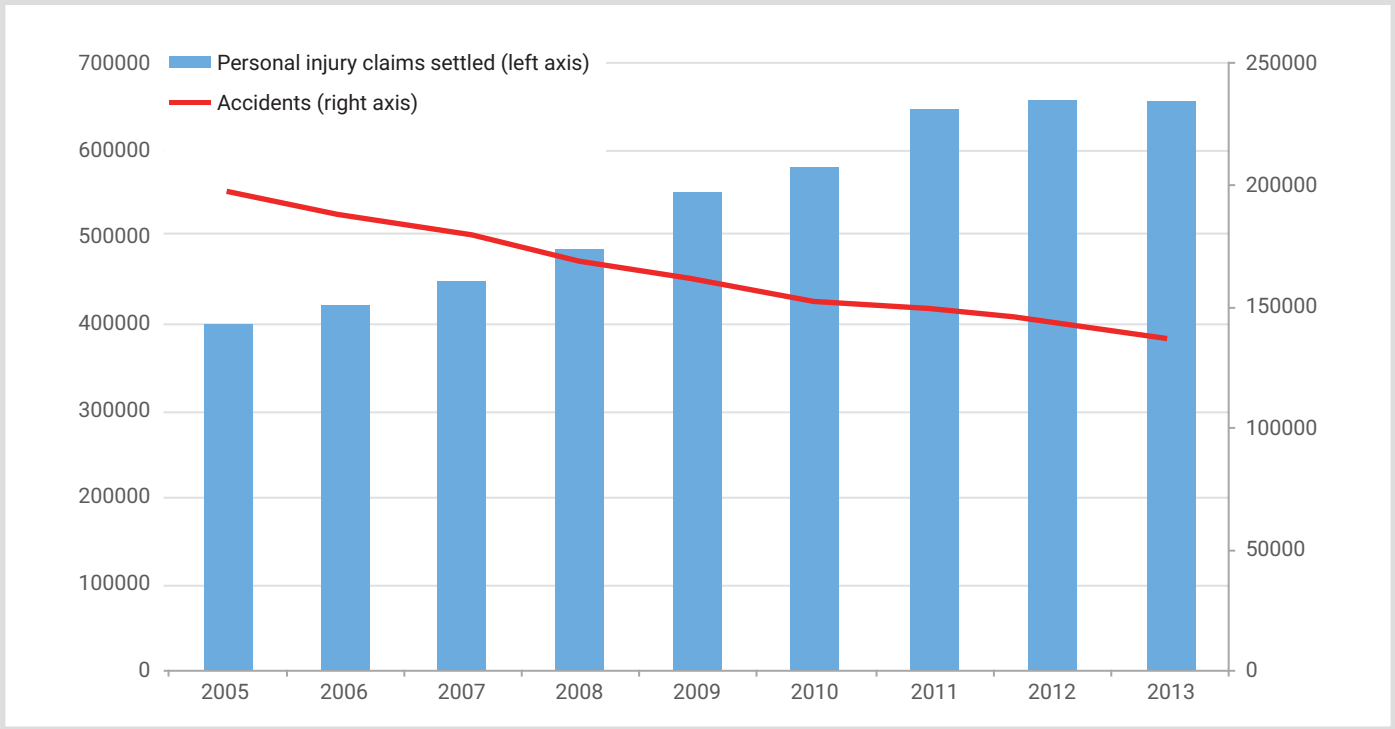
*Another issue that comes to mind in relation to bodily injury is claims resulting from the realization of risks that are covered by the health insurance policy. Among the fraud examples in this category are: attempting to get coverage even though one has a past medical condition or has been previously diagnosed with a serious medical condition, attempts to get coverage by providing missing, incorrect or misleading information, attempts to use a single policy for other members of the family, attempts to get prescription for someone who is not covered by the policy, arranging invoice for actions that didn't take place or for material that is not actually used, attempts to inflate invoices for actions taken or material used, getting invoices with inflated amounts or for actions like laboratory assessments or tests etc., that are related to the policy's coverage. In addition, there are also examples where claims are made for injuries argued to be due to accidents such as tripping etc. where actually the injury is due to martial arts games or planned aesthetic surgeries etc. In addition to personal and group health insurance policies, fraud is also seen in travel health insurance policies. For instance, a policyholder might make a claim for refund of the plane ticket using a fake medical report where in reality a flight is canceled for another reason, or a policyholder might make a claim based on his/her travel health insurance policy for emergency surgeries abroad where in fact the surgery was premeditated.*

*There are fraud cases in personal accident policies that are similar to those in liability insurance. Most frequently observed examples seen in both branches include; claims made for sever disability where in reality disability severity turns out to be less as a result of investigations, attempts to make a claim for disability that existed before an accident by trying to relate the disability to that accident using fake reports, and attempts to make temporary medical reports permanent. The most common fraud type observed in personal accident policies is where the policyholder gets policy with extensive coverage from multiple insurance companies and intentionally gets him/herself in an accident.*

*The above-mentioned fraud types can be observed abroad as well. Especially using whiplash cases for fraud is very common. It is a well-known fact that the driver and passenger refers to a hospital after with a neck injury (whiplash)*

frene basılmasının ve çarpmanın etkisiyle araç sürücüsü ve yolcuların boyun zedelenmesi şikayeti ile hastanelere başvurdukları ve bu konuda tedavi ile ilaç masraflarını sigorta şirketlerinden tazmin etmeye çalıştıkları bilinen bir gerçektir. Boyun zedelenmesi rahatsızlığının tanısı ve teşhisi konulurken tıbbi bir cihazdan çok, hastanın olayı anlatmasından yararlanılmaktadır. Bu durum bu tip bir rahatsızlığı ilgisiz bir trafik kazasına bağlamak için gerekli durum ve şartları oluşturmaktadır. İtalya, İspanya, Portekiz gibi hem kıta Avrupası'nda hem de İngiltere ve Galler'de suistimal yapma eğilimindeki insanların bu boşluğu fazlasıyla kullandıkları bilinmektedir. İngiltere'deki IFB'nin (Insurance Fraud Bureau) Ocak 2016'da yayınladığı raporda son 8 yılda trafik kazaları azalırken ödenen bedeni hasarların arttığını gösteren tablo aşağıda paylaşılmıştır.

*complaint as a result of sudden breaking or clash and try to get compensation from their insurance company for their medical expenses. Diagnosis of whiplash is based more on the policyholder's report of the incident rather than result of medical examination using a medical device. And this results in the appropriate conditions for the policyholder to make a connection with a whiplash case and an unrelated accident. Using whiplash cases for fraud is very common in countries like Italy, Spain, Portugal, England and Whales. In its Janary 2016, IFB (Insurance Fraud Bureau) published the below chart showing an increase in the number of personal injury claims settled despite decreasing number of accidents during the last eight years.*




Türkiye'de ve dünyada sigorta şirketleri, bedeni hasarlarda karşılaştığı suistimalleri bertaraf edebilmek için yoğun bir mücadele vermektedir. Ülkemize baktığımızda, sigorta şirketleri, maluliyet raporunun varlığı ve maluliyet oranının doğruluğunun kontrolü, maluliyet veya ölümün gerçekleşen kaza ile illiyet bağının tespiti için çeşitli tıbbi danışmanlık firmalarından görüş alabilmektedirler. Şirketler, destekten yoksun kalma tazminat hesaplamaları için aktüerlerden destek almaktadırlar. Etkin bir suistimal yönetim süreci için ortak platform kullanılması, hesaplamada tek tablo kullanımı, kolluk kuvvetleri ve Sağlık Bakanlığı ile daha fazla işbirliğinin sağlanması en önemlisi kamunun bu konuda bilinçlendirilmesi gerekmektedir.

*Insurance companies in Turkey and the world fight rigorously to tackle and prevent insurance fraud. Looking at Turkey, we see that insurance companies consult different medical consultancy firms to verify the existence of disability reports as well as the disability rate in reports or to determine cause-effect relation between a disability or death and a specific accident. Companies consult actuaries with regard to compensation for loss of support. In order to effectively tackle and prevent insurance fraud, a common platform should be formed, a single scheme should be used for calculations, and there should be increased collaboration between law enforcement agencies and the Ministry of Health and more importantly public awareness regarding insurance fraud should be increased.*

# SBM VE SABANCI ÜNİVERSİTESİ'NDEN BÜYÜK İŞBİRLİĞİ

## BIG COLLABORATION BETWEEN SBM AND SABANCI UNIVERSITY

Sabancı Üniversitesi ve Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM) üniversite - sektör işbirliğine gidiyor. Yapılacak işbirliği kapsamında, Sabancı Üniversitesi Büyük Veri Davranışsal Analiz ve Görselleştirme Laboratuvarı bünyesinde "Sigorta Sektöründe Sahtecilik Tespiti Üzerine Büyük Veri Analitiği Projesi" hayata geçecek.

İşbirliğinin imza töreni Sabancı Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. A. Nihat Berker ve SBM CEO'su Aydın Satıcı'nın katılımı ile 4 Mart 2016, Cuma günü, Karaköy Minerva Palas'ta gerçekleştirildi.

Sabancı Üniversitesi ve Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM) stratejik bir işbirliğine gidiyor.

Proje, Sabancı Üniversitesi ve Massachusetts Institute of Technology (MIT)'nin birlikte kurduğu Türkiye'nin ilk ve

*Sabancı University and Insurance Information and Monitoring Center (SBM) are entering into a large-scale collaboration for the industry. As part of this collaboration, "Big Data Analytics Project for Fraud Detection in the Insurance Industry" will be commissioned at the Sabancı University Big Data Behavioral Analysis and Visualization Laboratory.*

*Signature ceremony for the collaboration was held at Karaköy Minerva Palas on Friday, March 4th 2016 with the participation of Sabancı University Chancellor Prof. Dr. A. Nihat Berker and SBM CEO Aydın Satıcı.*

*Sabancı University and Insurance Information and Monitoring Center (SBM) enter into a large-scale strategic collaboration.*

*The project will be carried out at Turkey's first and only Big Data Behavioral Analysis and Visualization Laboratory*

tek Büyük Veri Davranışsal Analiz ve Görselleştirme Laboratuvarı bünyesinde yürütülecek. Proje ile Büyük Veri analitiği yöntemleri kullanılarak sigorta sektöründe önemli bir maliyet kalemi olabilen sigorta suistimallerinin (insurance fraud) önüne geçilmesi ya da önemli oranda azaltılması hedefleniyor.

Proje kapsamında ilk olarak global çapta literatür taraması yapılarak fraud alanında yapılmış olan çalışmaların tespiti yapılacak.

Projenin ikinci adımında ise, sigortalı davranışları ve profilleri çeşitli veri madenciliği yöntemleri ile incelenerek hileli olma olasılığı yüksek dosyaların ya da hileye karışma olasılığı yüksek kişilerin etkin bir şekilde tespit edilip gerekli önlemlerin merkezi olarak alınması amaçlanıyor.

Bu çalışmalar neticesinde Türkiye'ye özgü bir suistimal tespit modellemesi gerçekleştirilmesi hedefleniyor.

Bir yıl sürmesi planlanan proje sonunda elde edilecek çıktıların 2015 yılında kullanıma açılan SBM'deki mevcut suistimal tespit sistemine entegre edilerek sektörün kullanımına açılması planlanıyor.

*founded by Sabancı University and Massachusetts Institute of Technology (MIT). The goal of the project is prevention or amelioration of insurance fraud, which is a significant cost item in the insurance industry.*

*As part of the project the initial step will be literature review at the global level to select research previously done in the area of fraud.*

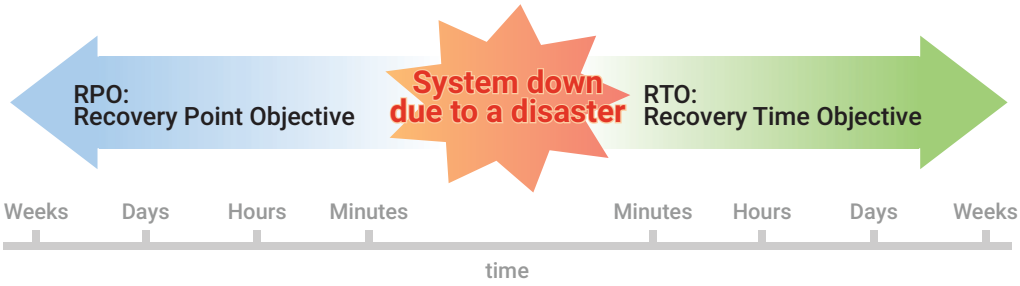
*The second phase of the project involves analysis of policyholder behavior and profiles using data mining methods to detect potentially suspicious individuals or files and to take necessary precautions with collective action.*

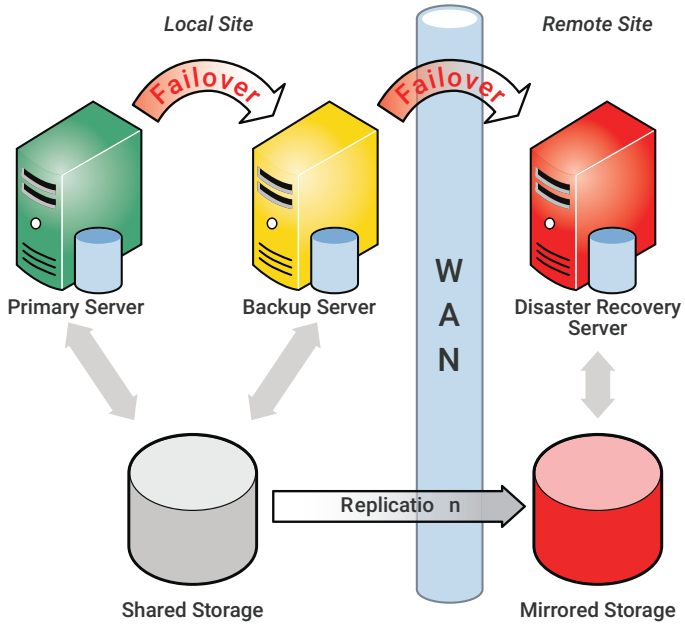
*The goal with all these efforts is to develop a fraud detection modeling unique to Turkey.*

*The outcomes of the project, which is expected to last one year, will be integrated to the existing fraud detection system of SBM and made available for use by stakeholders of the sector.*

# DRC GEREKSİNİMLERİ VE DRC DEĞİŞİM YÖNETİMİ

## DRC REQUIREMENTS AND DRC CHANGE MANAGEMENT




İş sürekliliği ihtiyaçları, iş yapabilmek için IT bağımlılığının günden güne artması ve 7/24 çalışması gerekli sistemlerin zorumluluğu avalibility gereksinimlerini yüksek seviyelere getirmiş durumda.

IT altyapısında kullanılan sistemlerin, %99,99 avalibility ile çalışabilmesi için yıllık olarak en fazla 52 dakikalık kesintinin yaşanması gerekiyor. Hedeflenen erişilebilirlik oranlarını yakalayabilmesi için tüm IT altyapısının yedeklilik esasıyla tasarlanması gerekiyor. Eğer altyapınızda yedekli olmayan tek bir bileşeniniz varsa, zincirde bulunan zayıf halka gibi tüm sisteminiz bu bileşenin sağlayacağı avalibility kadar erişilebilir olacaktır.

Günlük rutin hayatımızda felaket şartlarını düşünmeden yıllık olarak 52 dakikalık kesintiyi hedefleyerek kurduğumuz IT altyapısının, ülke çapında yaşanabilecek felaketlerde (deprem ya da bölgesel uzun süreli elektrik kesintisi) yada kendi kurumumuza özel meydana gelebilecek(sel, yangın,cihaz arızası vs) gibi problemlerde saatlerce,

*Business continuity needs, ever increasing IT dependency for doing work and requirement for systems that have to operate 24/7, have maximized availability requirement.*

*For the systems used within the IT infrastructure to work with 99,99% availability, a maximum of 52 minutes of interruption per year is allowed. In order for the IT infrastructure to reach the target availability rates, the whole IT infrastructure has to be designed based on the backup principle. If you have even a single component that is not backed up in your IT infrastructure, because of the weak ring in the circle, your system's overall availability will be only as much as the availability provided by this ring.*

*It would be a fatal and unacceptable mistake to take the risk of allowing our IT infrastructure which was setup to have a target annual interruption of 52 minutes to be shut down for hours or days due to nationwide disaster like earthquakes or regional long-lasting power outages or problems or problems specific to our organization such as flood, fire,*

günlerce kapalı kalmasının hatta hiç açılamayacak şekilde bozulmasının riskini almak ve DRC "Disaster Recovery Center" yatırımlarını yapmamak günümüz real sektörleri için kabul edilemeyecek bir yanlış olur. İş kolları ve IT ekipleri beraber çalışıp servis bazında RTO değerlerini "Recovery Time Objective" yani felâket anında IT sistemlerinin ne kadar kapalı kalabileceğini belirlemeli ve DR senaryolarını RTO değerlerine uygun olarak hazırlamalıdır.

Disaster recovery için önemli olan bir konuda verilerin korunması ve iş sürekliliği gereksinimleri doğrultusunda RPO "Recovery Point Objective" değerlerinin yani kaç dakikalık veri kaybına tahammül edebiliyorsunuz sorusunun cevabına göre altyapı yatırımlarının planlamasıdır. SBM olarak önceliklerimizden biri de üretim ortamı verilerinin DRC'ye veri kaybını teknik olarak en düşük RPO değerleriyle aktarmak. 0'a yakın RPO değerini yakalayabilmek için Asenkron continuous veri aktarım tekniklerini kullanıyoruz. Önümüzdeki yıllarda tüm servislerimizi aktif-aktif çalışabilecek Data Center altyapısıyla sunabilmek vizyon projelerimiz arasında yer alıyor.

DRC süreçlerini güncel tutabilmek için tüm yatırım kalemlerine ve işgücü planlama adımlarına DRC süreç maliyetlerinin eklenmesi gerekmektedir. Yapılacak tüm süreç değişikliklerine ve yeni devreye alınacak servislere DRC gözüyle de bakılmalıdır. DRC'deki değişim yönetiminin doğru yapılıp yapılmadığını anlamak ve eksik noktaların tespitinin sağlanması için tüm süreçlerin belli periyotlarla gerçeğe yakın DRC senaryolarıyla test edilmesi ortamların kurulması ve güncel tutulması kadar önemlidir.

Bir servise eklenen erişimin DRC tarafında tanımlanmaması tüm servisleri çalışamaz duruma getirebilir ve bu durumun gerçek felaket anında ortaya çıkması RTO değerlerini yükseltip hizmet kalitesini düşürür.

SBM olarak kesintisiz hizmet verebilmek ve tüm felaket şartlarında sigorta sektörünün etkilenmeden çalışabilmesini sağlamak için yıllık olarak 2 defa TAM KAPSAMLI DRC testi planlıyoruz. DRC test senaryolarını iş kolları ve IT ekipleri bir araya gelerek bereber hazırlıyoruz. Testlerden birincisi SBM çalışanlarının katılımıyla, ikincisiyse tüm sigorta sektörünün katılımıyla yapılıyor.

DRC testleriyle DRC değişiklik yönetimini eksiksiz olarak yapmayı hedefleyip olası felaket senaryolarına karşı sigorta sektörünün hazırlıksız yakalanmamasını hedefliyoruz.

*device malfunctioning etc. or the risk of allowing it to malfunction in an unrecoverable manner due to such problems and not making the DRC (Disaster Recovery Center) investments. Business branches and IT teams of the organization should work in cooperation to determine RTO (Recovery Time Objective) values, i.e. the maximum allowable time that an IT system can remain shut down during a disaster, and prepare the DR (disaster recovery) scenarios in line with the RTO values.*

*Another important topic related to disaster recovery is protection of data and planning of infrastructure investments based on the answer of the question of "what is your RPO (Recovery Point Objective) based on your business continuity requirements, i.e. how many minutes of data loss can you tolerate?". One of SBM's priorities is to transfer production environment data to DRV with technically minimum RPO values. In order to attain close-to-zero RPO values we use asynchronous continuous data transfer methods. Among our future projects is the project for providing our services with the Data Center infrastructure that can operate on an active-active basis.*

*DRC process costs should be added to all investment cost items and workforce planning steps in order to keep DRC processes up-to-date. All process chances and new services to be commissioned should be seen from the DRC perspective. In order to determine weather or not DRC change management is handled correctly and to determine missing points, testing of all processes at regular intervals using close-to-real DRC scenarios is at least as important as setting up and keeping up-to-date, the environment itself.*

*Failure to define by DRC, any access added to a service might render all services non-functional and emergence of this situation in case of a disaster might decrease service quality by increasing RTO values.*

*As SBM, in order to provide uninterrupted service and to ensure that the insurance industry operates seamlessly under all disaster conditions, we carry out full DRC tests two times a year. We prepare DRC test scenarios in cooperation with business units and IT teams. The first test is carried out with the participation of SBM employees and the second one is carried out with the participation of all organizations of the insurance industry.*

*With DRC tests, our goal is ensure complete change management and to ensure that the insurance industry is not caught unprepared in the face of possible disaster scenarios.*

# SBM'NİN SAP GEÇİŞİ

## SAP TRANSITION OF SBM

Sürdürülebilir ekonomik büyümenin en önemli sağlayıcılarından olan verimlilik artışının yaratılmasında anahtar rol oynayan faktör, bilgi ve iletişim teknolojileridir. Günümüzde bilişim teknolojileri ve kurumsal çözümler, tüm dünyada en çok yatırımın yapıldığı, dolayısıyla son derece hızlı gelişmelerin ve değişimlerin yaşandığı bir alan özelliğindedir. Bu nedenle, bu alanda doğru zamanda doğru yatırımların yapılması, aksatılmadan sürdürülebilmesi ve kalitenin arttırılması için doğru planlamaların yapılması, kaçınılmaz bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır.

Kurumsal Kaynak Planlama (ERP) sistemi birçok modül uygulamalarından oluşan; işletmelerin, aktiviteleri ve

*The main factor that plays key role in creating increased efficiency, which is one of the main drivers of economic growth, is information and communication technologies. Today, information technologies and corporate solutions are the two main areas where investments are highest so as a result, these are also the areas where rapid developments and change are observed. Thus, making the right investment at the right time in this area, ensuring sustainability of investments and improving quality all require correct planning.*

*Enterprise Resource Planning (ERP) system is an integrated software package that comprises numerous modules and*

kaynakları ile ilgili planlama, yürütme ve kontrol faaliyetlerini gerçekleştirmelerine olanak veren entegre bir yazılım paketidir. ERP, bir organizasyonun tüm süreçlerinin ve fonksiyonlarının bütünleştirilmesi ve aralarındaki ilişkilerin bir bütün olarak etkili bir şekilde yönetilmesini sağlar. İşletme operasyonlarının bütüncül görünümünü tek bir bilgi teknolojisi mimarisi içinde sunarak şirketin verimliliğini, sistemlerin ve süreçlerin etkinliğini, kurumsallaşmasını, kârlılığını ve büyümesini destekler. ERP projesi birçok potansiyel fayda sunarken aynı zamanda önemli riskleri de içermektedir. Faydaları en üst düzeye çıkarmak ve olası risklerden korunmak için, ERP yaşam döngüsünün bütünleşik bilgi yönetimi anlayışıyla hayata geçirilmesi ve yönetilmesi büyük önem taşır.

Bu tanımlar doğrultusunda ERP uygulamaları basit bir Bilgi Teknolojisi (BT) adaptasyonu şeklinde değerlendirilmemeli, kurumsal dönüşüm projeleri olarak ele alınmalıdır. Birçok şirket bu süreci teknolojik yenilik ve organizasyonel değişim yönetimi açısından oldukça zorlu bir deneyim olarak nitelendirmektedir. ERP'ye geçiş kararı alan işletmelerin bu uzun soluklu dönem sonucunda başarıya ulaşabilmeleri için kritik faktörlerden ilki, üst yönetimleri tarafından ilk aşamadan itibaren sürekli desteklenmeleri ve motive edilmeleridir. Bilimsel araştırmalar göstermektedir ki projelerin başarısı ile organizasyonun yapısı ve kültürü arasında güçlü bir bağ bulunmaktadır.

ERP seçiminde mutlaka uzun vadeli düşünülmeli, şirketin kurumsal stratejilerine ve vizyonuna bugün ve gelecekte cevap verebilecek olan yazılım seçilmelidir. Bir sonraki aşama olan Kavramsal Tasarım aşaması, iş süreçlerinin detaylı ve uçtan uca, yazılımın işlevlerine uygun bir şekilde yeniden tasarlanmasıdır. Bu aşamada birçok farklı birimin katılım sağlayacağı çok sayıda çalıştay/toplantı gerçekleşmektedir. Buradaki başarı faktörü, işletmenin ölçeği, farklı birim sayısı ve iş yapış çeşitliliği doğrultusunda bu aşama için gerekli zamanın ayırılmasıdır. Bu aşama, iş süreçlerine yönelik iyileştirmelerin de gerçekleştirilmesi için fırsat olarak görülmelidir. ERP uygulaması, tasarlanan süreçlerin yazılıma yansıtılmasıdır; dolayısıyla tasarım sonraki tüm aşamalar için temeldir. Bu aşamada ortaya çıkan karar noktalarının tüm yönleri ile değerlendirilerek sonuçlandırılması önemlidir. Çünkü sonraki aşamalarda bu noktalara geri dönmek, ilişkili birçok noktayı da gözden geçirmeyi gerektirecektir. Bu aşamada farklı iş birimleri ilk defa aynı masa etrafında toplanarak birbirlerinin yaptığı işlerin detaylarını, zorluklarını ve önemli noktalarını öğrenme fırsatı bulacağından; bu aşama günümüzde işletmelerin en çok şikâyet ettikleri konuların başında gelen farklı birimlerin birbirinden habersiz, silolar şeklinde çalışmalarını sona erdirecek önemli bir fırsattır.

*allows businesses to carry out planning, execution ad control operations in relation to their main area of operation and resources. ERP allows an organization to integrate all its processes and functions and manage the relations between them in an integrated fashion. By presenting an overall picture of the business operations via a single information technology architecture, it supports company's efficiency, and influences the effectiveness, institutionalization, profitability and growth of systems and processes. ERP project offers numerous potential benefits and at the same time involves certain important risks as well. In order to maximize benefits and minimize risks, it is very important that ERP life cycle is implemented and managed with an integrated information management approach.*

*In line with these definitions ERP applications shouldn't just be viewed as a simple Information Technology (IT) adaptation, but they should rather be seen as institutional transformation projects. Most companies describe this process as a very challenging experience in terms of technological innovation and organizational change management. The first of the critical factors required for businesses that have made a decision for transition to ERP, is receiving continuous support and motivation from the senior management starting from the early stages of the process. Studies have shown a positive and significant correlation between the successes potential of projects and the structure of the organization.*

*For ERP selection, one should definitely have a long-term perspective and choose software that would be able to meet the requirements of the company's corporate strategies and vision today and in the future. The next stage which is the Conceptual Design phase, is the stage where business processes are redesigned from end to end in line with the functions of the software. In this stage, numerous workshops or meetings have to be organized with the participation of different units. The success factor at this point is being able to allocate time necessary based on the scale of the business, number of different units and diversity of business operations. This stage should also be seen as an opportunity for implementing improvements with regards to business processes. ERP implementation is about reflecting the designed processes to the software. Thus it serves as a basis for all stages after the design phase. It is important to evaluate and to finalize decision points emerging at this point with all their aspects. Because returning to these points in the subsequent stages would require review of numerous related points. In this phase, different business units will sit around a table for the first time and learn about the details, challenges and important points of each other's tasks. Thus this phase offers an important opportunity for businesses to prevent different business units from working separately without communicating with each other, which is a major source of complaint among most businesses today.*

ERP uygulaması aşamasında ise en kritik başarı faktörü, uygulamanın yeterli sayı ve detay seviyesinde test edilmesidir. Etkin şekilde yürütülen testler sonucunda sistemin devreye alınmasından sonra karşılaşılabilecek birçok sorun proaktif olarak çözümlenebilmektedir. Testlerin ve tüm uygulamanın başarısını etkileyecek önemli bir diğer konu ise ERP'lerde işlemler için önceden sisteme tanıtılan veri yapıları (malzeme, tedarikçi, müşteri, ürün ağacı, vb.) olan ana verilerdir. Bu yapıların gerçeğe uygun, kaliteli ve doğru olması yapılacak işlemlerin de doğruluk oranını artıracaktır.

Diğer başarı faktörü ise eğitimdir. ERP projesinde görevli ekiplere yazılıma ilişkin eğitim aldırılması ve uygulamanın devreye alınmasından önce tüm kullanıcılara uygulamalı olarak eğitim verilmesi gerekmektedir. Son kullanıcıların benimsemeyecekleri bir sistem ne kadar mükemmel tasarlanmış olsa da başarısız olarak algılanacaktır. Sistemin devreye alınmasından sonra karşılaşılması olası sorunların hızlı çözümlenmesini sağlayacak destek yapısının oluşturulması da önemlidir. ERP projeleri, uzun soluklu olduğu için sistemin devreye alınmasının ardından çoğu işletme sistemi izleme ve iyileştirme ivmesini azaltmaktadır. Hâlbuki sistemin esas başarısı, ERP öncesindeki döneme göre işletmeye sağladığı faydalar ile ölçümlenmelidir. Dolayısıyla sürekli gelişim ve iyileşmeye açık olan iş süreçlerini odağında bulunduran ERP sistemlerinin de sürekli iyileştirilmesi önemlidir. ERP projelerine dâhil olan ekiplerin koordinasyonunun yanı sıra entegrasyon noktalarını takip ederek tüm süreç sahiplerinin ve proje ekibinin aynı noktada buluşmasını kurumsal bilgi yönetimi ile birlikte sağlayacak etkin bir proje yönetimi de son derece önemlidir. ERP projelerindeki başarı faktörlerini belirlemeye yönelik literatürdeki birçok çalışmada belirlenen başarı faktörlerinin başarısızlık faktörlerinden farklı olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, şirketler başarı için farklı faktörlere odaklanırken başarısızlığı engellemek için farklı faktörlerden kaçınmak durumundadır. Her işletme, kendi kurum kültürü doğrultusunda başarı ve başarısızlık faktörlerini tanımlamalıdır.

Sonuç olarak, ERP uygulayacak bir işletmenin, şirket vizyonu doğrultusunda kendi operasyonlarını yeniden tasarlayıp resme dökeceği düşünülürse, ERP sistemleri boş bir çerçeve, tuval, resim malzemeleri (boya, fırça, vb.) ve bu malzemelere ilişkin kullanım kılavuzundan ibaret olan bir resim setine benzetilebilir. Şirketler, bu tuval üzerine malzemeleri kullanarak kendisini en iyi ifade eden resmi oluşturmalı, boş olan çerçeveyi en uygun şekilde doldurmaya çalışmalıdır.

Bu bakış açısıyla, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi olarak, başarı faktörlerini daima göz önünde bulundurarak

*And in the ERP implementation stage, the most critical success factor is testing the application for sufficient number of times and with sufficient amount of details. Many potential problems that may be faced after commissioning of the system following an effective testing process can be solved proactively. Another important issue that may effect the success of tests and the application as whole, is the main data which are data structures introduced to the system prior to ERP operations (such as material, supplier, customer, product tree etc.). Ensuring that these structures are realistic, of high quality and correct will also ensure high accuracy of ERP actions.*

*Another important success factor is training. Software training should be given to teams working in the ERP project and training should be provided to all users before the application goes live. Regardless of how perfectly designed a system to be adopted by end-users could be, it would be perceived to be unsuccessful. It is also important to develop the support system that would provide quick solutions to problems that might be experienced after the system goes live. Because ERP projects are long-term projects, most businesses place less emphasis on system monitoring and improvement after the system goes live. However the real success of the system should be measured in terms of the benefits that the system would provide to the business compared to the pre-ERP period. Thus, it is also very important that ERP systems, which continuously focus on business processes that are open to continuous development and improvement, are continuously improved. In addition to coordination of the ERP project teams, effective project management that would ensure convergence of all process owners and the project team via information management at the corporate level and by monitoring the integration points is also vital. It is seen that the success factors determined in numerous literature aimed at determining the success factors of ERP projects are different from the failure factors. In this regard, companies focus on different factors for success and have to refrain from certain factors to prevent failure. Every business should define its own success and failure factors in line with its own corporate culture.*

*As a result, if a business that will implement ERP would redesign its own operations in line with the company vision, to form a picture of the process, then ERP systems can be thought of as an empty canvas and painting materials (like paint, brush etc.) and the user's guide for these materials. Companies should paint the picture on this canvas that represent them in the best way and fill this empty canvas in the most effective way.*

*From this perspective, as Insurance Information and Monitoring Center (SBM), we integrated the ERP application to our center's systems by taking into account all success*

ve projelere ilişkin olası riskleri minimize ederek ERP uyarlamasını Merkezimize entegre ettik ve proje takvimine uygun bir şekilde tamamlanmasını sağlayarak 2015 yılı SAP Kalite Ödülleri'nde "Hızlı İmplementasyon" ödülüne layık görüldük.

***Proje Ekibinden…***

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nde üç temel SAP modülünün implementasyonu gerçekleştirilmiştir. Sırasıyla İnsan Kaynakları (HR), Malzeme Yönetimi (MM) ve Muhasebe (FI) modülleri.

**İnsan Kaynakları (HR) Suat Taştekin**

SAP HR Modülü implementasyonu ile Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nde personel işe alma sürecinden başlayarak, personel ile ilgili olabilecek tüm süreçlerin yer aldığı bir sisteme sahip olduk. SAP İnsan Kaynakları Modülü son derece esnek bir yapıya sahiptir ve, kurumumuzda yer alan tüm İnsan Kaynakları süreçlerini içerecek şekilde tasarlanması sağlanmıştır. SAP HR Modülü'nde personelimizin her türlü verisini saklayabilir, firma içi ve firma dışı eğitim ve aktiviteleri organize edebilir, bordro ve yasal raporlarını çıkartabilir, değerlendirmelerini yapabilir hale geldik. SAP HR Performans Değerlendirme Modülü'nün de implementasyonu ile KPI hedeflerinin belirlenebildiği, kurumsal, bireysel ve takım hedeflerinin ölçülebildiği bir yapıya sahip olduk. SAP HR Modülü'nde yer alan 360 Performans ile de, çalışanların peer seviye, yönetici seviye, takım içi ve dışı belirlenen personel tarafından tasarlanan yetkinliklerinin değerlendirilebildiği özgün bir Performans Değerlendirme Sistemi işler hale geldi.

SAP HR Modülü ile uçtan uca tüm İnsan Kaynakları süreçlerini ortak platformdan takip edebiliyoruz. Muhasebe entegrasyonu ile hazırlanan bordro ve icmal raporları Finans Birimi tarafından kaydı alınarak, mali merkezli bütçe takibi de kolay yapılır hale geldi. Personel Bütçe, Eğitim Bütçe, Performans Bütçe vb tüm İnsan Kaynakları bütçe kalemlerinin ve anlık takiplerle Üst Yönetim'e raporlanabildiği eşsiz bir yapıya SAP ile sahip olduk. SAP'de yapılan tüm değişiklikler log kayıdı ile silinmemekte, her türlü suistimallerin önüne geçilebilmektedir. Görevlerin Ayrılığı İlkesi (Segregation of Duties) ile İnsan Kaynakları çalışanları sadece ilgili oldukları modüllere giriş yetkileri tanımlanmış, İK Süreçlerinin gizlilik prensibi ile etkin yönetimi mümkün olmuştur. SAP HR'da personelimiz kan grubundan, iş yerindeki back up personeline, kişilik envanterinden, hangi kuşak çalışan olduğunun yer aldığı tüm verileri tek tuş ile görülebilmektedir.

**Malzeme Yönetimi (MM) Fatih Altay**

SAP uygulamasının kullanıma başlanması sonrası satın

*factors and minimizing potential risks of the project and completed it in line with the project calendar and received the 'Fast Implementation" award at 2015 SAP Quality Awards.*

***From the project team…***

*At Insurance Information and Monitoring Center (SBM), three basic SAP modules have been implemented. These are Human Resources (HR), Materials Management (MM) and Financials (FI) modules.*

***Human Resources (HR) Suat Taştekin***

*With the implementation of the SAP HR Module, we now have a system that involves all processes that may be related to personnel starting with the recruitment process. SAP Human Resources Module, has an extremely flexible structure and is designed in a way to support all Human Resources processes in our organization. In the SAP HR Module, we can store all personnel data, organize internal and external trainings and events, manage and create payrolls and legal reports and evaluate them. And with the implementation of the SAP HR Performance Review Module, we now have a structure whereby KPI goals can be set, and corporate, individual and team targets can be measured. And with the 360 Performans feature of SAP HR Module, we now have a performance appraisal system that allows us to evaluate personnel performance at the peer level, manager level and competencies designed by personnel selected from inside and outside the company.*

*With the SAP HR Module, we can monitor from a single platform, all Human Resources Processes. With the integration with the accounting department, payrolls and consolidated statements can now be monitored easily by the Finance Unit for budget management purposes. With SAP, we now have a matchless structure that allows reporting of all Human Resources budget items such as personnel budget, training budget, performance budget and allows us to report to senior management via instant monitoring. All changes made within SAP are not deleted with log records and all kinds of fraud are prevented. With the principle of Segregation of Duties, Human Resources employees now have login authorization only for the related modules, which allows for effective management of HR processes based on the confidentiality principle. With SAP HR, all personnel information including blood type, back up personnel at the office, personality inventory and seniority information can be viewed with a single click.*

***Materials Management (MM) Fatih Altay***

*After implementation of the SAP application, major changes have taken place in the procurement processes as well. All*

alma süreçlerinde de büyük değişimler yaşandı. Tüm süreçler otomatize edilerek kurum menfaatlerini en iyi şekilde karşılayacağı düşünülen düzeye çekilmeye çalışıldı. Kurum yapısına uyumlu onay mekanizmaları oluşturularak talep aşamasından sipariş aşamasına kadar gerekli tüm onayların alınması ve onaysız hiçbir adımın atlanmaması sağlandı. Bu sayede tüm satın alma adımları standardize edildi.

Bir satın alma için gerekli tüm evrakların aynı ortama aktarımı ve istenildiği zaman tüm paydaşlar tarafından görülebilmesine sağlandı. Uyarı mekanizmaları kurularak onayların zamanında tamamlanmasına imkân tanındı. Ayrıca süresi dolmakta olan dönemsel alımların da sistemsel olarak hatırlatılması neticesinde hizmet kesintilerinin önüne geçilmiş oldu.

Bu süre zarfında karşılan en büyük zorluk ise sistemin fazla esnekliğe müsaade etmemesi oldu. Süreçler ve dokümanlar birebir sisteme entegre edilemedi. Bunun yerine sistemin elverdiği ölçüde çeşitli uyarlamalar yapılarak sorunlar çözüme kavuşturuldu.

**Muhasebe (FI) Mustafa Yetkin**

SAP programının en iyi özelliklerinden bir tanesi uyarlanabilir ve geliştirilebilir bir yazılım programı olmasıdır. Bu sayede istenilen dataları anlık olarak raporlama imkanı vermektedir. Bu da iş süreçlerimizin daha hızlı ilerlemesi ve bizden istenilen bilgileri anlık olarak karşı tarafa verme imkanı sağlamaktadır.

Raporlama örneklerinde bir tanesini ele alacak olursak örneğin; masraf (maliyet) merkezi tasarımı, gerek maliyet gerekse yönetim uygulamalarının gerekse de raporlamanın öğesini oluşturmaktadır. Temel maliyet merkezi yapılandırması sırasında her bir maliyet merkezi için personel, yatırım, bakım ve işyeri giderleri gibi bir takım giderleri kırılımlandırarak muhasebe kayıtlarının oluşturulması sağlanmaktadır. Dolayısı ile maliyet merkezi yapılandırması kurumumuzun görmek istediği şekilde kurgulanacak bir yapı olmasını sağlamaktadır.

Yaşanan problemlerden bahsedecek olursak; yeni bir sistem olmasından kaynaklı öğrenmek yoğun çaba istemektedir. Uyarlama kısmında istediklerimiz tam olarak belirlenemez ise proje süreci fazlasıyla sürebilir ve ortaya çıkacak hataları minimize edemeyebiliriz. Bunun önüne geçmek için, sistem kurulurken bizden istenen bilgileri tam ve doğru bir şekilde verdiğimizde, uyarlamalarında danışmanlar tarafından tam olarak yapıldığında FI olarak yeterli randımanın alınacağı görüşündeyiz.

*processes have been automated to serve organization's interests in the best way. Approval mechanisms that are compatible with the organization's structure and allows for getting necessary approvals in all phases of the process including request and order stages have been created, eliminating the possibility for taking an action without an approval. This way, all procurement stages have been standardized.*

*With the new SAP application, all documents required for a procurement transaction have been transferred to a shared environment allowing all stakeholders to view them at any time. Approval mechanism has been setup to allow for timely approvals. The new system also provides reminders for seasonal procurement decisions, which eliminates the possibility of possible service interruptions.*

*The biggest challenge observed during this process was that the system didn't allow for much flexibility. Processes and documents weren't integrated to the system in their identical format. Instead certain adaptations have been made to the extent that the system allows, to solve the problems.*

***Financials (FI) Mustafa Yetkin***

*One of the best features of the SAP program is that it is an adaptable software that is open to further development. This way it allows for instant reporting of any data. And this allows our business processes to flow more quickly gives us the opportunity to provide the requested information instantly to the requesting party.*

*To give an example, one of the reporting features of the new system is where the cost center design comprises cost, management and reporting elements all at the same time. At the stage of basic cost center structuring, accounting records can be created in breakdowns of personnel, investment, maintenance and office expenses for every cost center. As a result, the cost center structuring feature offers a structure configured in the way our organization would like to see.*

*Talking about the problems experienced, we can mention the long learning curve, as it is a new system. If we can't determine what we want in the adaptation stage, the project completion time can be prolonged and we may not be able to minimize possible errors. In order to prevent this, as FI, we believe that we must provide complete and accurate information and adaptations should be configured completely and accurately by the consultants, in which case the system would function effectively.*

# DASK IT ALTYAPI DEVRİ

## DASK IT INFRASTRUCTURE TRANSFER

Geçtiğimiz yılın başlarında Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü'nden gelen görev yazısı ile başlayan DASK IT devir sürecinin Infrastructure bacağı 3 farklı zamanda yapılan taşıma çalışmaları ile 2015 Eylül ayında tamamlandı.

*The infrastructure transfer phase of the DASK IT transfer process, which commenced with the official notification received from the General Directorate of Insurance of Undersecretariat of Treasury early last year, has been completed in September 2015 with transfer works carried out at three different times.*

Birden fazla firma tarafında HOST edilen DASK IT sistemleri, taşıma işlemlerinin tamamlanmasıyla birlikte SBM veri merkezinde tek bir habitat içinde çalışır hale geldi. Bu sayede tüm sistemlerin tek merkezden yönetilmesi ve SBM altyapısının DASK(Doğal Afet Sigortaları Kurumu) içinde hizmet sunması sağlandı.

*Previously hosted by different companies, DASK IT systems are now hosted by a single habitat in SBM date center after the completion of transfer works. This allowed for management of all systems from a single center and SBM infrastructure to serve from within DASK (Turkish Natural Catastrophe Insurance Pool).*

### Ortak Kullanım Modellemeleri

Çalışmanın en büyük amaçlarından biri olan ortak kullanım modellemeleriyle ciddi lisans ve maliyet kazanımları sağlandı. Taşıma planlamaları yapılırken tüm envanter içinde ortak kullanım modelleri uygulanabilecek alanlar tespit edildi. Core network altyapısı, metro ethernet İnternet altyapısı, DB ve uygulama sunucu lisansları, Disk ünitesi, yedekleme, bilgi güvenliği cihazları, monitoring araçları, Data Center alan maliyetleri gibi birçok altyapı gereksinimi kaleminde ortak kullanım modelleri oluşturuldu ve taşımanın tamamlandığı birinci günden itibaren DASK IT altyapısı için kullanılmaya başlandı.

### *Modelling for Common Use*

*With the common use modelling which was one of the main goals of the project, significant license and costs savings were achieved. During the planning of the transfer process, areas where common use models can be applied were determined. Common use models were created for numerous infrastructure requirement items such as core network infrastructure, metro Ethernet internet infrastructure, DB and application server licenses, disk unit, backup, data security devices, monitoring tools, and data center domain costs and starting with the first day after the transfer was completed, it started to be used for DASK IT infrastructure.*

### Sistemler Nasıl Taşındı?

Fiziksel Taşıma gibi büyük bir değişikliğin yönetimi yapılırken ortak kullanım modellerini oluşturmak ve taşınmayla beraber bu modelleri aktif etmek, planlama aşamasının zorlaşmasına sebep olsa da SBM ve DASK ekiplerinin başarılı planlamasıyla tüm taşınma fazları problem yaşanmadan gerçekleştirildi.

### *How were the systems transferred?*

*Even though creation and transfer of common use models and as well as their activation result in challenges in the planning phase of a major change such as a physical transfer, all of the transfer phases were completed seamlessly and without any problem thanks to successful planning made by SBM and DASK teams.*

Fazlandırılan çalışmanın ilkinde ARY (Afet Risk Yönetim Sistemi) projesi ve dünyada ilk defa projelendirilen AYS (Afet Yönetim Sistemi) SBM veri merkezinde çalışmaya başladı.

*In the first phase of the transfer, ARY (Disaster Risk Management System) project and AYS (Disaster Management System) project, which is the first of its kind, were commissioned inside SBM data center.*

İkinci ve büyük olan fazda ise Dask Poliçe üretim sisteminin taşınması gerçekleştirildi. Yaklaşık 8 milyon aktif poliçe,

*And during the second and bigger phase, Dask Policy creation system was transferred. The planning of the second*

gündelik hayatımıza direkt etkisi bulunan çeşitli kuruluşlarla (Elektrik İdareleri, Tapu Müdürlükleri, Doğalgaz İşletmeleri, vb.) entegrasyonların bulunduğu ikinci fazın planlaması, riskleri minimum seviye indirecek şekilde yapıldı. Yolda meydana gelebilecek kaza yada cihaz arızası durumlarının önüne geçebilmek amacıyla sistem bütünlüğü bozulmayacak şekilde, Infrastructure 2 çalışır parçaya bölündü. Tüm network ekipmanlarının HOST edilen alanda aktif çalışır şekilde bırakılmasına ve DASK sistemlerinin kullandığı local network'ün aynısının SBM network ve güvenlik cihazlarında oluşturulmasına karar verildi. Mirror teknolojileri ile yedekli olarak kullanılan disk ünitelerinde primary olanı ve yedekli olarak kullanılan sunuculardan yarısının SBM veri merkezine taşınması planlandı. Bu sayede gerçekleşebilecek en kötü senaryo ihtimallerinde dahi DASK tüm hizmetlerini HOST edilen firma üzerinden devam edebilecekti.

Cihazların SBM veri merkezine taşınması ve planlanan süreler içerisinde tüm entegrasyonlarla açılması sağlandı. Uygulama kabul testlerinin sigorta sektörüyle beraber başarıyla tamamlanmasının ardından geriye kalan cihazların taşınması gerçekleştirildi.

Üçüncü fazdaysa DASK DRC sisteminin taşınması gerçekleştirildi. 3 taşıma ile birlikte DASK'a ait toplamda 75 adet sunucu, 8 milyon poliçe, binlerce kullanıcı ve entegrasyon SBM veri merkezinde çalışır, IT Infrastructure yönetimi SBM ekiplerince yapılmaya başladı. DASK ile kurulan ortak kullanım modellerinin birçok sektör içinde genişleterek uygulanabileceğini düşünüyoruz. Ortak kullanım modelleri sayesinde özellikler Lisans ve Donanım giderleri de yapılacak tasarruf ile ülkemizin dış ticaret açığının kapatılması yönünde büyük katkıların sağlanabileceği inancındayız.

*phase which involved 8 million active policies and integrations with numerous organizations which have direct influence on our daily lives (such as Electricity Service Providers, Land Registry Offices, Natural Gas Service Providers etc.) was done in a manner that minimized risks. In order to prevent accidents or device malfunctioning situations that may happen on the way, the infrastructure was divided into two working parts without disrupting system integrity. It was also decided to leave all of the network equipment active in the hosted area and to create the same local network as used by DASK systems within SBM networks and security devices. It was also decided to transfer to SBM data center, half of the servers used as primary and backup for disk units which are used with backups with mirror technologies. This allowed DASK to continue its services over the hosting company even in case of the possible worst-case scenarios.*

*Devices were physically transferred to SBM data center and all integrations were completed during the planned period. After the successful completion of the application acceptance tests together with the insurance sector, the remaining devices were physically transferred as well.*

*And during the third phase, the DASK DRC systems were transferred. With 3 transfers, a total of 75 servers, 8 million policies, thousands of users and integrations were transferred to SBM data center and SBM teams started the IT infrastructure management process. We believe that the common use models created with DASK can be expanded for use in different sector. The common use models will bring savings especially in terms of Licensing and hardware costs and with this saving, I believe we'd make a great contribution to closing the foreign trade deficit of our country.*

EXPERT VIEW

# UZMAN GÖZÜYLE

**Erkan ÇİNKO**
**Talep ve Proje Yönetimi Müdürlüğü**
*Project Management Office*

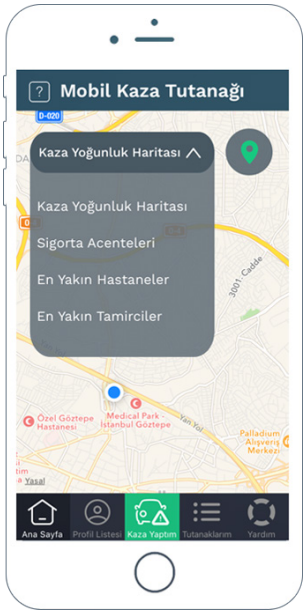
# MOBİL KAZA TUTANAĞI'NDA "SHAKE" DÖNEMİ BAŞLIYOR!

## THE NEW "SHAKE" ERA STARTS FOR MOBILE ACCIDENT REPORT!

Devreye alındığı tarihten bu yana kullanıcılarından büyük ilgi gören **Mobil Kaza Tutanağı** uygulaması, yenilenen arayüzüyle sigortalıların ve sürücülerin beğenisine sunuldu.

Görsel açıdan çok daha zengin arayüzlerin kullanıldığı uygulamada, bunun yanında birçok heyecan verici yenilik de bizleri bekliyor. Peki nedir bu yenilikler?

**Yeni Anasayfa, Kaza Yoğunluk Haritası:** Uygulamanın anasayfası ve menü erişimleri tamamen değiştirildi. Menüler hızlı erişim için altbara alındı.

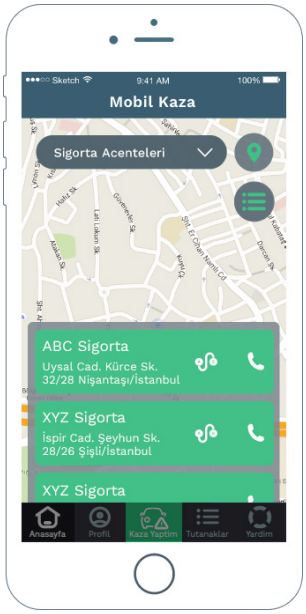



Uygulama artık her an kullanabileceğiniz faydalı bilgiler ile açılıyor. Kaza yoğunluk haritası ile yakınınızdaki kazaları görebilir; en yakın tamirhane, sigorta şirketi gibi bilgilere kolaylıkla ulaşabilirsiniz.

**Kullanılabilir, Basit Ekranlar:** Tüm ekranlar ekran özelinde tek tek incelenerek değiştirildi ve sadeleştirildi. Her ekranda tek bir işlem yapılması temel esas alındı. Kullanıcı dostu arayüzler sayesinde herkesin uygulamayı rahatlıkla kullanması hedeflendi.

*Mobile Accident Report application, which has attracted great attention since its launch, is now ready for use by beneficiaries and drivers with its new interface.*

*With the new version of the application, which employs interfaces that are visually enhanced, a number of exciting features are offered as well. Well then what are these new features?*

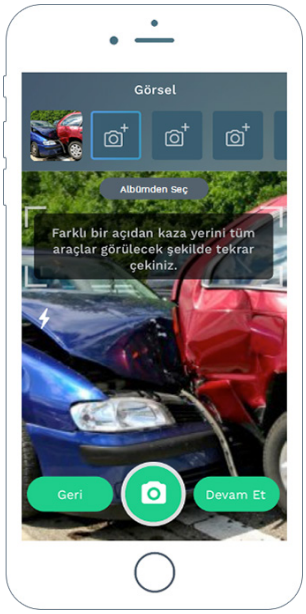


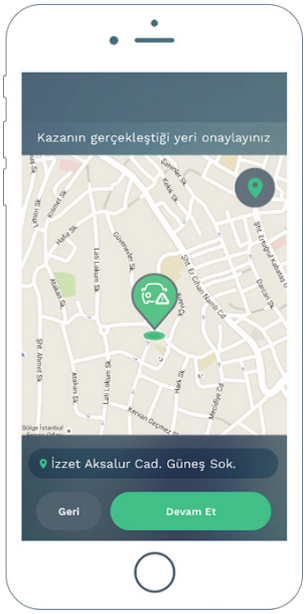

***New Homepage, Accident Intensity Map:*** *The home page and menu items of the application are redesigned from scratch. Menus are moved to the bottom bar for easier access.*

*The application's initial screen now offers you very practical information. With the accident intensity map, you can see nearby accidents or easily find the nearest repair shop or insurance company.*

***Easy to use and simple screens:*** *All screens were analyzed and redesigned and simplified individually, with the goal of allowing a single action on every screen. The goal was to make the application user friendly for everyone thanks to user-friendly interfaces.*

**Yol gösterici ekranlar:** Uygulamanın her ekranına kullanıcı yönlendiren mesajlar eklenmiştir. Kaza fotoğrafının nasıl çekileceğinden tutun, hangi işlemin nasıl yapılacağına kadar tüm bilgiler kullanım sırasında kullanıcıya verilmektedir.

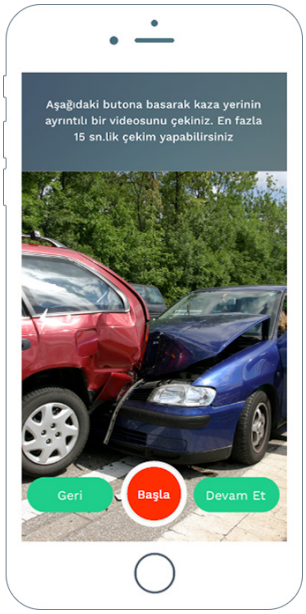



***Guidance screens:*** *Every screen now has messages to guide the user. All information including how the accident photograph will be taken and how each transaction will be comp- leted are provided to the user as they use the application.*

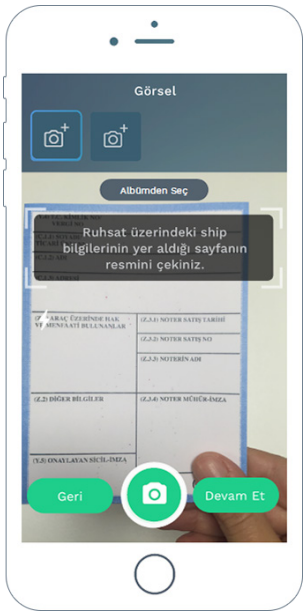
**Video çekim özelliği:** Uygulamaya eklenen video özelliği ile birlikte kaza yerinin kısa bir videosu çekilebilmektedir; böylece kaza analizinin daha kolay yapılabilmesi sağlanacaktır.

**Gelişmiş Profil:** Gelişmiş profil özelliği sayesinde kaza anındaki işlemleriniz büyük bir ölçüde azalacak. Mevcut versiyonda yalnızca sigortalı bilgilerini girebildiğiniz profil adımında, yeni versiyon ile birlikte tüm sürücü bilgileri, ehliyet resimleri ve ruhsat resimleri girilebiliyor. Böylece kaza anında geriye sadece kaza yorumunun yapılması ve senaryo çizimi kalıyor *(sonraki sayfada)*.




***Video recording feature:*** *With the new video recording feature, users can now make a short video recording of the accident scene. This would facilitate the accident analysis process.*

***Advanced Profile:*** *With the advanced profile, the report creation process will be simplified to a great extent. In the profile step, which only allows users to enter insurance information in the current version, users can now enter all driver information, driver license picture and registration picture in the new version. This way all that's left after an accident is to write the commentary on the accident and to draw the scenario (next page).*

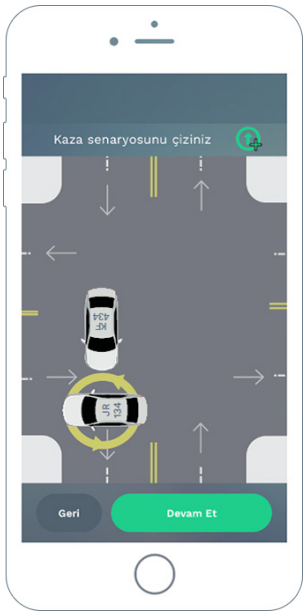



**Profil Paylaş, SHAKE IT:** Yeni tasarımın en heyecan verici özelliği kuşkusuz ki **Profil Paylaş** özelliği olacak. Bildiğiniz üzere mevcut durumda sadece giriş yapılan telefondaki profil bilgileri alınırken, yeni versiyonda kazaya karışan araç sayısı kaç olursa olsun, eğer diğer sürücülerde de bu uygulama varsa ve profillerini oluşturmuşlarsa, telefonlarını sallamaları (shake) bilgilerin aktarımı için yeterli olacak. Bu işlem yapıldığı anda tüm bilgiler otomatik olarak diğer telefona aktarılacak olup böylece tutanak doldurma süreleri minimum seviyelere inecek ve trafik sıkışıklıkları da büyük ölçüde azalacak.

***Share your profile, SHAKE IT**: The most exciting feature of the new design is the "Share Profile" feature. As you know with the current version only the profile information in the current phone can be retrieved. But with the new version, regardless of the number of vehicles in the accident, if the other driver or drivers have the application on their phones and have created a profile, all they'd have to do is to shake their phones to transfer that information. At this point all information is transferred to the other phone, which will minimize report creation times and prevent prolonged traffic jams.*

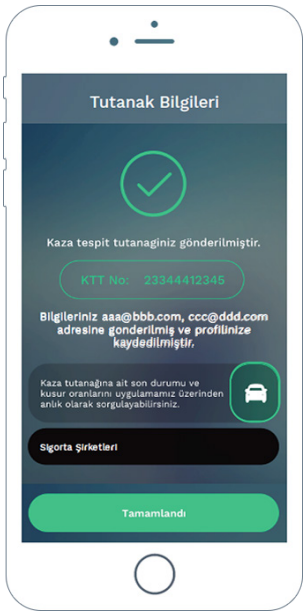
**Yeni Senaryo Çizim Ekranı:** Yeni senaryo çizim ekranı ile artık kazanın nasıl gerçekleştiği çok daha kolay bir şekilde canlandırılabilecek. En çok kaza yapılan 8 yol tipi ile önce kazanın gerçekleştiği yol tipi seçiliyor; sonrasında bu senaryo üzerine yerleştirilen araçlar ile kaza anı kolaylıkla senaryolaştırılabiliyor. Eklenen yeni bir özellik ile, varsa trafik işaretleri de senaryo üzerine kolay bir şekilde ilave edilebiliyor.

***The new scenario drawing screen:** The new scenario-drawing screen allows users to depict more easily how the accident took place. Using the 8 road types where accidents happen most frequently the user first selects the road type where the accident took place, then the vehicles are placed on this scenario and the accident scenario is created easily. With a newly added feature, traffic signs, if any, can also be added easily on the scenario screen.*



**Değişiklik / Onay Ekranı:** Tüm bilgiler girildikten sonra artık sürücülere girdikleri verileri gösteren Değişiklik / Onay adımı da mevcut. Bu sayede sürücüler, girdikleri verileri daha kolay bir şekilde kontrol edebilir; değişiklik gerektiren durumlarda hızlıca ilgili ekrana erişebilir. Tutanak tamamlandıktan sonra da yapılması gerekenler ile ilgili bilgiler sürücüler ile paylaşılmakta ve gereken yönlendirmeler yapılmaktadır.

***Change / Approve Screen:*** *After all information is entered, the new version now brings a Change/Approve step whereby the users can verify the information they entered easily and go back to the relevant screen quickly if they need to make changes. After the report is completed, information as to what to do is shared with the drivers and necessary guidance is provided.*



## Mobil Kaza Tutanağı: Sektörün Haklı Gururu!

Mobil Kaza Tutanağı uygulaması her geçen gün artan faydalarıyla sektörün gururu olmaya devam ediyor. Siz de hemen uygulamayı indirebilir ya da daha önce indirdiyseniz uygulamayı güncelleyerek yeni versiyonun tüm faydalarından hemen yararlanmaya başlayabilirsiniz.

## *Mobile accident report: The source of pride of the industry!*

*With new features being added every day, the mobile accident report application continues to be the source of pride for the sector. You too can now download the new application or if you've already done so, you can update to the new version to start using the new features right now.*

**Lokman Tarık DAĞ**
**İnsan Kaynakları ve İdari İşler Müdürlüğü**
*Human Resources and Administrative Affairs Directorate*

# RAKAMLARLA SBM PERSONELİ

## SBM PERSONEL IN FIGURES

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM), sigorta poliçeleri ve ilgili tüm bilgileri sistemlerinde toplayarak, geliştirdiği uygulamalar ile sigorta şirketlerine, sigorta acentelerine, eksperlere, brokerlere ve tüm sigortalı vatandaşlara hizmet etmektedir. Sektörün veri merkezi olarak, poliçe bilgilerinin güvenle saklanması, yeni uygulamaların geliştirilmesi ve tüm sistemlerin sürekliliğinin sağlanabilmesi için, SBM, Bilgi Teknolojileri konularında tecrübe ve deneyim sahibi, motivasyonu ve performansı yüksek, araştırma geliştirmeye meraklı, inovatif, takım çalışmasına yatkın çalışan profili ile sigorta sektörüne ve tüm paydaşlara hizmet vermektedir.

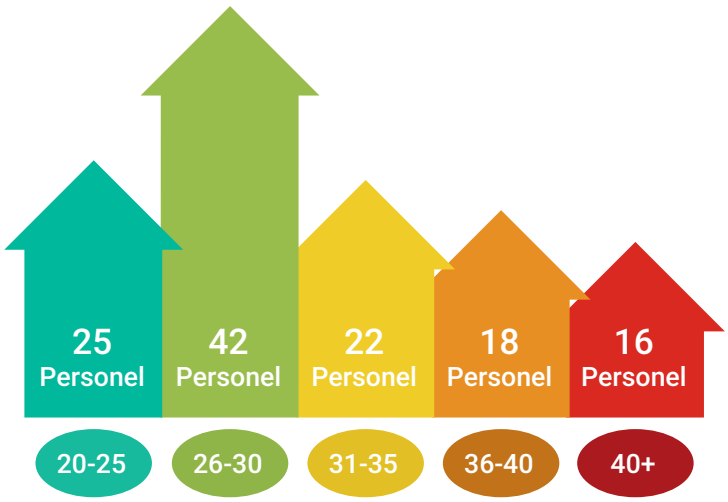
*Insurance Information and Monitoring Center (SBM) gathers all insurance policies and related data and serves the insurance companies, insurance agents, experts, brokers and all policyholders through its IT applications. As industry's data center, to ensure safety of insurance data, develop new applications and ensure sustainability of all systems, SBM serves the industry and stakeholders with its team of motivated and innovative professionals with profound IT experience, who are eager to learn and apt for team work.*

SBM çalışan profili hakkında bazı rakamsal bilgileri sizlerle paylaşmak isteriz.

SBM, X kuşağının bilgi birikimi ve tecrübesinden yararlanan, Y kuşağının dinamizm ve yenilikçi ruhundan oluşan bir çalışma ortamı sağlamaktadır.

*We'd like to share some figures related to the employee profile at SBM.*

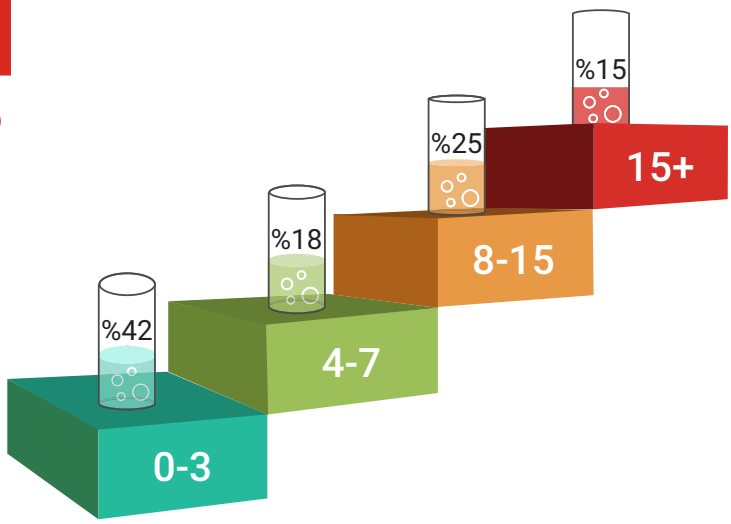
*SBM offers a work environment that utilizes the knowledge and experience of generation X and inherits the dynamism and innovative spirit of generation Y.*




## SBM Yaş Grafiği
Age Distribution at SBM

**SBM YAŞ ORTALAMASI: 32**
AVERAGE AGE AT SBM: 32

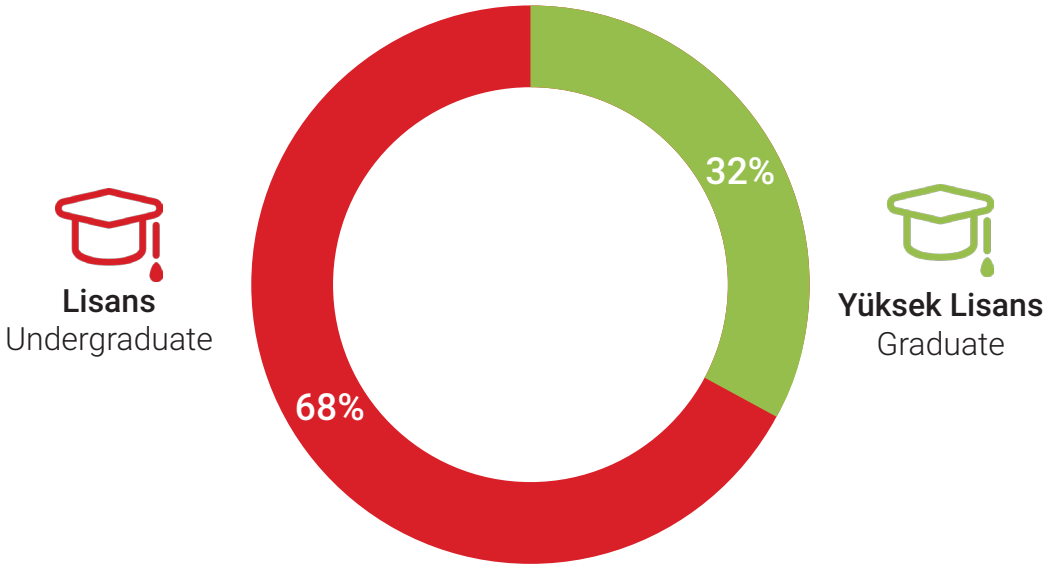
## Kıdem Grafiği
Seniority Chart



SBM, çalışanların kariyerlerine ve eğitimine önem vermektedir. Üniversitelerle yapılan protokollerle çalışanların Yüksek Lisans Programlarını tamamlamalarını desteklemektedir.

*SBM places great importance in employee career and training. With the protocols signed with universities employees are provided with support for their graduate education.*

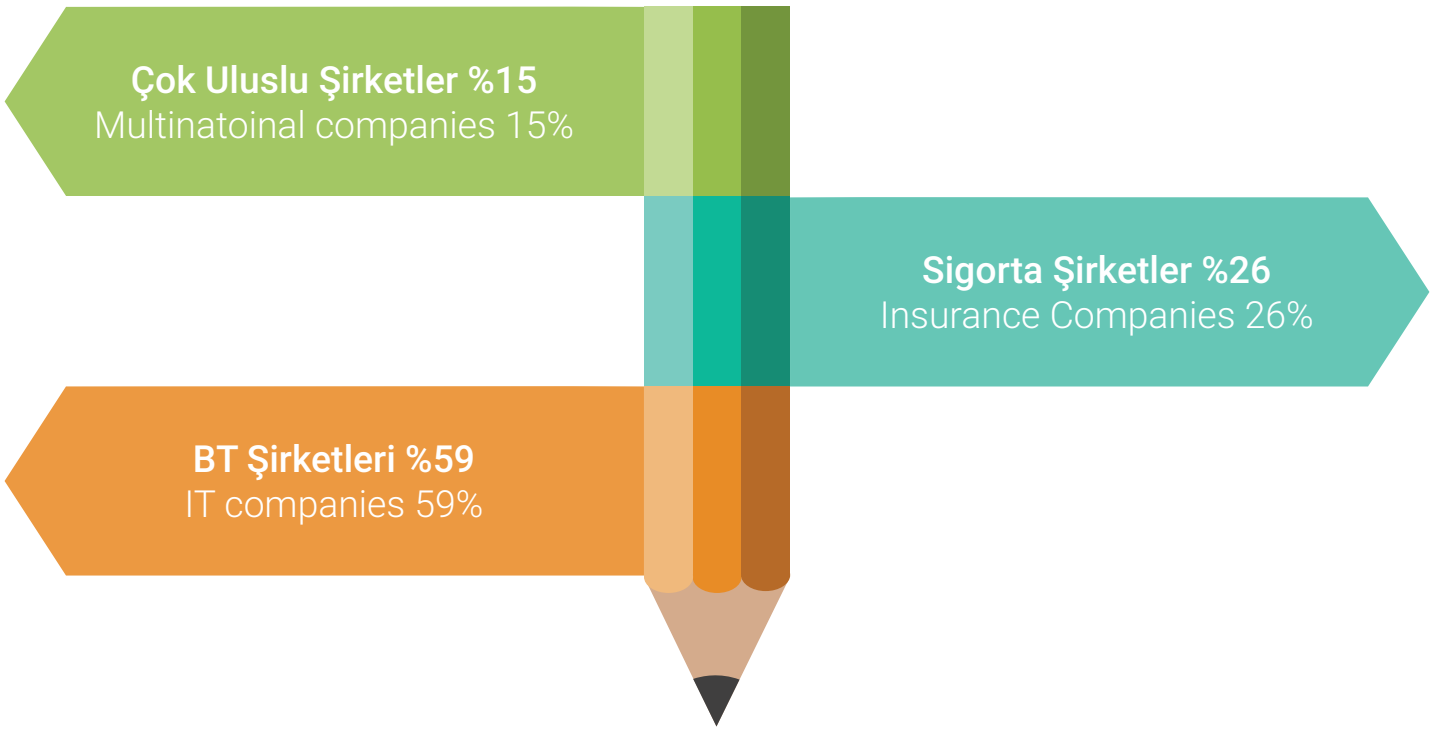
## Eğitim Grafiği
Training Chart




SBM, sektöre daha iyi hizmet verebilmek için, farklı sektörlerin ve çok uluslu şirketlerin bilgi birikimlerinden yararlanmayı hedefler, yerli ve yabancı şirketlerden personel transferi yaparak kadrosunu güçlendirmektedir.

*SBM aims to benefit from the knowledge accumulation of different sectors and multinational companies and reinforces its human resources structure by transferring personal from local and international companies in order to serve the sector better.*

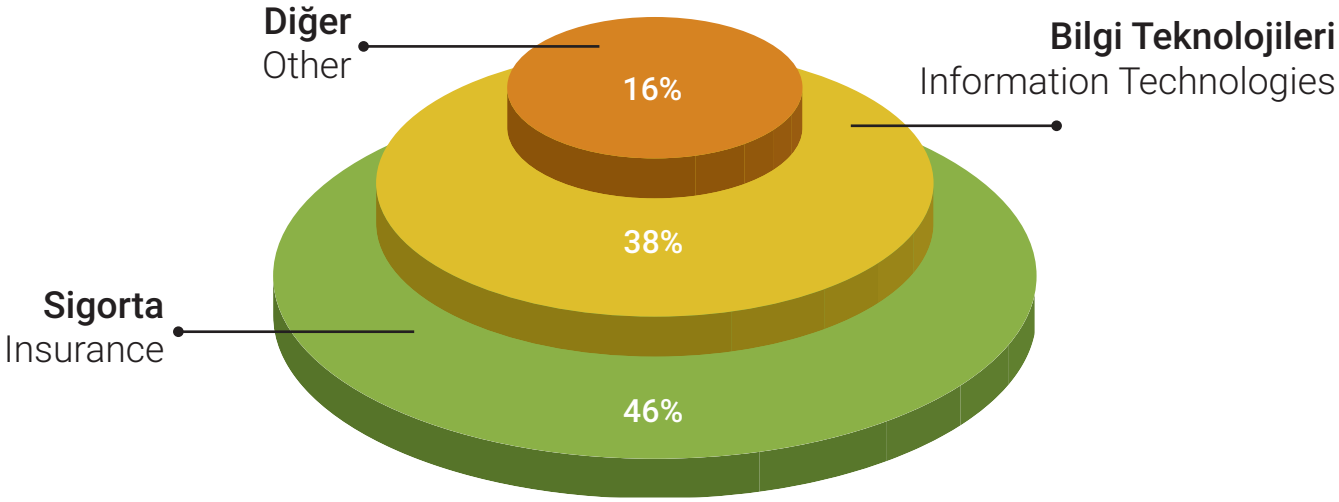
## Transfer Grafiği
Employee Transfers



Sigorta Sektörü Verilerinin Yönetildiği SBM, iyi seviyede Sigortacılık ve Bilgi Teknolojileri alanında tecrübe ve deneyim sahibi çalışanlardan oluşmaktadır.

*SBM, which manages data of the insurance industry, comprises employees with profound experience in the areas of insurance and information technologies.*

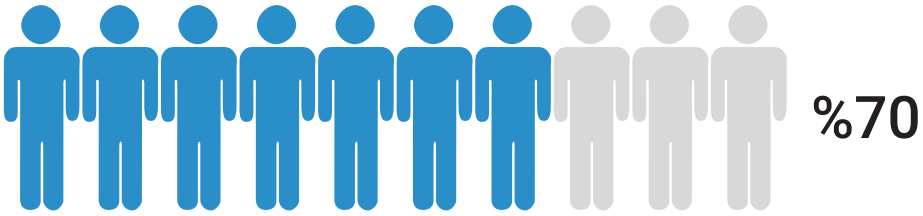
## İş Tecrübe Grafiği
## Work Experience Chart



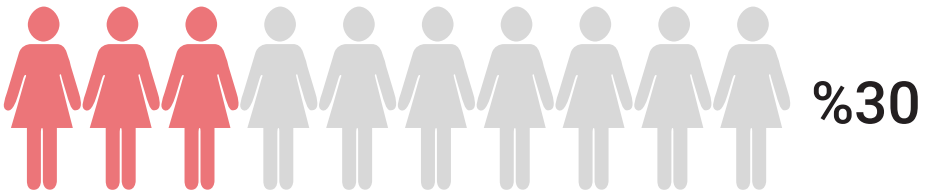

SBM, çalışanlar ve kuruma yeni başlayacak genç adaylar için fırsat eşitliği ilkesini benimser. Merkezde %30 bayan çalışan %70 erkek çalışan vardır.

*SBM has adopted the principle of providing equal opportunities for employees and newly recruited personnel. 30% of the employees of SBM are female and 70% are male.*

## Kadın/Erkek Oranı
## Male/Female Ratio




**Bay Çalışan Oranı** / Ratio of male employees




**Bayan Çalışan Oranı** / Ratio of female employees

SBM'nin, her geçen gün gelişen yetkin insan gücü ve teknolojik altyapısı ile sektöre ve ülkemize sağladığı faydalar artarak devam etmektedir.

*SBM will continue to serve the sector and our country with its constantly improving human resources and technological infrastructure.*

**Cüneyt GÜL**
**Kurumsal Çözümler ve İş Zekası Direktörlüğü**
*Enterprise Solutions and Business Intelligence Directorate*

# AGILE PERFORMANS YÖNETİMİ: BİREYLER YERİNE TAKIM VE SÜREÇLERİ ÖLÇÜMLE

## AGILE PERFORMANCE MANAGEMENT: MEASURE THE TEAM AND PROCESSES INSTEAD OF INDIVIDUALS

Google tanımına göre metrik birşeyin ölçümü ya da ölçüm sonucudur. Birşeyleri ölçmek aslında kolaydır. Önemli olan size faydası olacak ve gelişim sağlayabilecek şeyleri ölçümlemektir. Ölçüm bizi belli bir sonuca götürebilmelidir. Ölçümler hedeflere uygun olarak seçilmelidir. Bir yazılım yaparken önemli olan yeni özelliklerin hızlı bir şekilde çıkılması ya da güvenliğin üst seviyede olması olabilir, metrikler buna uygun belirlenmelidir. Metriklerin belli sonuçlar üretebilmesi önemlidir. Metrikler yorumlandığında iş yapış şekillerimizi değiştirebilir olmalıdır. Metriklerin tek başına anlamı yoksa ve sonuç üretmiyorsa bir anlamı yoktur.

### Sürekli Gelişimi Sağlamak İçin Ölçmek Gerekir

Scrum'ın üç temel ayağından ikisi gözlem ve adaptasyondur, buradaki temel amaç aslında sürekli iyileştirme, başka bir ifadeyle Kaizen kültürüdür. Amaç, zaman kaybını azaltarak verimliliğini arttırmak, müşteri değerini maksimize etmek , pazara hızlı çıkabilmek ve organizasyonun potansiyelini geliştirmektir. Agile manifesto arkasındaki 12 prensip içerisinde de bu açıklanmaktadır. Çevik metriklerdeki temel amaç sürekli iyileştirmeyi sağlayabilmektir. Sürekli iyileştirme için metrikler kullanılacağından doğru metriklerin seçimi önem kazanmaktadır. Metrikler organizasyonun strateji ve yönünü belirlerler. Metrikler sayesinde organizasyon üzerinde yoğunlaşılabilir. Karar almaya yardımcı olurlar. Performance yönetiminde yol gösterirler. Gelişim ve değişimi sağlarlar ve ekip ya da kişiler arasında daha anlaşılır ve şeffaf bir iletişim sağlarlar.

*According to Google's definition, a "metric" is the measurement or measurement result of something. It is in fact easy to measure some things. What matters is to measure things that will benefit you or help you develop. A measurement should be able to help us come to a conclusion. Measurements should be appropriate for the goal. When developing software, what matters might be implementing new features quickly or achieving maximum security but the metrics should be selected accordingly. It is important that the metrics can create certain results. When interpreted, metrics should be able to change the way we do business. If metrics don't mean anything on their own and create no results, then they're not useful.*

### *Continuous Measurement is Required to Ensure Continuous Development*

*Two of the three major steps of Scrum are monitoring and adaptation. The main purpose here is actually to achieve continuous improvement, in other words a "Kaizen culture". The goal is to minimize waste of time, improve efficiency, maximize customer value, ensure quick launch and to develop the organization's potential. And this is what lies behind the 12 principles of agile manifesto. The main purpose of agile metrics is to ensure continuous improvement. Because metrics will be used for continuous development, selection of correct metrics becomes vital. Metrics set the strategy and direction of the organization. Thanks to metrics, it would be possible to focus on the organization. They facilitate decision-making and act as a guide in performance management. They ensure development and change and ensure easy-to-understand and transparent communication between the teams or individuals.*

Kişilerden ziyade takım ve süreç metrikleri izlenmelidir.

*Team and process metrics should be monitored rather than metrics for individuals.*

## Kişilerden Ziyade Takım ve Süreçleri Ölçümle!

Hawthorne Etkisi, gözlemlemenin ve birey olarak sayılmanın önemine dikkat çeken bir grup psikolojisi kavramıdır. Western elektrik şirketinde aydınlatma düzeyi ile verimlilik arasındaki ilişkiyi araştırmak için çalışma yapılmıştır. Aydınlatma düzeyi arttırıldığında çalışan işçi grubunun verimliliğinin arttığı görülmüştür. Firma bunu daha fazla elektrik ampülü üretmek için bir fırsat olarak görebilirdi. Fakat konu üzerinden çalışan bilim adamı Elton Mayo aydınlatma düzeyini azaltmayı denemiştir, bu durumda da işçi grubunda verimliliğin arttığını gözlemlemişlerdir. İnsanlar kendileri ile ilgilenildiğini ve takip edildiklerini bildiklerinde bunun verimli çalışmaya olumlu katkısı olduğu görülmüştür. Yapılan araştırmalara göre olumsuz Hawthorne etkisi yaratan pek çok metrik de vardır. Pozitif etki yaratabilmek için insanlardan ziyade takım ve süreç metrikleri izlenmedir. Metriklerin esas amacı kişileri takip etmek ya da cezalandırmak olmamalıdır.

## *Measure the Team and Processes Instead of Individuals!*

*Hawthorne Effect is a group psychology concept that draws attention to monitoring and being counted as an individual. A research was conducted at Western Electricity Company to study the relationship between illumination level and efficiency. And it was seen that as the illumination level was increased, efficiency of the worker group increased as well. The company could have seen it as an opportunity to produce more light bulbs. But Elton Mayo who worked on this issue, experimented with decreasing the illumination level and saw an increase in the efficiency of the workers. It was understood that when individuals are aware that they are being monitored this makes a positive contribution to efficiency. Other research showed a number of variables contributing to the Hawthorne Effect. In order to cause a positive effect, one should monitor team and process metrics rather than individuals. The real purpose of metrics shouldn't be monitoring and penalizing individuals.*

Scrum'da takım performansından Product Owner sorumludur.

*With Scrum, it is the Product Owner who is responsible from team performance.*

## SBM'de Agile Performans Değerlendirme

SBM'de performans değerlendirmesinin agile prensipler ve scrum çatısına uygun olması için bir çalışma yapıldı. Bireysel ölçümlemelerden ziyade takım metrikleri öne çıkarıldı. Değerlendirmelerde takımın katkısının yüksek olması sağlandı. Hedeflere uygun şekilde KPI'lar belirlendi.

Yapılan çalışmada performans değerlendirmesi temelde 3 bölümden oluşur: Takım metrikleri, takım kişi değerlendirmeleri ve her sprint sonu yapılan takım anketleri. Her bölümün sonucu, belli bir yüzdeyle toplam puana yansıtılır. İlk kısımda takım metrikleri dikkate alınmıştır. 2. Bölümde takımın belli aralıklarla yaptığı değerlendirme sonuçları dikkate alınır. 3. Bölümde ise takımın her sprint sonunda yaptığı değerlendirme esas alınır.

## *Agile Performance Appraisal at SBM*

*Some work has been done at SBM to ensure that performance appraisal is carried out in accordance with agile principles and scrum framework. In this project, team metrics rather than individual measurements were emphasized. During the appraisals effort was made to ensure that team contribution is high. KPI were determined based on goals.*

*In this project, performance appraisal comprises 3 sections: team metrics, team individual appraisals and team surveys administered at the end of each sprint. The outcomes of every section are reflected to the total score based on a certain percentage. In the first section, team metrics were taken into account. In the second section, results of the appraisal carried out by the team at different times are taken into account. And in the third section, the appraisal made by the team at the end of every sprint is taken as basis.*

**1. Takım Metrikleri:**
Takım metrikleri %40 ağırlık ile değerlendirebilir. Her bir metriğin farklı bir ağırlığı vardır. Tüm takım bireylerine aynı ortalama değer oluşur. Bireysel olarak metriklere bakılmaz. Müşteri memnuniyeti için belli periyotlarla anketler düzenlenir. Kalite için sprint sonlarında kalan buglar değerlendirilir. Kritik ve minor olmasına göre belli bir ağırlık ile değer hesaplanır.

***1. Team Metrics***
*Team metrics can be assessed using 40% weight. Each metric has a different weight. The same average value emerges for all team members. Metrics are not considered individually. Surveys are administrated at regular intervals to measure customer satisfaction. For quality, bugs remaining at the end of sprint are assessed. Value is then calculated using a certain weight depending on being critical or minor.*

| Team Metrics | 40% |
|---|---|
| Customer Satisfaction | 20% |
| D/C | 20% |
| Innovation Rate | 20% |
| Lead Time Improvement | 10% |
| Quality | 20% |
| Velocity Consistency | 10% |
| **TOTAL** | **100%** |

**2. Takım Değerlendirmesi**
Takım değerlendimesi senede 2-3 kere yapılır. Belli konu başlıklarında takım bireyleri birbirlerini değerlendirir. Her sorunun ağırlığı farklıdır. Rollere göre farklı soru setleri hazırlanır. Örneğin Scrum Master için engelleri ortadan kaldırmak ile ilgili sorular bulunur.

***2. Team Assessment***
*Team assessment is done 2-3 times a year. Team members evaluate each other's performance under certain topics. Each question has a different weight. Different question sets are prepared depending on the roles. For example, for Scrum Master, questions related to removing obstacles are selected.*

| Team Assessment | 30% |
|---|---|
| Technical knowledge | 10% |
| Business knowledge | 10% |
| Focus on delivering quality work | 10% |
| Communication skill | 10% |
| Analytical thinking | 10% |
| Agile process knowledge | 10% |
| Contribute to the self-organizing | 10% |
| Learning and research skills | 5% |
| Team cohesion | 10% |
| Responsibility | 10% |
| Compliance with corporate rules and procedures | 5% |

**3. Sprint Sonu Yapılan Anketler**
%30 ağırlık ile değerlendirmeye katılabilir. Her sprint sonu yapılan değerlendirmeyle development takımı bireylerin o sprint için değerlendirmesini yapar. Sonuçlar tüm bireylerle paylaşılır ve Retro toplantılarına bir girdi olur.

***3. Surveys Administered at the End of the Sprint***
*It can be included in the appraisal with a 30% weight. With the appraisal made at the end of every sprint, development team does an appraisal of the individuals for that sprint. Results are then shared with all individuals and serve as an input for Retro meetings.*

| Sprint Metrics | 30% |
|---|---|
| Participating in planning | 25% |
| Individual contribution to Sprint goals and team's output to/commitment | 25% |
| Contributing to empirical process | 25% |
| Focus on delivering quality work | 25% |
| **TOTAL** | **100%** |

**Nevzat KOLDEMİR**
**Kurumsal Çözümler ve İş Zekası Direktörlüğü**
*Enterprise Solutions and Business Intelligence Directorate*

# BEŞİNCİ ELEMENT: VERİ

## FIFTH ELEMENT: DATA

Makine Çağı'nın başladığı 1800'lerin sonu ile 1950 yılları arasında dünya devletleri enerji kaynaklarını ele geçirmek için kıyasıya bir mücadele içine girdiler. Sanayide devrimi başlatan kömürün yerini petrolün alması, SHELL, EXON MOBIL, BP gibi petrol üreticileri, bu enerjiyi tüketen araçları üreten GENERAL MOTORS, FORD, TOYOTA, MITSUBISHI gibi dev şirketlerle bu sektörlere finansman sağlayan global bankaları doğurdu. Forbes dergisinin 1995 yılı Global 500 listesinin ilk 20 şirketi incelendiğinde yakın tarihe kadar tablonun değişmediğini görüyoruz.

### Bilgi Çağı

1970'lerde bilgisayarların hayatımıza girmesi, VERİ iletişimi ve depolaması sistemlerini de hızla geliştirdi. İnternetin iletişimi ceplere kadar sokmasıyla başlayan SOSYAL ÇAĞ, beraberinde ses, yazı, görüntü, video gibi görsellerin oluşturduğu anormal miktarda veri trafiği ve bu verilerin depolanmasının sonucu ortaya çıkan BÜYÜK VERİ ÇAĞI'nı doğurdu. Veri trafiği öyle hızlı arttı ki sadece Google'ın günlük işlediği veri hacmi 20PB(petabyte)'a ulaştı. 2012 yılında dünya genelinde 2.75ZB(zettabyte) veri depolanırken 2015 yılında bu değer %300 artışla 8ZB(zettabyte)'a çıktı.

Bütün insanlık tarihinde tüm dillerde yazılı kaynakların toplamının 50 petabyte bir veri alanı kapladığını söylersek üstteki rakamların ne ifade ettiği daha rahat anlaşılabilir. (1 zettabyte = 1.000.000 petabyte)

### Doğadaki En Değerli Maden Veri

2000'li yıllara geldiğimizde artık VERİ petrolden daha değerli bir madendir. Bu dönemde dünyanın büyük şirketleri listesinin, veriyi toplayan/işleyen/satan şirketlerin lehine

*Between late 1800s when the industrial revolution started and 1950s, world states entered into a fierce competition over the control of energy sources. After oil replaced coal which started the industrial revolution gave birth to oil producers such as SHELL, EXON MOBIL and BP and global giants like GENERAL MOTORS, FORD, TOYOTA, MITSUBISHI that manufacture vehicles that consume this energy as well as global banks that provide financing for these sectors. Looking at the first 20 companies of the Global 500 list of Forbes magazine in 1995, we see that this picture hasn't changed until recently.*

### *Information Age*

*Introduction of computers to our lives in 1970s resulted in DATA communication and storage systems to develop at a much higher pace. SOCIAL AGE during which Internet put communication in our pockets, resulted in abnormally huge data traffic made up of voice, text, picture, video and data and consequently BIG DATA AGE which is the result of storage of all this data. Data traffic increased so fast that the amount of data processed just by Google reached 20PB (petabyte). In 2012 a total of 2.75ZB (zettabytes) of data were saves all across the world, this figure increased by 300% and reached 8ZB (zettabytes) in 2015.*

*May be if we note that sum of all written sources created in all languages in the history of mankind is equivalent to around 50 petabytes of data, these figures might make more sense. (1 zettabyte = 1.000.000 petabyte)*

### *The Most Valuable Metal in Nature: Data*

*And in 2000s, DATA became more valuable than oil. During this period we see that the list of world's biggest companies changes in a way to favor companies that gather/process/*

değişmeye başladığını görüyoruz. Sadece 60 kişilik ekibiyle dünyada 400 milyondan fazla kişinin mesajlaşma platformu olarak kullandığı WhatsApp, kullanıcısı başına 45$ ödenerek Facebook tarafından 19 milyar dolara satın alındığında Türkiye'nin en değerli iki markası Garanti Bankası'nın piyasa değeri 13.4 milyar dolar, Türk Hava Yolları'nın piyasa değeri ise 4 milyar dolardı.

## Büyük Veri

Bu kadar büyük veri içinde istediğimiz bilgiye ulaşmak samanlıkta iğne aramaktan farksız hatta daha zor. Büyük veriyi işleyerek anlamlı veri setleri üretmek günümüzün en önemli iş kollarından. Birçok firmanın bünyesinde çalıştırmaya başladıkları Veri Bilimcileri (Data Scientist)'nin görevi bu değerli madeni işlemek ve içindeki değeri ortaya çıkarmak. Verinizi doğru işlemiyor, anlamlı çıktılar üretemiyorsanız doğru noktalara odaklanamıyorsunuz demektir. Bu durum bir süre sonra beklenmedik şekilde işinizin sona ermesine sebebiyet verebilir.

Kurulduktan kısa bir süre sonra 'Love Brand' olmuş ayda 2 milyon TL ciroya ulaşan TazeDirekt ani bir kararla kapatıldığında hem kullanıcıları hem de e-Ticaret sektörü böylesine başarılı bir girişimin batabilmesi karşısında şok oldular. Kurucusunun neden kapandığına dair verdiği röportajdaki şu cümleler konumuz açısından ilgi çekici "Tazedirekt, çok çalışanı olan, sabit yükleri ağır olan bir iş birimiydi, bu nedenle hızla büyümeliydi ve büyüyordu da, ancak artan ölçek yeterince verimlilik getirmiyordu. ***Çünkü, bir data şirketine dönüşememiştik, hızlı inovasyon yapamıyor ve hızlı öğrenemiyorduk."***

## Veri ve Güvenlik

Bugün ülkemizde en önemli veri toplama kaynakları, devlet kurumları ve regülasyonlar için kurulan SBM, KKB, BKM, MKK, EGM gibi kurumlardır. Verinin güvenliği önemli olmakla birlikte içindeki cevherin ortaya çıkarılması için uygun yöntemlerle paylaşılması gerekli. Güvenliği ihlal etmeden verileri anonimleştirerek açmak, gerek bilim insanlarını gerekse iş kollarını faydalandırmak mümkün ancak altyapı ve regülasyonlar tarafında henüz buna hazır değiliz. Durum böyle olunca her kurum kendi imkanlarıyla verisini işlemeye çalışıyor ve resmin tümüne hakim olunamadığı için çok zengin çıktılar üretilemiyor.

HappyMango kredi skorlama şirketi Amerika'da kurulmuş bir startup. American Express, Bank of America gibi büyük finans kuruluşlarıyla yaptığı entegrasyonlar sayesinde sistemine kaydolan kullanıcıların kredi skorlarını hesaplıyor.

Ülkemizde regülasyona tabi banka ve gsm sektöründen bazı şirketler geliştirdikleri API Portal'ler üzerinden temel

*sell data. When WhatsApp which, with only a team of 60 employees, is the messaging platform for over 400 million people, was purchased by Facebook for 45$ per user (19 billion USD in total), the market values of two most valuable brands of Turkey, namely Garanti Bank and Turkish Airlines, were 13.4 billion $, 4 billion $ respectively.*

## *Big Data*

*Amidst such huge data, trying to find the data you're looking for is no different than searching for a needle in haystack and is even more difficult. Processing big data to create meaningful data sets is one of the most important business areas of current times. And the task of Data Scientists that many companies have now started to hire is to process this valuable metal to bring out the gem inside. If you're not processing your data correctly and producing meaningful products, it means that you're not focusing on the right places. And this might result in an unexpected termination of your job after a while.*

*When TazeDirekt, which turned into a "Love Brand" with annual revenue of 2 million TL, was shut down after an instant decision, both its users and the ecommerce industry as a whole were shocked to see such a successful startup collapse. In the interview with its founder about why the company was shut down, these following lines are noteworthy: "Tazedirekt was a business unit with many employees and with constant work load. Thus it had to grow fast, and it was growing fast. However, the increasing scale didn't bring sufficient efficiency.* ***Because we hadn't turned into a data company, we were slow with innovation and we couldn't learn fast."***

## *Data and Security*

*Today the leading data collection sources in our country are government agencies and agencies like SBM, KKB, BKM, MKK and EGM founded for the regulations. While the security of data is still important, it must be shared using appropriate methods in order to be able to take out the gem inside. To make data available by anonymization without compromising security and to allow scientists and businesses make use of it is easy but still we're not ready on the infrastructure and regulations side. When this is the case, every organizations has to process data using its own resources and because of failure to see the whole picture, it is not possible to come up with rich and valuable outcomes.*

*HappyMango credit scoring company is an US based startup. As a result of integrations it made with big finance corporations like American Express and Bank of America, it calculates the credit scores of the users registered in its system.*

*Even though some companies in the banking and gsm industries, which are subject to regulations in our country share*

bazı bilgileri paylaşmaya başlasalar da, katmadeğerli çıktıları üretmek için içeriğin zenginleşmesi gerekli.

## SBM'de Büyük Veri

Sigorta Bilgi Merkezi günümüzün en kıymetli madeni VERİ'yi sigorta şirketleri adına saklayan ve işleyen bir merkez. Yılda 14 milyar transaction gerçekleşen SBM veri sistemleri üzerinde özellikle geçtiğimiz yılda önemli büyük veri projeleri başlatıldı.

Sigortacılık Ortak Veri Modeli ve Sözlüğü projesiyle tüm branşlardaki ürünler Kişi, Acente, Şirket, Araç boyutlarında tek bir veri yapısı üzerinde modellenerek verinin farklı noktalardan bütüncül bir bakışla raporlanması sağlandı.

Suistimal projesi kapsamında kurulan analitik modelle suistimal risk skoru oluşturularak merkezi bir noktadan tüm sektörün verileri analiz edildi. 2016 şubat ayında mevcut yapının üzerine bir katman daha ekleyecek işbirliği SBM, Sabancı Üniversitesi ve MIT arasında gerçekleşti. Bu işbirliği kapsamında başlatılan "Sigorta Sektöründe Sahtecilik Tespiti Üzerine Büyük Veri Analitiği Projesi" ile merkezi olarak toplanan sigorta verilerinden sigorta suistimallerine yol açan profil, etken ve koşulların veri analitiği yöntemleri kullanılarak analiz edilmesi ve bu sayede suistimallerin daha yüksek oranda tahmin edilebilmesi hedeflenmiştir.

Elde edilen veriler içinden daha zengin analizler yapmaya olanak sağlayacak text mining ve picture mining ürünlerinin seçimi süreci devam ederken, sosyal medya analitiği çalışmalarıyla sistemin başarı katsayısının bir adım daha ileri taşınması amaçlanmaktadır.

*certain basic information via API Portals, they have developed, content should be enriched in order to generate outputs with added value.*

## *Big Data at SBM*

*Insurance Information and Monitoring Center (SBM) is a center that saves and processes on behalf of insurance companies, DATA that is the most valuable metal in our times. Especially during last year, big data projects were started on SBM data systems, which handles 14 billion transactions per year.*

*With the Insurance Common Data Model and Dictionary project products in all branches are modeled on a single data structure in the dimensions of individual, agency, company, and vehicle allowing for reporting of data from different points with an integrated perspective.*

*With the analytical model established as part of the fraud project, a fraud risk score was calculated and data from the sector as a whole were analyzed from a single point. In February 2016, another layer was added to the existing structure and SBM, Sabancı University and MIT entered into a new cooperation. With the "Big Data Analytics For Fraud Detection in Insurance Industry" initiated as part of this collaboration, the goal is to analyze using the data analytics methods, the profiles, factors and conditions that result in insurance fraud and to estimate fraud with higher success rates.*

*While the selection of text mining and picture mining products that will allow for more detailed analysis, from among the data collected is underway, the goal is further improve the effectiveness of the system with social media analytics projects.*

# RAPOR
# REPORT

# KAZA TESPİT TUTANAĞI (KTT) İSTATİSTİKLERİ

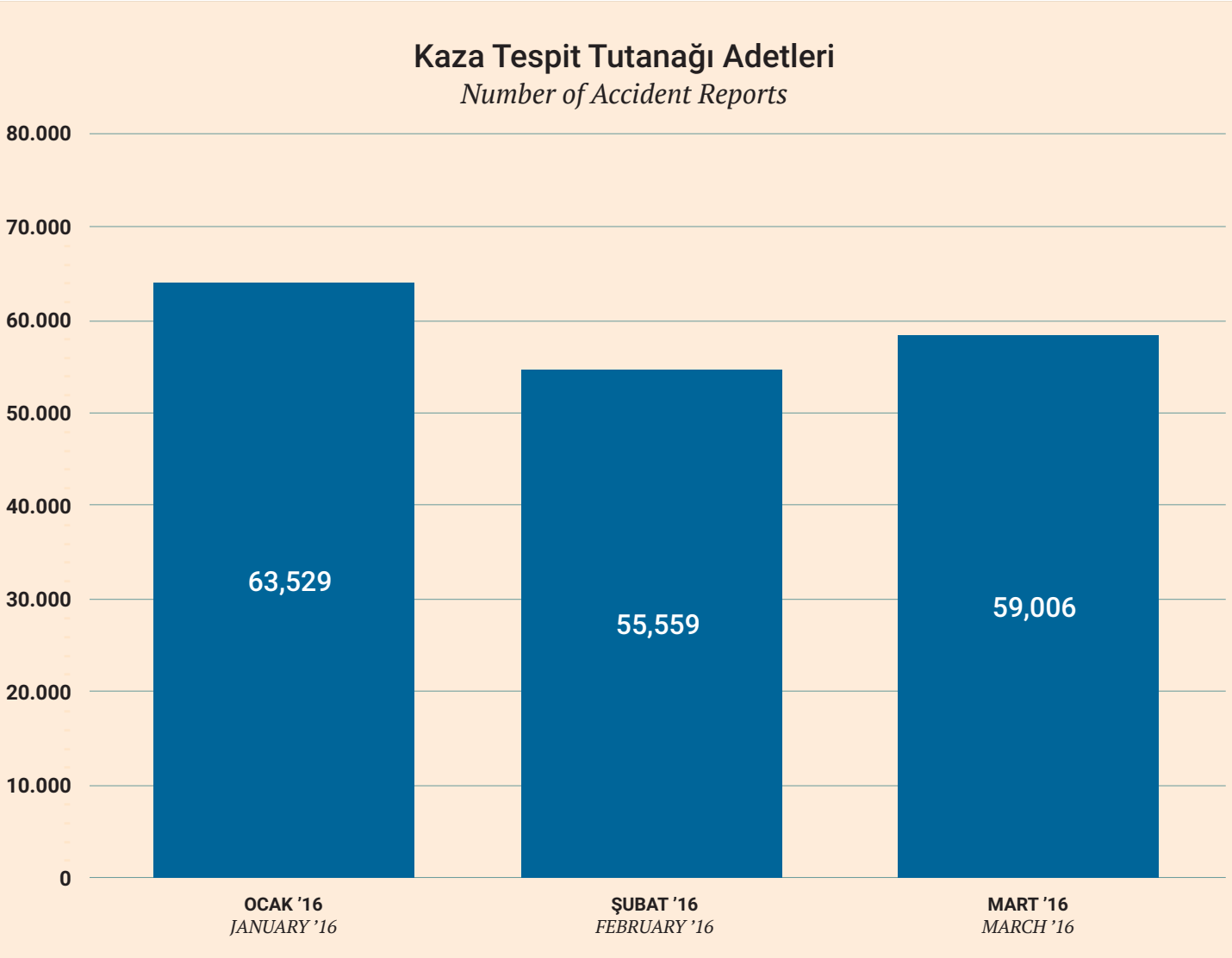
## ACCIDENT REPORT STATISTICS

Elektronik ortamda Merkezimize iletilen kaza tespit tutanaklarından elde ettiğimiz istatistiklere göre, 2016 Ocak 2016 Mart ayına kadar olan süreçteki verilere göre toplam 178 bin kazanın %36'sı İstanbul'da gerçekleşmiştir. İstanbul'u %10'luk oranla Ankara, %7'lik oranla İzmir izlemektedir.

En az kazanın gerçekleştiği ilimiz ise Hakkari'dir. Hakkari'de 2016 yılı Ocak ayından günümüze kadar toplam 23 kaza gerçekleşmiştir. Hakkari'den sonra en az kaza gerçekleşen diğer illerimiz sırasıyla Ardahan, Tunceli ve Bayburt'tur.

*Based on the statistics compiled from the accident reports sent to our center electronically for the period from January 2016 until March 2016, of the 178 thousand accidents 36% took place in İstanbul. İstanbul was followed by Ankara with a share of 10% and İzmir with a share of 7%.*

*The city where the lowest number of accidents was observed was Hakkari. A total of 23 accidents took place in Hakkari since January 2016 until today. The cities with the lowest numbers of accidents after Hakkari are Ardahan, Tunceli and Bayburt.*



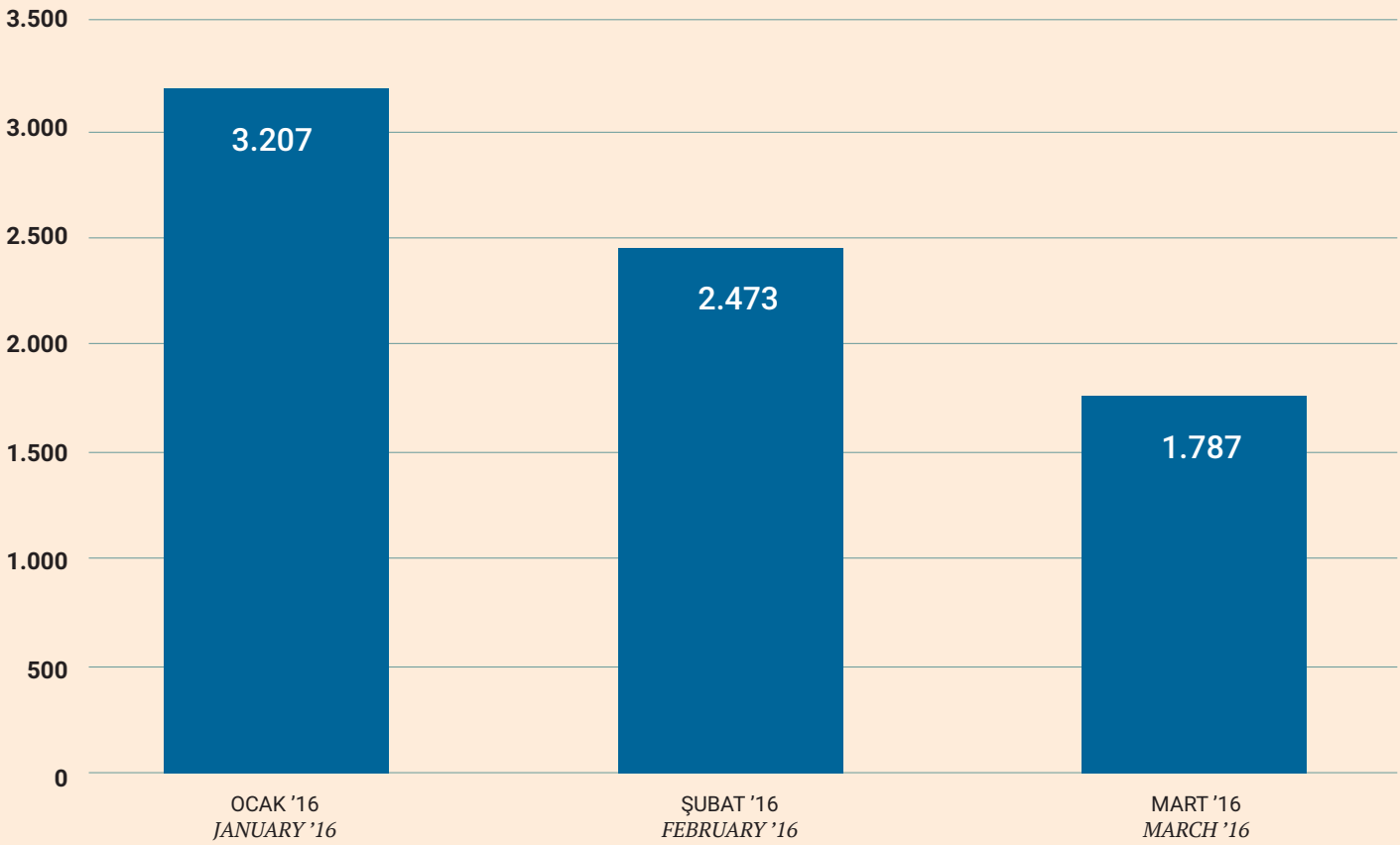

**TOPLAM/*TOTAL*: 178,094**

# AĞIR HASARLI ARAÇ ADETLERİ
## FIGURES FOR VEHICLES WITH HEAVY DAMAGE

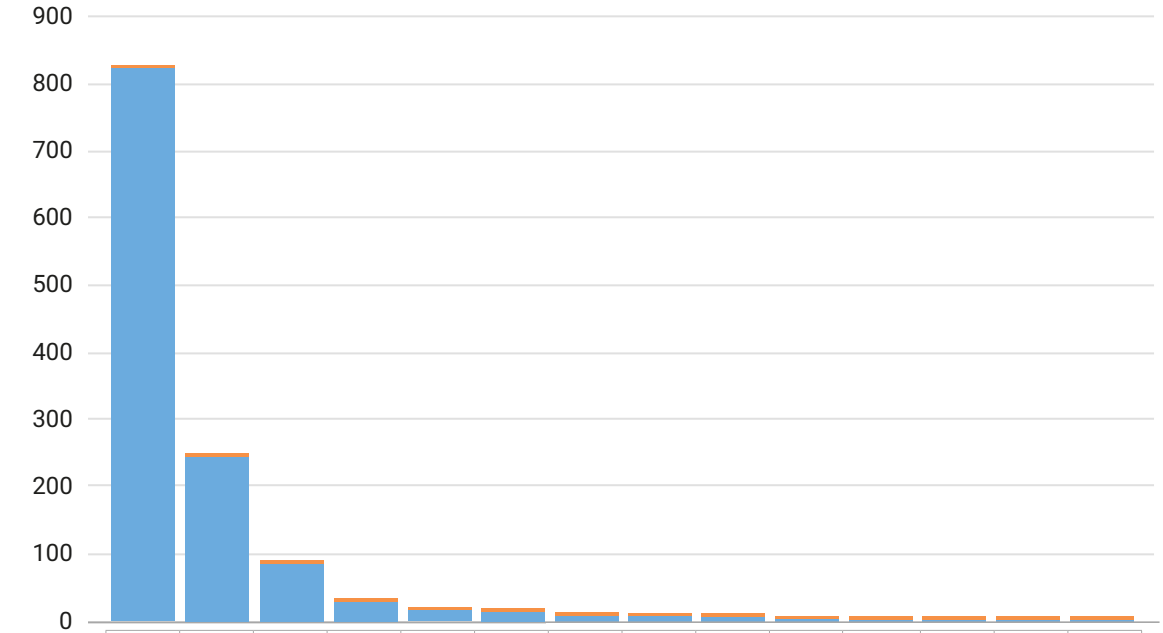
2015 yılında toplam 38,856 adet araç ağır hasar almıştır. 2016 Ocak ayından Mart ayının sonuna kadar 7,467 araç ağır hasar almıştır. Ocak ayından günümüze kadar araçların en çok ağır hasar aldığı aylar Ocak olarak dikkat çekmektedir.

*A total of 38,856 vehicles were reported to have received heavy damage in 2015. Since January 2016 until end of March, a total of 7,467 vehicles were reported to have heavy damage. Since January, the month during which the highest number of vehicles with heavy damage was observed was January.*

### Ay Bazında Ağır Hasarlı Araç Adetleri
*Number of vehicles with heavy damage on a monthly basis*



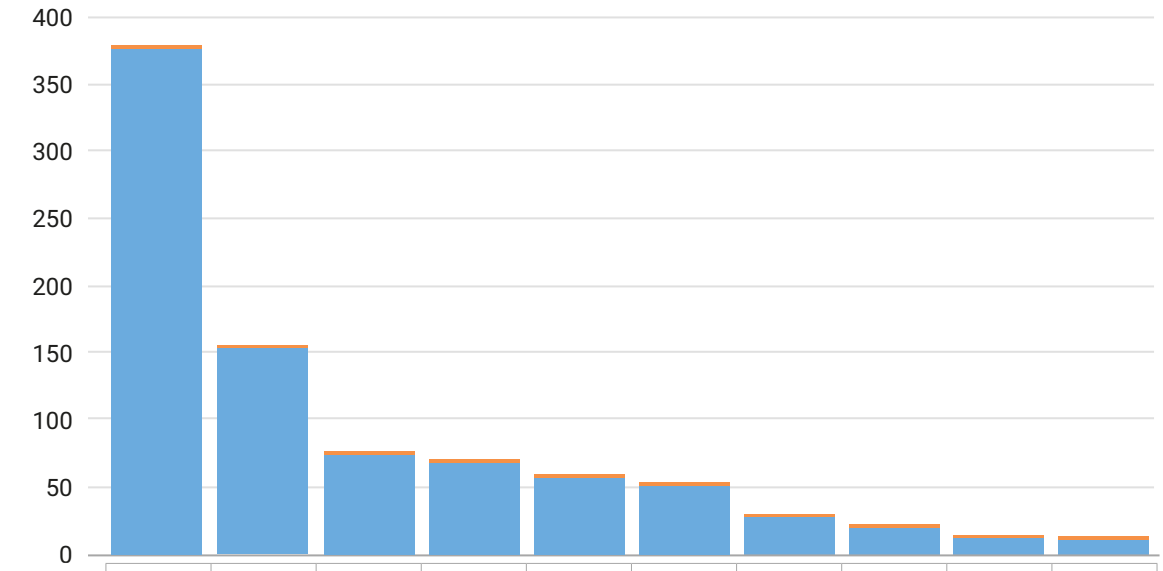

**TOPLAM**/*TOTAL*: **7.467**




| | Otomobil Automobil | Kamyonet Pickup Truck | Belirsiz Unknown | Minibüs (10-17 Koltuk) Minibus (10-17 Seats) | Kamyon Truck | Çekici Towing Truck | Römork Trailer Car | Otobüs (18-30 Koltuk) Bus (18-30 Seats) | Taksi Taxi | Motosiklet Motorbike | Otobüs (31 ve üstü Koltuk) Bus (31 and more Seats) | Özel Amaçlı Taşıt Special Purpose Vehicle | Tanker Tanker | Traktör Tractor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Yüzde (%) | 67% | 20% | 7% | 2% | 1% | 1% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Araç Adedi | 824 | 243 | 85 | 22 | 14 | 12 | 7 | 6 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Araç Adedi
Number of Vehicles

Yüzde (%)
Percentage




| | İSTANBUL | ANKARA | İZMİR | BURSA | KOCAELİ | ANTALYA | KONYA | TEKİRDAĞ | İÇEL | ADANA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Yüzde (%) | 28,16% | 11,43% | 5,37% | 5,15% | 4,31% | 3,79% | 2,42% | 1,82% | 1,67% | 1,59% |
| Araç Adedi | 372 | 151 | 71 | 68 | 57 | 50 | 32 | 24 | 22 | 21 |

Araç Adedi
Number of Vehicles

Yüzde (%)
Percentage

# SAĞLIK SİGORTALARI

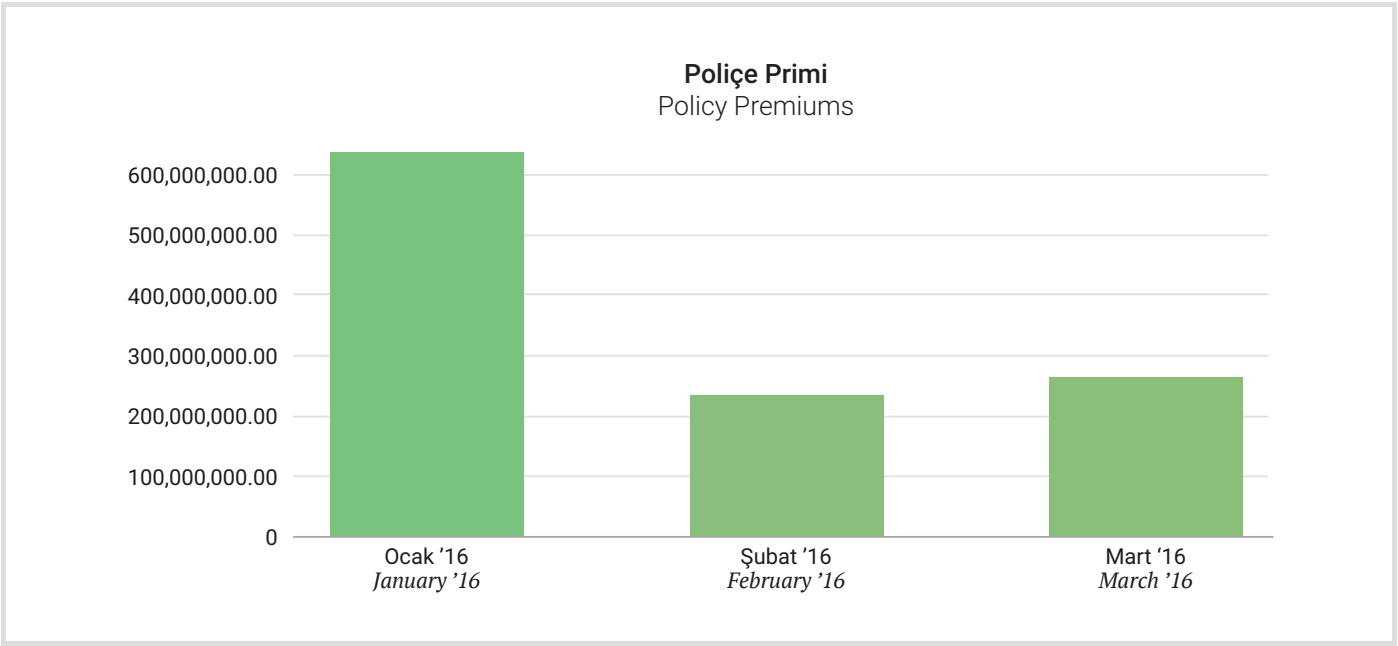
## HEALTH INSURANCE POLICIES

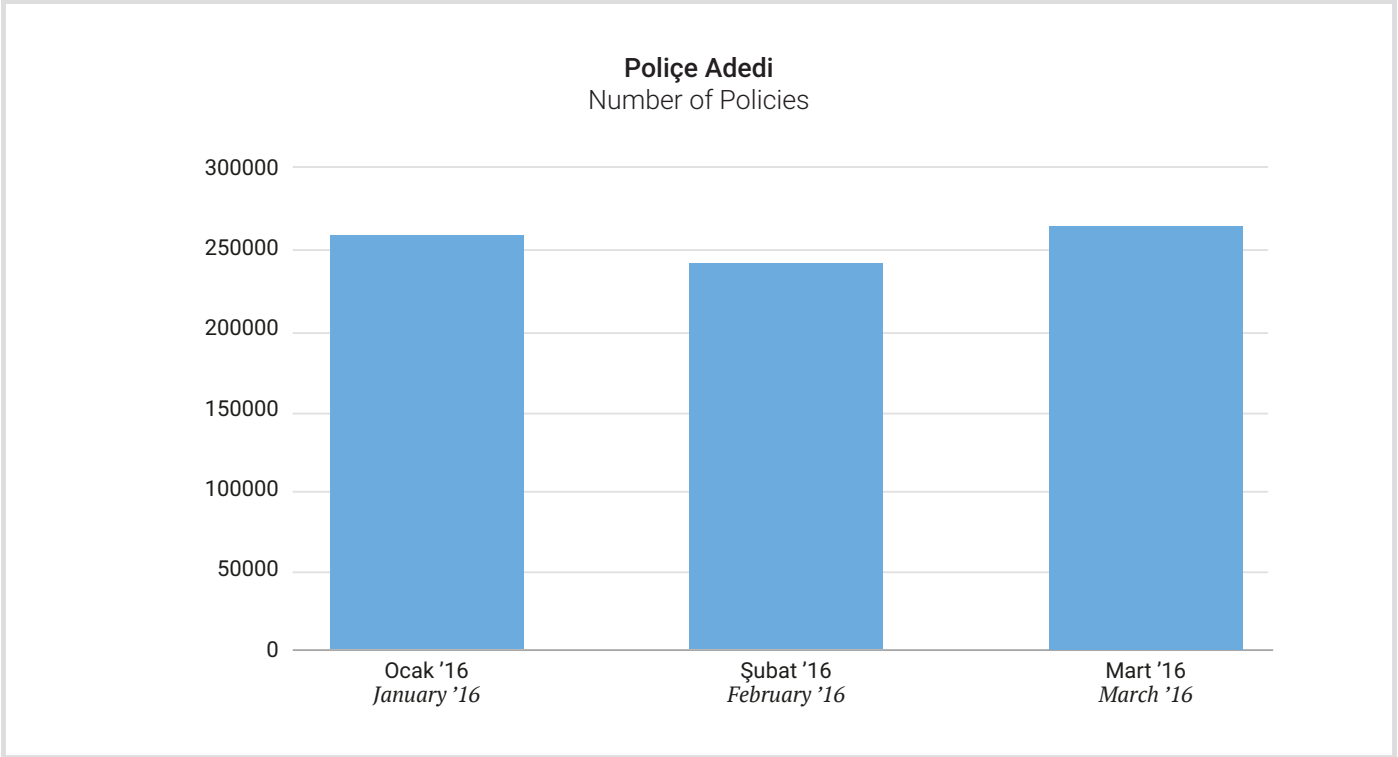
Sağlık Sigortası'nın Sağlık ve Seyahat Sağlık branşlarında 2016 yılı Ocak-Şubat-Mart aylarında yaklaşık 849 bin poliçe düzenlenmiştir. Bu poliçelerin %31'i Sağlık olarak üretilmişken, %69'u Seyahat Sağlık olarak üretilmiştir. Poliçe üretiminde 2016 yılının ilk çeyreğinde, 2015 yılı ilk çeyreğine kıyasla %34'lük bir artış sağlanmıştır. 2016 yılı Ocak-Şubat-Mart aylarında yaklaşık 1.136 bin poliçe primi üretilmiştir.

Poliçe adedi ve prim üretimi aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

*In the Health and Travel Health branches of Health Insurance, a total of around 849 thousand policies were arranged during the period of January-February-March. While 31% of these policies were arranged in the Health Branch, 69% were arranged in the Health Travel branch. A 34% increase was observed in the total number of policies arranged from the first quarter of 2015 until the first quarter of 2016. A total of around 1,136 policies were arranged during January-February-March of 2016.*

*Total number of policies arranged and amount of premium generated are shown in the graph below.*



# KASKO SİGORTASI

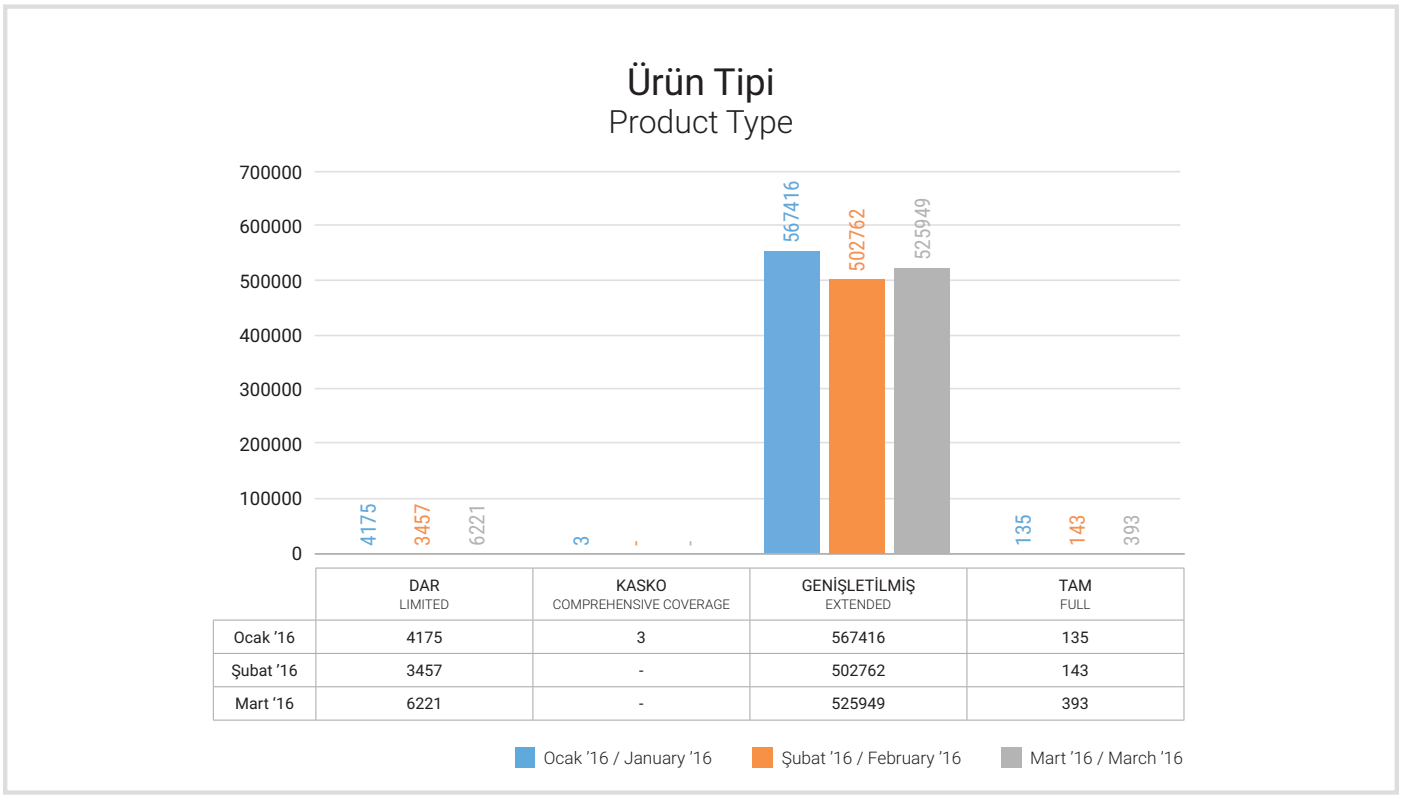
## COMPREHENSIVE COVERAGE

01.04.2013 tarihinde yürürlüğe giren yeni Kasko Sigortası Genel Şartları ile birlikte ürünler, şartlar ve teminatlar da değişmiştir. Ana teminatlar çerçevesinde dar kasko ve kasko ürünü yer alırken, genişletilmiş kasko ve tam kasko ek teminatlarını da kapsamaktadır.

2015 Aralık ve 2016 yılının ilk çeyreğine ait verileri incelediğimizde, 2015 yılında olduğu gibi, Genişletilmiş Kasko ürününün çoğunluk tarafından tercih edildiğini görüyoruz. Dar Kasko, Kasko ve Tam Kasko alanlarının oldukça az olduğu gözlemlenmektedir.

*With the new Comprehensive Coverage General Specifications that took effect on 01.04.2013, products, conditions and coverage amounts as well have been changed. As part of main coverage, it includes limited comprehensive coverage and comprehensive coverage products as well as extended comprehensive coverage and full comprehensive coverage supplementary coverage.*

*Looking at data from December 2015 and January-February-March 2016, it is seen that, as it was in 2015, extended comprehensive coverage product was the option preferred by the majority of the beneficiaries. It is also seen that limited comprehensive coverage, comprehensive coverage and full comprehensive coverage are not preferred much.*




| | DAR LIMITED | KASKO COMPREHENSIVE COVERAGE | GENİŞLETİLMİŞ EXTENDED | TAM FULL |
|---|---|---|---|---|
| Ocak '16 | 4175 | 3 | 567416 | 135 |
| Şubat '16 | 3457 | - | 502762 | 143 |
| Mart '16 | 6221 | - | 525949 | 393 |

Değişen Kasko Genel Şartları'na göre, onarım yapılacak olması halinde poliçede, onarım şirketçe belirlenecek servislerden veya sigortalı tarafından belirlenecek servislerden hangisinde yapılacağı hususu açıkça yer almaktadır. Ayrıca hasarın tazmininde orijinal parça veya eşdeğer parça seçeneklerinden hangisinin kullanılacağı belirtilmektedir. Bu yönde bir belirleme olmazsa sigortalının tercih ettiği tazmin yöntemi, servis ve parça esas alınmaktadır.

*As per the updated comprehensive coverage general specifications, in case a repair is to be made to a vehicle, the policy has to specify if the repair is to be made by a repair service to be selected by the company or a repair service selected by the beneficiary. Also, the policy should indicate if an original spare part or an equivalent spare part will be used for the claim. If no indication is made in the policy, compensation method, service and part selected by the beneficiary should be taken as basis.*

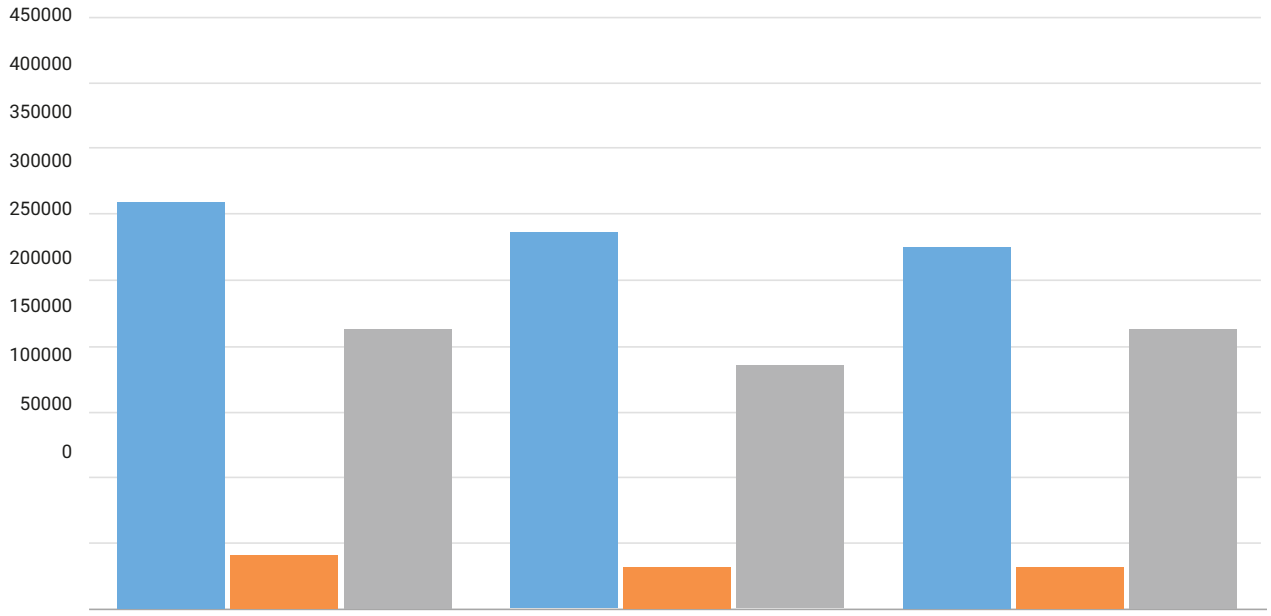
Bu kapsamda 2015 Aralık ve 2016 yılının ilk çeyreğinde düzenlenen poliçelerde servis seçim tipi ve parça tercihleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

Riziko gerçekleştiğinde onarım yapılacak olması halinde, sigortalı tarafından belirlenen servislerde yapılan onarım, şirket tarafından belirlenen servislerde yapılana göre çok daha fazladır. Ancak belirtilmemiş olan adet çoğunluktadır.

*In this regard, the service selections and part preference for policies created during the period of December 2015 and January-February-March 2016 were shown in the graph below:*

*In case a repair is to be made when the risk is realized, the number of repairs made at repair services selected by the beneficiaries is higher than the number of repairs made at repair services selected by the beneficiaries. However the number of not indicated is the highest.*

**Servis Seçim Tipi /** Service Selection Type




| | Ocak 16<br>January '16 | Şubat '16<br>February '16 | Mart '16<br>March '16 |
|---|---|---|---|
| Belirtilmemiş | 317,468 | 289,749 | 272,357 |
| Sigorta Şirketi | 39,703 | 34,041 | 32,586 |
| Sigortalı | 214,568 | 182,572 | 227,620 |

Belirtilmemiş
Not Indicated

Sigorta Şirketi
Insurance Company

Sigorta Şirketi
Insured

Hasar tazmin edilirken kullanılan orijinal parça veya eşdeğer parça seçeneklerinden hangisinin ne kadar kullanıldığına dair verilere baktığımızda, orjinal olan parça miktarı diğerlerine göre daha fazladır.

*An overview of the figures showing the amount of original parts and equivalent parts used during claim compensation process demonstrate that the amount of original parts used is higher than other type of parts used.*

# TRAFİK SİGORTASI

## LIABILITY INSURANCE

2016 Mart ayı itibariyle sistemimizde yürürlükte bulunan Trafik Sigorta poliçeleri ve yine TUİK tarafından 2016 Şubat ayındaki TUİK araç adedine göre hazırlanan sigortasızlık verilerine göre, sigortasızlık oranı en yüksek iller %37,15 oranı ile **Şanlıurfa**, %34,60 ile **Kars** ve %34,32 ile **Afyon** olarak dikkat çekmektedir.

Sigortalılığın en yüksek olduğu iller ise %90,62 oranı ile **İstanbul**, %78,73 ile **Bingöl** ve %66,82 ile **Trabzon** olmuştur.

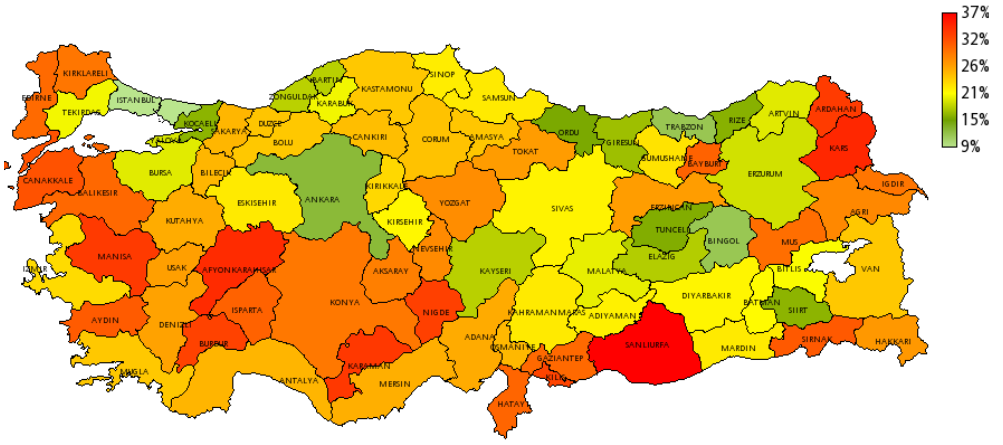
Araç grubu bazında sigortasızlık oranları incelendiğinde ise en düşük sigortasızlık oranı %9,19 ile **Otomobil** grubunda gerçekleşirken, en yüksek sigortasızlık %62,36 ile **Motosiklet** grubunda ortaya çıkmaktadır.

*According to non-insurance data compiled based on the Liability Insurance policies in effect in our system as of march 2016 and also on TUİK figures for the total number of vehicles in February 2016, the cities where the highest rate of non-insurance was observed were **Şanlıurfa** with a share of 37,15%, **Kars** with a share of 34,60% and **Afyon** with a share of %34,32.*

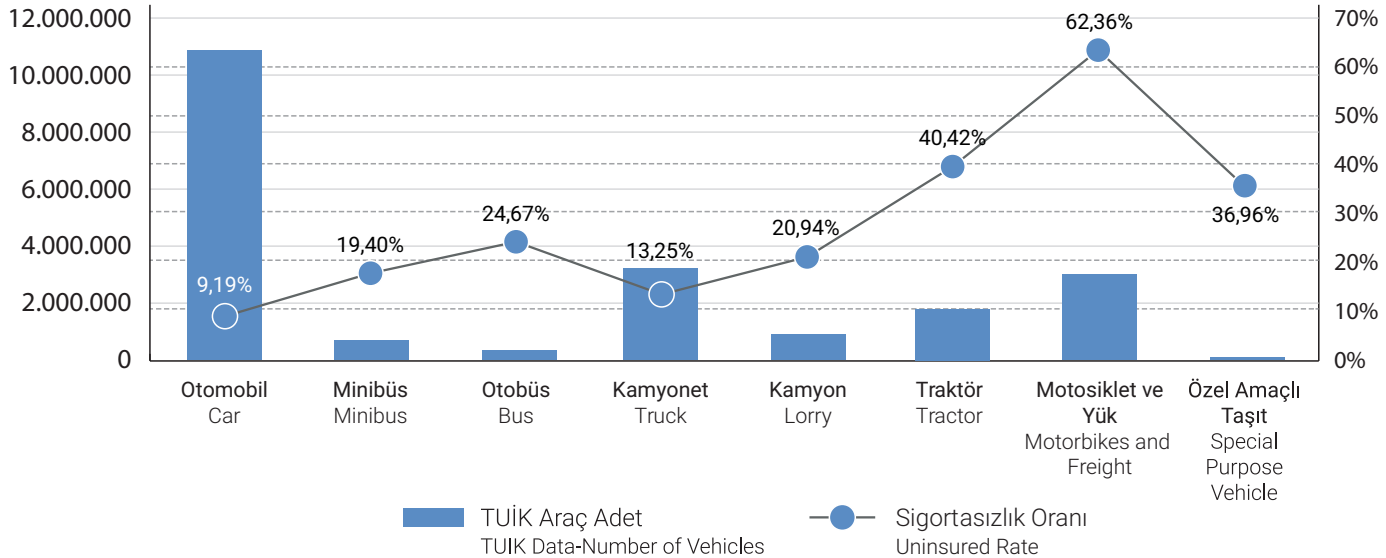
*The cities with the highest insurance rate are **İstanbul** with a share of %90,62, **Bingöl** with a share of %78,73 and **Trabzon** with a share of 66,82%.*

*Looking at the non-insurance rates on the basis of vehicle category, it is seen that the lowest non-insurance rate is in the **Automobile** category with a share of 9,19% while the highest non-insured rate is in the **Motorcycle** group which had a share of 62,36%.*

**Sigortasızlık Oranı**
Uninsured Rate




### Araç Türü Bazında Sigortasızlık Oranı Dağılımı (Tüm Türkiye)
Distribution of Non-Insurance on the Basis of Vehicle Categories (All Turkey)

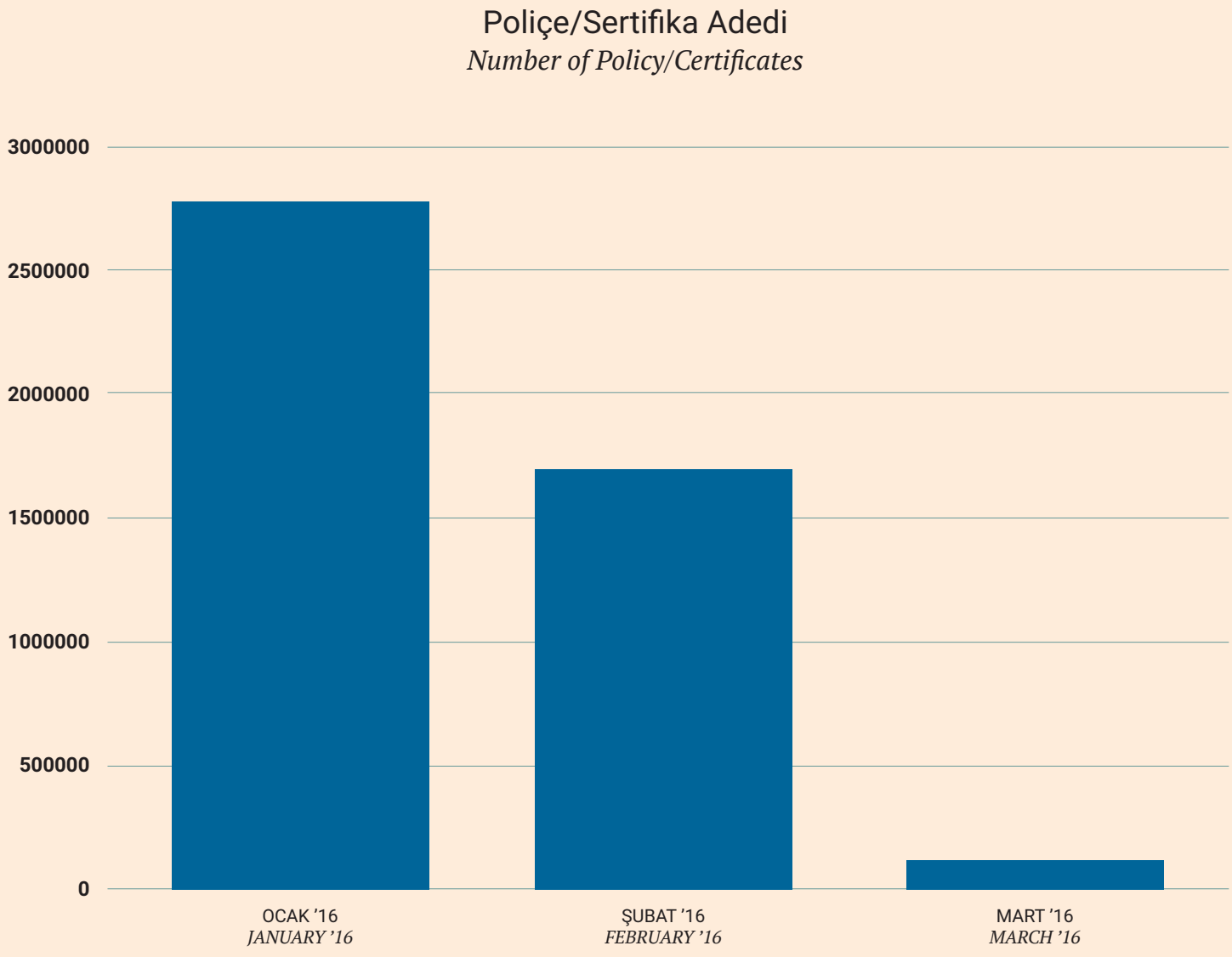


# HAYAT SİGORTALARI

## LIFE INSURANCE POLICIES

2015 yılı Ocak-Şubat-Mart aylarında 6.616.008 adet Hayat Poliçesi üretilmiştir. 2016 yılı Ocak-Şubat-Mart aylarında ise 5.037.755 adet Hayat Poliçesi üretilmiştir. İki yıla ait Ocak-Şubat-Mart ayları üretimleri kıyaslandığında Hayat Poliçeleri üretim adedinde %24'lük bir düşüş yaşanmıştır.

*During January-February-March of 2015, a total of 6,616,008 Life Insurance Policies were arranged. And during January-February-March of 2016, a total of 5,037,755 Life Insurance Policies were arranged. A comparison of the figures for the same periods in 2015 and 2016 indicates a 24% decrease in the total number of Life Insurance Policies arranged.*



# MADEN ZFKS İSTATİSTİKLERİ

## MINE WORKERS' MANDATORY PERSONAL ACCIDENT INSURANCE STATISTICS

26.01.2015 tarih ve 2015/7249 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile yürürlüğe giren "Maden Çalışanları Zorunlu Ferdi Kaza Sigortası Tarife ve Talimatı Tebliği" doğrultusunda Maden ZFKS eksper heyeti atama ve takip sistemi ile Maden ZFKS veri transferi projeleri 2015 yılı içerisinde Merkez tarafından gerçekleştirilmiştir.

Maden Zorunlu Ferdi Kaza Sigortası, yer altı ve yer üstü kömür madenciliği ile kömürden gayri yer altı madenciliği faaliyetlerinde bulunulan tesislerde istihdam edilen üretim, üretim hazırlığı ve proje aşamasında olan ocaklarda çalışan personeli, söz konusu faaliyetlerin icrası esnasında meydana gelebilecek kazaların sonucuna karşı belirlenen şartlar çerçevesinde teminat altına almaktadır.

30 Nisan 2015 tarihinde transferlerine başlanan Maden Çalışanları Zorunlu Ferdi Kaza Sigortası ile ilgili olarak bugüne kadar 678 adet risk heyeti oluşturulmuş olup 584 adet ocağının risk heyeti raporu girilmiştir. 417 adet risk heyeti raporundan olumlu sonuçlanan ocaklardan 251 adeti için poliçe tanzimi yapılmış olup 34.000'den fazla maden çalışanı güvence altına alınmıştır. Tanzim edilen poliçeler dahilinde sigorta şirketleri tarafından 24.000.000 TL'den fazla prim üretimi gerçekleştirilmiştir.

*In line with the "Mandatory Personal Accident Insurance Tariff and Notification Bylaw" that took effect with the resolution of the Council of Ministers dated 26.01.2015 and numbered 2015/7249, SBM completed the projects for Mine Workers' Mandatory Personal Accident Insurance expert appointment and monitoring system and Mine Workers' Mandatory Personal Accident Insurance data transfer during 2015.*

*Mine Workers' Mandatory Personal Accident Insurance provides coverage, under the predefined provisions, for workers recruited by companies whose main field of activity is underground and surface coal mining and non-coal underground mining, and working at the pits that are active, in production preparation stage or project stage, against accidents that may happen during the course of their work activities.*

*In relation to the Mine Workers' Mandatory Personal Accident Insurance for which data transfer was started on 30 April 2015, a total of 678 risk committees were formed until today risk committee reports for 584 mine pits were entered in the system. For 251 of the mine pits selected out of 417 reports, policies were arranged and over 34,000 mineworkers have been covered. As part of the policies created, over 24 million TL worth of insurance premium was generated by the insurance companies.*

# SİSTEM SÜREKLİLİK RAPORU

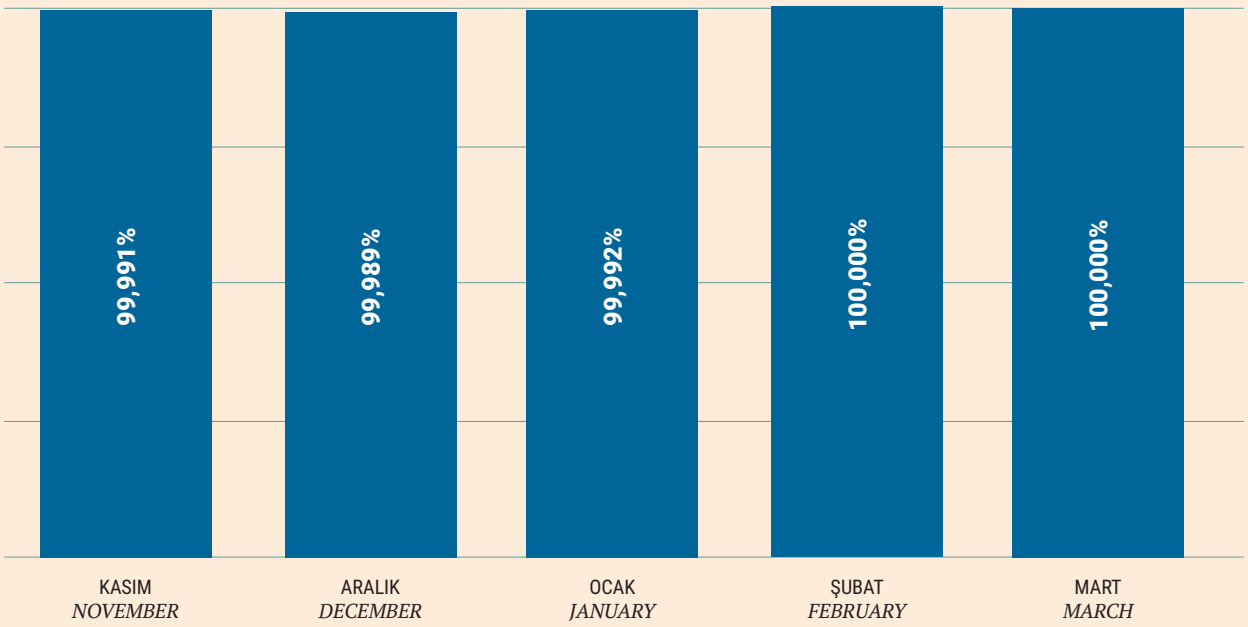
## SYSTEM CONTINUITY REPORT

2012 Eylül ayından beri devam eden planlı sistem güncellemeleri (deployment) sonucunda kesintisiz hizmet sloganı ile çıktığımız yolda başarıyla ilerlemekteyiz. 2015 Kasım-Aralık ve 2016 Ocak, Şubat ve Mart aylarına ait planlı ke- sintiler hariç ve tüm kesintiler şeklindeki süreklilik raporları aşağıdaki gibidir:

*As a result of planned deployments that have been going on since September 2012, we're moving forward with assured steps towards our goal of uninterrupted service. Below is a summary of the continuity reports for interruptions except for the planned interruptions of November and December 2015 and January, February and March 2016 all interruptions.*

**Planlı Kesintiler Hariç**

*Except for the Planned Interruptions*



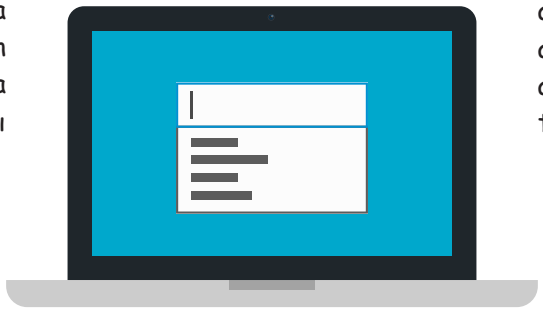
DID YOU KNOW?

# BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

# İletişim formunda otomatik bilgilendirme yapıldığını biliyor musunuz?

## Did you know you can find answers to your questions on the contact form page?

Web Sitemiz üzerinden İletişim Formu (http://sbm.org.tr/tr/OnlineIslemler/Sayfalar/Iletisim-Formu.aspx) doldurulması sırasında seçilen konu başlıklarına göre en sık sorulan konular için hazırlanmış otomatik cevaplara ulaşılabilir, sorunuzun cevabını beklemeden öğrenebilirsiniz.



As you fill the contact form on our website (http://sbm.org.tr/tr/OnlineIslemler/Sayfalar/Iletisim-Formu.aspx) you can find answers to your questions from among frequently asked questions and their answers for different topics.

# Sigorta suistimallerini ihbar edebileceğinizi biliyor musunuz?

## Did you know you can notify SBM about potential insurance fraud cases?

Sigorta suistimali yapan kişileri www.sbm.org.tr web sitemiz üzerinden **Online İşlemler - Sigorta Suistimal İhbar Girişi** adımından 1 Mayıs 2011 tarihinden bu yana tanık olunan sigorta suistimallerini ihbar ederek suistimallerin, haksız kazancın önüne geçebilirsiniz.

Starting from 1 May 2011, you can notify SBM about potential fraud cases and prevent others from making illegal gains. You can report the potential fraud on the **Online İşlemler - Sigorta Suistimal İhbar Girişi** page on our website at www.sbm.org.tr.

# Adınıza yapılmış sigorta suistimal ihbarlarına itiraz edebileceğinizi biliyor musunuz?

## Did you know you could object to a fraud notification about you?

Yanlış Sigorta Uygulamalarına itiraz Uygulamasına www.sbm.org.tr web sitemiz üzerinden **Online İşlemler - Yanlış Sigorta Uyg.(SİSBİS) Bilgi Düzeltme** adımından suistimal kayıtlarına itiraz edilebilmektedir. Alınan kayıtlar otomatik olarak ilgili sigorta şirketlerine iletilmekte olup 7 iş günü içinde cevaplanmaktadır. İtirazın haklı bulunması durumunda gerekli düzeltme işlemi sigorta şirketi tarafından yapılmaktadır.

You can file an objection to a fraud notification under Objecting to Incorrect Insurance Practices application on the **Online İşlemler - Yanlış Sigorta Uyg.(SİSBİS) Bilgi Düzeltme** page of our website at www.sbm.org.tr

# Kendi eksperinizi atayabileceğinizi biliyor musunuz?

## Did you know you could appoint your own expert?

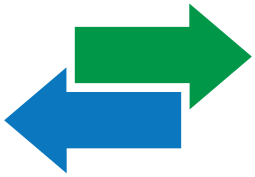
Sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişileri www.sbm.org.tr web sitemiz üzerinden **Online İşlemler – Eksper Atama** adımından 1 Nisan 2011 tarihinden bu yana eksper atayabilmekte ve atama süreci takip edebilmektedir. Yeni düzenleme ile atanan eksperin, ekspertiz raporuna 3 iş günü içerisinde itiraz edilebilmektedir.

Starting from 1 April 2011, direct and indirect beneficiaries of a policy can appoint experts and track the appointment process on the **Online İşlemler – Eksper Atama** page of our website at www.sbm.org.tr. You can also raise an objection to an expert report within 3 business days.

# Trafik Sigortası'nda Prim Karşılaştırması yapabileceğinizi biliyor musunuz?

## Did you know you could compare liability insurance premiums?

Aracınıza ait Trafik Sigorta priminin hangi sigorta şirketinde asgari, ortalama ve azami ne kadar tutar olacağını www.sbm.org.tr web sitemiz üzerinden **Online İşlemler - Trafik Prim Karşılaştırması** adımından gerekli bilgileri doldurarak öğrenebilirsiniz. İlgili adımda sektördeki Trafik Sigortası primlerine ilişkin şirket bazında asgari, ortalama ve azami poliçe primleri yer almaktadır. Nihai prim risk profiline göre değişebilir. Poliçe tanzimi için sigorta şirketinize veya acentenize başvurabilirsiniz.

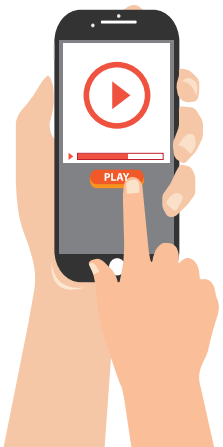


You can compare minimum, average and maximum liability insurance premiums for your vehicle from different insurance companies on the **Online İşlemler – Trafik Prim Karşılaştırması** page of our website at www.sbm.org.tr web by providing the required information. This page provides information on minimum, average and maximum liability insurance premiums from different insurance companies. Final premium amount may vary depending on the risk profile. Please contact your insurance company or broker to arrange an insurance policy.

# Yeni Mobil Kaza Tutanağı ile kaza yerinin videosunu çekebileceğinizi biliyor musunuz?

## Did you know you could record a video of the accident scene using the new Mobile Accident Report application?

Mobil Kaza Tutanağı uygulamasına eklenen video özelliği ile birlikte kaza yerinin kısa bir videosu çekilebilmekte, böylece kaza analizinin daha kolay yapılabilmesi sağlanabilmektedir. Siz de hemen uygulamayı indirebilir ya da daha önce indirdiyseniz uygulamayı güncelleyerek yeni versiyonun tüm faydalarından hemen yararlanmaya başlayabilirsiniz.




With the new video recording feature of the mobile accident report application users can now record a short video of the accident scene to facilitate incident analysis later on. You can now download the application or update it and start enjoying all the benefits of the new version of the app.

# Mobil Kaza Tutanağı'nın profil paylaş özelliği ile çok daha kısa sürede tutanağın doldurulabileceğini biliyor musunuz?

## Did you know that with the 'share profile' feature you can prepare your accident report much faster?

Mobil Kaza Tutanağı'nın yeni versiyonunda kazaya karışan araç sayısı kaç olursa olsun, eğer diğer sürücülerde de Mobil Kaza Tutanağı uygulaması varsa ve profillerini oluşturmuşlarsa, telefonlarını sallamaları (shake) bilgilerin aktarımı için yeterli olacak. Bu işlem yapıldığı anda tüm bilgiler otomatik olarak diğer telefona aktarılacak olup böylece tutanak doldurma süreleri minimum seviyelere inecek ve trafik sıkışıklıkları da büyük ölçüde azalacak.

In the new version of the mobile accident report, regardless of the number of vehicles involved in the accident, if at least one of the drivers have the latest version of the mobile accident report on his/her smartphone and if he/she has already created a profile in the application, all they would have to do is to shake the phone to transfer information. Upon shaking the phone, all information on one smartphone will be automatically transferred to the other and this would minimize report creation times and prevent related traffic jams to a great extent.

# Mobil Kaza Tutanağı ile kusur oranının belirlenmesinin 3 güne indiğini biliyor musunuz?

## Did you know that now it takes only as short as 3 days to determine fault-rate with the new mobile accident report?

Kâğıt tutanakta kusur oranının belirlenmesi ortalama 14 gün alırken Mobil Kaza Tutanağı ile doldurulan tutakların sonuçlanma süresi tutanağın direkt sigorta şirketine iletilmesi ile 3 güne inmiştir.

While it took on average, 14 days to determine fault rates with paper forms, the new mobile accident report brought down report processing time to 3 days as the report is sent directly to the insurance company.

*İster WEB'den, ister MOBİL'den*

# ARACI 360 DERECE İNCELE

- ✔ Hasarı sor,
- ✔ Detayı gör,
- ✔ Değişen parçaları listele.

**sigortam360.com**

**Mobil Kaza Tutanağı** uygulamasını kullandım;

- **Sigorta şirketim hemen bana ulaştı.**
- **Çekici gönderdi.**
- **İşlemlerim çok hızlı tamamlandı.**

Çok mutluyum.
Telefonunuzda mutlaka **Mobil Kaza Tutanağı** yüklü olsun.
Siz de rahat edin.

ÜCRETSİZ

sbm.org.tr

UYGULAMAYI İNDİRMEK İÇİN KODU OKUTUN