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

ULUSLARARASI STEVIE ÖDÜLLERİ'NDE SİGORTA SEKTÖRÜNE 6 ÖDÜL!

6 AWARDS FROM INTERNATIONAL STEVIE AWARDS GOES TO INSURANCE SECTOR!

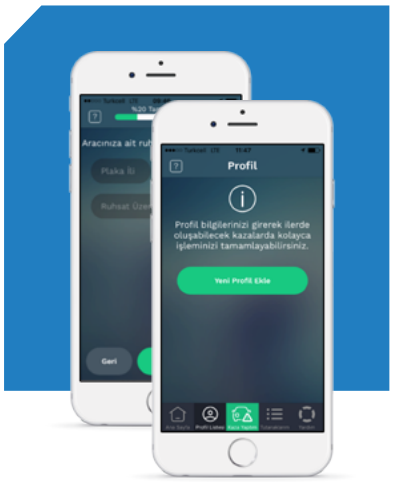
SAYI 8
ISSUE
2016

10 SBM'DEN FROM SMB
46 UZMAN GÖZÜYLE EXPERT VIEW
74 RAPORLAR REPORTS
85 BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ? DID YOU KNOW?

BU SAYIDA
THIS ISSUE

4
TÜRKİYE SİGORTA SEKTÖRÜNÜN BÜYÜK BAŞARISI: SBM
THE BIG ACHIEVEMENT OF THE TURKISH INSURANCE SECTOR: SBM
UĞUR GÜLEN

26
PROJE YÖNETİM OFİSLERİ
PROJECT MANAGEMENT OFFICES



18
PROFİLİNİ HAZIRLA, TUTANAK GİRİŞİNİ HIZLANDIR
CREATE YOUR PROFILE IN ADVANCE, SPEED UP ACCIDENT REPORT PROCESS

13
SBM SOSYAL, GELİŞMEYE DEVAM EDİYOR
SBM SOCIAL CONTINUES TO THRIVE

7
THE STEVIE AWARDS'TA 6 ÖDÜL BİRDEN!
SBM WON 6 AWARDS

10
SBM'YE GLOBAL BUSINESS EXCELLENCE AWARDS'TAN 3 BÜYÜK ÖDÜL
SBM RECEIVES 3 AWARDS AT 2016 GLOBAL BUSINESS EXCELLENCE AWARDS

16
EVRAKLAR DİJİTALLEŞTİ!
DOCUMENTS DIGITALIZED!
DİLA İSPİR

24
SİGORTA ŞİRKETLERİ SUİSTİMAL VERİLERİNİ SBM EKRANLARINDAN TAKİP EDİYOR!
INSURANCE COMPANIES CAN NOW TRACK FRAUD DATA ON SBM SCREENS!
KEREM PALA

32
TÜM SORGULAMALAR SİGORTAM360'TA!
ALL INQUIRIES ON SİGORTAM360!
ÖZKAN DEĞİRMENCİ

38
ANALİTİK + İŞ KURALLARI = BÜYÜK ETKİ
ANALYTICAL + BUSINESS RULES = BIG IMPACT
ZEKERİYA TAVLAŞOĞLU

46
GÜVENLİ ERİŞİM YÖNETİMİ
SECURE ACCESS MANAGEMENT
İLYAS KAYMAKÇI

48
BT YÖNETİŞİM ÇERÇEVESİ: COBIT
IT GOVERNANCE FRAMEWORK: COBIT
ÖZGE ÖZ

53
TEST METRİKLERİ VE KPI DEĞERLERİ
TEST METRICS AND KPI VALUES
SBM TEST EKİBİ

64
SBM'DE YENİ BİR FONKSİYON; İÇ DENETİM
A NEW FUNCTION AT SBM ; INTERNAL AUDIT
ASLIHAN SARIOĞLU

60
HEDEFİMİZ "EN İYİ İŞVEREN OLMAK"
OUR GOAL AS SBM HR IS TO BECOME "THE BEST EMPLOYER"
SEVAL AYDIN

30
SİGORTA ŞİRKETLERİ TAHKİM UYGULAMASINA ERİŞİYOR!
INSURANCE COMPANIES HAVE ACCESS TO THE ARBITRATION APPLICATION
CANAN PARLAK

34
KAZA TESPİT TUTANAĞI VE KUSUR DEĞERLENDİRMELERİ
THE ACCIDENT REPORT AND FAULT ASSESSMENTS
ADİL AKSOY

40
SİGORTACILIK ÜRÜNLERİ TEK MODELDE
INSURANCE PRODUCTS IN ONE MODEL
AHMET ŞİŞEK

68
HABERLER
NEWS

85
BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?
DID YOU KNOW?

74 **KAZA TESPİT TUTANAĞI (KTT) İSTATİSTİKLERİ**
ACCIDENT REPORT (KTT) STATISTICS

76 **CİNSİYETE GÖRE KASKO YAPTIRMA ORANLARI**
COMPREHENSIVE COVERAGE RATES BASED ON GENDER

78 **SAĞLIK SİGORTALARI**
HEALTH INSURANCE POLICIES

80 **HAYAT SİGORTALARI**
LIFE INSURANCE POLICIES

82 **KAZALARDA ARAÇ RENGİNİN ETKİSİ OLABİLİR Mİ?**
DO VEHICLE COLORS PLAY A ROLE IN ACCIDENTS?

83 **MADEN ÇALIŞANLARI ZFKS**
MANDATORY PERSONAL ACCIDENT INSURANCE

REPORTS
RAPORLAR

Uğur Gülen
SBM Yönetim Komitesi Başkanı , Ak Sigorta Genel Müdürü
SBM Chairman of the Board, Ak Sigorta General Manager

TÜRKİYE SİGORTA SEKTÖRÜNÜN BÜYÜK BAŞARISI: SBM

THE BIG ACHIEVEMENT OF THE TURKISH INSURANCE SECTOR: SBM

SBM Türkiye'de sigortacılık sektörünün bilgi merkezi görevini başarıyla sürdürerek, 63 sigorta şirketi ile toplamda 85 bin kullanıcıya hizmet vermekte, yılda ortalama 15 milyar sigortacılık işlemi gerçekleştirmektedir.

SBM, tüm sigorta poliçelerini ve ilgili verileri kendi sistemlerinde toplamakta ve bunları geliştirmiş olduğu özel uygulamalarla sektör ve vatandaşlar ile paylaşmaktadır.

As the data hub of the insurance sector in Turkey, SBM serves a total of 85 thousand users and 63 insurance companies and handles on average, 15 billion insurance transactions per year.

SBM gathers all insurance policies and related data in its systems and shares them with the sector and citizens via special applications it develops.

Sektör genelinde uygulama birliğinin sağlanması, sağlıklı fiyatlandırma yapılabilmesi, suistimallerin önlenmesi, güvenilir istatistklerin oluşturulması, sigorta sistemine olan güvenin artırılması, kamu gözetim ve denetiminin etkinleştirilmesinde önemli görevler üstlenmekte, kullandığı hatasız, güvenilir, hızlı raporlama sistemi ve Suistimal Önleme Bilgi Paylaşım Sistemi ile sigorta sektörünü ve poliçe sahiplerini potansiyel risklere karşı korumayı amaçlamaktadır.

Dünyada İlk ve Tek Ürünler Geliştiriyor

SBM'nin sigorta sektöründe fark yaratan, dünyada ilk ve tek olma özelliği taşıyan birçok inovatif projesi bulunmaktadır.

Mobil Kaza Tutanağı

Sigortalı memnuniyetini en üst seviyeye çıkaran akıllı telefonlarla kullanılabilen Mobil Kaza Tutanağı uygulaması ile maddi hasarlı trafik kazalarında tutanak düzenleme işlemlerinde sigortalılara büyük kolaylık ve zaman tasarrufu sağlanmıştır. Bu sayede ortalama 1-1,5 saat süren, kağıt, kalem ve fotokopi araçları kullanmadan tamamlanamayan Kaza Tespit Tutanağı işlemleri, SBM'nin geliştirdiği mobil uygulama sayesinde 5 dk.'ya düşmüştür. Sadece bir akıllı telefon ile tüm işlemler çok kısa sürede kolaylıkla tamamlanmakta, sigorta şirketine anında bilgi verilmekte ve evraklar online olarak gönderilmektedir. Sigorta şirketlerine anında gönderilen tutanaklar 2 gün içerisinde sonuçlanmaktadır.

Araç Hasar Sorgu, Detay ve Değişen Parça Servisleri

5664 Hasar Sorgu, Araç Detay ve Değişen Parça servisleri de dünyada ilk kez ülkemizde geliştirilmiş SMS servisleridir. Bu servisler ile vatandaşlarımız sorgulamak istedikleri araçlar hakkında bilgilendirici mesajlar alabilmektedir. Aracın tüm geçmiş hasar bilgileri, araca ait tüm detay bilgiler ve değişen tüm parçalar bu servisler sayesinde kısa sürede öğrenilebilmektedir.

5664 SMS ile yapılan tüm sorgulamalar aynı zamanda www.sigortam360.com web sitesinden ya da akıllı telefonlar için geliştirilen Sigortam360 uygulamasından da yapılabilmektedir.

Insurance Information and Monitoring Center plays an active role in achieving uniformity of practices and effective pricing, prevention of fraud, creation of reliable statistics, increasing confidence in the insurance system and in ensuring state control and inspection on the insurance sector and thanks to the precise, reliable and rapid reporting system and Fraud Prevention Information Sharing System it utilizes, it aims to protect the insurance sector and policy owners against potential risks.

Developing Globally Unique Products

SBM has launched numerous innovative and globally unique projects, which have made a difference in the insurance sector.

Mobile Accident Report

With the Mobile Accident Report app for smart phones that maximizes beneficiary satisfaction, SBM has provided a great deal of convenience and time savings to beneficiaries in terms of accident report creation process. Accident report creation process which normally takes 1-1,5 hours on average with paper forms, can now be completed in as short as 5 minutes thanks to the mobile app developed by SBM. The whole process can be completed quickly and conveniently with just a smart phone and the insurance companies are informed instantly while all documents are transmitted to the company online. Reports sent electronically to insurance companies can be finalized in as short as 2 days.

Vehicle Claim Inquiry, Detail and Replaced Part Services

5664 Claim Inquiry, Vehicle Detail and Replaced Part services are SMS services that have been launched for the first time in our country. With these services, our beneficiaries are able to receive informative messages regarding the vehicles of interest to them. Claim information, detail information and all replaced part information regarding the vehicle can be retrieved via this service.

All inquiries made through 5664 SMS can also be made via the www.sigortam360.com website or the Sigortam360 app developed for smart phones.

SBM'nin Önemli 2016 Projeleri

SBM, 2016 yılında, sigorta sektörünün gelişmesine katkı sağlayan projelerini sektör paydaşlarının hizmetine sunmuştur.

SBM's Major Projects in 2016

In 2016, SBM launched the following projects, which contribute to the further development of the insurance sector:

Yeni Fraud Modeli
The New Fraud Mode

Ortak Veri Ambarı Projesi
Shared Data Warehouse Project

Sigortam360.com
Sigortam360.com

SBM Online
SBM Online

SİSBİS Data ve Yeni Arayüz Projesi
SİSBİS Data and the New Interface Project

Mobil Kaza Tutanağı Yeni Versiyon
New Version of Mobile Accident Report

Trafik Sigortası Teklif Uygulaması
Liability Insurance Quote Application

SBM, Türkiye ve Dünyadan Aldığı Ödüllerle Başarılarını Tescilledi!

İnovalig 2015'te "İnovasyon Yaşam Döngüsü" birincilik ödülünü alan SBM, 2016 yılında The Stevie Awards 2016'da (Uluslararası İş Ödülleri) 6 ödül ve Global Business Excellence Awards 2016 yarışmasından da 3 birincilik ödülü olmak üzere toplam 9 ödül kazanmıştır.

Başta sigorta sektörü olmak üzere tüm paydaşlara ve SBM personeline sektörün gelişmesine katkı sağlayan çalışmalarından dolayı teşekkür eder, sektöre yön verecek diğer çalışmalarınızın da yakın takipçisi ve destekçisi olacağımı belirtmek isterim.

SBM Proved its Achievements with Awards from Turkey and Abroad!

Having received "Innovation Life Cycle" award at İnovalig 2015, in 2016 SBM also won 6 awards at The Stevie Awards 2016 (International Business Awards) and 3 awards at Global Business Excellence Awards 2016 competition, taking home a total of 9 awards.

I'd like to thank mainly the insurance sector and all its stakeholders as well as SBM personnel for their amazing work and contribution and note that I will continue to follow closely and support all your future projects that will set the direction of the sector.

THE STEVIE AWARDS'TA SİGORTA BİLGİ VE GÖZETİM MERKEZİ, 6 ÖDÜL BİRDEN KAZANDI

INSURANCE INFORMATION AND MONITORING CENTER COLLECTED 6 AWARDS AT THE STEVIE AWARDS!

Bu yıl 13'üncüsü gerçekleştirilen, uluslararası iş ödülleri programı olan, dünyanın en başarılı kurumlarını ve yöneticilerini ödüllendiren **The Stevie Awards'ta Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi**, 6 ödül birden kazandı.

At **The Stevie Awards**, the international business awards program that rewards the most successful organizations and executives in the world, which was held for the 13th time this year, **Insurance Information and Monitoring Center (SBM)** won 6 awards.

60'tan fazla ülkeden 3 bin 800 kurum ve yöneticinin yarıştığı dünya çapındaki organizasyonda SBM'nin ödül aldığı kategoriler şunlar oldu:

- **"Yılın CEO'su"** ödülleri kategorisinde **"Sigortacılık"** dalında **Aydın Satıcı "ALTIN"**,
- **"Yılın Şirketi"** ödülleri kategorisinde "**Sigortacılık"** dalında **Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi "ALTIN"**,
- **"App"** ödülleri kategorisinde, **"En İnovatif Uygulama"** dalında **Mobil Kaza Tutanağı** uygulaması **"ALTIN"**,
- **"En İnovatif Şirket"** ödülleri kategorisinde **Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi "GÜMÜŞ"**,
- **SBM İnsan Kaynakları** Departmanı, **"Yılın İnsan Kaynakları"** dalında **"BRONZ"**,
- **SBM BT Servis Yönetimi** Departmanı, **"Yılın IT Departmanı"** dalında **"BRONZ"** ödül aldı.

At this global event whereby 3.800 organizations and executives from over 60 countries competed, SBM received awards in the following categories:

- **"CEO of the Year"** category, **"Insurance"** sub-category, **Aydın Satıcı "GOLD" award**,
- **"Company of the Year Awards"** category, **"Insurance"** sub-category, **Insurance Information and Monitoring Center, "GOLD" award**,
- **"App"** awards category, **"Most Innovative Application"** sub-category: **Mobile Accident Report"application, "GOLD" award**,
- **"Most Innovative Company"** category, **Insurance Information and Monitoring Center (SBM),"SILVER" award**,
- **"Human Resources Department of the Year"** category, **SBM Human Resources Department, "BRONZE" award**,
- **"IT Department of the Year"** category, **SBM IT Service Management Department, "BRONZE" award.**

Başvuru Süreci

SBM Proje Yönetim Ofisi tarafından başvuru süreci bir proje olarak yürütüldü ve **2016 Nisan** ayında çalışmalara başlandı.

Başvuru dokümantasyon ve medyaları, SBM Proje Yönetim Ofisi, Kurumsal İletişim, Kurumsal Çözümler ve İş Zekası Direktörlüğü, SİSEB, BT Servis Yönetimi Direktörlüğü ve Finans ve Satın Alma Müdürlüğü'nün yoğun katkı ve çalışmaları ile hazırlandı.

Başvuru hazırlıkları sonrasında, SBM'nin tüm hizmetlerinin detaylı anlatımı, örnek ekran görüntüleri, uygulama linkleri, videoları ve kanıt dokümantasyonu Stevie Ödülleri Başvuru Merkezi'ne iletildi.

Aydın Satıcı'ya yönetim anlayışı ve finansal anlamda SBM ve sektöre katkısı, **"Yılın En İyi Yöneticisi"** ödülünü kazandırdı.

SBM son yıllarda sigortacılık alanında birçok dünyada tek uygulamaya imza attı. Dünyadaki mevcut teknoloji trendlerinden yola çıkarak tasarlanan Yönetimsel Gerçek Zamanlı Sektör Dashboardları, vatandaşlara SMS yoluyla araç Hasar Sorgulama Servisleri, Mobil Kaza Tutanağı Uygulaması ve Sigortacılık Fraud Engelleme Sistemi gibi birçok uygulamayı çok kısa bir sürede sigorta sektöründeki tüm oyuncuların ve 35 milyon son sigortalının kullanımına açtı.

2015 yılında **Türkiye IMP3rove Akademi Ödülleri'nde "En İnovatif Kurum"** ödülünü alan SBM; 4 ay süren özverili Stevie çalışmalarının sonucunda, uluslararası çapta da Türkiye'nin teknoloji alanında inovatif çalışmalarının ses getirmesine destek olmanın gururunu yaşamaktadır.

The Application Process

The application process was carried out as a project by SBM Project Management Office and relevant works were started in **April 2016**.

Application documentation and media were prepared with the heard work and contributions of SBM Project Management Office, Corporate Communications, Corporate Solutions and Business Intelligence Directorate, SİSEB, IT Service Management Directorate and Finance and Procurement Directorate.

After initial preparations for application, detailed description of SBM's services, sample screenshots, application links, videos and proof documentation were sent to Stevie Awards Application Department.

The management philosophy of **Aydın Satıcı** who transformed SBM from being a non-profit organization to a profit organization and his resulting financial contribution to SBM and the sector brought him the "Executive of the Year" Award.

In recent years, SBM pioneered numerous applications and projects that were the first of their kinds in the global insurance industry. Mr. Satıcı launched for use by all players of the insurance industry and by 35 million beneficiaries, in a relatively short period of time, the Real-Time Managerial Sector Dashboards designed based on the existing technological trends, Claim Inquiry SMS services, Mobile Application Report and the Insurance Fraud Prevention System.

Rewarded with the "Most Innovative Organization" award at **Turkey IMP3rove Academy Awards** in 2015, SBM is now proud to have contributed to efforts for making Turkey a leader of innovation at the international level, as a result of its 4-month self-sacrificing effort to win the Stevie Awards.

SBM'YE GLOBAL BUSINESS EXCELLENCE AWARDS'TAN 3 BÜYÜK ÖDÜL

SBM RECEIVES 3 AWARDS AT 2016 GLOBAL BUSINESS EXCELLENCE AWARDS

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM), Dünyanın en önemli iş ödüllerinden biri olarak bilinen Global İş Mükemmelliği Ödülleri'nde 3 ödüle layık görüldü.

Türkiye'de sigorta sektörünün teknoloji gücü olan, teknolojik yatırımları ve başarılı yönetim modeliyle uluslararası arenada takdir toplamaya devam eden SBM, dünyada sadece mükemmel başarıların ödüllendirildiği 2016 Global İş Mükemmelliği Ödülleri'nde (2016 Global Business Excellence Awards) 3 birincilik ödülünün sahibi oldu.

Global Business Excellence Awards dünyanın en yüksek profilli ödülleri arasında kabul edilmekte ve bu ödül ile onurlandırılmak yapılan işin kalitesini ortaya koymaktadır. Sahip oldukları yüksek profil sebebi ile bu ödüller dünyanın dört bir yanından uluslararası özel sektör, kamu, firma vb. kuruluşlardan ve aynı zamanda dinamik, yenilikçi KOBİ'lerden çok sayıda başvuru almakta. Kazananların hepsinin ortak bir yönü var, yaptıkları işte gerçek anlamda sıra dışı olmaları. SBM de 3 Global Business Excellence Award kazanarak mükemmeliğini kanıtlamış oldu.

Insurance Information and Monitoring Center (SBM) has been honored with 3 Awards at Global Business Excellence Awards, which is recognized as one of the most important business awards in the world.

The awards given to SBM for its innovative approaches in the insurance industry, effective management approach and the excellence of the applications developed are recognized as the most important business awards in the world. The winners of these awards for which numerous international companies from around the world are nominated, are honored with rewards for the excellence they demonstrate in real sense in their business.

As the jury comprising numerous experts from different areas, evaluate the financial situations and innovative approaches of the companies, it also takes into account the benefits they offer to their customers, employees, investors and the society.

SBM'in ödül aldığı kategoriler

- "**Mükemmel Yönetici**" ödülleri kategorisinde Aydın Satıcı birincilik ödülü
- "**Mükemmel İnovasyon**" ödülleri kategorisinde **Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi** birincilik ödülü
- "**Mükemmel Yeni Ürün/Hizmetler**" ödülleri kategorisinde **Mobil Kaza Tutanağı** uygulaması birincilik ödülü

Categories in which SBM was awarded

- "**Outstanding Executive**" awards category, Aydın Satıcı, Grand Prize
- "**Outstanding Innovation**" awards category, **Insurance Information and Monitoring Center (SBM), Grand Prize**
- "**Outstanding New Product**" awards category, **Mobile Accident Report** application, **Grand Prize**

Jüri başkanı, Mükemmel Yönetici kategorisinin birincisi SBM CEO'su Aydın Satıcı ile ilgili yorumu:

Sayın Satıcı, Türkiye merkezli SBM'nin, sigorta firmaları için çok değerli ve aranılan bir hizmet sağlayıcıya dönüşümünde Japon 'Kaizen' yönetim tekniklerini kullanmış olan inanılmaz ve dinamik bir lider. Sadece bir kaç yıl içerisinde, üye sigorta firması sayısını 56'ya çıkartmış, 2016 yılında toplam satış cirosunda inanılmaz şekilde %611'lik bir artış elde etmiş ve çalışan sayısını 50'den 125'e yükseltmiş. Sn. Satıcı SBM'nin dönüşümüne imza atmakla kalmamış aynı zamanda sigortacılık sektöründe bir devrim yaratmış ve sigorta firmalarına sigorta sahteciliğinin önlenmesinde kullanılabilecek sektörel açıdan hayati öneme sahip bilgilerin paylaşımı anlamında çok değerli bir platform sunmuş."

The chairman of the judges comment about Aydın Satıcı:

"Mr. Aydın Satıcı is an incredible, dynamic leader who has used Japanese 'Kaizen' management techniques to transform SBM, an insurance information and monitoring centre in Turkey, into a highly valuable, sought after service provider for insurers. In only a few years, he has almost doubled the number of insurance company members to 56, achieved an amazing 611% increase in sales in 2016 and expanded the workforce to 125 employees from 50. Not only has Mr. Satıcı transformed SBM, he has revolutionized the insurance sector and given insurers a valuable platform for sharing vital industry information that can be used to prevent fraud."

Mükemmel İnovasyon kategorisinin birincisi SBM ile ilgili yorumunda ise jüri başkanı şunu belirtti:

"Dijital yenilikçiliğin mükemmel kullanımı sonucunda Türkiye merkezli SBM Türkiye'deki sigorta firmalarına, kendilerinden çok daha büyük oyuncular ile olan rekabetlerinde ihtiyaç duydukları araçları sunuyor. Dünyada bir ilk olarak gerçek zamanlı sigorta sektörü verileri sağlayarak SBM üyelerine rakip performansı, hasar faaliyetleri, sahtecilik analizleri ve finansal veriler ile ilgili güçlü bilgiler sunuyor. Üyelerine sağladığı hizmetleri daha da geliştiren SBM, bu sayede üye sayısını iki yıldan kısa bir sürede 65'e çıkarttı. SBM'yi Türkiye Sigortacılık Sektörüne dijital çağa girerken liderlik ettiği için tebrik ediyorum."

Mükemmel Yeni Ürün/Hizmetler kategorisinin birincisi Mobil Kaza Tutanağı ile ilgili jüri başkanının yorumu:

SBM kağıt forma gerek olmadan bir cep telefonu ya da benzer bir cihazdan doldurulabilen tam otomasyonlu bir uygulama geliştirmiş olan ilk kuruluş. Bu uygulama, sektör ortalaması olan 100 dakikaya kıyasla maksimum 10 dakikalık rapor oluşturma süresi ile aynı zamanda en hızlı kaza raporlama uygulaması olarak ön plana çıkmakta. Sigortalı için kaza tutanağı hazırlama stresini ortadan kaldırdığı için SBM'yi tebrik ediyorum."

The chairman of the judges comment about SBM:

"Through excellent use of digital innovation, Turkish Insurance Information and Monitoring Centre, SBM has given local insurers in Turkey the tools to fight off competition from much larger players. By offering real-time insurance sector data - a first in the world - SBM is able to provide members with powerful information on competitor performance, claims activity, fraud analysis and financials. After improving services to its members, SBM has doubled its membership to 65 in less than two years. Congratulations to SBM for leading the Turkish insurance industry into the digital age."

The chairman of the judges comment about Mobile Accident Report:

"While there is a good choice of mobile accident apps for reporting road traffic accidents on the market, SBM is the first to develop a fully automated app that can be completed on a mobile phone or similar device without the need for a hard copy report. It is also the fastest accident reporting app in the world taking a maximum of 10 minutes to submit a report compared to the industry average of 100 minutes. Well done to SBM for taking the stress out of reporting a road accident to an insurer."

SBM SOSYAL, GELİŞMEYE DEVAM EDİYOR!

SBM SOCIAL CONTINUES TO THRIVE

Sigorta Bilgi Gözetim Merkezi'nin intranet projesi olan SBM Sosyal, tüm hızı ile yeniliklerine devam ediyor. SBM Sosyal'de yapılan son geliştirmeler ile çalışanların şirket içerisindeki sosyal durumlarından, çalışma hayatlarına pozitif yönde katkı sağlanıyor.

Yasin Uluçak
Kurumsal Çözümler Müdürlüğü
Enterprise Solutions Directorate

Yapılan yeniliklerden ilki SAP Portal ile gerçekleştirilen entegrasyon oldu. Bu entegrasyon ile SBM personelinin intranet profillerinde **Fazla Mesai Saatlerini**, **Yıllık İzinlerini** ve **İdari İzinlerini** kolayca görmeleri sağlandı. Ayrıca müdürlük ve direktörlük seviyesinde yetkilendirmeler yapılarak çalışanların sadece kendi bilgilerini görmelerine, müdürlerin ve direktörlerin kendi birim ve direktörlüklerindeki personelin bilgilerine erişim izni verildi. Bu şekilde direktör veya müdürler de personelin çalışma hayatına dair bilgilere erişim sağlayabilir hale geldi. Bu geliştirme, hem çalışanların planlamasına katkı sağlıyor hem de direktör ve müdürlerin planlamalarına yardımcı oluyor.

Geliştirmelerden diğeri ise birimlerin ortak alanda tutmak istedikleri dokümanlara intranet üzerinden erişim sağlamalarına olanak tanıyan Doküman Merkezi'nde gerçekleştirildi. Daha önce tek kanaldan yürütülen Doküman Merkezi yönetimi, artık tüm müdürlüklere açıldı. İstenildiğinde müdürlükler ortak alandaki dokümanlarını silme, yeni doküman ekleme ve güncelleme yetkilerini kullanabilmekteler. Bu şekilde işe yeni başlayan çalışanlar için eğitim ve oryantasyon gibi gerekli dokümanların yönetimi kolayca sağlanabiliyor.

SBM Social, the intranet project of Insurance Information and Monitoring Center (SBM), continues to introduce novelties in full throttle. The recent improvements made to SBM Social have made positive contributions to the social lives of employees in the company as well as on their work lives.

The first of the improvements recently made has been the integration with the SAP Portal. With this integration, SBM personnel can now track their **Overtime hours**, **Annual Leaves** and **Administrative Leaves** conveniently on their intranet profiles. In addition, with relevant authorizations given at the executive and director levels, the new system now allows employees to access their own information and directors or managers to access information of personnel in their own units or directorates. This way, directors or managers can now access personnel data related to their work life. This improvement both helps personnel better plan their work lives and helps directors and managers in their planning.

Another improvement was introduced for the Document Management Center that allows units to access documents they kept in the shared space. Document Center Management that was previously managed from a single channel is now open to all directorates. Directorates now have the option to delete documents in the shared space, add new ones or update them. This brought additional convenience in terms of management of required documents such as training or orientation documents for newly recruited employees.

Yenilik olarak diğer madde ise SBM'de AGILE sayfası. Bu sayfanın içerisinde AGILE nedir?, Scrum Guide, Agile Manifesto, Agile 12 Ana Prensip vb. alt sayfalar olarak yer alıyor. Şirket çalışanlarının agile'a dair ana bilgilere ulaşabilecekleri bir ortam sağlanıyor.

Ayrıca bu sayfada Sigorta Bilgi Gözetim Merkezi Agile dönüşümü hakkında bilgilere yer veriliyor ve dönüşümün nasıl gerçekleştiği anlatılıyor.

Scrum ekipleri tanıtımına yer verilerek ve scrum ile ilgili dokümanlara tüm şirketin erişimi sağlanarak şeffaflık ilkesine sadık kalınmaktadır.

Another improvement introduced is the AGILE page on SBM. The page now has sub-pages such as What is AGILE?, Scrum Guide, Agile Manifesto, Agile 12 Main Principles etc. It provides a platform whereby company employees can access basic information related to Agile.

This page also features information regarding Insurance Information and Monitoring Center (SBM) Agile transformation process and explains how transformation takes place.

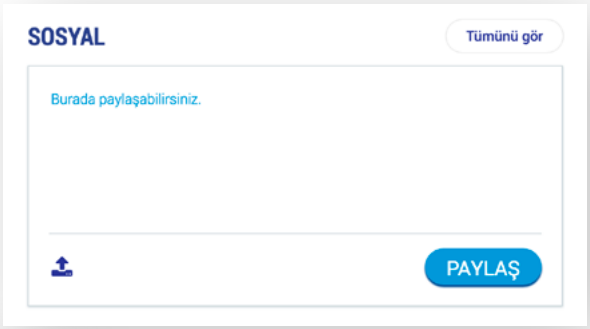
The page features detailed description of Scrum teams and provides access to all scrum-related documents by all company employees as a reflection of SBM's commitment to transparency.

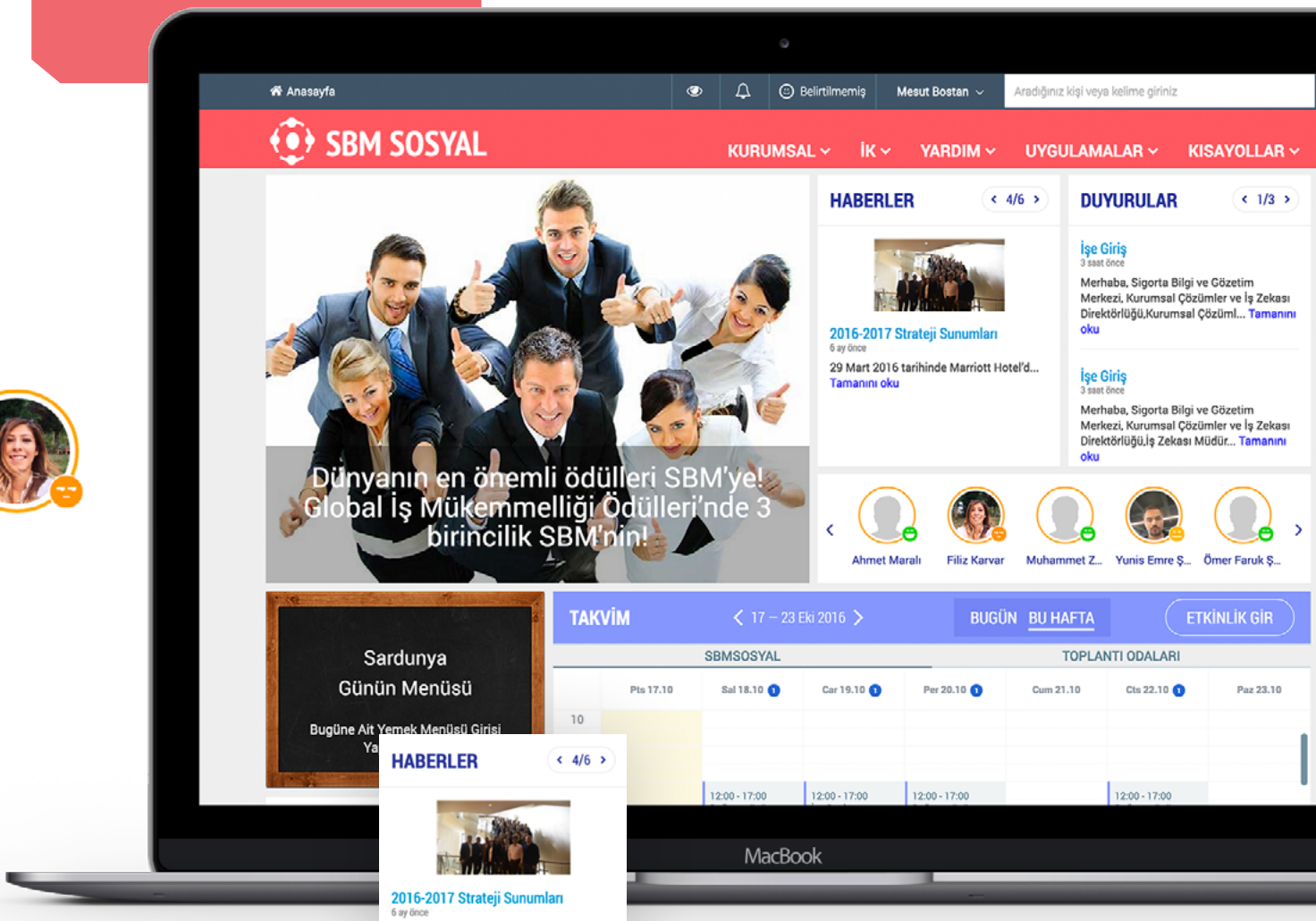
SBM Sosyal'de yenilikler tüm hızıyla sürüyor!

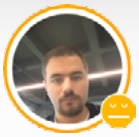
Çalışanların şirket içi sosyalliğine ve çalışma hayatına pozitif etki eden yüzü SBM Sosyal'in diğer yenilikleri paylaşılmaya devam edilecek.

Improvements take place in full speed at SBM Social!

We'll continue to share with you, new improvements to SBM Social, which has a positive impact on in-company socialization and work lives of SBM employees.







EVRAKLAR DİJİTALLEŞTİ!

DOCUMENTS DIGITALIZED!

SBM, tüm süreçlerinde teknolojiyi yakından takip ederek, hem maliyet avantajı hem de süre avantajı sağlamak amacıyla teknolojiden faydalanarak yenilenmeye devam ediyor.

Bu kapsamda fiziksel gelen-giden evrak süreçlerindeki verimsizliğin tespiti sonrası, süreçlerin dijital ortamda yürütülmesine karar verildi. Tüm arşiv dijital ortama taşındı, gelen-giden evrak süreçleri onay mekanizmaları dijital arşiv uygulaması üzerinden yürütülmeye başlandı.

Dila İspir
Kurumsal Çözümler Müdürlüğü
Enterprise Solutions Directorate

SBM continues to renew itself by using technology with the goal of gaining both cost and time effectiveness as a result of following technology closely for all its processes.

In this regard, after determining inefficiency in physical incoming and outgoing document processes, SBM made a decision to switch these processes to electronic environment. The whole SBM archives have been moved to the digital environment and approval mechanisms of incoming-outgoing document processes are handled via the digital archive application.

Neler yaptık?

1. Arşivimizde bulunan **503** klasör, klasörlerdeki **47.310** doküman ve toplamda **157.280** sayfa taranarak dijital ortama aktarıldı.
2. Operasyon ekibinin gelen ve giden evrak süreçleri dijital ortama taşındı.
3. Islak imzalı evraklar e-imza ile imzalandı.
4. İnsan Kaynakları Müdürlüğü'nün **5** iş süreci ve **28** tip özlük dosyalarının dijital ortamda yönetimi sağlandı.
5. Finans ve Satınalma Müdürlüğü'nün **15** evrak tipinin yönetimi dijital ortama taşındı.

Arşivin dijitalleştirilmesi, fiziksel arşiv ile yapılması mümkün olmayan veya zaman alan işlemlerin yapılmasına imkan sağladı.

Yeni imkanlar nelerdir?

Doküman içeriğinde arama yapabilme
Dijital arşivde bulunan tüm dokümanların içeriğinde arama yapılabiliyor, bunun için sadece aranacak kelimeyi yazıp ara butonuna basmak yeterli!

What have we done?

1. A total of 503 folders in our archive, 47.310 documents in these folders and a total of 157.280 pages have been scanned and transferred to digital environment.
2. Incoming-outgoing document processes of the operations team have been transferred to the digital environment.
3. Documents with wet signature have been signed with electronic signature.
4. Management process of 5 business processes of the Human Resources Directorate and management process of 28 different types of employee files have been transferred to digital environment.
5. Management process of 15 document types of the Finance and Procurement Department has been transferred to the digital environment.

Digitalization of the archive allowed for processing that was otherwise impossible or time-consuming with the physical archive.

What are the new possibilities?

Ability to make a search in document content
users can now make searches in the content of all documents in the digital archive. All they have to do

Evrakların artık daha sayılabilir, ölçülebilir ve yönetilebilir olduğu bir ortamın oluşturulması ile; dijital ortamda veriye ulaşmak ve analiz etmek kolaylaştı!

Fiziksel süreçlerde çıkarılması güç olan raporların oluşturulmasına imkan sağlanması
Dijital arşiv verileri veri tabanı üzerinde tutulduğu, dokümanlar üzerindeki her akışın ve işlemin kaydı bulunduğu için bu verilere ulaşarak rapor elde etmek kolaylaştı!

Süreçlerin uygulama üzerinden işletilmesi
Fiziksel çıktısı ile yöneticilerin onaylarını ve imzalarını alma devrine son verildi. Artık yöneticiler uygulama üzerinde onaya gelen dokümanlar için gerekli yönlendirme, doküman içeriğinde güncelleme işlemi yapabilmekte. Böylece değişiklik yapılacak evraklar kargolanacaksa bile, son aşamaya kadar çıktısı alınmadığı için kağıt israfından, iş gücü ve maliyetten kazanç sağlanmış oldu.

Doküman versiyonların tutulması, böylece veri kaybının yaşanmaması
Dijital ortamda tutulan evrakların üzerinde yapılan her işlem kayıt altına alındığı gibi, evrağın önceki versiyonları da kayıt altında tutuluyor ve her yeni değişiklikte yeni bir versiyon yaratılıyor. Versiyonlar için farklı doküman oluşturmayıp, tek bir doküman üzerinden geçmişin takip edilebiliyor olması gereksiz doküman yoğunluğunu da azaltıyor. İstenildiği taktirde eski versiyon bilgisine ulaşmak, versiyonlar arası karşılaştırma yapmak ve dokümanı geçmişte herhangi bir versiyona almak da mümkün.

E-İmza kullanılabilmesi
Dijital arşiv, dokümanların ıslak imza yerine elektronik imza ile imzalanmasını sağlıyor. Dijital olarak imzalanmış dokümanın gönderildiği merciler, dokümanın üzerinde bulunan doğrulama kodu ile internet üzerinden, dokümanın sunucumuzda bulunduğunu doğrulayarak imza bilgilerini görüntüleyebiliyor.

is to type the query word and press the search button.
With the creation of an environment where documents are more countable, measurable and manageable, its now easier to access and analyze data in digital environment!

Ability to create reports that are hard to create with physical processes
Because digital archive data are kept in a database and because every flow and transaction on the documents is recorded, it is now easier to create a report by accessing this data!

Ability to run processes on the application
The need to get approval and signatures of executives on hardcopy documents has been eliminated. Now the executives can complete the necessary redirecting and content updating tasks for documents in the digital environment using the application. This way, because the documents to be mailed, whose content might be changed are not printed out until the last phase, there's considerable paper, labor and cost savings.

Ability to keep different document versions to prevent data loss
Every transaction on digital documents is recorded along with previous versions of the document and a new version is created with each change. The ability to track document history without having to create different documents for different versions prevents unnecessary document volume as well. It is also possible to access previous version information, compare different versions and to revert to a previous version of the document.

Ability to use E-signature
Digital archive allows users to sign documents using electronic signature instead of wet signature. The recipients of the digitally signed document are able to verify presence of the document in our servers and view signature owner's information via Internet using the verification code on the document.

PROFİLİNİ HAZIRLA, TUTANAK GİRİŞİNİ HIZLANDIR

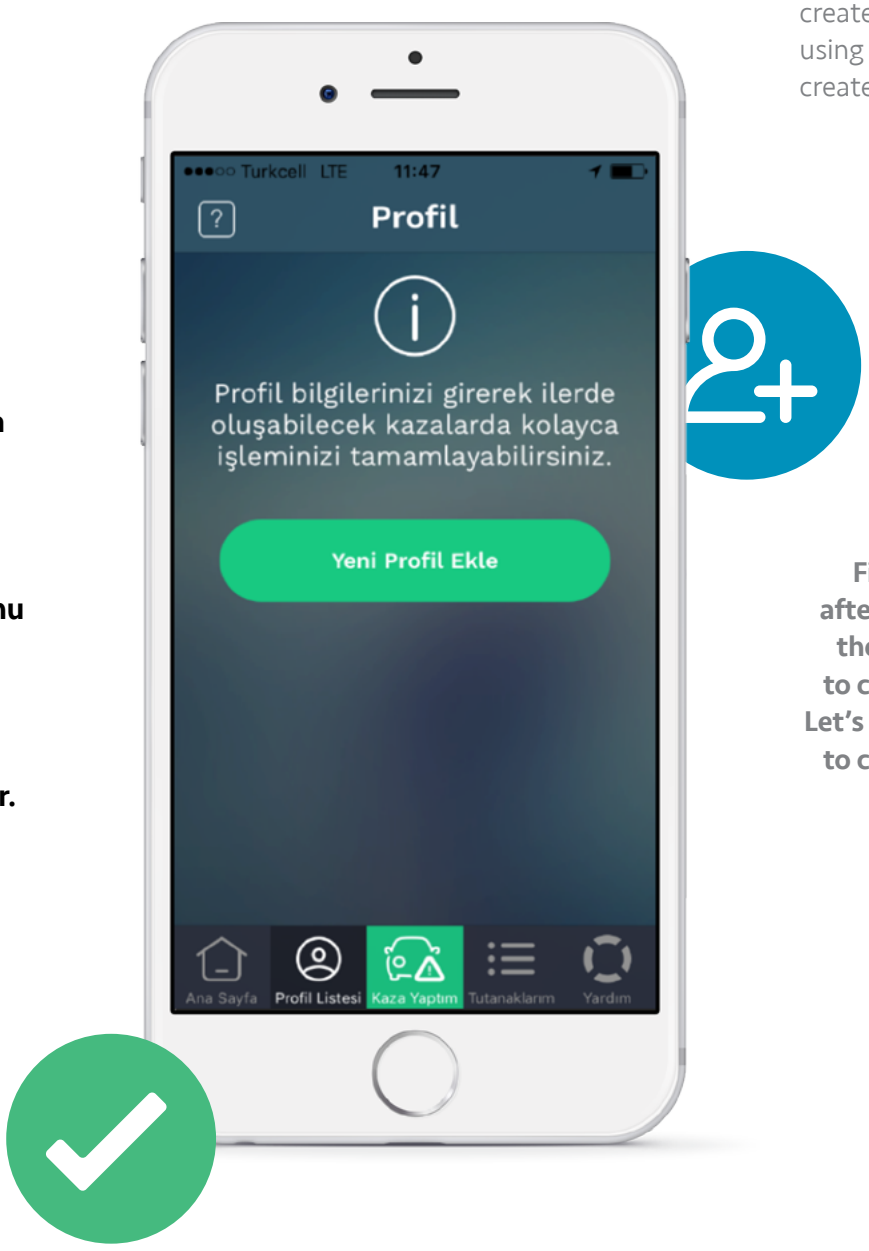
CREATE YOUR PROFILE IN ADVANCE, SPEED UP ACCIDENT REPORT PROCESS

Mobil Kaza Tutanağı uygulaması yenilikleri ile dikkat çekmeye devam ediyor. Yeni özellikleri ile kaza sonrası tutanak doldurma işlemi basit ve hızlı hale geldi. Kullanıcılar önceden oluşturdukları profilleri tutanak girişinde kullanabildikleri gibi, shake ve kare kod ile profillerini paylaşabiliyorlar. Ayrıca artık profiller daha çok bilgiyi içerdiği için, hazır profiller kullanılarak oluşturulan tutanak çok kısa zamanda tamamlanabiliyor.

The Mobile Accident Report application continues to attract attention with the novelties it introduces. With the newly added features, report creation process has been simplified and made faster. Users can now create their profiles in advance and share profile information with Shake and QR Code features. In addition, because the profiles contain more information, the accident report can be created much faster using the profile created in advance.

Uygulamayı indirdikten sonra ilk yapılması gereken profil oluşturmak. Önce profil nasıl oluşturuluyor, onu görelim:

Öncelikle profil tabına gelerek yeni profil eklenir.

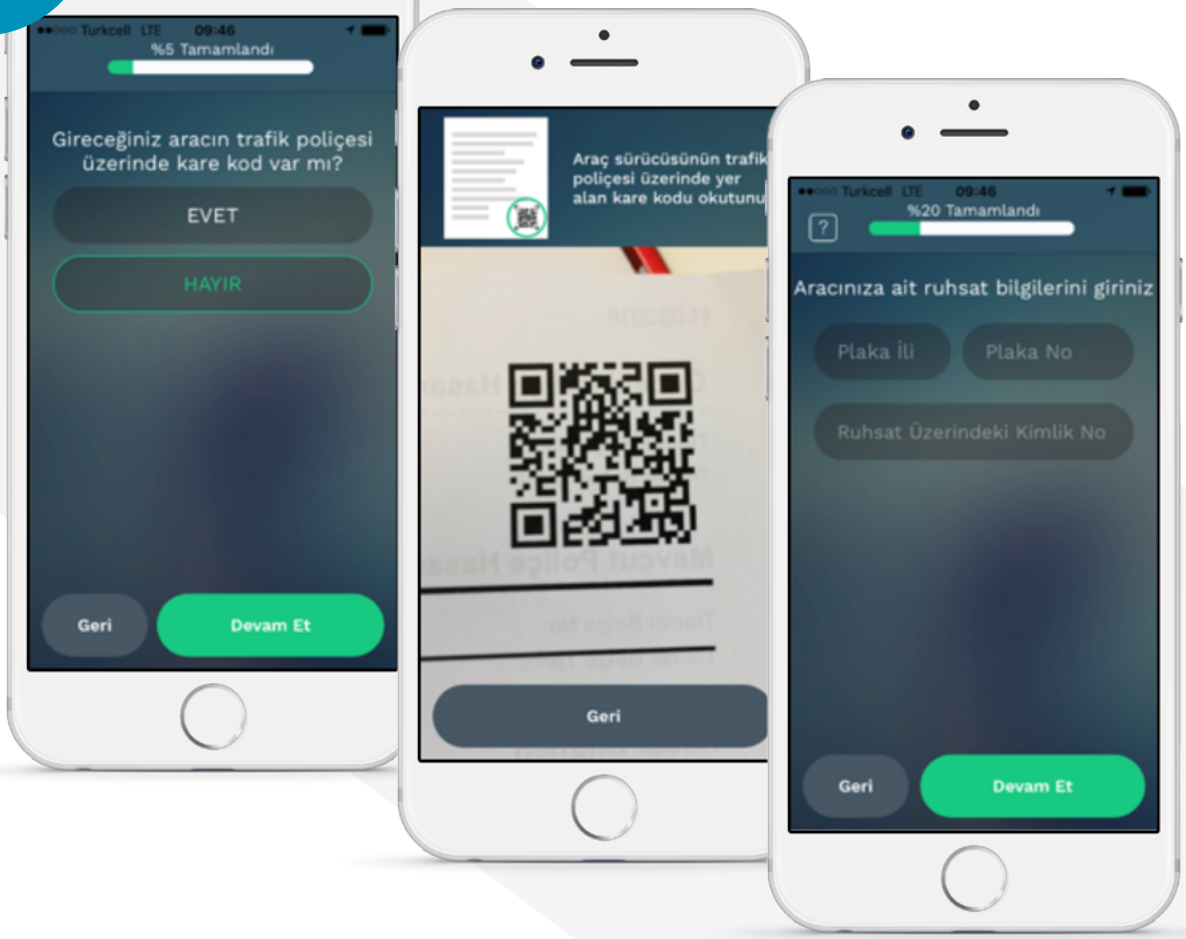


First thing to do after downloading the application is to create a profile. Let's first learn how to create a profile:

First add new profile on the profile tab.

İşlemi daha da kısaltmak için araca ait ruhsat bilgileri poliçe üzerindeki kare koddan okutulur veya ruhsat bilgileri manuel olarak girilir.

To further simplify the process, scan the QR code on the policy to retrieve vehicle registration information or enter registration information manually.

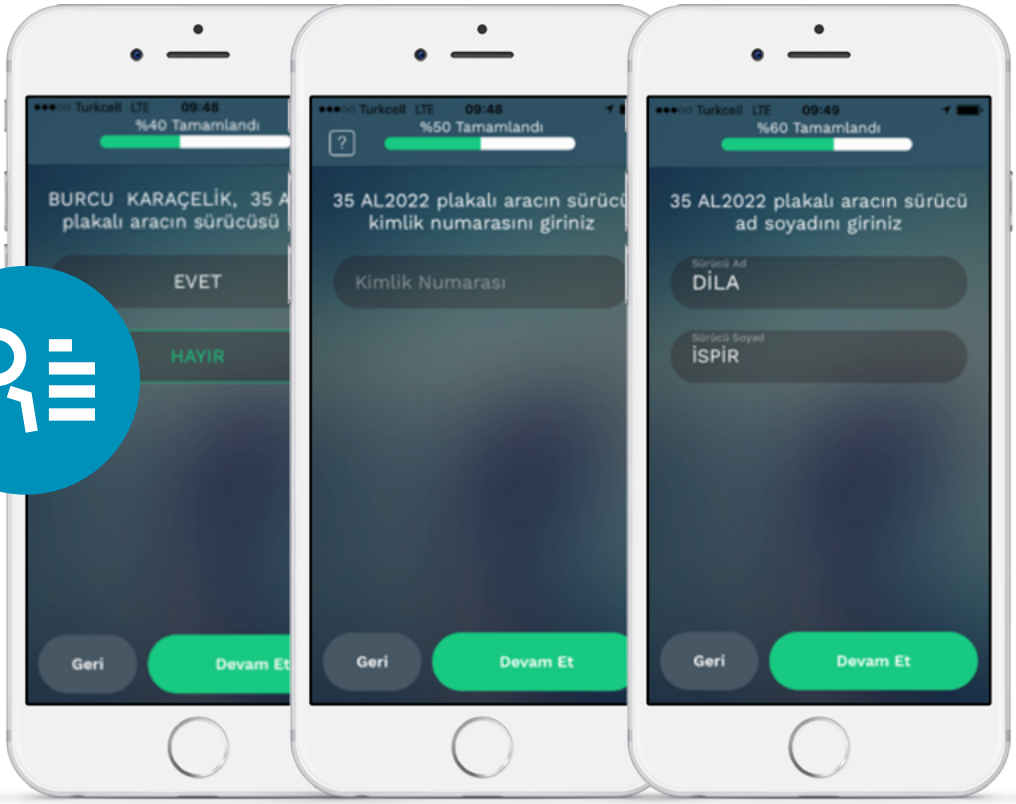


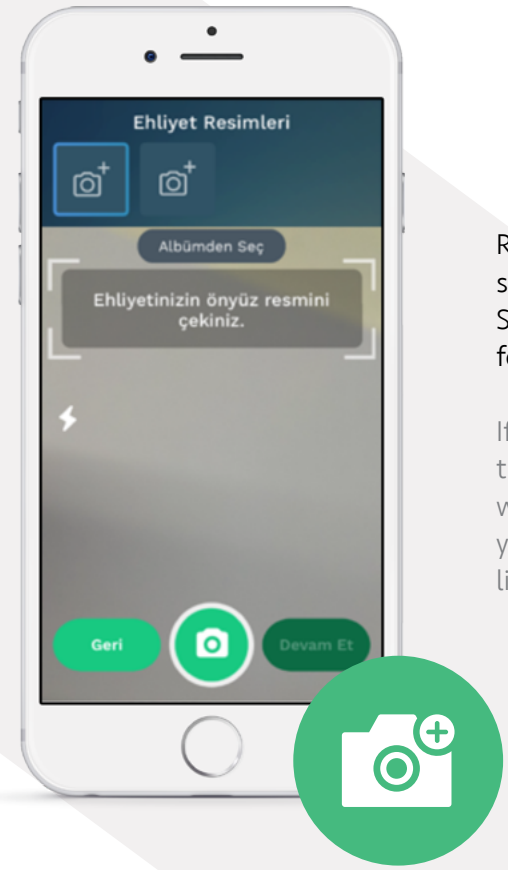
Sonrasında ruhsat fotoğrafları çekilir.

Take a photo of the vehicle registration.

Ruhsat sahibi araç sürücüsü değil ise kimlik numarası ve sürücü Ad-Soyad alınır. Sonrasında ehliyet fotoğrafları istenir.

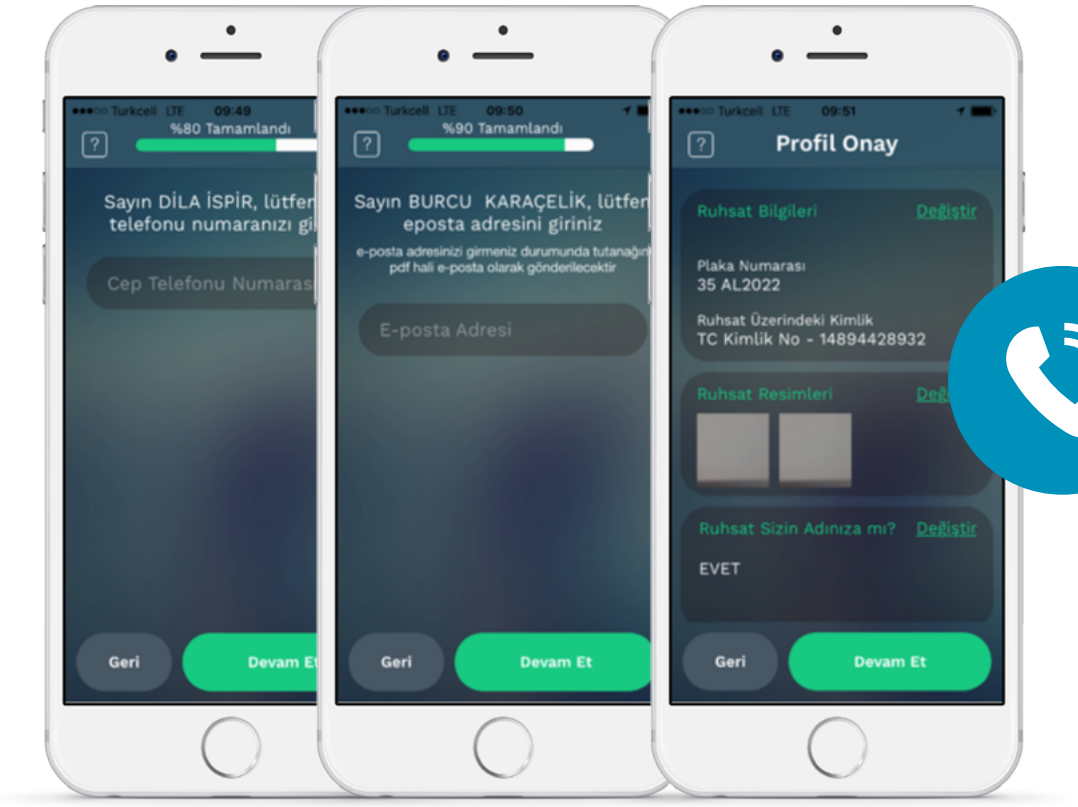
If the registration owner is not the driver of the vehicle, then obtain ID number and driver name and last name. Then you'll be asked to provide the driver's license photo.





Ruhsat sahibi araç sürücüsü ise sürücü kimlik numarası, sürücü Ad-Soyad otomatik doldurulur ve ehliyet fotoğrafları istenir.

If the registration owner is the driver, then driver name and last name fields will be filled automatically and then you'll be asked to provide the driver's license photo.



Sürücü telefon numarası, mail adresi istenir. Sonrasında da tüm adımlar görüntülenerek düzenleme yapılır veya onaylanır.

You'll be asked to provide driver's phone number and e-mail address. And then all steps will be brought to the screen and the report is created and approved.

Oluşturulan profile otomatik olarak sürücü ismi verilir, istenirse değiştirilebilir.

The profile created will be automatically given the driver's name, and this can be changed if desired.

Profil Paylaşma

Profil oluşturduk, peki bu profilleri nerde kullanacağız?

Başka bir telefonda tutanak oluşturuluyorsa, profil paylaşılarak tutanak oluşturulan telefondaki uygulamaya bilgiler aktarılabilir.

Profil paylaşmanın iki yöntemi vardır:

1. Profil listesinden paylaş butonuna basıp kare kod oluşmasının sağlanması
2. Profil detayındayken telefonu sallayarak (shake) kare kodun paylaşılmasının sağlanması

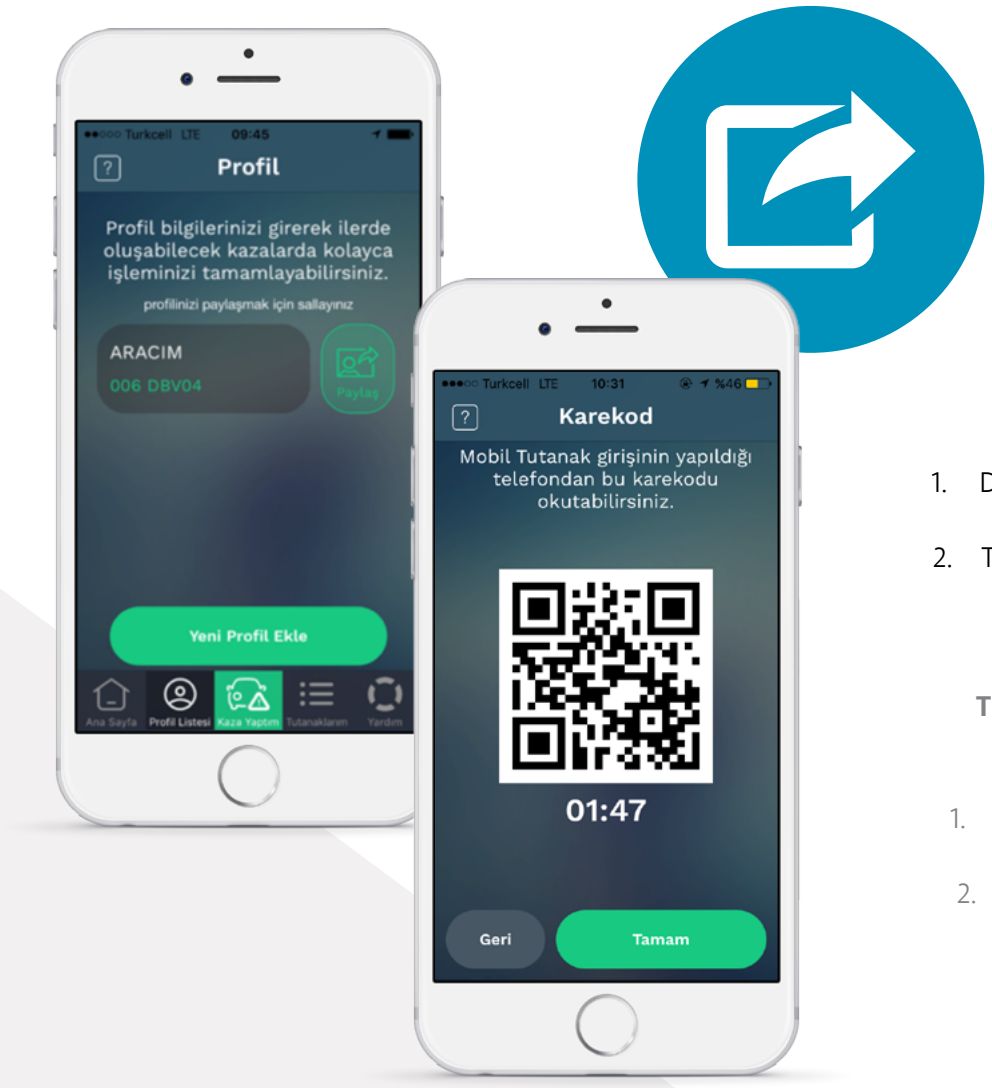
Profile Sharing

You've created your profile, then where are we going to use these profiles?

If the report is created on another phone, you can transfer your profile information using the profile sharing feature to the phone on which the report is created.

There are two ways to share a profile:

1. Press the "Share" button on the profile list to create a QR code
2. While in Profile, share the QR code by shaking the phone



Paylaşılan profil iki yöntemle alınır

1. Diğer telefondaki kare kod okutulur.
2. Telefon sallanarak (shake) paylaşılan profil alınır

The profile shared can be retrieved in two ways:

1. By scanning the QR code on the other phone.
2. By shaking the phone to retrieve the profile from the other phone.

Mobil Kaza Tutanağı

Mobile Accident Report

Available on the App Store

ANDROID APP ON Google play

Yılın En Yenilikçi Uygulaması /Uygulama
Experimental & Innovation /App

2016 GOLD STEVIE® WINNER
INTERNATIONAL BUSINESS AWARDS

SİGORTA ŞİRKETLERİ SUİSTİMAL VERİLERİNİ SBM EKRANLARINDAN TAKİP EDİYOR!

INSURANCE COMPANIES CAN NOW TRACK FRAUD DATA ON SBM SCREENS!

SBM tarafından hazırlanan ekran sayesinde sigorta şirketleri, kendi bilgilerini ve sektör bilgilerini dönem, branş, bölge, il bazında anlık olarak karşılaştırma imkanı buldu.

Yeni uygulama ile sigorta şirketlerine sağlanan avantajlar neler?

- SBM'nin analitik tool ile tespit ettiği ve sigorta şirketleri ile paylaştığı fraud dosyalarının detayları takip edilebiliyor.
- Sigorta şirketlerinin kendi imkanları ile reddettiği veya sigortalıdan/mağdurdan feragat aldığı dosyaların detaylarına anında ulaşılabiliyor.
- SİSBİS kayıtlarının adet ve tutarları kolayca takip edilebiliyor.

With the new screen launched by SBM, insurance companies are now able to compare their own information and sector's information on the basis of branches, regions and cities instantly online.

What advantages does it bring to the insurance companies?

- Insurance Companies can track the details of the fraud files that SBM detected using the analytical tool and shared with the insurance companies.
- Insurance companies can instantly access the details of files which they rejected by their own means or for which they received waiver from the beneficiary/victim.
- Numbers and amounts of SİSBİS records can be tracked conveniently.

Yeni ekranlar neler?

What are the new screens?

SBM Tespiti

SBM'nin hasar dosyalarını skorlayarak haftalık/günlük bazda sigorta şirketlerine fraud bildiriminde bulunduğu ve şirketlerin fraud inceleme sonuçlarını bildirdiği dosyaların adet ve tutarlarının takip edileceği ekrandır.

SBM Detection

This is the screen whereby SBM scores claim files and sends fraud notifications to insurance companies on a weekly/ daily basis and numbers and amounts for files for which insurance companies shared inspection results, can be tracked.

Şirket Tespiti

Şirketlerin kendi imkanları ile suistimal tespit edip, suistimal nedeniyle reddettiği veya sigortalıdan/mağdurdan feragat aldığı dosyaların adet ve tutarlarının takip edileceği ekrandır.

Company's Detection

This is the screen whereby numbers and amounts for files which insurance companies detected by their own means and rejected due to fraud and for which insurance companies received waiver from the beneficiary/victim can be tracked.

SİSBİS (Sigorta Suistimalleri Bilgi Paylaşım Sistemi)

SİSBİS kayıtlarının bildirim adet ve tutarları ile birlikte SİSBİS'e kayıtlı kişi adedinin takip edileceği ekrandır.

SİSBİS (Insurance Fraud Database System)

This is the screen whereby number and amounts of SİSBİS records notified as well as number of persons registered on SİSBİS database can be tracked.

Önemli! Important!

Veri kalitesi açısından gerekli güncellemenin yapılması sigorta şirketlerinden beklenmektedir.

Insurance companies are expected to make necessary updates regular in order to ensure data quality.

PROJE YÖNETİM OFİSLERİ

PROJECT MANAGEMENT OFFICES

Proje Kavramı

Proje kavramı; benzersiz bir ürün, hizmet ya da sonuç yaratmak için yürütülen geçici bir girişim veya belirli kaynaklarla belirli bir zaman içerisinde tamamlanması gereken ve tekrarlanmayan özel faaliyetler topluluğu olarak tanımlanabilmektedir.

Kerem Pala
SİSEB
Insurance Fraud Bureau

Proje Yönetimi Kavramı

Dünyada proje standartlarını sağlamak amacıyla 1969 yılında Amerika'da kurulan Project Management Institute tarafından "proje ihtiyaçlarını ve beklentileri karşılamak için bilgi, beceri, araç ve tekniklerin uygulaması" olarak tanımlanan proje yönetimi, proje faaliyetlerine katkıda bulunan tüm grupların, etkin işleyen bir organizasyon içinde bütünleştirilip, yönetilmesidir şeklinde de tanımlanabilir.

Proje Yönetim Ofisi

Mevcut rekabet baskısına karşı, bünyelerindeki projelerin sayısını ve stratejik önemini artırmak amacıyla pek çok şirket "Proje Yönetim Ofisi" (PYO) olarak isimlendirilen bir örgütsel oluşuma yönlenmektedir. Proje yönetim ofisleri, proje boyunca projenin idare edildiği ve yönetildiği fiziksel mekânlardır. Tüm destek süreçler ve proje dokümantasyonu bu ofisten sağlanmakta ve yönetilmektedir.

Project Concept

Project concept can be defined as a temporary initiative launched with the goal of developing a unique product, service or result or as a group of special activities that should be completed within a certain period of time and are not repeated.

Concept of Project Management

Project management which was defined as "application of knowledge, skills, tools and techniques in order to meet project requirements and expectations" by Project Management Institute which was established in USA in 1969 with the purpose of defining project standards, can be described as integration and management within an effectively functioning organization, all groups that contribute to project activities.

Project Management Office

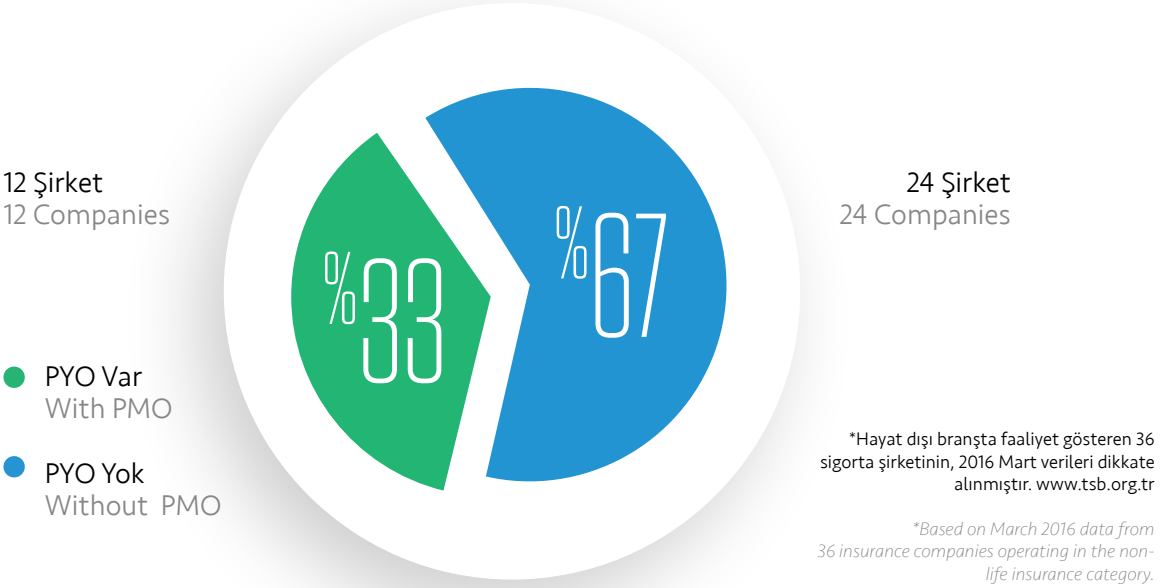
Most companies now revert to the organizational formation type called "Project Management Office" (PMO) with the goal of increasing the number and strategic significance of projects carried out within the organization to respond to increasing competitive pressure. Project management offices are the physical spaces where the projects are managed and implemented throughout project life cycle. All support processes and project documentation are provided and supplied from this office.

Sektörde Proje Yönetim Ofisleri

Yapılan araştırmalar sonucunda sigortacılık sektöründe hayat dışı branşta faaliyet gösteren 36 sigorta şirketinin 12 tanesinde proje yönetim ofisi bulunduğu, 24 tanesinde ise henüz proje yönetim ofisinin bulunmadığı belirlenmiştir.

Project Management Offices in the Sector

Research has shown that 12 of the 36 insurance companies operating in non-life branch of the insurance industry actually have a project management office and that 24 of them currently don't have a project management office.



*Hayat dışı branşta faaliyet gösteren 36 sigorta şirketinin, 2016 Mart verileri dikkate alınmıştır. www.tsb.org.tr

**Based on March 2016 data from 36 insurance companies operating in the non-life insurance category.*

Kuruluş Yılları Bazında Proje Yönetim Ofisleri

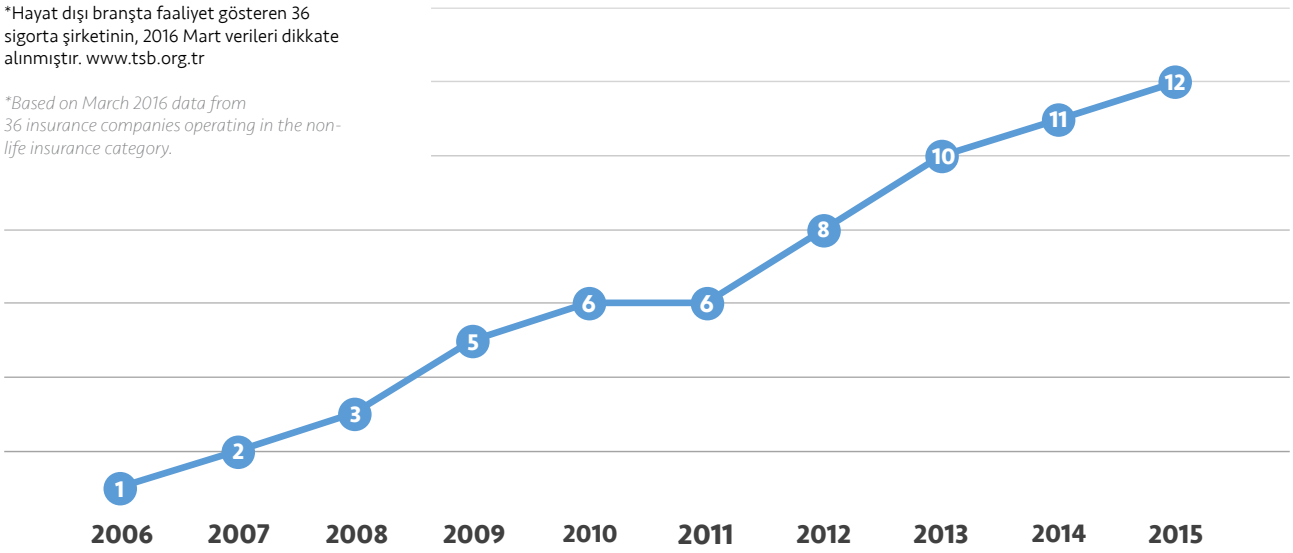
Hayat dışı branşta faaliyet gösteren 36 sigorta şirketi içerisinde proje yönetim ofisi ilk olarak 2006 yılında kurulmuştur. En son faaliyete geçen proje yönetim ofisi ise 2015 yılında kurulmuştur.

Project Management Offices on the basis of Year of Establishment

Among the 36 insurance companies operating in non-life branch of the insurance industry, the first project management office was established in 2006. The most recent project management office was established in 2015.

*Hayat dışı branşta faaliyet gösteren 36 sigorta şirketinin, 2016 Mart verileri dikkate alınmıştır. www.tsb.org.tr

**Based on March 2016 data from 36 insurance companies operating in the non-life insurance category.*



Sektörde Proje Yönetim Ofisi Çalışanlarının Hacmi

Hayat dışı branşta faaliyet gösteren **36** sigorta şirketinde proje yönetim ofisi çalışanlarının sektör çalışanlarına oranı **% 1** seviyesinden daha düşük düzeydedir.

Volume of Project Management Office Employees in the Sector

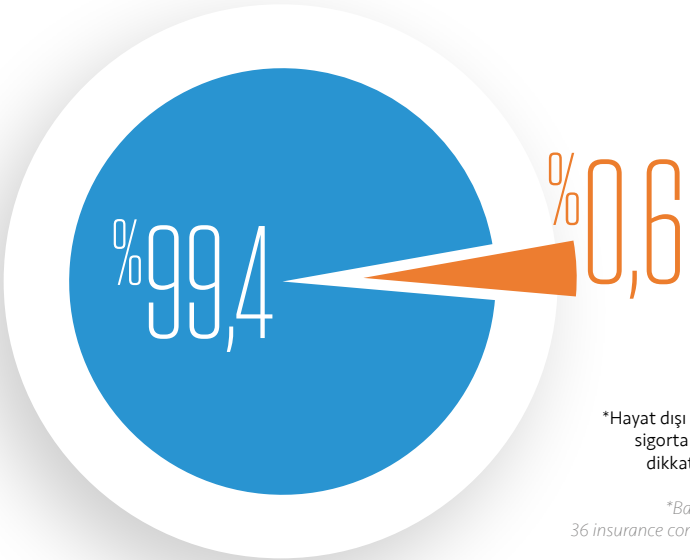
The ratio of employees working at project management offices of 36 insurance companies operating in the non-life insurance category to total sector's employees is less than 1%.

- Sektörde diğer çalışanlar

  Other employees in the sector

- Sektörde proje yönetim ofislerinde çalışanlar

  Project management office employees in the sector



*Hayat dışı branşta faaliyet gösteren 36 sigorta şirketinin, 2016 Mart verileri dikkate alınmıştır. www.tsb.org.tr

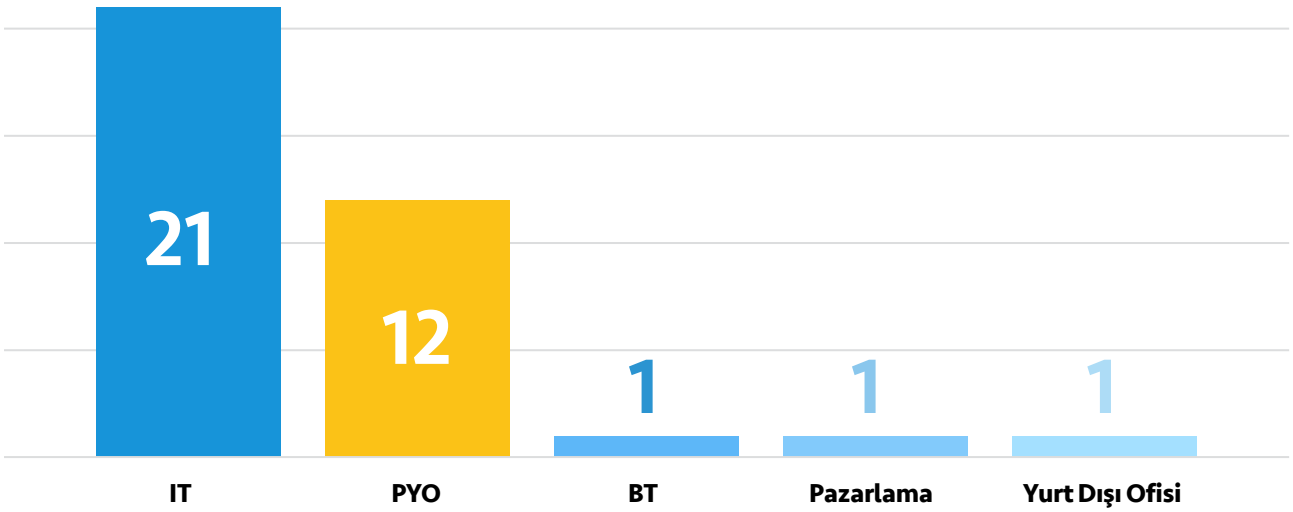
**Based on March 2016 data from 36 insurance companies operating in the non-life insurance category.*

Sektörde Projeleri Yöneten Birimler

Hayat dışı branşta faaliyet gösteren 36 sigorta şirketinin tümüne bakıldığında da projelerin en çok projeyle ilgili iş birimleri tarafından yönetildiği anlaşılmaktadır.

Units that Manage Projects in the Sector

Looking at all of the 36 insurance companies operating in the non-life insurance category, it is seen that projects are mostly managed by the business units that are related to the project.



Proje yönetim ofislerine sahip şirketlerin tamamının dönemsel teknik karlarında ilk yıl itibari ile olumlu etki görülmüştür.

Project management offices have had a positive effect on the periodic technical profitability of companies with PMOs.

1

Prim dağılımı verilerine göre ilk 10 şirketin 8 tanesinde PYO bulunmaktadır.
Based on premium distribution data, 8 of the first 10 companies have a PMO.

2

Teknik kar zarar verilerine göre ilk 10 şirketin 6 tanesinde PYO bulunmaktadır.
Based on technical loss data, 6 of the first 10 companies have a PMO.

3

Proje yönetim ofislerinin sektördeki yaygınlığı %33 oranında bir hacime sahiptir.
33% of the insurance companies have project management offices.

4

Sektörde yürütülen projelerin %58'i ilgili iş birimleri tarafından yönetilmektedir.
58% of the projects carried out in the sector are carried out by the relevant business units.

Sektörde proje yönetimi alanında çalışanların, sektör çalışanlarına oranı %0,61'dir.
Ratio of the number of employees working in the area of project management in the sector to total number of employees in the sector is 0,61%.

5

Son 4 yılda sektördeki proje yönetim ofislerinin sayısında %100 artış görülmüştür.
During the last 4 years, number of project management offices in the sector has increased by 100%.

6

SİGORTA ŞİRKETLERİ TAHKİM UYGULAMASINA ERİŞİYOR!

INSURANCE COMPANIES HAVE ACCESS TO THE ARBITRATION APPLICATION

Sigorta Tahkim Komisyonu Ne Yapar?

Sigorta ettiren veya sigortadan menfaat sağlayan kişiler ile Komisyon'a üye sigorta kuruluşları arasındaki sigorta sözleşmesinden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümünü Sigorta Tahkim Komisyon'u gerçekleştirmektedir.

Canan Parlak
Sigortacılık Çözüm Geliştirme
Insurance Solutions Development

SBM Çalışması Öncesi İşleyiş Nasıldı?

Yapılan çalışma öncesi sigorta şirketleri cevap yazılarını Komisyon'a e-posta ile gönderip daha sonra kargo ile yazı asıllarını iletmekteydi. Bu durum hem şirket hem de Komisyon için mail trafiğinin artmasına ve iş takibinin büyük ölçüde zorlaşmasına sebep olmaktaydı.

SBM Yenilikleri Neler?

Yaptığımız çalışma ile, Komisyon, artık sigorta şirketlerinin kendilerine atadığı başvuru ve itiraz kayıtlarını kontrol ve takip edilebiliyor. Sigorta şirketlerinden başvuru ve itiraz aşamalarında talep ettiği savunma niteliğindeki cevap yazıları sisteme yükleyebiliyor. Sigorta şirketleri ise artık kendileri ile ilgili açılan başvuru ve itiraz kayıtlarını web ekranımız üzerinden görüntüleyebiliyor ve cevap yazılarını sistem üzerinden Komisyon'a iletebiliyor.

What does the Insurance Arbitration Commission do?

Insurance Arbitration Commission manages and resolves disputes arising from insurance agreements signed between insurance policyholders and beneficiaries and the insurance companies that are the members of the Commission.

How did it work before SBM's Initiative?

Before SBM's initiative, insurance companies had to send their official replies to the Commission via e-mail and then send the hardcopy correspondence via cargo delivery. This used to result in increased mail traffic both for the Commission and the insurance company and hinder case processing.

What novelties has SBM brought?

With this new initiative we've completed, the Commission is now able to check and follow up the application and objection records sent by insurance companies to the Commission and is able to upload to the system the official apologia requested by the Commission from the insurance companies as part of the objection process. And the insurance companies can view on our web screen; the application and objection records opened in relation to the insurance companies and can send official replies to the Commission via this system.

Yeni Ekranlar

Yeni ekranlar sayesinde her sigorta şirketi;

Sigorta Başvuru Cevapları ekranından "Ön inceleme" durumundaki kayıtlarını detayları ile görüntüleyip savunma niteliğindeki cevap yazısını yükleyerek Sigorta Tahkim Komisyonu'na iletebiliyor.

İtiraz Başvuru Cevapları ekranından "İtiraz İnceleme" durumundaki kayıtları detayları ile görüntüleyip, savunma niteliğindeki cevap yazısını yükleyerek Sigorta Tahkim Komisyonu'na iletebiliyor.

Aylık Sonuçlanan Başvurular ekranı ile, içinde bulunulan ay itibariyle sonuçlanmış başvuru ve itiraz kayıtlarının listesini görüntüleyebiliyor.

Tüm Başvurular ekranı ile kendisi ile ilgili olan tüm başvuru ve itiraz kayıtlarını her dosya durumunda görüntüleyebiliyor.

Ayrıca yeni ekranlar aracılığı ile sigorta şirketi kendi vekil/temsilcilerini sisteme kayıt edip güncelleme yetkisine de sahip oldu.

New Screens

With the new screens, every insurance company can now;

View the details of records, which are in "Preliminary Review" phase and upload their apologia letter and send it to the Insurance Arbitration Commission via the Insurance ***Application Replies*** screen.

View the details of records, which are in "Objection Review" phase and upload their apologia letter and send it to the Insurance Arbitration Commission via the ***Objection Application Replies*** screen.

View the list of application and objection records finalized as of the current month via the ***Monthly Finalized Applications*** screen.

View the list of all application and objection records in every processing phase related to the insurance company via the ***All Applications*** screen.

In addition, the insurance companies are now authorized to register their own deputies/ representatives in the system and make updates when necessary via the new screens.

TÜM SORGULAMALAR SİGORTAM360'TA!

ALL INQUIRIES ON SİGORTAM360!

Merkez'imizin sistemlerinde yer alan tüm sigorta bilgileri ücretsiz olarak güvenli, kolay ve hızlı bir şekilde **www.sigortam360.com** adresi üzerinden kullanıcılar ile buluşuyor. Tüm sorgulamalar için sisteme üye olmak gerekiyor.

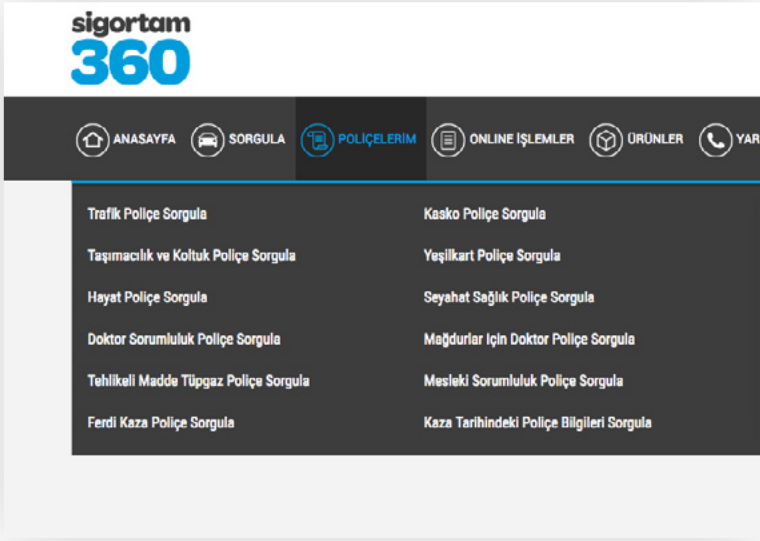
Bu hizmet kapsamında vatandaşlarımızın yapabilecekleri sorgulamalar;

- Trafik Poliçesi Sorgula,
- Kasko Poliçesi Sorgula,
- Zorunlu Yolcu Taşımacılık ve Koltuk Poliçeleri Sorgula,
- Yeşilkart Poliçesi Sorgula,
- Hayat Poliçesi Sorgula,
- Seyahat Sağlık Poliçesi Sorgula,
- Doktor Sorumluluk Poliçesi Sorgula,
- Mağdurlar İçin Doktor Poliçesi Sorgula,
- Tehlikeli Madde ve Tüpgaz Poliçeleri Sorgula,
- Mesleki Sorumluluk Poliçesi Sorgula,
- Ferdi Kaza Poliçesi Sorgula,
- Kaza Tarihindeki Poliçe Bilgileri Sorgula

şeklindedir.

Ayrıca Online İşlemler başlığı altında da;

- Trafik Sigortası Teklifi Alma
- Kaza Tespit Tutanağı Sorgula,
- Eksper Raporu Sorgula,
- Trafik Prim Karşılaştırma,
- Trafik Teklif Prim Karşılaştırma,
- En Yakın Acente Sorgula işlemleri yapılabiliyor.



All insurance information in our center's system is now available to users in a secure, convenient and rapid fashion and free of charge via **www.sigortam360.com**. Users need to sign up to use the system.

Users can make the following inquiries as part of this service;

- Liability Insurance Inquiries,
- Comprehensive Coverage Inquiries,
- Mandatory Transportation and Seat Policy Inquiries,
- Greencard Policy Inquiries,
- Life Insurance Policy Inquiries,
- Travel Health Policy Inquiries,
- Physician's Liability Insurance Policy Inquiries,
- Physician Malpractice Insurance Policy Inquiries,
- Hazardous Material and Bottled Gas Insurance Policy Inquiries,
- Professional Indemnity Insurance Inquiries,
- Personal Accident Insurance Policy Inquiries,
- Inquiries for Policy Information as of Accident Date

Under the Online Transactions, users can make the following inquiries;

- Accident Report Inquiries,
- Expert Report Inquiries,
- Liability Insurance Premium Comparison
- Liability Insurance Quote Comparison,
- Nearby Insurance Agency Inquiries

sigortam
360
1.1 M+
Kullanıcı Users
1.3 M+
Oturum Session
3 M+
Sayfa Görüntüleme
Page View
%82
Yeni Oturum
New Session
60.000
Kullanılan Sorgu
Query Used
89.000
Alınan Sorgu
Query
4700
Üyeliksiz Sorgu
Not a Member Search
56.000
Üye Members
SORGU ÜCRETİ SADECE 5 TL
www.sigortam360.com

KAZA TESPİT TUTANAĞI VE KUSUR DEĞERLENDİRMELERİ

THE ACCIDENT REPORT AND FAULT ASSESSMENTS

Adil Aksoy
Kaza Kusur Değerlendirme Komis.
The Fault Assessment Commission

Kaza Tespit Tutanağı, trafikte en az iki aracın maddi hasarlı bir kazaya karışmaları sonucu, tarafların anlaşarak sigorta şirketi ya da polise gerek kalmadan, aralarında düzenlemiş olduğu tutanaktır. 2014 Ekim ayına kadar yalnızca yazılı olarak düzenlenebilen bu tutanaklar artık akıllı telefonlardaki Mobil Kaza Tutanağı uygulaması ile çok daha hızlı bir şekilde ortalama 5 dk içerisinde düzenlenebiliyor. Dolayısıyla kaza anında mobil uygulamayı kullanmak hızlı sonuç almada büyük fayda sağlıyor.

Kaza Tespit Tutanağı'nın her iki şekilde de düzenlenmesi esnasında kazazedelerin aşağıda ifade edilen bilgileri eksiksiz ve tam olarak yazmaları daha sonra değerlendirme yapan sigorta şirket yetkililerinin ve Komisyon üyelerinin kazazedeler hakkında kusur yönünden doğru karar vermesini sağlayarak tarafların mağdur olmasını önleyecektir.

Yazılı olarak düzenlenen Kaza Tespit Tutanaklarında;

Kazanın gerçekleştiği doğru tarih (gün, ay, yıl) olarak yazılmalı,
Kaza anında aracı kullanan sürücülere ait sürücü belgesine ait bilgiler,
Kazaya karışan araçlara ait kaza tarihini kapsayan sigorta bilgileri. Kazaya karışan araçlara ait bilgiler (plaka, şasi numarası, marka model) Kazanın gerçekleştiği yerin krokisinin doğru ve anlaşılır şekilde olması, tutanağı oluşturan sürücüler tarafından çizilen krokide kazanın vuku bulduğu yerin (kontrolsüz dörtlü kavşak, dönerli adası bulunan kavşak, T kavşak, normal yol,

Accident Report is the report created among parties involved in a traffic accident by at least two vehicles with material damage, by reaching an agreement among themselves without having to refer the accident to the insurance company or the police. These reports which could be arranged in paper form until October 2014, can now be arranged very quickly – within 5 minutes on average – and conveniently using the Mobile Accident Report application on smart phones. As a result, using the mobile application at the time of accident brings a great deal of convenience and speeds up claim processing.

Ensuring that parties involved in an accident provide the below mentioned information completely and correctly at the time of accident report creation either electronically or by using paper form, would result in a more correct and effective fault assessment on the part of insurance companies and commission members and prevent mistreatment of parties.

With the accident reports prepared using paper forms the following information should be provided;

The correct date (day, month, year) of the accident
Driver's license information of the drivers involved in the accident,
Insurance information as of the accident date for the vehicles involved in the accident should be entered correctly.
Information regarding the vehicle involved in the accident (license plates, chassis number, make and model)

bölünmüş yol) şeklinde belirtilmesi araçların bulunduğu güzergah adlarının cadde-sokak veya bulvar olarak krokiye yazılması, kaza yerinde DUR, YOL VER, ANA YOL, DÖNÜLMEZ gibi trafik işaret tabelaları ve yol üzerinde sollama yasağını gösteren düz çizgi var ise ve bu hususlar hangi araca hitap ediyor ise o aracın bulunduğu güzergaha işaretlenmesi, krokide resmedilen araçlar üzerinde oluşan hasar yerlerinin muhakkak işaretlenmesi.
Sürücüler kazanın oluşunu anlaşılır bir şekilde, detaylı yazarak çizdikleri kroki ile uyum içinde olmasına dikkat etmelidirler. Bulundukları güzergahın cadde-sokak olarak ve var ise trafik tabelalarını net bir şekilde okunaklı olarak ifade etmek durumundadırlar.

Düzenlenen tutanakların en alt kısımlarına kazaya karışan sürücüler ad ve soyadlarını yazmalıdır. Kağıdın altını, tarihi belirterek imzalamaları gerekmektedir. Zaten imzalı olmayan tutanakların yönetmenlik gereği geçersiz sayılacağından herhangi bir işlem yapılmadan oluşturulan tramer kaydı iade edilmektedir.

The drawing of accident location must show the location clearly and correctly, location type should be shown correctly on the drawing (such as uncontrolled four-leg junction, junction with roundabout, T junction, regular road, divided road), names of the street or avenue names, relevant traffic signs such as STOP, MAIN ROAD or NO TURN or straight line or sign showing no passing zone (these signs should be indicated on the route of the vehicle involved in the accident), and the vehicles shown on the drawing should indicate the damage spots on vehicles as well.

Drivers should make a drawing as detailed as possible, and make an easy-to-understand and realistic depiction of the accident. They must also clearly indicate all street names and traffic signs if any.

Names and last names of the drivers involved in the accident should be printed at the bottom of the report. Drivers should also sign at the bottom of the paper. Because unsigned reports will be considered to be void, any Tramer record created based on such a report would be immediately returned without any further action being taken.

Mobil Kaza tutanağında;

Yazılı olarak düzenlenen Kaza Tespit Tutanağı'nda var olan bilgilerin tamamının bu tutanakta olması ilave olarak Mobil Kaza Tutanakları'nda sistem içinde var olan yol fotoğraflarının, trafik işareti tabelalarının kazanın vuku bulduğu yerdeki konuma uygun olanın seçilmesi kazanın vuku bulduğu yer T kavşak konumunda ise T kavşak şeklindeki resmin seçilmesi, kaza dönerli adası bulunmayan kontrolsüz dörtlü kavşakta vuku bulmuş ise dönerli adası bulunan dörtlü kavşağın seçilmemesi araçların bulunduğu güzergah adlarının cadde-sokak veya bulvar olarak yazılması, kaza yerinde DUR, YOL VER, ANA YOL gibi trafik tabelaları var ise ve hangi araca hitap ediyor ise yine sistem için de trafik tabela işaretlerinin o aracın bulunduğu güzergaha işaretlenmesi, krokide resmedilen araçlar üzerinde oluşan hasar yerlerinin muhakkak işaretlenmesi ayrıca bütün bu hususları sürücüler yazılı beyanlarında açıkça ifade etmeleri gerekmektedir.

On the Mobile Accident Report;

Mobile Accident Report should include all of the information provided in the paper form as well as road pictures in the system for Mobile Accident Reports, traffic signs at accident location with their exact spots, T junction picture if the accident took place at a T junction (if the accident didn't take place at an uncontrolled four-leg junction without a roundabout, drivers should be careful not to select this picture by accident), names of streets and avenues on accident route, relevant traffic signs such as STOP, MAIN ROAD or NO TURN or straight line or sign showing no passing zone (these signs should be indicated on the route of the vehicle involved in the accident), and the vehicles shown on the drawing should indicate the damage spots on vehicles as well. In addition, drivers should clearly indicate all these points in their descriptions of the accident.

Kaza sonrası kazaya karışan tarafların doldurduğu yazılı Kaza Tespit Tutanakları, önce sigorta şirketlerinin hasar departmanına iletilir. Sigorta şirketleri en geç takip eden iş günü sonuna kadar tutanağı ve varsa fotoğrafları elektronik ortamda Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM)'ne iletir. Mobil Kaza Tutanağı uygulamasının kullanılması halinde sigorta şirketine iletim adımı otomatik olarak yapılır. Bu sayede ortalama 10 günlük bir bekleme sürecini azaltabilirsiniz. Bu da Mobil Kaza Tutanağı'nın bir başka önemli faydası olarak öne çıkıyor.)

Kusur Değerlendirme;

Tutanakların, SBM sistemine girilmesini takip eden 3 iş günü içinde her bir sigorta şirketi yetkilisi, kendi kusur oranı değerlendirmesi yapar. Bu oranlar; %0, %50 ve %100 şeklindedir. Eğer şirketler arasında mutabakata varılır (tüm şirketler tarafından aynı kusur oranları verilirse) ise dosya sonuçlanmış sayılır. Kazazedeler hakkında farklı kusur oranları verilirse dosya, Kaza Kusur Değerlendirme Komisyonu'na iletilir. Komisyon, 3 iş günü içerisinde ilgili dosyayı sonuçlandırmak zorundadır. Dosyaların komisyona düşürülmesi kusur yönünden kapatılması sürecini daha da uzatmaktadır.

Paper accident report forms filled by the drivers involved in the accident are first sent to the claims department of the insurance companies. Insurance company e-mails the report and attached photos if any, until the end of the following business day at the latest, to Insurance Information and Monitoring Center (SBM). If the mobile accident report application is used, the report is sent to the insurance company automatically. This way claim-processing times would be shortened compared with paper forms where it takes around 10 days to process the report. And this is another important feature of the mobile accident report application.

Fault Assessment;

Within 3 business days after accident reports are entered in SBM's systems, each insurance company official conducts his/her own fault assessment. These assessments yield fault rates of 0%, 50% and 100%. If reconciliation is reached among companies (if all companies give the same fault rates), the file will be finalized. If different fault rates are given, the file will be referred to the Fault Assessment Commission. The commission must finalize the relevant file within 3 business days. Sending files to the commission prolongs the entire process.

ANALİTİK + İŞ KURALLARI = BÜYÜK ETKİ

ANALYTICAL + BUSINESS RULES = BIG IMPACT

Sigorta sahteciliği dünyada olduğu gibi Türk sigorta sektöründe de en önemli finansal problemlerden biri olarak öne çıkıyor.

Bu problemle mücadele edebilmek için geçmişte karşılaşılmış şüpheli aktivitelerden yola çıkılarak oluşturulan iş kuralları otomotize edilerek fraud yönetim sistemleri oluşturulmaya başlanmıştır.

Sadece iş kuralları ile fraud tespit etmeye çalışmak yeterli değildir çünkü bu durum; hasar tazmin süreçlerinin uzamasına, müşteri şikayetlerine ve giderlerin artmasına yol açabilir. Ayrıca bir iş kuralına dayalı fraud yöntemi engellenmeye başlandığında zamanla bir diğer fraud yöntemi ortaya çıkar.

Zekeriya Tavlaşoğlu
Suistimal Engelleme Sis. Geliştirme
Fraud Prevention System Development

Hasar ödemesi yapmadan önce fraud'u tespit etmek en etkili yoldur. Fakat fraud yöntemleri genellikle anlaşılmaz ve akla gelmeyecek yöntemlerden oluşur. Yeni bir fraud yöntemi çoğunlukla hasar ödemesi yapıldıktan sonra anlaşılmaya başlanır. Burada devreye öngörü modelleri (Prediktif analitik) girmeye başlar. Analitik metodlar ödeme öncesinde veya sonrasında fraud kaynaklı problemleri tespit eden, ve sistemin zayıflıklarını ve açıklarını bulan güçlü yöntemlerdir.

İdeal yaklaşım analitik metodları ve iş kurallarını birleştirmekten geçer. Analitik metodlar ile yeni ve bilinmeyen fraudlar tespit edilirken, iş kuralları ile bilinen fraudlar hasar tazmin sürecinin erken safhalarında engellenir.

Analitik modeller her yeni hasar dosyasını kullanarak kendi kendini öğretir ve performansını artırır.

Ayrıca zaman içinde analitik metotlarla tespit edilen yeni fraud yöntemleri iş kuralı olarak fraud engelleme sistemine eklenir.

Insurance fraud is at the forefront as one of the major financial problems of the insurance industry in Turkey as it is in the rest of the world.

In order to tackle insurance fraud, fraud management systems have been created by automation of business rules developed from the suspicious activities faced in the past.

It is not sufficient to detect insurance fraud just by using business rules because this would prolong claim-processing times, cause customer complaints and increase costs. In addition after implementation of business rule based fraud prevention, this would result in the emergence of another fraud method over time.

The most effective method is to detect fraud before making claim payments. However fraud methods are usually not comprehended easily and may include methods that would be hard to imagine. A new fraud method is usually realized after a claim payment is made. At this point, predictive analytical models enter the picture. Analytical methods are powerful tools that detect fraud-based problems before and after the payment and determine the weak points and gaps in the system.

The ideal approach would be the combination of analytical methods with business rules. While analytical methods are used to detect new and unknown fraud methods, business rules are applied to stop known fraud methods from taking action in the early phases of the claim payment process.

Analytical models learn from new claim file and increase its performance.

In addition, new fraud methods detected using analytical methods are added to fraud prevention system as business rules.

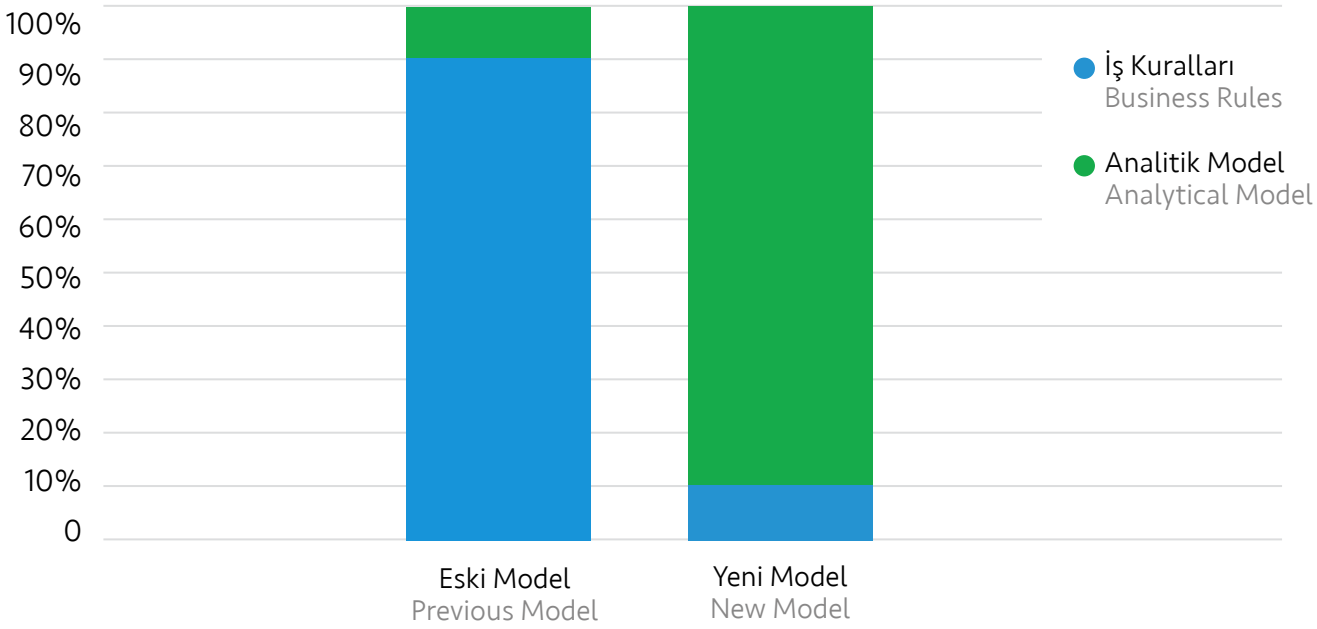
Fraud Skorunda Ağırlıklandırma

Her bir dosya için iş kuralları ve analitik modellerden bir skor üretilir. Sektörün tecrübesini yansıtan iş kuralları sisteme uygulanmış ve analitik modeller ile desteklenmiştir. Projenin başlangıç aşamasında bir dosyanın fraud olarak değerlendirilmesinde iş kuralları büyük bir ağırlığa sahipti. Zaman içerisinde yapılan analizlerde yüz binlerce dosyanın herhangi bir iş kuralına takılmadığı ve bu dosyalar içinde önemli sayıda fraudlu dosyanın olduğu tespit edilmiştir. **SBM bünyesinde yeni geliştirilen prediktif modeller herhangi bir kurala takılmayan ve şirketlerce suistimal tespiti yapılmış olan bu dosyaları büyük bir isabet yüzdesi ile tespit ederek tahminlemedeki başarısını ortaya koymuştur.** Bu geliştirme, dosyanın fraud skorunu üretirken analitik modellerin ağırlığının büyük bir oranda artmasını sağlamıştır.

Weighting of Fraud Scores

For every file, a score would be generated based on business rules and analytical models. Business rules that reflect the experience of the sector are applied to the system and are supported with analytical models. At the start of the project, business rules had a significant weight in evaluating a file as potentially fraudulent. Analyses carried out over time showed that hundreds of thousands of files did not get excluded by any business rule and there are significant number of fraudulent files among these files. **Predictive methods newly developed in-house by SBM have become extremely effective in detecting with a high hit rate, these files that have been missed by business rules and have been determined to be fraudulent by insurance companies.** This improvement allowed us to increase the weight of the analytical models to a great extent while at the same time generating the fraud score.

FRAUD SKORUNDA AĞIRLIKLARIN DEĞİŞİMİ
VARIANCE OF WEIGHTS FOR FRAUD SCORES



Yeni fraud tespit modelini uygulamaya aldığımız 2016 Mart ayından itibaren SBM suistimal tespit sisteminde görülen büyük artış bu yaklaşımın doğruluğunu ortaya koymaktadır.

Since March 2016 when we implemented the new fraud detection models, the increased rate of fraud detection by SBM demonstrates the effectiveness of this approach.

SİGORTACILIK ÜRÜNLERİ TEK MODELDE

INSURANCE PRODUCTS IN ONE MODEL

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi, sigortacılık faaliyetlerinin daha kapsamlı ve etkin şekilde yürütülmesi, sektör genelinde uygulama birliğinin sağlanması, sağlıklı fiyatlandırma yapılabilmesi ve güvenilir istatistiklerin oluşturulması misyonu ile projeler geliştirmeye devam ediyor.

Ahmet Şişek
İş Zekası Müdürlüğü
Business Intelligence Directorate

2016 Haziran'da tamamlanan proje ile, Elementer ve Hayat ürünleri için ortak sigortacılık veri ambarı kuruldu. Poliçe ve hasar verileri modellenerek, sigortalı bilgileri tek bir yapıda konsolide edildi. SBM'de ana veri yönetimi için başlangıç noktası olan proje ile ürünler arası analizler daha hızlı ve etkin yapılacak, özel ve tüzel kişilikler bazında analitik bilgiler oluşturulacak, sektöre self-servis raporlama imkanı sağlanacak.

Proje kapsamında;

- Sigortacılık veri ambarı sözlüğü oluşturularak KPI (Key Performance Indicator) tanımları yapıldı.
- Veri ambarı modeli kuruldu ve modeli besleyen ETL işleri geliştirildi.
- Hedeflenen modelin, SBM'de toplanan verilerle eşleşme seviyesi belirlendi, veri kalitesi iyileştirildi.
- ETL aracı versiyon yükseltmesi yapıldı, yeni bir iş zamanlayıcısı (scheduler) kuruldu.
- Veri ambarının günlük olarak KPI'lar bazında test edildiği mutabakat altyapısı oluşturuldu.

Insurance Information and Monitoring Center, continues to develop projects with the mission of more comprehensive and effective execution of insurance business, more accurate pricing, application standardization around the industry and more reliable statistics. One of the projects is Enterprise Data Warehouse Model for Life and Non-Life insurance which is closed in June 2016.

Policy and Claim data is modelled and the Party information is consolidated in a unique structure. Thanks to the project which is a starting point for master data management in SBM, cross-product analytics will be carried out much more quicker and effectively, analytical information of insured parties of both individuals and organizations will be created and self-service reporting will be possible for the whole industry.

Within the scope of the project;

- Insurance data warehouse dictionary is created and key performance indicators(KPI's) are defined.
- Data warehouse model is designed and ETL jobs to feed this model are developed.
- Source to target mapping level is specified and data quality is improved.
- ETL tool is upgraded to the newest version and a new scheduler tool is installed.
- A reconciliation system is created in order to test the data warehouse model on a daily basis.

Veri Sözlüğü ve KPI Tanımları

Veri ambarı projelerinde en öncelikli konulardan biri raporlanması hedeflenen KPI'ların belirlenmesi ve bu KPI'ların tanımlandığı Veri Sözlüğü'nün oluşturulmasıdır. Hedef, sigortacılık sektöründe elde edilen sonuçların, üzerinde anlaşılmış ortak performans kriterleri ile ölçülmesine yardımcı olmaktır. Bu amaçla, projenin ilk aşamasında, mevcut raporların incelenmesi, sektördeki raporlama ihtiyaçlarının analiz edilmesi ve müşterilerden gelen isteklerin değerlendirilmesi sonucu, hedef KPI kümesini tanımladık. Ölçümleri, poliçe, risk, teminat ve hasar gibi temel varlıklar bazında tarifledik. Bu ölçümlerin kombinasyonu olan KPI'ları formülize ettik, KPI'ların tarihsel olarak nasıl anlamlandırılacağını netleştirdik.

SBM Insurance Common Data Model Project and Its Benefits

One of the most important topics of data warehousing projects is to define the target reporting KPI set in order to create the data dictionary. This helps the industry to measure the results by well-defined common performance criteria understood by all. We, also, for this reason, worked on the KPI definitions, by studying the existing BI reports, analyzing the general reporting needs of the industry and evaluating new requests from the customers. Measures have been defined based on policy, claim, risk and coverage. We formulated KPIs that are combination of these measurements. We clarified how the history of these KPI's should be stored.

ÖRNEK KPI KÜMESİ
SAMPLE KPI SET

Üretim Adetleri

Yazılan Adet
Yürürlük Adet
Hak Edilen Adet
Hak Edilen Yıllık Adet

Poliçe (Sözleşme)
Risk (Sigorta Konusu)

Üretim Tutarları

Yazılan Prim
Dönem Başı Kazanılmamış Prim Karşılığı
Dönem Sonu Kazanılmamış Prim Karşılığı
Kazanılmış Prim
Teminat Bedeli
Vergi

Teminat

Hasar Dosya Adetleri

İhbar Dosya Adedi
Red Dosya Adedi
İptal Dosya Adedi
Tam Rücu Edilen Dosya Adedi
Hasar Mağdur Adedi
Ödenen Dosya Adedi
Ödenen Rücu Sovtaj Dosya Adedi
Muallak Dosya Adedi
Muallak Rücu Sovtaj Dosya Adedi

Hasar Tutarları

Ödenen Hasar
Muallak Hasar
Oluşan Hasar

Ortalama Poliçe Primi
Ortalama Yazılan Poliçe Primi
Ortalama Yazılan Poliçe Risk Primi
Kapanan Dosya Adedi
Hasar Frekansı
Ortalama Ödenen Hasar Tutarı
Ortalama Dosya Maliyeti
Ortalama Oluşan Hasar Tutarı
Hasar Prim Oranı
Brüt Prim Tutarı

Modelleme

Veri ambarı modellerinin; sektördeki iş yapış şekline ve bilgi yapısına uygun olması önemlidir. SBM Ortak Veri Ambarı modelini, sektör işleyişini dikkate alarak, Elementer(Hayat Dışı) ve Hayat olmak üzere iki ana konu etrafında kurduk. Her iki konu için poliçe ve hasar tabloları tasarladık. Sağlık sigortası ürünlerinin elementer modelde olmasına karar verdik.

Şirketler tek poliçe altında birden fazla riski (sigorta konusunu) sigortalayabilmekte ve her bir risk için

Modelling

It is important for data warehouse models to be aligned with the way industry executes and the structure of the operational data. So, we developed the common insurance data model around two main subjects of non-life(elementary) and life with this perspective. Policy and claim based databases are designed and the health insurance is decided to be in the elementary model.

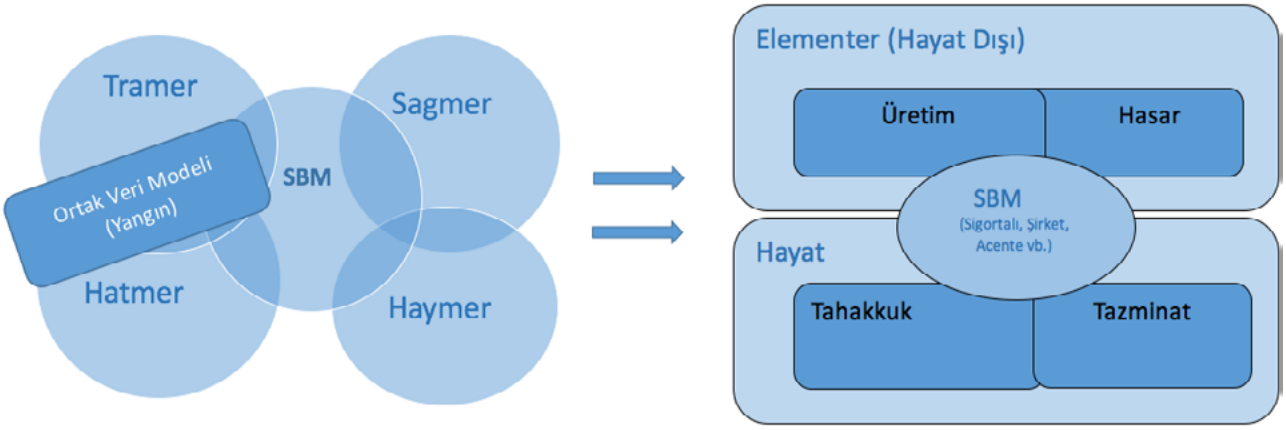
In the insurance business, one or more risks (subjects of insurance) can be covered in a single policy and

farklı teminatlar verebilmektedir. Yeni modeli, bu bilgiden hareketle, poliçe - zeyl - risk - teminat detayında tasarladık, bu veri yapıları bazında hesaplanacak alanları belirledik. SBM'de toplanan ve farklı veri yapılarında bulunan elementer ürünlerini aynı modelde konsolide ettik.

for every risk a policy, different coverages can be assured. With this information, the model is based on a sequence of entities; policy, endorsement, risk and coverage. The metrics for these entities are formulated and then source data which is in different forms and schemas, is consolidated in one common model.

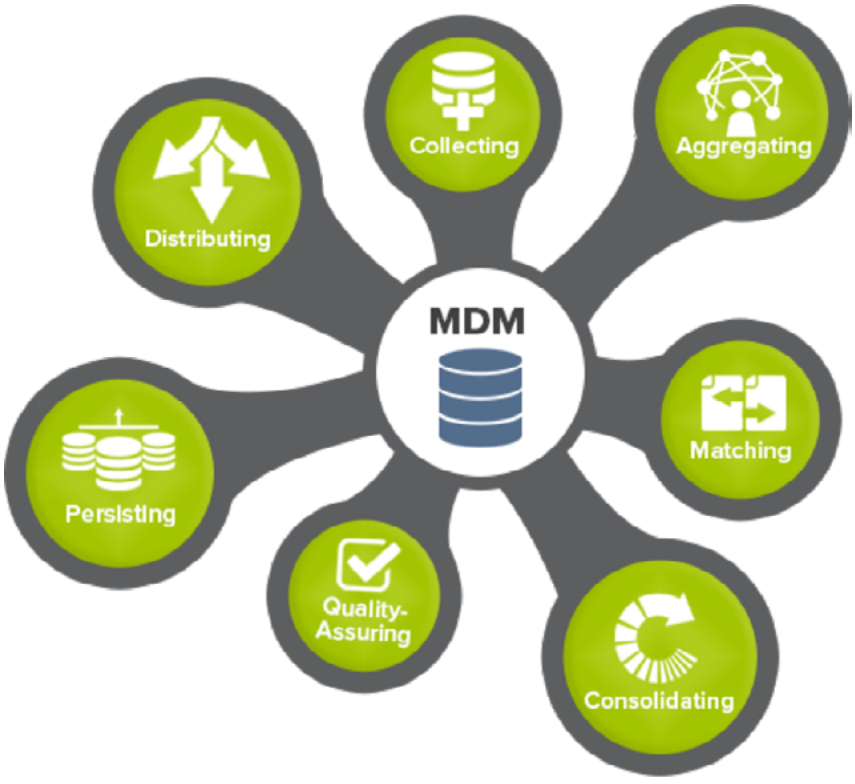
OPERASYONEL SİSTEM
OPERATING SYSTEM

VERİ AMBARI
WAREHOUSE



Sigortalı (Müşteri) veri tabanını, tüm kaynaklardan beslenecek şekilde veri ambarında tekilleştirdik. Vatandaşlık, vergi kimlik ve pasaport sistemlerinden gelen veriler ana kaynaklar olmak üzere 75'in üzerindeki tablodan alınan sigortalı verilerini birleştirdik. Bu sayede sektöre kişi bazlı skorlama için gerekli metrikleri SBM olarak sağlayabileceğiz.

We designed a unique party (customer) database and feed it from over 75 tables spread over structures including citizenship, tax identity and passport data. So, it'll be possible for SBM to provide insurance companies with metrics of policy holders for scoring.



Verinin tüm boyutlardan incelenebilmesi için boyut tablolarının oluşturulması ve doğru bir şekilde ölçümlerle ilişkilendirilmesi gerekmektedir. Projede; şirket, ürün, acente, bölge, il, araç grubu, hasarsızlık kademesi, sigortalı yaşı ve cinsiyeti gibi boyutlar tasarlanarak KPI'lar ile ilişkileri belirlendi.

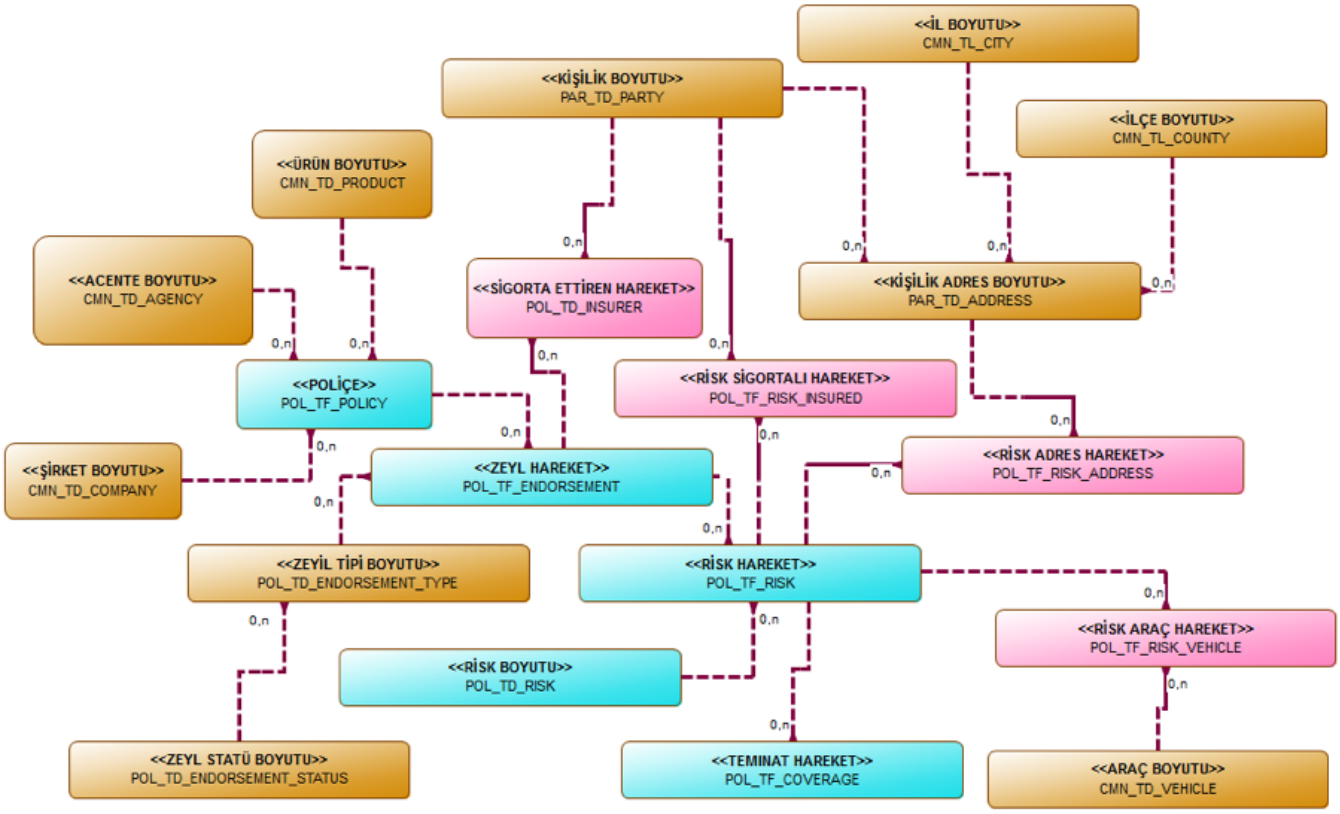
Ana Veri Yönetimi

Modelleme ve tekilleştirme, "Ana Veri Yönetimi (Master Data Management)" çalışmaları için başlangıç noktasıdır. "Ana Veri Yönetimi" kavramı, iş süreçlerinden bağımsız olarak verileri tek bir merkezde konsolide etmek, veri değişikliklerini tüm süreçlere otomatik olarak yansıtmak ve doğrulanmış kaliteli verinin tüm kurum bünyesinde kullanılmasını sağlamak üzere ortaya çıkmıştır. Proje ile, poliçe, hasar, ürün, kişi gibi kavramların veri ambarında tek bir yapı ile yönetilmesi sağlanmıştır.

Dimension tables are created and associated with the facts regularly in order to view and analyze the data from all aspects. In this project; we designed dimensions such as company, product, agency, district, city, vehicle group, claim discount level, age of insured and gender and associated with the KPIs.

Master Data Management

Data modelling and de-duplication of entities in data warehouse can be a starting point for Master Data Management which is the concept of collecting the enterprise data in a single system regardless of business processes and making use the last and verified version of master data by all systems automatically. As a result of our project; policy, claim, product, party, company and the other entities like these in our source system will be managed with their single versions in data warehouse.



ETL (Extract - Transform - Load)

Veri ambarlarının, kaynak sistemlerden beslenmesi ve güncellenmesi işlemine ETL adı verilmektedir. Kavramsal ve mantıksal modeller fiziksel veri tabanları olarak tanımlandıktan sonra, kaynaktaki verilerin dönüştürülerek veri ambarına yüklenmesine yani ETL işlemine başlanır. ETL geliştirmeleri öncesinde kaynaktaki tabloların veri ambarındaki tablolar ile eşleştirmeleri yapılır, verinin nasıl dönüştürüleceği belirlenir ve dokümante edilir. Buna göre, ETL işleri geliştirilir. Ayrıca bu eşleştirme sayesinde kaynak ile hedef arasındaki yapısal boşluklar görülür.

Projede, Oracle veri ambarı referans mimarisinin önerdiği metodları izledik. Kaynak sistemleri rapor sorguları ile yormamak için kaynaktaki verileri öncelikle, olduğu gibi Veri Ambarının ilk katmanına (Operational Data Store - ODS - Staging Layer) aldık. Verileri, ODS'e herhangi bir dönüşüme uğratmadan, aynen kopyadık. İkinci katmanda (Foundation Layer), ODS'ten aldığımız verileri, ilişkisel olarak modellediğimiz yapıya tüm tarihselliği ile beraber aktardık. Yine bu katmanda 3NF tasarlanan boyut tablolarını günlük olarak besledik.

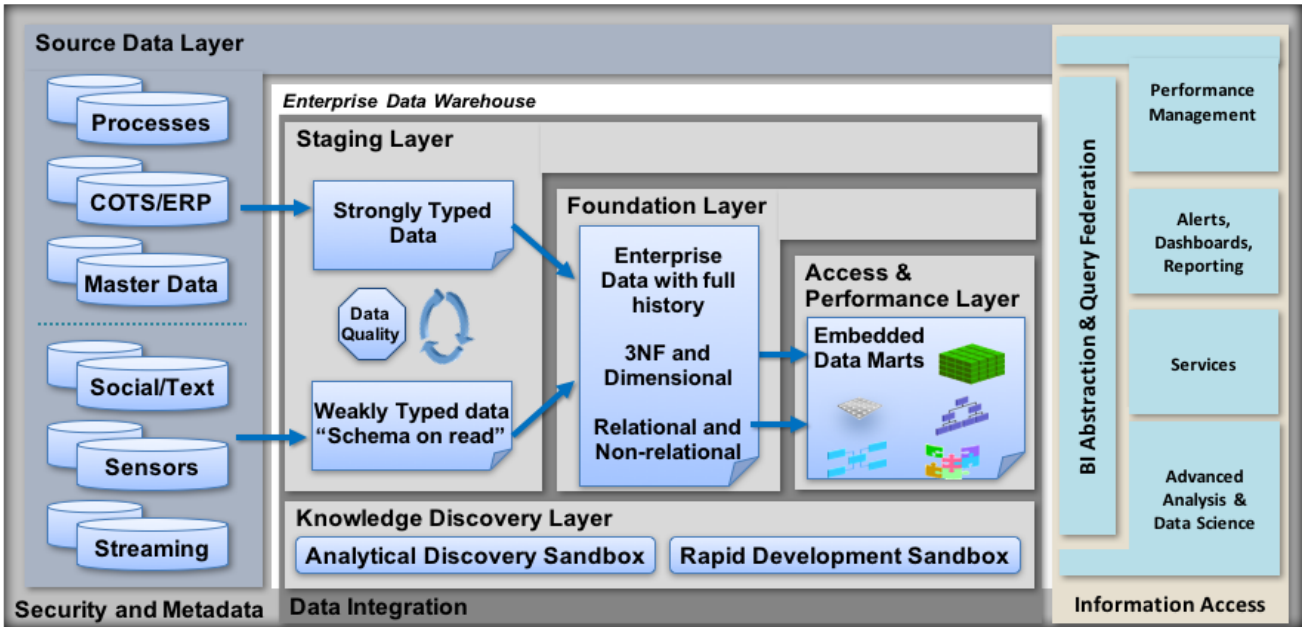
Son katmanda (Access & Performance Layer), ikinci katmanda en dip seviyede hazırlanan verileri özetledik ve gerekli indeksleme, tablo bölmeleme gibi yöntemlerle performanslı sorgulama için hazır hale getirdik. Tüm bu ETL işlemleri sonucunda, raporlama katmanında kullanılacak KPI'lar için gereken alanları algoritmalarla hesaplamış ve artırımsal biçimde veri ambarına yazmış olduk. Günlük işlem yükünü optimize ederek istatistiki veri setlerini zamanında raporlamaya hazır hale getirdik.

ETL (Extract - Transform - Load)

ETL is a common definition of feeding and updating data warehouses from source systems. After defining conceptual and logical models as physical databases in the warehouse, data is being extracted from source systems, transformed and loaded into the warehouse by the ETL process. Before ETL, operational system tables are mapped to the data warehouse model, and the transformation algorithms are documented. According to this, ETL jobs are developed. In addition, structural gap between the source and target databases can be reported with this mapping.

Following the methods of Oracle's Data Warehouse Reference Architecture, first of all, data is loaded as is without any transformation from source tables to ODS (Operational Data Store - ODS - Staging Layer) tables to avoid over utilizing transactional system with select queries. At the second layer (Foundation Layer), fact data is transferred from ODS to RDS (structured & modelled relational data store) with all historical information. Also in this layer, we daily fed dimension tables that are designed 3NF here.

Finally in the last layer (Access & Performance Layer), we have summarized the detailed data and made ready for high performance querying by methods like indexing and table partitioning. So, at the end of all these ETL processes, we have written calculated fields necessary for all KPI's that are used at the reporting layer. The transformations and inserts are done in an incremental manner, so the statistics are ready on time for daily processing. We developed ETL processes on last version of Oracle Data Integrator (ODI 12c) and started to use a Scheduler tool developed by Oracle Consulting.



Veri Kalitesi

Veri ambarı projelerinin faydalarından biri de kaynak sistemlerin "veri kalitesi" seviyesini yükseltmesidir. Projede, aktarımlar ve testler sırasında ortaya çıkan veri kaynaklı problemler için, kaynak sistemde düzeltme operasyonu beklemeden, genel yapıyı bozmayacak şekilde istisnai durumları karşılayan ETL geliştirmeleri yaptık. Kalite problemi olan durumlar için SBM'deki ilgili ekiplere konuyla ilgili bilgileri aktardık.

Raporlama ve analitik projelerinin en temel başarı kriteri veri doğruluğu ve tutarlılığıdır. Bunun için, veri ambarının günlük olarak test edildiği ve doğrulandığı bir yapı kurmak gerekir. Proje kapsamında bu amaçla kaynak ile hedefin KPI bazında izlendiği bir test sistemi kurduk. Tarih, şirket ve ürün kırılımlarında kaynaktaki veriler ETL işlerindeki algoritmalardan bağımsız olarak SQL ile günlük olarak tekrar hazırlanmakta, modeldeki verilerle karşılaştırılmakta ve veri ambarının tutarlılığı sağlanmaktadır.

Proje Yönetimi

Yaklaşık bir yıllık çalışmanın ürünü olan proje iki fazda tamamlandı. İlk fazda kaynak sistem analizi, veri sözlüğünün tanımlanması, elementer ve hayat sigortacılık modellerinin tasarımı, tüm poliçe ve sigortalı verilerinin aktarımı hedeflendi. 2016 Şubat ayında ilk faz hayata geçirildi. İkinci fazda, hasar verileri aktarıldı, poliçe-hasar entegrasyonu yapıldı. Fazlandırma sayesinde ilk çıktıların daha erken test edilmesi, sistemsel problemlerin daha hızlı tespiti ve giderilmesi sağlandı. Büyük projelerde yaşanagelen proje bitimine doğru problemlerin yığılmasının önüne geçildi.

SBM olarak 2016 yılının ikinci yarısında kurulan bu altyapı üzerinde iş zekası ve analitik projelerin geliştirmelerine başlanacak, mevcut veri ambarının yeni yapı ile değişimi sağlanacaktır. Hazırlanacak olan raporlama modelleri self-servis olarak sektörün kullanımına açılacaktır. Sektör üst yöneticilerinin ve uzmanlarının kullandığı Kokpit uygulaması ve SBM İş Zekası raporları yeni veri modeli ile beslenecek şekilde güncellenecektir. Ayrıca bu sistemin bir diğer faydası da sigortalı bilgilerinin analiz edilerek daha müşteri odaklı, inovatif ve katma değerli uygulamaların sektör genelinde uygulanabilmesi olacaktır.

Data Quality

One of the benefits of data warehouse projects is to enhance data quality of source systems.
In the project, for occurring data related problems during the transfers and tests, without waiting correction operations on the source system, without harming the overall structure, we made developments on ETL to meet the exceptional circumstances. We transferred information about the matter to the appropriate teams in SBM for cases with quality problems. The main success criteria of reporting and analytics projects are data accuracy and consistency. For this, you need to create a structure of data warehouse that tested and validated daily. Scope of the project, we have established test systems to analyse source and target based on KPI. Source data on the basis of history, company and product prepare again daily Independent of algorithms in the ETL jobs, compared with data from the model and consistency of the data warehouse is provided.

Project Management

Project that is a product of nearly a year working was completed in two phases. In the first phase, source system analysis, identification of data dictionary, design of the elementary and life insurance model and transferring data of all policy and insured was targeted. The first phase was implemented in February 2016. In the second phase, claim data was transferred and integration of policy-damage was done. Thanks to phasing, earlier tests of first outputs, it was provided faster detection and elimination of systemic problems. It was prevented accumulation of problems toward the end of the project that is common problem in large projects.

SBM will begin to develop business intelligence and analytical projects on this infrastructure in the second half of 2016 and change of existing data warehouse with new structure will be provided. Reporting models to be prepared will be opened to the sector as a self-service. Kokpit application and reports of business intelligence that is used by chief executives and experts will be fed and updated with the new data model.

GÜVENLİ ERİŞİM YÖNETİMİ

SECURE ACCESS MANAGEMENT

Siber güvenlik risklerinin kurumlar üzerinde oluşturduğu tehditler günümüzde giderek artıyor. Siber saldırılar sonucunda, tüm dünyada kurumların finansal zararlara ya da itibar kaybına uğradıkları görülüyor. Önde gelen tüm kurumlar siber güvenlik risklerini diğer operasyonel riskler gibi ciddi bir şekilde değerlendirip temel risk yönetimi prensiplerini uygulamak zorundalar.

Bu bağlamda siber risklere karşı alınabilecek en etkili önlemler arasında son kullanıcı farkındalığının yanısıra Erişim Yönetimi geliyor.

İlyas Kaymakçı
Kalite ve Bilgi Güvenliği Müdürlüğü
Quality and Information Security Directorate

Son yıllarda ülkemizde Bilgi Güvenliği hassasiyeti oldukça önem kazandı. ISO 27001 BGYS, COBIT gibi uluslararası kabul görmüş standart ve yönetişim çerçeveleri, Bilgi Güvenliği'nin kurumlarda uygulanabilmesi için ilk adım olarak etkin kimlik yönetimine işaret ediyor.

Temel olarak Erişim Yönetimi, kullanıcıların kurum ağı, sistemleri, uygulamaları ve cihazlarında rol ve yetki tanımlamalarını ifade eder. Güçlü bir güvenlik seviyesi için kullanıcıların sistemlere "kullanıcı adı" ve "şifre" ile erişimleri sağlanmalıdır.

Bilgi sistemleri olanaklarından faydalanan kullanıcıların izlenebilir olması standartlar ve yönetişim çerçevelerinde vurgulanan önemli diğer bir hususdur. Kullanıcıların kolaylıkla izlenebilir olması açısından jenerik kullanıcı hesaplarından kaçınılması ve her bir bilgi sistemleri kullanıcısına özel kullanıcı hesaplarının yaratılması gerekmektedir. Bu nedenle kurum ihtiyaçlarını karşılayabilecek ve merkezi kullanıcı yönetimi yapabilecek, kurum içerisindeki tüm sistem ve uygulamalarla entegre şekilde çalışabilecek araçlardan faydalanılması gerekmektedir.

The threats posed by cyber security risks to organizations have been increasing gradually. It is seen that companies all over the world incur financial losses or experience damage to their reputation as a result of cyber attacks. All leading organizations have to take cyber security risks seriously as they do for other operational risks and implement basis risk management principles.

In this regard among the major precautions to be taken against cyber risks is Access Management in addition to end-user awareness.

In recent years, Information Security has gained greater importance as a sensitive risk topic for organizations. Internationally recognized standards and governance frameworks such as ISO 27001 BGYS and COBIT draw attention to active identity management as a first step for implementation of effective Information Security in organizations.

In essence, Access Management describes the process whereby users define roles and authorizations on the organizational network, systems, application and devices. In order to ensure a high level of security, users should be provided access to the systems via "user names" and "passwords".

Another important issue emphasized in standards and governance frameworks is ensuring that users utilizing information system resources are monitorable. In order to ensure easy monitorability of users, generic user accounts should be avoided and a unique user account should be created for every information system user. Thus, tools that can meet organizational needs, allow for centralized user management and can be integrated to all systems and applications within the organizations, should be utilized.

İyi bir şifre nasıl olmalı?

Uluslararası standartlar, güvenli şifre yönetimi için kurumların aşağıdaki şifre parametrelerini asgari seviyede sağlamalarını beklemektedir:

1. Günümüzde kabul edilen parola uzunluğu büyük-küçük harfler, sayılar ve özel karakter kombinasyonunu zorlayacak şekilde konfigüre edilmiş en az 8 karakterdir.
2. Kullanıcı hesapları varsayılan bir şifre ile oluşturulur. Bu şifrelerin kullanıcının ilk girişiyle birlikte değiştirilmesi gerekmektedir.
3. Tüm şifreler tek yönlü şifreleme yöntemiyle saklanmalıdır.
4. Doğrulama sunucusu erişimleri sıkı bir şekilde izlenmelidir.
5. Şifreler ekran üzerinde kesinlikle açık bir şekilde gösterilmemeli, yıldız gibi özel karakterlerle maskelenmelidir.
6. Şifre tarihçesi saklanarak kullanıcıların yeniden aynı şifreyi belirli bir süre tekrar kullanması önlenmelidir.
7. Şifre geçerlilik süresi tanımlanmalıdır (Son kullanıcı minimum 60 gün ve yetkili hesaplar için minimum 30 gün önerilmektedir).
8. Kullanıcının 15 dakika süreyle işlem yapmaması halinde ekran koruyucusu otomatik olarak devreye girerek erişimi engellemelidir.
9. Kullanıcı hesapları minimum 3 defa yanlış şifre giriş denemelerinde kilitlenmeli ve kullanıcının sisteme yeniden erişimi için sistem yöneticisine başvurması sağlanmalıdır.

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi tüm standartlarını karşılayan Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nde (SBM) Erişim Yönetimi politikaları tüm uygulama ve sistem erişimlerinde etkin hale getirilmiş, şifre kasası uygulamasıyla birlikte yetkili hesaplar güvence altına alınmıştır. Kullanıcı farkındalık eğitimleri ile birlikte kullanıcı ve şifre yönetiminin önemi SBM çalışanlarına periyodik olarak hatırlatılmaktadır.

What defines a good password?

International standards expect organizations to ensure that their password parameters meet the following minimum requirements for secure password management:

1. Recommended standard password length today is at least 8 characters made up of a combination of upper and lower case letters, numbers and special characters.
2. User accounts are created using a default password. After initial login by the user this password has to be changed.
3. All passwords must be saved using the one-way encryption method.
4. Access logs on the verification server should be monitored closely.
5. Passwords should never be shown explicitly on the screen and should be masked using special characters such as stars.
6. Password history should be kept and the users should be prevented from using a certain password for prolonged periods of time.
7. A password validity period should be defined (Recommended periods are minimum 60 days for end-user and minimum 30 days for authorized accounts)
8. When the user undertakes no transaction for 14 minutes, screensaver should automatically start and prevent access.
9. User accounts should be blocked upon 3 consecutive incorrect password entries and the user should refer to the system administrator in order regain access to the system.

At Insurance Information and Monitoring Center (SBM), which meets all Information Security Management System standards, Access Management policies have been activated for all application and system accesses and authorized accounts have been secured with the password vault application. With user awareness trainings, SBM employees are being reminded about the importance of user and password management on a regular basis.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ YÖNETİŞİM ÇERÇEVESİ: COBIT

INFORMATION TECHNOLOGIES GOVERNANCE FRAMEWORK: COBIT

Bilgi ve İlgili Teknolojiler İçin Kontrol Hedefleri (COBIT) ve ITGI tarafından 1996 yılında geliştirilmiş, Bilgi Teknolojileri Yönetimi için en iyi uygulamalar kümesidir. COBIT yöneticilere, denetçilere ve Bilgi Teknolojileri (BT) kullanıcılarına iş hedeflerinin bilgi işlem hedeflerine dönüşümünü, bu hedeflere ulaşmak için gerekli kaynakları ve gerçekleştirilen süreçleri bir araya getirirken, aynı zamanda bilgi teknolojileri altyapılarını da etkin kullanmayı sağlar.

Özge Öz
Kalite ve Bilgi Güvenliği Müdürlüğü
Quality and Information Security Directorate

Daha açık belirtmek gerekirse COBIT, kurumların iş hedefleri doğrultusunda hizmet sağlamak amacıyla Bilgi Teknolojileri kaynaklarının kullanımını amaçlar ve verilen hizmetlerin istenilen kalite, güvenik ve hukuksal ihtiyaçlara cevap vermesini temin eder.

Kontrol esaslı bir yönetişim çerçevesi sunan COBIT, gelişen teknoloji ve yeni ihtiyaçlar dahilinde kontrol hedeflerini belirli sürelerde yayınlandığı günden beri belirli sürelerde güncellenmektedir. Son versiyonu olan COBIT 5.0 ülkemizde yaygın şekilde uygulanmasa da, 4.1 versiyonu finans sektörü başta olmak üzere, gerçek anlamda BT süreçlerini strateji hedefleri arasına yerleştirmiş kurumsal veya kurumsallaşma hedefinde olan şirketlerde uygulanmaktadır.

It is the best practices cluster for Information Technologies Management developed by COBIT (Governance, Control and Assurance for Information and Related Technology) and ITGI in 1996. COBIT offers the process for transformation of business goals into information technology goals, the resources required to meet these goals and the processes realized and also helps them use information technology infrastructure more effectively.

To put it more clearly, COBIT aims the use of information technology resources with the goal of providing services to organizations in line with their business goals and ensures that the services provided meet quality, safety and legal requirements.

Offering a control-based governance framework, COBIT has been updating at regular intervals since it was launched, its control targets in line with developing technologies and new requirements. Even though its latest version COBIT 5.0 is not very common in our country, version 4.1 of Cobit is being actively implemented by companies mainly in the financial sector, which are institutionalized or aim to institutionalize and have placed IT processes among their strategic goals.

COBIT Olgunluk Modeli

COBIT yönetişim çerçevesi uygulanan kurumların yetkinlik seviyesini belirlemek amacıyla her süreç için 0 ile 5 arasında bir olgunluk seviyesi ölçütü vardır:

0- Sürecin olmadığı
1- Standart bir sürecin işletilmediği

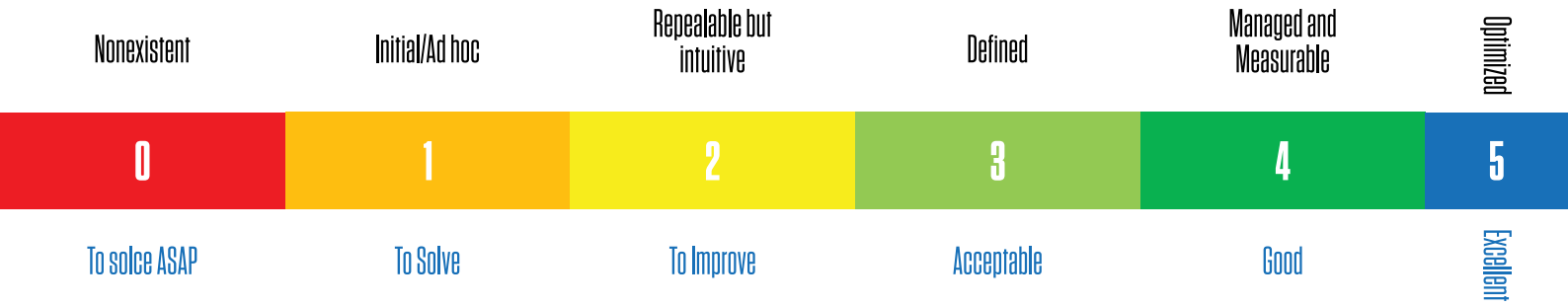
COBIT
GOVERNANCE, CONTROL *and* ASSURANCE *for* INFORMATION *and* RELATED TECHNOLOGY

COBIT Moturity Model

With the goal of determining the competency levels of organizations that implement COBIT governance framework, a maturity level measure ranging from 0 to 5 for each process is used:

2- Kontroller belirlenmiş ancak dokümante edilmemiş, süreçler kişi bağımlı olarak işletilmekte
3- Kontroller belirlenmiş ve dokümante edilmiş, operasyon etkinlik seviyesi ölçülmekte ancak değerlendirme yöntemi dokümante edilmemiş
4- Birçok süreçte etkin iç kontrol ve risk yönetimi işletilmekte, değerlendirme yöntemi dokümante edilmiş
5- Tüm kurumda tüm süreçleri kapsayacak kontrol mekanizmaları sağlanmış ve süreklilik arz etmekte, kontroller takip edilmekte, kontrol değerlendirmeleri, öz değerlendirme, açıklık (gap) ve kök neden analizlerini kapsayacak şekilde tasarlanmış.

0- No process
1- No standard process is run
2- Controls are defined but not documented, processes are run in an individual-dependent manner
3- Controls are defined and documented, operational effectiveness level is measured but the assessment method is not documented.
4- Effective internal control and risk management are implemented for most processes, assessment method is documented.
5- Control mechanisms that cover all processes throughout the organization have been created and are used on a continuous basis, controls are followed up and control assessments have been designed in a manner to cover self-assessment, gap and root-source analyses.



RACI Tablosu

Operasyonel mükemmelliğin sağlanması amacıyla işletmelerde süreçlerin tanımlanması, ölçülmesi, analiz edilmesi, iyileştirilmesi ve kontrolü için stratejik yaklaşımın tesis edildiği kalite uygulamalarında olduğu gibi COBIT'te de rol ve sorumlulukların ayrılmış olması esastır.

COBIT yönetişim çerçevesinde RACI tablosunun her bir süreç için oluşturulması beklenmektedir:

- (R) Responsible (Yetkili)
- (A) Accountable (Sorumlu)
- (C) Consulted (Danışılan)
- (I) Informed (Bilgilendirilen)

COBIT 4.1

COBIT 4.1 versiyonu kontrolleri 4 ana süreç ve bunlara bağlı 34 alt süreçle değerlendirilmektedir. 4 ana süreç tanımı ve alt süreçleri ise şu şekildedir:

RACI Table

As it is the case with quality practices where strategic approach is established to define, measure, analyze, improve and control processes in order to ensure operational excellence, main principle is separation of roles and responsibilities with COBIT as well.

As part of the COBIT governance framework, RACI table is expected to be created for each process:

- (R) Responsible
- (A) Accountable
- (C) Consulted
- (I) Informed

COBIT 4.1

COBIT version 4.1 controls are assessed using 4 main processes and 34 related sub-processes. Definition of the 4 main processes and their sub-processes are as follows:

1. Planlama & Organizasyon; kurumun hedeflerine ulaşması için BT kullanımını,

PO1- Stratejik BT Planlanının Tanımlanması
PO2- Bilgi Mimarisinin Tanımlanması
PO3- Teknolojik Yönün Belirlenmesi
PO4- BT Süreç, Organizasyon ve İlişkilerinin Belirlenmesi
PO5- BT Yatırımlarının Yönetilmesi
PO6- Yönetim Hedef ve Yönün Tanımlanması
PO7- BT İnsan Kaynağının Yönetilmesi
PO8- Kalite Yönetimi
PO9- BT Risklerinin Değerlendirilmesi ve Yönetimi
PO10- Projelerin Yönetilmesi

1. Planning & Organization; defines IT use for reaching organization's goals,

PO1- Defining strategic IT Plans
PO2- Defining Information Architecture
PO3- Setting the technological direction
PO4- Determining IT Process, Organization and Relations
PO5- Management of IT Investments
PO6- Defining Management Goal and Direction
PO7- Management of IT Human Resources
PO8- Quality Management
PO9- Assessment and Management of IT Risks
PO10- Project Management

2. Tedarik & Uygulama; BT gereksinimlerini belirlemeyi, tedarik etmeyi,

AI1- Otomasyon Çözümlerinin Belirlenmesi
AI2- Uygulama Yazılımlarının Tedarik Edilmesi ve Bakımı
AI3- Teknoloji Altyapısının Tedarik Edilmesi ve Bakımı
AI4- İş ve Kullanımın Etkin Kılınması

2. Procurement & Implementation; defines determining, and procurement of IT requirements,

AI1- Determining Automation Solutions
AI2- Procurement of Application Software and their Maintenance
AI3- Procurement of Technological Infrastructure and its Maintenance

AI5- BT Kaynaklarının Sağlanması
AI6- Değişiklik Yönetimi
AI7- Çözüm ve Değişikliklerin Kurulması ve Kabul Edilmesi

3. Hizmet & Destek Sunumu; BT sistemlerinin etkin yönetimini sağlayan destek süreçlerini

DS1- Hizmet Düzeyi Belirleme ve Yönetimi
DS2- Üçüncü Parti Hizmet Yönetimi
DS3- Performans ve Kapasite Yönetimi
DS4- Hizmet Sürekliliğinin Sağlanması
DS5- Sistem Güvenliğinin Sağlanması
DS6- Yatırımların Belirlenmesi ve Bütçelenmesi
DS7- Kullanıcı Eğitimi
DS8- Kullanıcı Eğitimleri ve Danışmanlık
DS9- Konfigürasyon Yönetimi
DS10- Problem ve Olay Yönetimi
DS11- Veri Yönetimi
DS12- Fiziksel Çevre Yönetimi
DS13- Operasyon Yönetimi

4. İzleme & Değerlendirme; BT sistemlerinin iş amaçları ve kontrol süreçlerinin iç ve dış denetçiler tarafından değerlendirilmesini

ME1- Süreç İzleme
ME2- İç Kontrolün İzlenmesi ve Değerlendirilmesi
ME3- Yasal Mevzuat ve Yönetmeliklerle Uyumun Sağlanması
ME4- Bilgi Teknolojileri Yönetişiminin Sağlanması

AI4- Ensuring effectiveness of business and utilization
AI5- Provision of IT Resources
AI6- Change Management
AI7- Setting up and Acceptance of Solution and Changes

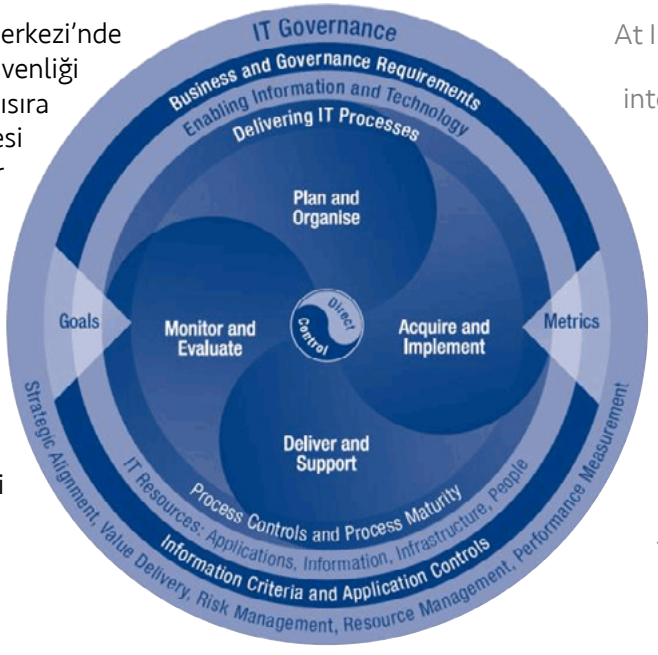
3. Providing Service & Support; defines support processes that ensure effective management of IT systems

DS1- Setting and Managing Service Level
DS2- Third Party Service Management
DS3- Performance and Capacity Management
DS4- Ensuring Service Continuity
DS5- Ensuring System Security
DS6- Determining Investments and Budget Creation for Investments
DS7- User Training
DS8- User Training and Consultancy
DS9- Configuration Management
DS10- Problem and Incident Management
DS11- Data Management
DS12- Physical Environment Management
DS13- Operations Management

4. Monitoring & Assessment; defines the process by which the business goals and control processes of IT systems are assessed by internal and external auditors

ME1- Process Monitoring
ME2- Monitoring and Assessment of Internal Control
ME3- Ensuring Compliance with the relevant Legislation and Bylaws
ME4- Ensuring Information Technology Governance

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nde (SBM), ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'nin yanısıra COBIT yönetişim çerçevesi esas alınarak iç süreçler oluşturulmuştur. Düzenli olarak bağımsız dış denetimlerle de bu sürecin olgunluğu sürekli olarak takip edilmekte ve tespit edilen iyileştirme alanları dikkate alınarak SBM'deki BT süreçlerinin kalitesi artırılmaktadır.



At Insurance Information and Monitoring Center (SBM), internal processes have been created based on COBIT governance framework as well as on ISO 27001 Information Security Management System. In addition, maturity level of this process is being monitored on a regular basis using independent external audits and quality of IT processes at SBM are being improved by taking into account the areas of improvement determined.

KASKO İLE TRAFİK SİGORTASI ARASINDAKİ FARK NEDİR?

WHAT IS THE DIFFERENCE BETWEEN CASCO INSURANCE AND MOTOR THIRD PART LIABILITY INSURANCE (MTPI)?

KASKO
CASCO INSURANCE

Kendi aracınıza **gelen maddi zararları teminat altına alır.**

Provides insurance coverage for **material damage to your own vehicle.**

Yaptırılması **isteğe bağlıdır.**
It is **optional.**

Kasko sigortasında sigorta bedeli aracınızın **rayiç bedelidir.**

In comprehensive coverage, insurance amount is the **current market value** of your vehicle.

TRAFİK SİGORTASI
MOTOR THIRD PARTY LIABILITY

Trafik sigortası, **sadece** üçüncü kişilere **verilen zararları karşılar.**

Liability insurance provides coverage only for **damages to third parties.**

Yaptırılması **zorunludur**. Trafik sigortası bulunmayan araçlar trafikten çekilir.

It is **mandatory**. Vehicles without liability insurance would be disqualified.

Trafik sigortasının **limitlerini her yıl devlet belirler** ve sabittir.

Liability insurance **limits are set by the state** annually and limits are constant.

TEST METRİKLERİ VE KPI DEĞERLERİ

TEST METRICS AND KPI VALUES

Ölçmeye dayalı yazılım metrikleri ve yazılımda kalite kavramları, bilişim dünyası için son yıllarda üzerinde en çok çalışılan konular haline gelmiştir. Yapılan çalışmalar sonucunda yazılım metriklerinin doğrudan kalite ile ilişkili olduğu gözlemlenmiştir.

Test takımlarından gelen önemli bilgilerden biri test çalışmalarının ilerleme raporu ve proje geliştirme görevlerinin test durumlarıdır. Bu bilgiler; grafik, çizelge ve dashboardlarla ifade edilen Metrik ve KPI (Key Performance Indicator - Anahtar Performans Göstergesi) bilgilerini içeren raporlamalarla ifade edilir.

Metrikler; ölçüm, karşılaştırma veya performans takip için kullanılan nicel değerlendirme ölçümleri veya parametrelerdir. Yazılım metrikleri ise bir yazılım veya spesifik bir bölümünün belirli özelliklerinin ölçülmesidir.

KPI değerleri; organizasyonun kendince belirlemiş olduğu kritik stratejik hedeflere veya amaca ulaşmadaki durumu göstermek için tanımlanmış ölçümlerdir. Bu değerler metriklerin kombinasyonu veya birleşimleri ile birlikte hesaplanabilir. Aynı zamanda organizasyonun uzun dönem hedeflerine ulaşmada ne kadar başarılı olduğunun tanımlanmasına ve alınan sonuçlara göre hedeflerin gözden geçirilmesine de yardımcı olur.

Test ekiplerinin ürettiği önemli bilgilerden birisi test süreçlerinin ilerleme miktarı ve projenin geliştirme görevlerinin durumlarıdır. Bu tip bir veri test eforlarının şu andaki gelişimini göstererek geçmiş ile karşılaştırma ve gelecekteki projeler için karşılaştırma verileri sunar. Bu veriler organizasyon içerisindeki grup ve kişilerin kendi aktivitelerini düzenlemesi ve karar alma faaliyetleri için önem arz etmektedir.

Yazılım geliştirme yaşam döngüsünden çıkan bu doğru, güvenli ve tutarlı veriler ile organizasyonların karar verme mekanizmalarının kalitesinin artması sağlanmaktadır.

Concepts of measurement-based software metrics and quality of software have entered among the topics of highest interest for the IT world in recent years. Studies have shown that software metrics are directly correlated with quality.

Among the most important information received from test teams are progress reports of tests and test status of project development tasks. This information is expressed by reports that contain Metrics and KPI (Key Performance Indicator) information shown with graphs, charts and dashboards.

Metrics are quantitative assessment measurements or parameters that are used to monitor measurements, comparisons or performance. On the other hand, software metrics are related to measurement of certain features of software or its specific section.

KPI values are measurements defined to show progress with regard to attainment of critical strategic targets set by the organization or attainment of certain goals. These values can be calculated by using a combination of metrics. It also helps in defining how successful the organization has been in reaching long-term goals and in reviewing targets based on outcomes achieved.

One of the important data generated by test teams is related to level of progress of test processes and the status of project development tasks. This type of data allows the user to make comparisons with historical data by demonstrating the current progress of test efforts and offers data from comparisons with future projects. These data are important in terms of allowing the groups and individuals in the organization to organize their own activities and in terms of decision-making actions. These correct, reliable and consistent data that result from the software development lifecycle help improve the quality of decision-making mechanism of the organizations.

Metrik Nedir?

Metrik; yazılım süreçleri, projeleri ve ürünlerini karşılaştırmak için kullanılan bir veya birden fazla ölçütün kombinasyonudur. Metrikler organizasyonun geçmişteki projelerinden türetilir. Bu değerler projelerin, organizasyonun hedeflerine veya KPI'larında temel teşkil etmesi için kullanılır.

What is Metric?

A metric is a combination of one or more measurements that are used to compare software processes, projects and products. Metrics are generated from the past projects of the organization. These values are used to ensure that projects serve as a basis for the organization's targets or KPIs.

SBM Test Ekibi
SBM Test Team

Test ve Kalite Süreçlerinde Metrik İhtiyacı

- Test durumu ve kalitesini belirlemek için kullanılır.
- Release için gerekli olan süreyi hesaplamak için kullanılır.
- Defectleri fixlemek için gerekli süreleri hesaplamak için kullanılır.
- Defectlerin yazılım modüllerine göre dağılımının belirlenerek son kullanıcıya yansımasının etki analizi çıkartılıp projede çalışılan alanın kapsamı belirlenmeye çalışılır.

Need For Metrics In Test And Quality Processes

- They are used to determine test status and quality
- They are used to calculate the period required for release
- They are used to calculate the periods required to fix the defects
- Distribution of defects over software modules are determined and an impact analysis regarding how defects are reflected to final users is carried out to determine the scope of the project

METRİKLERİN FAYDALARI
BENEFITS OF METRICS

Yazılım Test Süreçleri

Yazılım Test Süreci ISTQB standartlarına göre 5'e ayrılır:

1. **Planlama ve Kontrol:** Proje ile alakalı olarak yapılacak testlerin kapsamı, riskleri ve stratejisi belirlenerek proje takvimi oluşturulur.
2. **Analiz ve Dizayn:** Proje süresince gerçekleştirilecek olan testlerin gerekleri toplanarak test senaryoları oluşturulur.
3. **Test Uygulama ve Yürütme:** Test aktivitelerinin belirlenen plan, strateji ve senaryolara göre gerçekleştirildiği safhadır.
4. **Raporlama ve Çıkış kriterleri:** İlk fazda belirlenen proje risklerine göre çıkış kriterlerinin belirlenerek raporlandığı bölümdür.
5. **Test Kapanış Aktiviteleri:** Tüm test aktivitelerinin tamamlandığı fazdır.

Software Test Processes

According to ISTQB standards, Software Testing Process is divided into 5 phases:

1. **Planning and control:** A project calendar is created by determining the scope, risks and strategies of tests to be carried out in relation to the project.
2. **Analysis and Design:** The requirements of the tests to be carried out during the project are determined and test scenarios are created
3. **Test Execution:** This is the phase during which test activities are carried out in line with a plan, strategy and scenarios
4. **Reporting and Exit Criteria:** This is the phase whereby exit criteria are determined and reported based on the project risks determined in the first phase
5. **Test closing activities:** This is the phase during which all test activities are completed

Test Analiz ve Dizayn Fazında Metrikler

1- Yazılım Gerekleri Kararlılık İndeksi

Yazılım gereklerinin SDLC sürecindeki stabilliğini ve etkisini gösterir. Proje başından sonuna kadar gerekler (gereksinim mi?) üzerinde meydana gelen değişimler takip edilir. Gereklerin silinmesi, güncellenmesi veya eklenmesi metriğe etki eder. Tüm proje gerekleri üzerinde ölçüm yapılmasına dikkat edilmelidir.

2- Yazılım Gereği Zayıflık İndeksi

Başlangıçta belirlenen proje gereklerine sonradan ne kadar yazılım gereği eklendiğini ve bunun toplam gereğe olan oranını verir. Proje ekibinin proje başlangıcında ortaya çıkan gereklerden ne kadarını kaçırdığını, proje hedeflerinin ne kadar değiştiğini ve yazılan gereklerin ne kadar etkin yazıldığını gösterir.

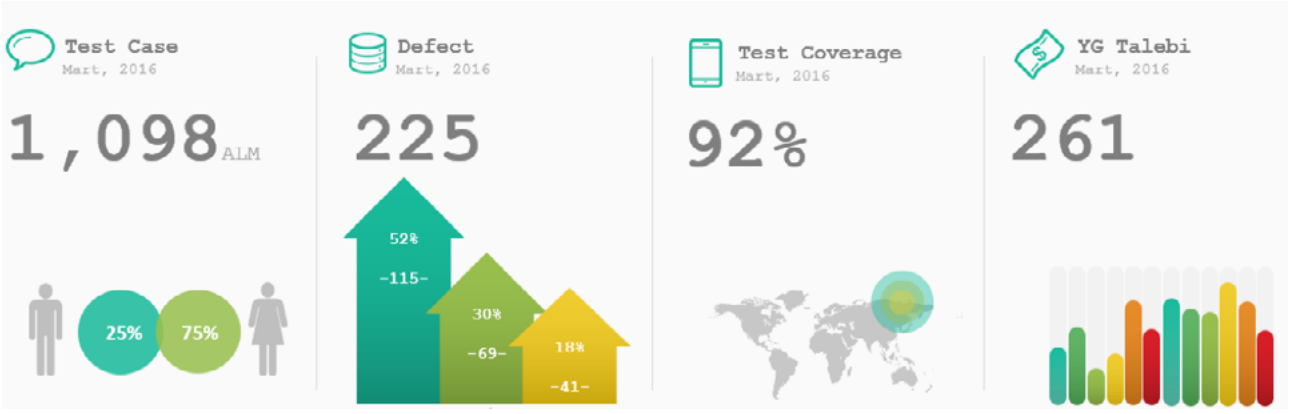
Metrics In Test Analysis And Design Phase

1- Software Requirements Determination Index

It shows the stability and effect of software requirements in the SDLC process. Changes in requirements that take place from the start until the end of the project are monitored. Deletion, updating or addition of requirements would influence the metrics. One should be pay attention to making measurements on all project requirements.

2- Software Requirement Weakness Index

It gives information as to how many new software requirements have been added to project requirements determined at the project onset and its ratio to total number of requirements. It shows how much the project team deviated from the requirements determined at project onset, how much the project goals have changed and how effectively the requirements have been written.



3- Test Senaryosu Hazırlama Eforu

Test Dizayn safhasında test senaryosu yazmak için ayrılan efora karşılık ne kadar senaryo yazıldığına dair bir oran verir. Bu oran ile benzer projeler için test senaryosu yazma verimi ortaya çıkar. Aynı zamanda personel bazlı olarak verimler karşılaştırılarak gerekli aksiyonlar alınabilir. Test senaryosu değeri hem manuel test senaryosu hem de otomasyon scripti olarak değerlendirilebilir.

3- Efforts for preparing the test scenario

This provides a ratio of the amount of scenario created to the amount of effort spent to write a test scenario during the test phase. This ratio would provide ideas as to the test scenario writing efficiency for similar projects. In addition, required actions can be taken by comparing efficiencies on personnel basis. Test scenario value can be utilized both as manual test scenario and as automation script.

4- Test Dizayn Kapsamı İndeksi

Yazılım gereklerine karşılık olarak yazılan test senaryolarının, gerekleri kapsama oranı metriğine verilen isimdir. Bu oran proje için oldukça kritik bir önem arz etmektedir. Dizayn edilen test senaryolarının tüm yazılım gereklerini kapsıyor olması beklenir. Test dizayn safhasının ne kadar kaliteli olduğunu gösterir. Test dizayn safhasında ölçümlenmelidir.

4- Test Design Concept Index

This is the name given to the metrics for the ratio by which the test scenarios written for software requirements meet the requirements. This ratio is critically important for the project. Test scenarios designed are expected to meet all software requirements. It shows the level of quality of test design phase. It should be measured in test design phase.

Test Uygulama ve Yürütme Fazında Metrikler

1- Test Verimi İndeksi

Fonksiyonel testler sonucunda ortaya çıkan defectlerin tamamının test uygulama ve yürütme fazında tespit edilmesi ve bu faz içerisinde fixlenerek son kullanıcıya yansımaması beklenir. Bu oranın sonucu test ekibinin verimini ifade eden kriterlerden bir tanesidir. Test verimi indeksi düşük çıkan ekiplerin gerekli aksiyonları alarak bu oranın %100' e yakın seviyelere çıkarması test verimi açısından büyük önem arz etmektedir.

Metrics In Test Execution Phase

1- Test Efficiency Index

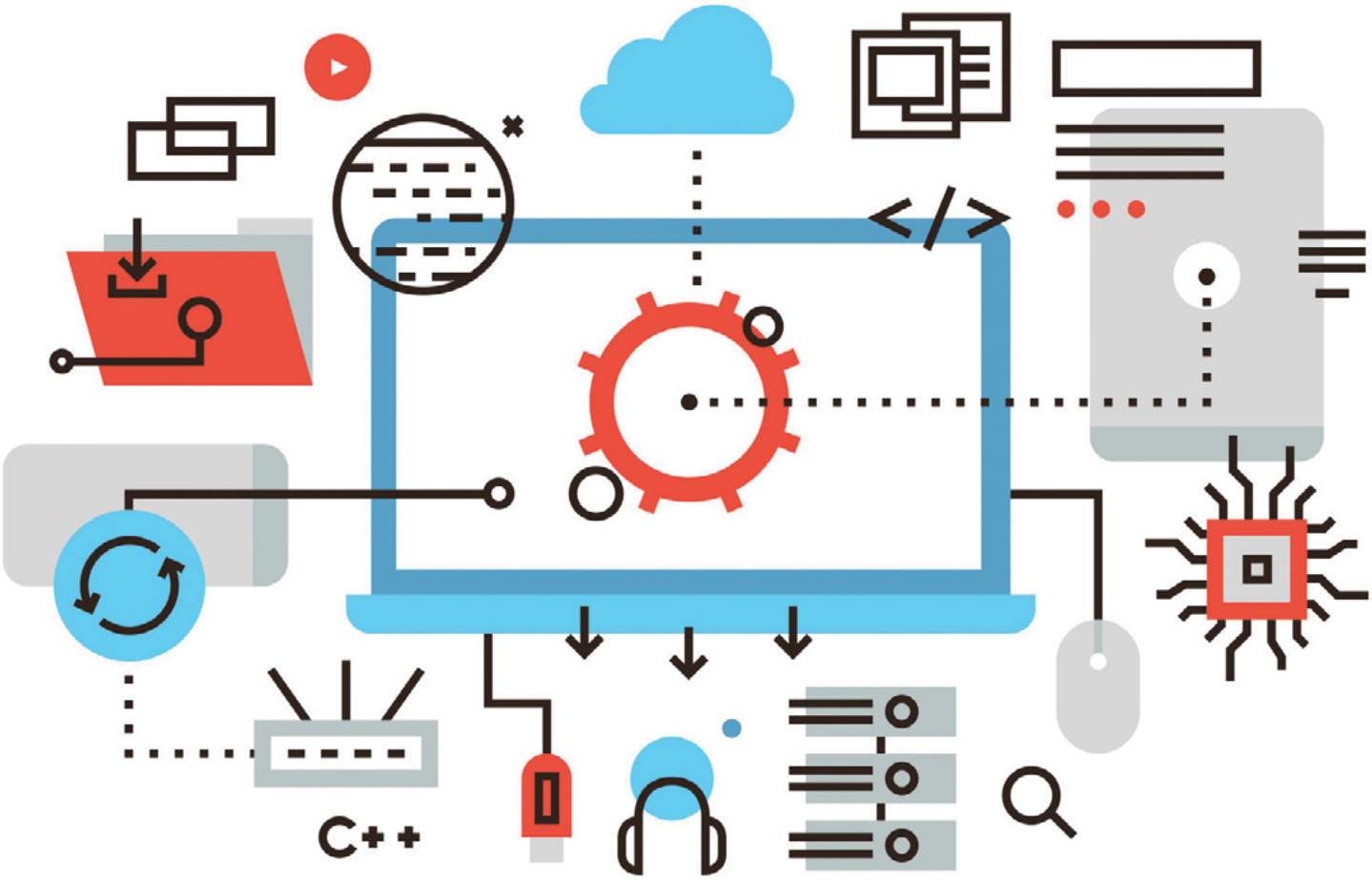
All of the defects that are found as a result of functional tests are expected to be determined in test execution phase and to be reflected to final user by being fixed in this phase. The outcome of this ratio is one of the criteria that express the efficiency of the test team. It is crucial in terms of test efficiency that teams with low test efficiency take necessary action to increase this ratio to around 100%.

2- Test Senaryosu Çalıştırma Durumu

Test sürecinin ne durumda olduğunun kontrolü için belirli noktalarda durum raporları yayınlanmalıdır. Bu raporda kullanılan metriklerden biride Test Senaryosu Çalıştırma Durumu'dur. Bu metrikle çalıştırılan test senaryosu adedinin genele olan oranı ile ilerleme durumu görülebilmektedir.

2- Test Scenario Execution Status

Status reports should be published at certain points in order to check the status of the test process. One of the metrics used in this report is the Test Scenario Execution Status. With the ratio of the number of test scenarios executed using this metric to the total number of test scenarios, it is possible to see the progress.



3- Test Senaryosu Çalıştırma Eforu

Test uygulama safhasında test senaryosu çalıştırmak için ayrılan efora karşılık ne kadar senaryo çalıştırıldığına dair bir oran verir. Bu oran ile benzer projeler için test senaryosu çalıştırılma verimi ortaya çıkar. Aynı zamanda personel bazlı olarak verimler karşılaştırılarak gerekli aksiyonlar alınabilir. Test senaryosu değeri hem manuel test senaryosu hemde otomasyon scripti olarak değerlendirilebilir.

3- Test Scenario Execution Effort

This gives a ratio related to number of scenarios executed with the effort spared to execute test scenarios during the test execution phase. This ratio gives the efficiency for test scenario execution for similar projects. It also allows efficiency comparisons on the basis of personnel in order to take necessary actions. Test scenario value can be utilized both as a manual test scenario and an automation script.

4- Hata Bulma İndeksi

Senaryo başına tespit edilen defect oranını gösterir. Yazılan test senaryolarının defect bulmada ne kadar etkili olduğunun bir göstergesidir. Bu oranın yüksekliği yazılan senaryoların verimli olduğuna bir işarettir. Düşük olmasından ziyade "0" olmamasına dikkat edilmelidir.

5- Defect Çözüm Kalitesi

Development ekipleri tarafından çözüme ulaştırılan hata çözümlerinin kalitelerinin ölçülmesi ekiplerin çözüm kalitesi ile alakalı önemli bir kriterdir. Şayet ekiplerin yeni geliştirdikleri kodlardan ötürü yeni yeni hatalar meydana geliyor ise veya çözüldü olarak işaretlenen bir hata çözülmemişse proje ekibinin geneline yansıyan bir efor kaybı olduğu aşikardır.

6- Defect Kaçak Yüzdesi

Yapılan testlerde bulunması gereken defectlerin kullanıcı kabul testlerinde tespit edilmesi istenmeyen bir durumdur. Bu defectlerin hangi fazda gözden kaçtığını bulmak için bu istatistik kullanılmaktadır. Aynı ekip tarafından test işlemleri gerçekleştirilecek bir sonraki proje testlerinde Defect Kaçak Yüzdesi yüksek olan fazlar için ekstradan dikkat gösterilmelidir.

4- Defect Determination Index

It shows the defect ratio per scenario. It is an indicator of how effective the test scenarios written are in finding defects. The high level of this ratio is an indicator of high efficiency of the scenarios written. Care should be taken to ensure that it is not "0" rather than to ensure that it is not low.

5- Defect Resolving Quality

Measurement of the quality of defect solutions that are created by development teams is an important criterion regarding the defect resolving quality of the teams. However, in case new errors are observed as a result of the codes developed by the teams, or in case an error marked as resolved is not actually resolved, it is clear that there is a loss of effort reflected to the project team as a whole.

6- Missed Defect Percentage

It an undesired situation that the defects that should be detected during tests are detected during user acceptance tests. This statistics is used to determine the phase during which these defects are missed. Extra attention should be paid for phases with high Missed Defect Percentages in subsequent project tests that will be carried out by the same team.

SBM HR OLARAK HEDEFİMİZ "EN İYİ İŞVEREN OLMAK"

OUR GOAL AS SBM HR IS TO BECOME "THE BEST EMPLOYER"

En iyi işveren nasıl olunur?

Great Place to Work Firması tarafından 50 ülke, 7000 işletme ve 12 milyon çalışan ile yürütülen kapsamlı ve deneysel araştırmalar neticesinde, "En İyi İşveren Olabilmenin 5 Temel Unsuru" belirlendi.

Mükemmel Bir İş Yeri?

- Çalışanların yöneticilerine **Güvendiği**
- Yaptıkları işten **Gurur Duyduğu**
- Birlikte çalıştığı insanlardan **Keyif Aldığı** iş yeridir.

How do you become the best employer?

The comprehensive an experimental series of research conducted by Great Place to Work Company with 12 million employees at 7000 companies in 50 countries, determined the "5 Major Criteria for being a Good Employer".

A perfect workplace?

- Where employees **trust** their managers
- Where employees **are proud** of their work
- Where employees **enjoy** working with their co-workers.

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'ne (SBM) yeni katılacak arkadaşlarımız, görüşmeler sonrası teknik ve kişilik testlerini tamamlarlar. Sonrasında İnsan Kaynakları ve Merkez Müdürümüzün Oryantasyon Programı'na katılırlar. 3 aylık periyotlarla Merkez Müdürümüz, çalışanlarımız ile bir araya gelmekte ve onlardan SBM'li olmak hakkında geri bildirimler almaktadır.

Our new potential colleagues who will join Insurance Information and Monitoring Center (SBM) go through technical and personality tests after interviews. After that, they join the orientation program led by the Human Resources Department and our Managing Director. Our Managing Director meets up with our employees every three months and receives feedback from them about being a SBM employee.

ÇALIŞANLARIMIZIN PERSPEKTİFİNDEN SBM
SBM FROM THE PERSPECTIVE OF OUR EMPLOYEES

2016 Çalışan Memnuniyeti Anketi

Great Place to Work olma yolunda hedeflerimizi belirledik. En İyi İş Veren Olmanın 5 Temel Esası: Saygı, Güvenilirlik, Hakkaniyet, Takım Ruhu ve Gurur olan bileşenlerin SBM'deki karşılığını öğrenebilmek için her yıl Çalışan Memnuniyeti Anketi yapıyoruz. 2016 yılı Çalışan Memnuniyet Anketi'nde Genel Memnuniyet oranı %90 olarak çıktı.

- 97 — Çalışma arkadaşları iş birliği yapar
  Co-workers cooperate
- 92 — Yöneticiler çalışanlara değer verir
  Managers value their employees
- 87 — Çalışanın fikirlerine değer verilir
  Employee ideas are valued
- 70 — İş planları iş/aile dengesine uygundur
  Work plans satisfy the work/family balance
- 75 — Kişisel gelişim ve kariyer fırsatı
  Opportunity for Personal development and career development

En İyi İşveren olmanın temeli güvene dayanmaktadır. Hedeflerin net olması, takım çalışması ve elinden gelenin en iyisini yapmak, kurum içinde güvenilir bir çalışma ortamını oluşturan temel etkenlerdir. SBM HR olarak çalışanlarımızın kariyer hedeflerine, eğitim olanaklarına ve sosyal bir ortamda konforlu çalışabilmelerine odaklanıyoruz.

SBM Çalışanları Kariyer Planı

En İyi İş Veren olmanın gereklerinden biri de çalışanların geleceklerini şekillendirebilecekleri güven ortamının kendilerine sunulmasıdır. Görev tanımlarının ve terfi koşullarının belirlenmiş olması, kariyer yönetiminin temel unsurlarıdır. Çalışanlarımızla, işe başlamalarından itibaren kariyer hedeflerinin gösterecekleri performans doğrultusunda nasıl şekilleneceği paylaşılmaktadır.

2016 Employee Satisfaction Survey

We've set our targets for reaching our goal of being a Great Place to Work. Every year we conduct an Employee Satisfaction Survey to find out the reflections of 5 major requirements of being the Best Employee, which are respect, credibility, fairness, pride and team spirit. General level of satisfaction as determined by the 2016 Employee Satisfaction Survey has been 90%.

- 73 — Görevin geliştirici sorumluluklar taşıması
  Position carries responsibilities that foster personal development
- 84 — İşim bana kişisel başarı hissi veriyor
  My job gives me a sense of personal achievement
- 90 — SBM Çalışanı olmaktan mutluyum
  I am happy to be a SBM employee
- 80 — İş sorumluluklarımı kesin olarak biliyorum
  I know exactly what my job responsibilities are
- 75 — Şirketimi arkadaşlarıma tavsiye ederim
  I would recommend my company to my friends

Trust is the foundation of being the Best Employer. Having clear goals, teamwork and doing one's best are major factors that help create a reliable work environment inside the organization. As SBM HR, we focus on career goals of our employees, training opportunities we provide for them and on ensuring a comfortable and social work environment.

Career Plans Of SBM Employees

One of the requirements of becoming the Best Employer is being able to provide to the employees, an atmosphere of confidence that would allow employees to shape their future. Having clearly defined job descriptions and promotion conditions are the major aspects of effective career management. Starting from their first day at the job, we share information with our employees as to how their career goals would be shaped in line with their performance.

Hedefimiz Tüm Çalışanlarımızın Teknik ve Kişisel Gelişim Eğitimlerine Katılmasıdır

İnsan Kaynakları olarak tüm çalışanlarımız için eğitim planlamaları yapıyoruz. Çalışanlarımızın iş becerilerini geliştirmeleri için bir teknik bir de kişisel gelişim olarak iki eğitim planı hazırlıyoruz.

Our Goal Is To Ensure That All Our Employees Join Technical and Personal Development Trainings

As Human Resources department we make training planning for al our employees. We prepare two main training plans, namely technical and personal development training plans, to help our employees improve their work skills.

YILLARA GÖRE EĞİTİME KATILAN PERSONEL YÜZDESİ

PERCENTAGE OF PERSONNEL THAT HAVE JOINED TRAININGS

SBM Sosyal İle Çalışanlarımızla Temas Halindeyiz

SBM Sosyal ile çalışanlarımız ,sigorta sektörü ve kurum hakkında haberleri takip etmektedirler; İnsan Kaynakları (HR) duyurularından haberdar olmakta, kendi fikirlerini paylaşmaktadırlar. SBM Sosyal'de izin ve fazla mesailer takip edilebilmekte, çalışanlarımız için anketler düzenlenmekte, organizasyonlar yapılmakta ve güzel anılar paylaşılmaktadır. İnsan Kaynakları ekibi olarak çalışanlarımız ile sosyal ortamlarda da bir arada olabilmeyi amaçladığımız bu platformu etkili bir şekilde kullanarak "En İyi İşveren" kültürünü oluşturmayı hedefliyoruz.

We Are In Touch With Our Employees Via SBM Social

SBM Social allows employees to follow the latest news about the insurance industry and the organization itself, to learn about announcements of the Human Resources Department (HR) and share their own ideas. Via SBM Social, leaves and overtime are monitored, employee surveys are conducted, events are organized and good memories are shared. As the HR team we aim to create the "Best Employer" culture by using effectively, this platform which allows us to be together with out employees in social settings as well.

SBM' DE YENİ BİR FONKSİYON; İÇ DENETİM

A NEW FUNCTION AT SBM ; INTERNAL AUDIT

İç denetim, bir kurumun faaliyetlerini geliştirmek ve onlara değer katmak amacını güden bağımsız ve objektif bir güvence ve danışmanlık faaliyetidir.

Dünyada globalleşme, şirketlerdeki büyümelerin beraberinde çeşitlenen ve karmaşıklaşan işlemler, teknoloji alanlarındaki gelişmeler, iflaslar, şirket zararları, finansal raporlamadaki skandallar iç denetimin önemini arttırmıştır.

Aslıhan Sarıoğlu
İç Denetim Müdürlüğü
Internal Audit Directorate

Internal audit is an independent and objective assurance and consultancy activity carried out with the goal of improving an organization's activities and adding value to them.

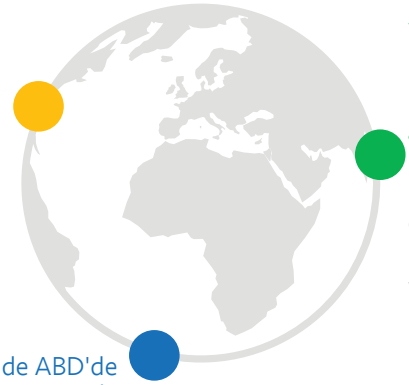
Increasing globalization, operations and transactions that have become further complicated and diversified as a result of growth, technological advancements, bankruptcies, company losses and scandals related to financial reporting have all increased the importance of internal audit.

DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE İÇ DENETİM' İN TARİHSEL GELİŞİMİ

HISTORICAL EVOLUTION OF INTERNAL AUDIT IN TURKEY AND THE WORLD

1940'lı yıllarda özel sektörde uygulanmaya başlandı.

First adopted in private sector in 1940s.



1980'de dış ülkelerde kamu sektöründe gelişmeye başladı.

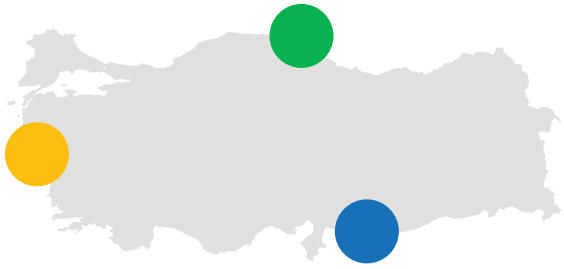
It become more common in public sector starting with 1980s.

1941'de ABD'de Uluslararası İç Denetim Enstitüsü kurulmuştur.

The Institute of Internal Auditors was established in USA in 1941.

2001'de BDDK tarafından bankalarda zorunlu kılındı.

It was made mandatory for banks by BDDK in 2001.



1990'da Türkiye'de uygulanmaya başlandı.

First adopted in Turkey in 1990.

2003'de 5018 sayılı yasa ile kamu kurumlarında zorunlu hale getirildi.

It was made mandatory for state enterprises with the law nr. 5018 in 2003.

Diğer ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de önceleri hata bulmaya odaklanan iç denetim anlayışı, yerini süreçlerde iyileşme ve verimlilik odaklı bir danışmanlık anlayışına bırakarak kurumun amaçlarına ulaşmasında yönetimin en temel yardımcılarından biri haline gelmiştir.

İç Denetim ile klasik teftiş yaklaşımı arasındaki temel farklar aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

The notion of internal audit which was initially focused on finding faults as it was the case in other countries, was later replaced with a notion of consultancy that focuses on improvement in processes and efficiency, thus turning into one of the main support tools for management that help the organization attain its goals.

The main differences between internal audit and traditional notion of inspection are given below.

İÇ DENETİM INTERNAL AUDIT	TEFTİŞ INSPECTION
Sistem ve süreç odaklı Focusing on systems and processes	Şikayet, birey, olay ve işlem odaklı Focusing on complaints, individual, incident and transaction
Hesap verebilirlik Accountability	Hesap sorabilirlik Accountability
Uluslararası standartları var Has international standards	Kurum kültürü var Has corporate culture
Geleceğe odaklı Future oriented	Geçmişe odaklı Past oriented
İyi uygulama örnekleri tekniği The method of best practice examples	Hata örnekleri tekniği The method of incorrect practice examples

SBM' de İç Denetim

SBM İç Denetim Müdürlüğü bünyesinde yürütülen iç denetim faaliyetleri Uluslararası İç Denetim Standartlarına uygun bir şekilde; SBM temel süreçlerinin kanun, yönetmelik, iç prosedürler ve iyi uygulama örnekleri ışığında belirli bir kapsam çerçevesinde denetleyerek ve planlanan aksiyonların takip süreçlerini yerine getirerek yönetime güvence sağlamaktadır.

Ayrıca, belirlenmiş olan bazı önemli süreçler için periyodik **İç Kontrol** çalışmaları ve tüm SBM' yi kapsayan **Risk Değerlendirme** faaliyetleri de İç Denetim Müdürlüğü sorumluluğunda yürütülmektedir. Gerçekleştirilen tüm faaliyetlerin sonuçları Yönetim Komitesi nezdinde raporlanmaktadır.

Internal Audit at SBM

Internal audit operations implemented at SBM ensure assurance for the management by carrying out the tasks of auditing the main processes of SBM in light of relevant laws, bylaws, internal procedures and best practice examples and auditing the processes for following up planned actions, in accordance with International Internal Audit Standards.

Among the other responsibilities of the Directorate of **Internal Audit** are periodical Internal Audits for certain important processes and **Risk Assessment** operations that cover SBM as a whole. Outcomes of all operations are then reported to the Executive Board.

PLANLAMA
PLANNING

SAHA ÇALIŞMASI
FIELD WORK

RAPORLAMA
REPORTING

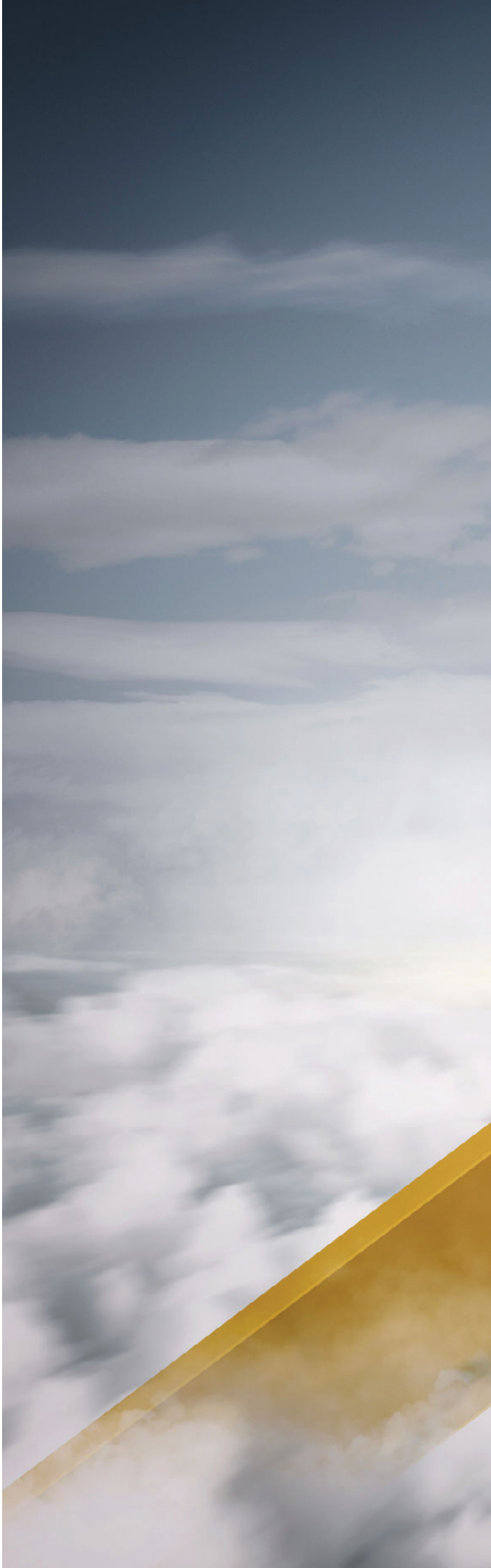
AKSİYON TAKİP
ACTION FOLLOW UP

Gerçekleştirdiğimiz denetimler süreçleri net olan bir sıralamayı takip etmektedir.

Denetim, çalışma programı planlandıktan sonra ilgili birimden talep edilen dokümanlarla saha çalışması ile devam etmektedir. Tespit edilen bulgulara önerilerimizi de ekleyerek üst yönetime denetim raporu olarak sunmaktayız. Denetlenen birimle mutabık kaldığımız bulguları düzeltici aksiyonların alınmasını sağlayarak da kurumumuza katma değer sağlamayı hedeflemekteyiz.

The audits we carry out follow a certain order with clearly defined processes.

After the finalization of the work program, the audit continues with fieldwork carried out based on documents requested from relevant units after completion of the work program. After the fieldwork, we present an audit report to senior management that covers both the findings of the audit and our recommendations. Our goal at the end of the audit is to add value to our organization by ensuring corrective actions are taken with regard to issues determined in consultation with the unit audited.



DENETİM, KONTROL VE RİSK ÇALIŞMALARIMIZLA

WITH OUR AUDIT, CONTROL AND RISK ASSESSMENT PROCESSES

İş birimlerinin dışarıdan bir gözle kendi iş akışlarına daha yukarıdan bakabilmelerine olanak sağladığımıza inanıyoruz.

Yine bu çalışmalarla birimlerin süreçlerinde gerekli kontrol noktalarını oluşturarak amaçları doğrultusunda daha emin adımlar atmalarına ve SBM' de denetim kültürünün oluşmasına katkı sağlamayı hedeflemekteyiz.

We believe that we help business units to zoom out and see the big picture for their own business operations.
We aim to help business units to take more assured steps towards their goals by creating checkpoints in their processes for them and to contribute to the formation of an inspection culture at SBM.

MADEN ÇALIŞANLARI İÇİN POLİÇELERİNİ SORGULAYABİLECEKLERİ EKRAN HİZMETE AÇILDI.

THE SCREEN WHEREBY MINE WORKERS CAN RETRIEVE THEIR POLICIES HAS BEEN LAUNCHED.

Maden ocaklarının koşullarını kontrol altına almak ve maden ocağı çalışanlarını güvence altına almak amacıyla, 6 Şubat 2015 tarihinde yayımlanan 29259 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile "Maden Çalışanları Zorunlu Ferdi Kaza Sigortası (MÇZFKS)" yaptırmak zorunlu hale getirilmiştir.

Maden ocağı çalışanları, işverenleri tarafından poliçelerinin yaptırılıp yaptırılmadığını kimlik no, cilt no, nüfus ili ve doğrum tarihi bilgileri ile merkezimizce hazırlanan ekranlardan kontrol edebileceklerdir.

Sorgulama ekranına, sbm.org.tr web sitesindeki "Sorgulamalar" menüsü altındaki "Maden Poliçe Sorgula" adımından erişilebilmektedir.

With the resolution of council of ministers numbered 29259 released on 6 February 2015, real and legal entities engaging in underground and above ground mining activities and in non-coal undergrounding mining activities, are now obliged to have "Mandatory Personal Accident Insurance (MÇZFKS)" for their personnel.

Mine workers can now confirm weather or not their employer has had a policy arranged for them by entering their ID no, volume no, city of registration and date of birth on the newly launched screen.

The inquiry screen can be accessed via the "Mineworker Policy Inquiry" under "Inquiries" on SBM official website at sbm.org.tr.

TRAFİKTE AZAMİ PRİM SINIRI!

MAXIMUM PREMIUM LIMIT IN MOTOR THIRD PART LIABILITY INSURANCE (MTPI)

Trafik Sigortası prim tutarlarının; sigorta şirketleri mali bünyelerinin güçlendirilmesi, sektörde haksız rekabetin ve sigorta şirketlerinin sigorta yapmaktan kaçınmasının engellenmesi amacıyla aşağıda belirtilen araç gruplarında 28.10.2015 tarihinden itibaren düzenlenen Trafik Sigorta Poliçeleri'nde belirlenen azami primi geçmeyecek şekilde kontrolü SBM tarafından eklenmiştir.

ARAÇ TÜRLERİ	AZAMİ BRÜT PRİM (TL)
Kamyon	**6.000**
Kamyonet	**2.000**
Minibüs	**3.300**
Otobüs (Sürücü dahil 18-30 koltuk)	**5.700**
Otobüs (Sürücü dahil 31 ve üstü koltuk)	**17.700**
Taksi	**5.400**

With the goal of reinforcing the financial structure of the insurance companies, and preventing unfair competition in the sector and preventing insurance companies from refraining from arranging new insurance policies, SBM introduced a control mechanism whereby maximum statutory premium rates are applied for Liability Insurance Policies arranged after 28.10.2015 as shown in the table below.

VEHICLE TYPE	Maximum Gross Premium(TL)
Truck	**6.000**
Pick-up truck	**2.000**
Minibus	**3.300**
Bus (18-30 seats including the driver)	**5.700**
Bus (31 and more seats including the driver)	**17.700**
Taxi	**5.400**

SBM'DEKİ TRAFİK HASAR GEÇMİŞİNİZ DEĞERLİ!

YOUR MTPI CLAIM HISTORY IS IMPORTANT AT SBM!

MEVCUT:

Sigortalıların geçmişten gelen poliçelerindeki hasarsızlık indirimlerini, yeni aldıkları araca ancak beyan etmeleri veya SBM'den kontrol edilmesi suretiyle şirketler tarafından manuel aktarılmaktaydı.

GELİŞTİRMEDEN SONRA:

SBM geliştirmelerinden sonra, artık sigortalıların indirim hakkının yeni poliçelerine otomatik olarak aktarılması sağlandı.

CURRENT:

No claim bonuses from the past policies of policyholders were transferred to the new vehicle manually either by the policyholder reporting the no-claim bonuses or by the insurance company which verified no-claim bonuses with SBM.

AFTER THE UPGRADE:

After SBM's upgrades, past no-claim bonuses of the policyholders are automatically transferred to their new policies.

SBM YENİ UYGULAMASINDA REKOR KIRILDI!

THE NEW APPLICATION BY SBM BREAKS RECORDS

SBM yeni geliştirdiği Trafik Teklif Uygulaması ile vatandaşların hayatına bir kez daha kolaylık sağlıyor. Zorunlu Trafik Sigortası Teklifleri'ne artık sbm.org.tr'den kolayca ulaşabiliyor. İlk bir haftada toplam **626 bin** teklif isteği ile **tarihi bir rekor kırıldı.**

With its new application, Liability Quote Application, SBM introduces a new convenience to citizens' lives. Users can now easily access their mandatory liability insurance quotes on sbm.org.tr. The application broke an **historical record** with a total of **626 thousand** quote requests in only a week.

Trafik Teklif Uygulaması ile sigorta sektöründe, dijitalizasyon konusunda önemli bir adım daha atıldı. Bu uygulama ile vatandaşlar Zorunlu Trafik Sigortası Tekliflerine sbm.org.tr'den kolayca ulaşabiliyor ve kendileri için en uygun teklifi kolayca seçebiliyor.

Yürürlükte bir trafik poliçesi bulunan vatandaşlar uygulama üzerinden teklif alabilecek.

30 Eylül 2016 itibari ile hali hazırda bir Trafik poliçesi bulunan vatandaşlar yalnızca Kimlik no ve Plaka bilgilerini girerek sbm.org.tr adresindeki Trafik Teklif sayfasından 31 şirketten teklif alabiliyor.

Trafik Tekliflerini anında dönemeyen şirketler, tekliflerini 24 saat içinde SBM'ye iletebiliyor. Sigortalılar, daha sonra iletilen teklifleri kendilerine iletilen e-posta içindeki linkten görüntüleyebiliyor. 31 şirketin teklifinin sigortalıya dijital ortamda bir arada sunulması olanağı ile birlikte, Trafik Teklif Uygulaması'ndan günde ortalama 70 bin adet sorgu yapılmaktadır.

Poliçeleştirme aşamasında mutlaka vatandaşların sigorta şirketlerinin acenteleri ile iletişime geçmesi gerekiyor. SBM tarafından herhangi bir poliçeleştirme işlemi yapılmıyor.

Tekliflere ilişkin tüm sorular için sigorta şirketleri ve acenteler ile iletişime geçilmesi gerekiyor. Teklif primini etkileyen koşullarda değişiklik olması halinde, sigorta şirketlerinin primi değiştirme hakkı saklı tutuluyor.

With the Liability Quote Application developed by SBM, another major step has been taken in terms of digitalization in the insurance industry. With this application citizens can easily access their Mandatory Liability Insurance Quotes easily on sbm.org.tr and select the most suitable quote for them.

Citizens with an effective liability insurance policy will be able to get quotes over this application

Citizens with a liability insurance policy that is effective as of 30 September 2016, are able to get quotes from 31 companies using the Liability Insurance Quote page on sbm.org.tr by entering their Id numbers and license plate numbers.

Companies that are not able to reply to quote requests instantly can respond to them by sending the quotes to SBM within 24 hours. After this, the beneficiaries can view their quotes on the e-mail link sent to them. With the ability to offer quotes from 31 companies over the Internet, total number of inquiries made on average per day using the Liability Quote Application has increased to 70 thousand.

The beneficiaries need to contact the agencies of insurance companies directly at the policy creation stage. SBM does not offer any policy creation service.

Beneficiaries need to contact insurance companies and agencies for all their inquiries regarding the quotes. In case of any change made to conditions that effect quote premium, the insurance company keeps reserved, the right to change the premium offered.

SBM, 7. KARAYOLU TRAFİK GÜVENLİĞİ SEMPOZYUMU VE FUARI'NDA!

SBM AT THE 7TH HIGHWAY SAFETY SYMPOSIUM AND EXHIBITION!

"Karayolu Trafik Güvenliği Sempozyumu ve Fuarı", 17-19 Kasım 2016 tarihlerinde Ankara Congressium (ATO) kongre ve fuar merkezinde düzenlendi.

Türkiye'nin en büyük karayolu trafik güvenliği etkinliğine dönüşen 7.si 17-19 Kasım 2016'da gerçekleşen Karayolu Trafik Güvenliği Sempozyumu ve Fuarı (KTGS) SBM, standında inovatif uygulamalarınımızı anlattık.

"Highway Safety Symposium and Exhibition" was held at Ankara Congressium (ATO) congress and exhibition center between 17-19 November 2016.

At "Highway Safety Symposium and Exhibition (KTGS)" which has turned into Turkey's biggest highway traffic safety activity and was held for the 7th time between 17-19 November 2016, we showcased our innovative projects at SBM stand.

T.C. İçişleri Bakanlığı, T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü ve Karayolları Genel Müdürlüğü tarafından desteklenen, yurtiçi, yurtdışı şirketlerin yanında birçok Büyükşehir Belediyesi'nin katılımı ile gerçekleşen etkinlikte, **Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi**, Karayolu Trafik Güvenliği Sempozyumu ve Fuarı'nın **Mobil Aplikasyon Sponsoru** olarak, 102 numaralı standda, inovatif projelerinden **Mobil Kaza Tutanağı, 5664 SMS Servisi ve Sigortam360** gibi önemli hizmetlerini tanıttı.

Etkinlikte ayrıca **Mobil Kaza Tutanağı** uygulamamızın doldurulmasına dair yarışma düzenlendi ve en hızlı tutanak girişi yapan kişiler powerbank ile ödüllendirildi. SBM Standı ziyaretçi akınına uğradı.

Mobil Kaza Tutanağı doldurma yarışmamızda vatandaşlarımız dünya rekorlarına imza attı. **1dk. 18sn** lik doldurma süresi ile Cengiz Karadağ yeni dünya rekorunun sahibi oldu.

At the event which was supported by the Ministry of Internal Affairs of Turkish Republic, Ministry of Transportation, Maritime Affairs and Communications, Security General Directorate and General Directorate of Highways and was organized with participation of numerous companies and Metropolitan Municipalities from Turkey and abroad, Insurance Information and Monitoring Center (SBM) promoted its major services and innovative projects such as the Mobile Accident Report, 5664 SMS Service and Sigortam360 as the Mobile Applications sponsor of Highway Safety Symposium and Exhibition.

The event also featured a competition whereby contestants filled the online mobile accident report and contestants that filled the online form fastest were rewarded with powerbank. SBM's stand received a great deal of interest from visitors.

At the mobile accident report competition, our citizens broke world records. With the report creation time of 1 min. 18sn, Cengiz Karadağ made a new world record.

KAZA TESPİT TUTANAĞI (KTT) İSTATİSTİKLERİ

ACCIDENT REPORT (KTT) STATISTICS

SBM'ye iletilen kaza tespit tutanaklarından elde ettiğimiz istatistiklere göre, 2016 yılında en çok **31-35** yaş aralığı maddi hasarlı kazalara karışmaktadır. 2016 yılında gerçekleşen **426 bin** kazanın **158 bini İstanbul**'da gerçekleşerek en çok kazanın gerçekleştiği il, önceki yıllarda olduğu gibi yine **İstanbul** oldu.

426 bin kazanın yaklaşık **24 bini**, poliçe başlama tarihinin ilk haftasında gerçekleşmekte olup azalarak 52. Hafta da **14 bine** kadar düşmüştür.

Ay bazında sadece maddi hasarlı kaza adetleri **Nisan** ayında **68 bine** kadar yükselerek 2016 yılında en çok kaza meydana gelen ay olmuştur.

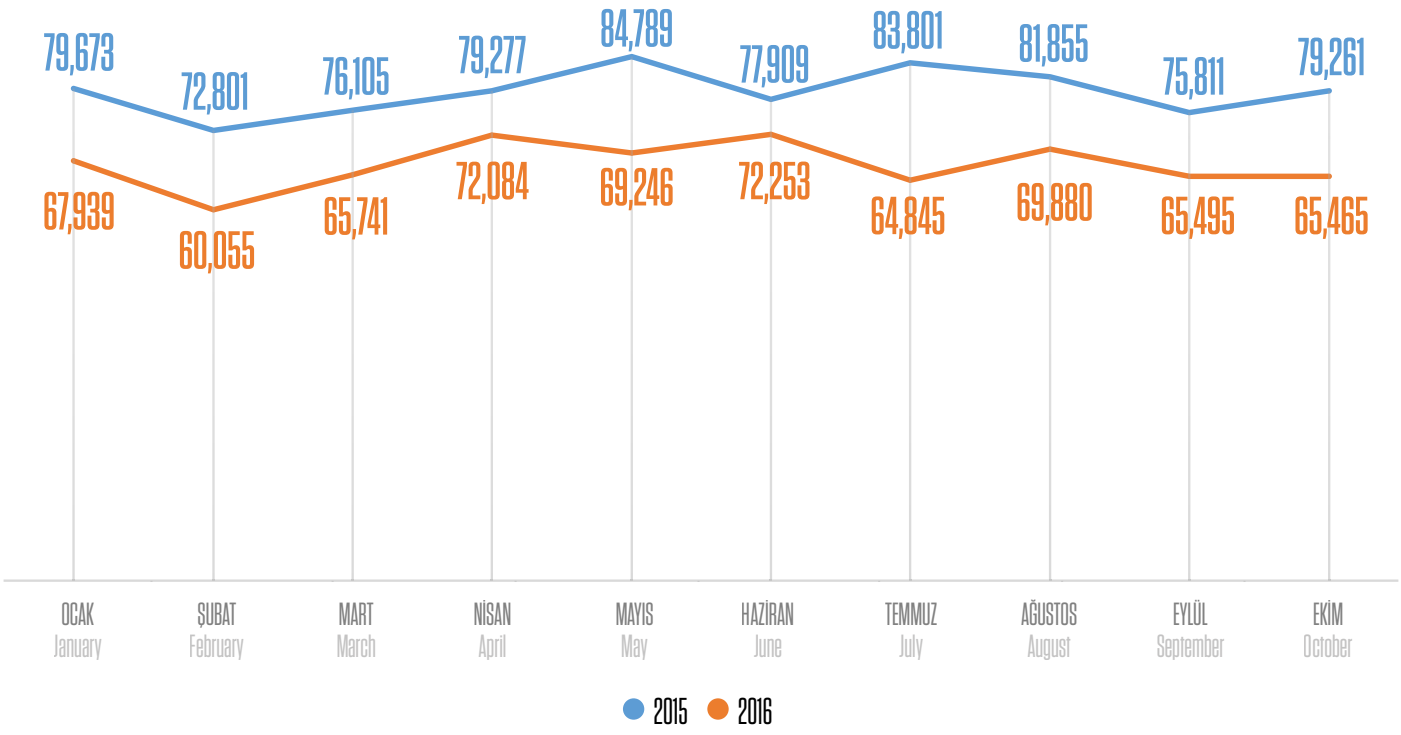
According to statistics based on accident reports sent to SBM, the driver age group where the highest number of accidents was observed in 2016 was **31-35** age. Of the **426 thousand** accidents with material damage that took place in 2016, **158 thousand** took place in İstanbul, making **İstanbul** the city with the highest accident rate.

Around **24 thousand** of the **426 thousand** accidents happened during the first week of the policy start date and decreased over time and reached **14 thousand** in the 52nd week.

On a monthly basis, total number of accidents with material damage increased to **68 thousand** in **April**, making April the month when the highest number of accidents was seen.

AY BAZINDA KTT İSTATİSTİKLERİ

TOTAL NUMBER OF KTTS ON A MONTHLY BASIS



Araç Grubu bazında **Otomobil %56** ile ilk sırada yer almaktadır.

2016 yılında meydana gelen sadece maddi hasarlı kazaların %1'i SBM tarafından geliştirilen Mobil Kaza Tutanağı uygulaması üzerinden girilmiştir. Sigorta şirketlerin de katkıları ile bu oranın yükseltilmesi hedeflenmektedir.

SBM sistemine girilen kaza tespit tutanaklarının %34'ünde kaza resmi yüklenmiştir. Kaza tespit tutanaklarının daha net değerlendirilebilmesi adına bu oranın %100'e yakın olması beklenmektedir.

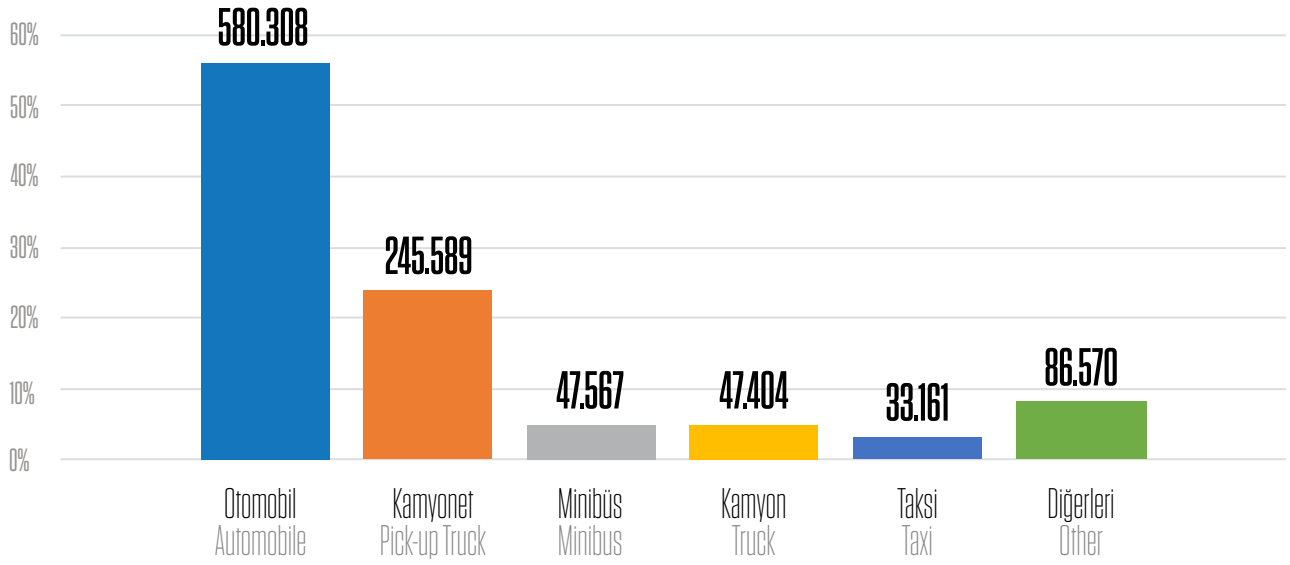
On the basis of vehicle types, **Automobiles** rank first with a share of **56%**.

1% of all accidents with material damage that took place in 2016 were entered in the system via the Mobile Accident Report Application developed by SBM. The goal is to increase this rate with the support of insurance companies.

For 34% of all accident reports entered in SBM systems, an accident photo was uploaded. This ratio is expected to reach 100% in order to provide a more detailed analysis of accident reports.

ARAÇ GRUBU BAZINDA KTT ADETLERİ

TOTAL NUMBER OF KTTS ON THE BASIS OF VEHICLE TYPES



CİNSİYETE GÖRE KASKO YAPTIRMA ORANLARI

COMPREHENSIVE COVERAGE RATES BASED ON GENDER

2016 yılında özel kişiler için kesilen Trafik poliçelerinin **1.127.073** adedinin sigortalısı Kadın, **5.743.883** adedinin sigortalısı ise erkektir.

Bu sigortalıların araçlarına kasko sigortasının yapıtırıp yaptırmadıklarına bakıldığında aşağıdaki grafikteki sonuçlar elde edilmiştir.

1.127.073 of the liability insurance policies arranged in 2016 are for female drivers while **5.743.883** of the liability insurance policies arranged in 2016 are for male drivers.

Looking to see weather or not these policyholders have comprehensive coverage as well, the results shown in the charts below have been obtained.

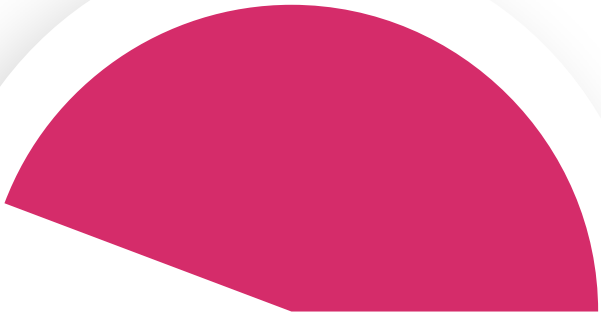
2016 YILINDA TRAFİK POLİÇESİ YAPTIRAN ERKEK VE KADINLARIN KASKO YAPTIRMA ORANI

RATIO OF MALE DRIVERS WITH COMPREHENSIVE COVERAGE OUT OF TOTAL MALE DRIVERS WITH LIABILITY INSURANCE IN YEAR 2016

%29

Erkeklerde Kasko Yaptırma Oranı

Comprehensive coverage rate for male drivers



%44

Kadınlarda Kasko Yaptırma Oranı

Comprehensive coverage rate for female drivers

Grafiklerden de görüldüğü üzere, erkeklerin çoğu kasko yaptırmazken kadınların yarıya yakını araçlarına kasko yaptırmaktadır.

*Grafikler poliçe tanzim tarihi baz alınarak hazırlanmıştır.

As can be seen from the graphs above, majority of male drivers don't have comprehensive coverage while almost half of female drivers have comprehensive coverage.

*Charts are prepared based on policy arrangement date.

AĞIR HASARLI ARAÇ İSTATİSTİKLERİ
HEAVY DAMAGE STATISTICS

40,873

2015 yılında toplam 40,873 adet araç ağır hasar almıştır.

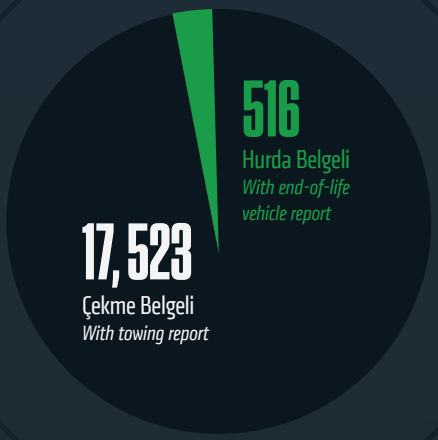
In 2015, a total of 40,873 vehicles received heavy damage.

18,039

2016 Ocak ayından günümüze kadar 18,039 adet araç ağır hasar almıştır.

From January 2016 until now, a total of 18,039 vehicles received heavy damage.

Ağır hasar türü bazında araçlar en çok çekme belgeli hasara uğramıştır.



The highest number of vehicles with heavy damaged was observed in the category for vehicles with towing report.

İL BAZINDA AĞIR HASARLI ARAÇ ADEDİ
NUMBER OF VEHICLES WITH HEAVY DAMAGE

2016 yılında araçlar en çok İstanbul'da ağır hasara uğramış İstanbul'dan sonra en çok ağır hasar sırasıyla Ankara, İzmir, Bursa illerinde gerçekleşmiştir

The highest number of vehicles with heavy damage was observed in İstanbul which was followed by Ankara, İzmir and Bursa respectively.

İSTANBUL
7.450

ANKARA
3.282

BURSA
1.425

İZMİR
1,810

SAĞLIK SİGORTALARI
HEALTH INSURANCE POLICIES

Özel Sağlık Sigortaları kapsamında, Sağlık ve Seyahat-Sağlık branşlarında 2015 yılının Ocak-Ekim döneminde yaklaşık **2.530** bin poliçe düzenlenirken. Bu poliçelerin **%84**'ü Ferdi olarak üretilmiştir. 2016 yılının Ocak-Ekim döneminde ise yaklaşık **2.812** bin düzenlenirken, bu poliçelerin **%98**'si Ferdi olarak üretilmiştir. Her iki yılın Ocak-Ekim dönemleri kıyaslandığında Ferdi poliçelerde **%12**'lik bir artış, grup poliçelerde ise **%22**'lik bir azalış yaşanmıştır.

Sağlık ve Seyahat-Sağlık poliçe üretimlerinde 2015 yılının Ocak-Ekim dönemine oranla bu yılın aynı döneminde Sağlık poliçe üretiminde **%12**'lik, Seyahat-Sağlık poliçe üretiminde ise **%11** lik bir artış yaşanmıştır.

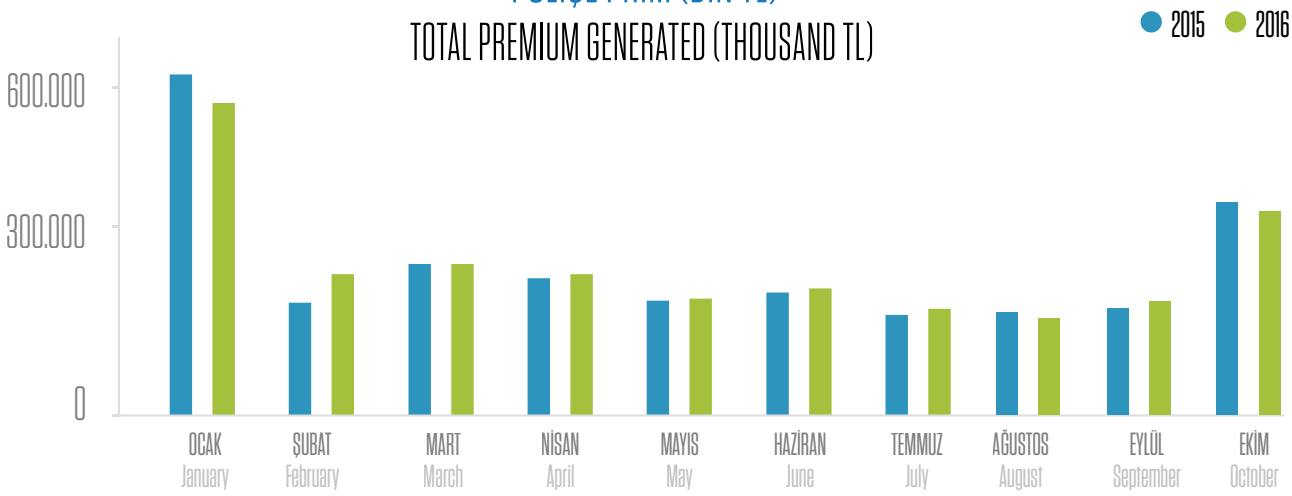
In the Health and Travel-Health branch of the private health insurance category, a total of around **2.530 thousand** policies were arranged during the period of January-October 2015 and **84%** of these policies were personal policies. And during the period of January-October of 2016, around **2.812** thousand policies were arranged and again **98%** of these policies were personal policies. A comparison of the January-October periods of both years shows a **12%** increase in personal insurance policies and **22%** decrease in group insurance policies.

In terms of total number of policies arranged in the Health and Travel-Health category, there's a **12%** increase in the number of health policies arranged during January-October 2016 compared to the same period of 2015 while there's a **11%** increase in the number of travel-health policies arranged.

POLİÇE ADEDİ
NUMBER OF POLICIES

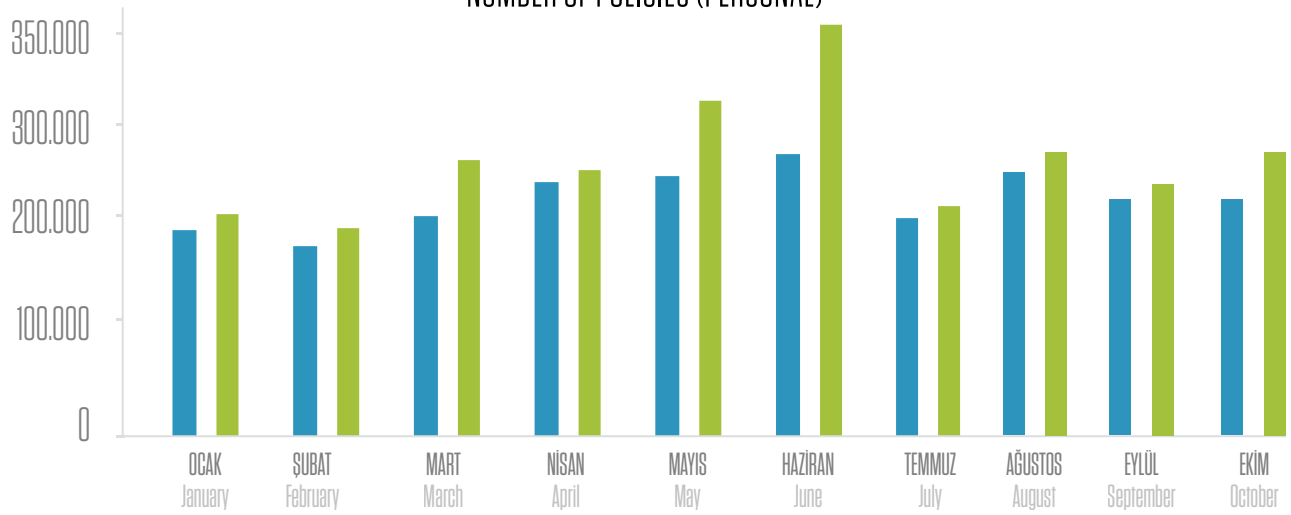
POLİÇE PRİM (BİN TL)

TOTAL PREMIUM GENERATED (THOUSAND TL)



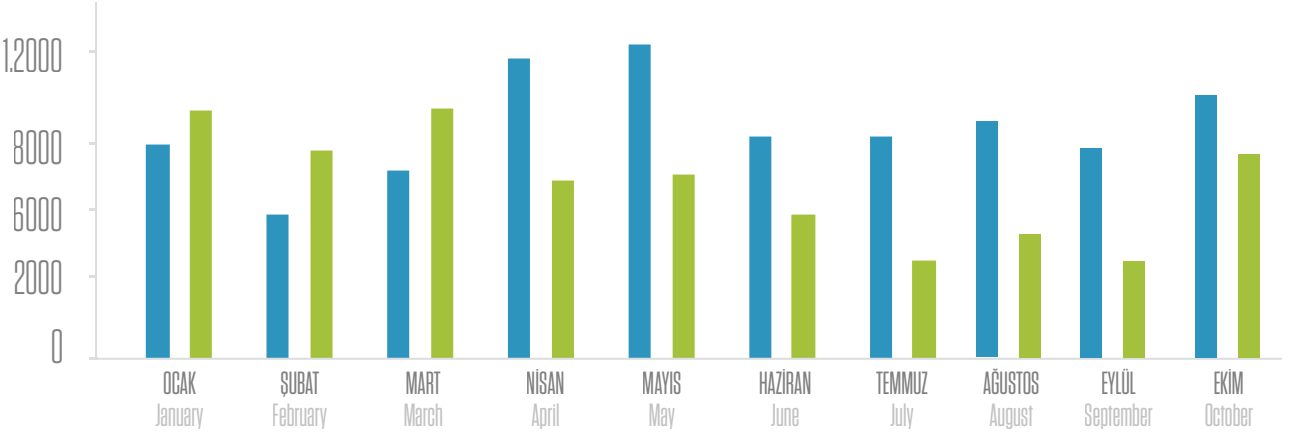
POLİÇE ADEDİ (FERDİ)

NUMBER OF POLICIES (PERSONAL)



POLİÇE ADEDİ (GRUP)

NUMBER OF POLICIES (GROUP)



HAYAT SİGORTALARI
LIFE INSURANCE POLICIES

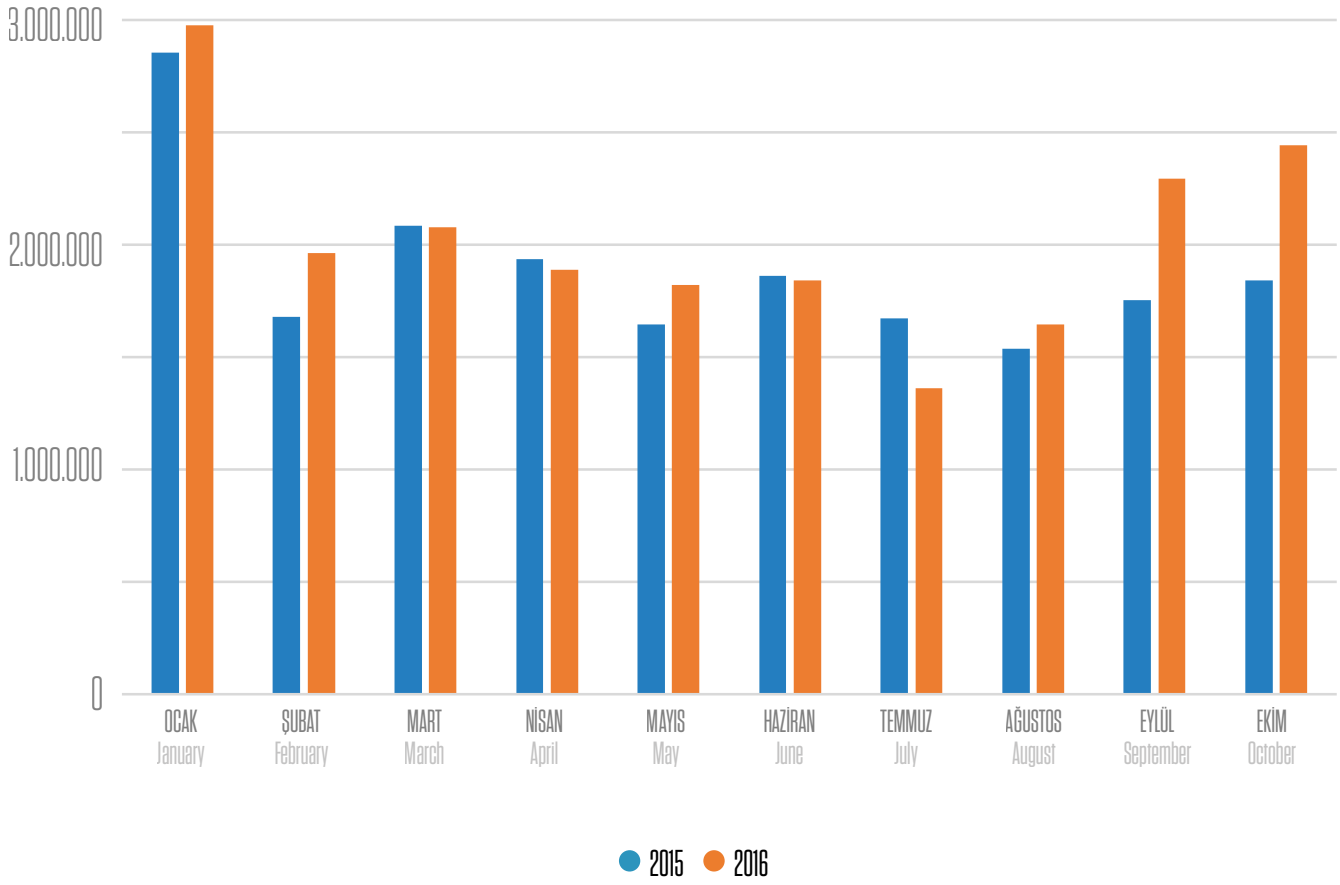
Hayat Sigortaları kapsamında,2016 yılının Ocak-Ekim aylarında **20.300.865** adet poliçe üretilmiştir. 2015-2016 yıllarının Ocak-Ekim ayları kıyaslandığında Hayat poliçelerinde **%7**'lik bir artış yaşanmıştır.

2015-2016 yılları Ocak-Ekim aylarında üretilen poliçe/sertifika üretim adedi aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

In the life insurance category, during the period from January to October of 2016, a total of **20.300.865** policies were arranged. Compared to the same period of 2015, total number of life insurance policies has increased by **%7**

Total number of policies/certificates generated during the period of January-October of 2015 and 2016 are shown in the chart below.

POLİÇE/SERTİFİKA ADEDİ
NUMBER OF POLICIES/CERTIFICATES GENERATED



2015-2016 yıllarının Ocak-Ekim ayları kıyaslandığında Bireysel Kredili Bağlantılı Sigortalarda Poliçe/ Sertifika adedinde 2016 yılı Ocak-Ekim döneminde **% 9,5**'luk bir artış yaşanmıştır.

A comparison of the period of January-October of year 2015 and year 2016 shows a **9,5%** increase in the total number of policies/certificates generated for insurance policies linked to a personal loan, for the period of January-October 2016.

2015-2016 yıllarının Ocak- Ekim ayları kıyaslandığında Bireysel Kredili Bağlantılı Sigortalarda Yazılan Poliçe Priminde 2016 yılı Ocak-Ekim döneminde yaklaşık **% 11**'lik bir azalma yaşanmıştır.

A comparison of the period of January-October of year 2015 and year 2016 shows a **11%** decrease in the policy premium amounts for insurance policies linked to a personal loan, for the period of January-October 2016.

2015-2016 yıllarının Ocak- Ekim ayları kıyaslandığında Bireysel Kredili Bağlantısız Sigortalarda Poliçe/ Sertifika adedinde 2016 yılı Ocak-Ekim döneminde **% 1,1** 'lik bir artış yaşanmıştır.

A comparison of the period of January-October of year 2015 and year 2016 shows a **1,1%** decrease in the total number of policies/ certificates generated for insurance policies not linked to a personal loan, for the period of January-October 2016.

2015-2016 yıllarının Ocak- Ekim ayları kıyaslandığında Bireysel Kredili Bağlantısız Sigortalarda Yazılan Poliçe Priminde 2016 yılı Ocak-Ekim döneminde **% 22,5** 'lik bir azalma yaşanmıştır.

A comparison of the period of January-October of year 2015 and year 2016 shows a **22,5%** decrease in the policy premium amounts for insurance policies not linked to a personal loan, for the period of January-October 2016.

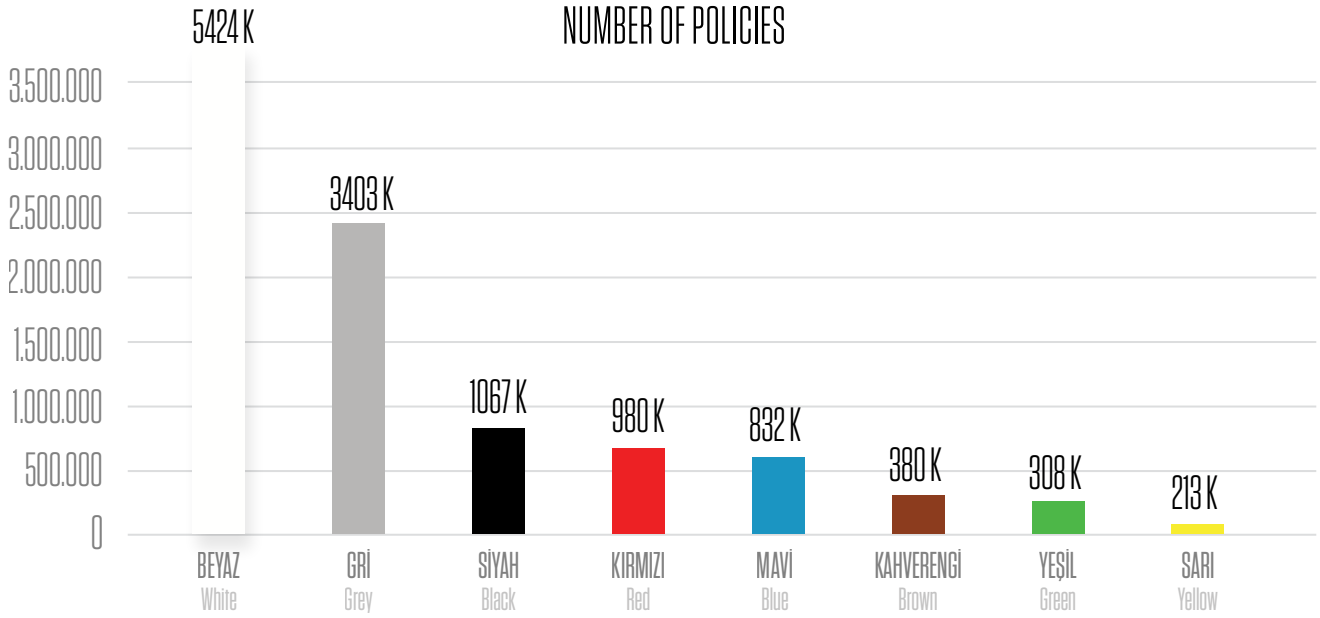
TRAFİK KAZALARINDA ARAÇ RENGİNİN ETKİSİ OLABİLİR Mİ?

DO VEHICLE COLORS PLAY A ROLE IN TRAFFIC ACCIDENTS?

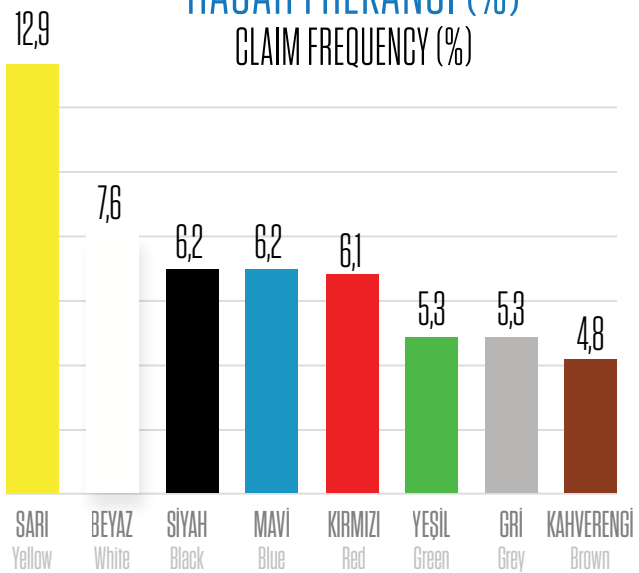
2016 yılı içerisinde, trafik poliçe adetlerinin yaygın olarak kullanılan renklere göre dağılımı aşağıdaki grafiklerde yer almaktadır.

The chart below provides a breakdown of number of liability insurance policies based on most commonly used vehicle colors for 2016.

POLİÇE ADETLERİ
NUMBER OF POLICIES



HASAR FREKANSI (%)
CLAIM FREQUENCY (%)



2016 yılında en çok poliçe adedine sahip olan renk "Beyaz" iken, hasar frekansı en fazla olan renkler sırasıyla "Sarı", "Beyaz" ve "Siyah" olduğu gözlemlenmektedir.

While the color with the highest number of policies in 2016 was "White", the colors with the highest claim frequencies were "Yellow", "White" and "Black" respectively.

* Grafikler trafik poliçeleri için poliçe tanzim tarihi, hasar dosyaları için hasar ihbar tarihi baz alınarak hazırlanmıştır. Ocak-Ekim 2016 verileri baz alınmıştır.

* The charts were created based on Policy Arrangement Date for Liability Insurance Policies, and based on Claim Notification Date for Claim Files. Charts are based on January-October Data.

MADEN ÇALIŞANLARI ZFKS

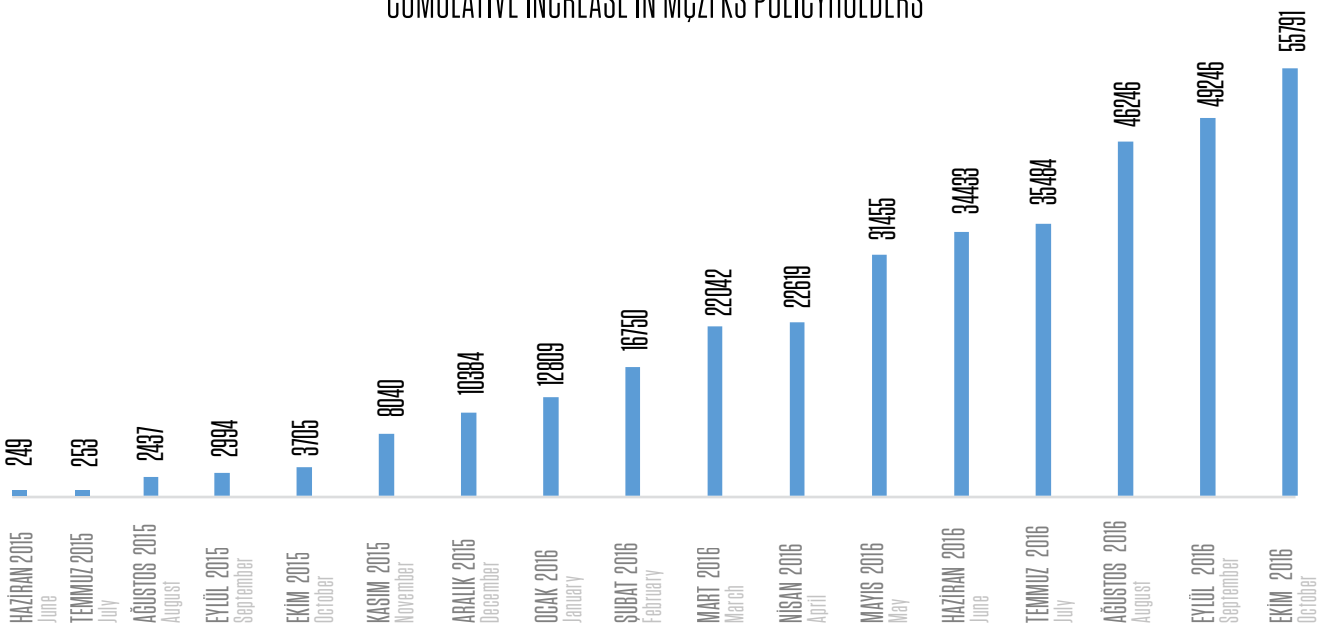
MANDATORY PERSONAL ACCIDENT INSURANCE

Haziran 2015'ten günümüze kadar MÇZFKS kapsamında **288 adet** poliçe ile **45.000** maden çalışanı sigortalanmış olup toplamda **31 milyon TL** prim üretimi sağlanmıştır.

From June 2015 until now, **45.000** mine workers have been brought under coverage via **288** policies as part of MÇZFKS and a total of **31 million TL** premium has been generated.

MADEN ÇZFKS SİGORTALI SAYISI KÜMÜLATİF ARTIŞI

CUMULATIVE INCREASE IN MÇZFKS POLICYHOLDERS



MADEN ÇALIŞANLARI ZFKS

MANDATORY PERSONAL ACCIDENT INSURANCE

6 Şubat 2015 tarihinde yayımlanan 29259 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile "Yer altı ve yer üstü kömür madenciliği, kömürden gayri yer altı madenciliği faaliyetlerinde" bulunan gerçek ve tüzel kişilerin, söz konusu faaliyetlerin icrası esnasında meydana gelebilecek kazalar sonucu tesislerinde istihdam ettikleri, üretim ve üretim hazırlığı faaliyetinde bulunan personeli için "Maden Çalışanları Zorunlu Ferdi Kaza Sigortası (MÇZFKS)" yaptırmaları zorunlu hale getirilmiştir.

Yapılan çalışma ile, maden eksperleri, maden mühendisleri ve iş güvenlik uzmanlarından oluşan risk inceleme heyeti, sigorta şirketleri, maden sahaları, maden ocak işletmeleri, maden çalışanları gibi pek çok paydaş bir araya getirilmiştir.

Maden ocakları, 81 maden eksperi, 451 maden mühendisi ve 214 iş güveniliği uzmanından oluşan "Risk İnceleme Komitesi" tarafından denetlenmektedir. Komite üyeleri Sigorta şirketleri tarafından görevlendirilmektedir.

With the resolution of council of ministers numbered 29259 released on 6 February 2015, real and legal entities engaging in underground and above ground mining activities and in non-coal undergrounding mining activities, are now obliged to have "Mandatory Personal Accident Insurance (MÇZFKS)" for their personnel engaged in production and pre-production activities, to provide them with insurance coverage against accidents that may happen during mining activities.

This initiative brought together different stakeholders including a risk assessment board comprising mine experts, mining engineers and job safety specialists; insurance companies, minefields, mining companies and mineworkers.

Mine pits are inspected by a "Risk Assessment Committee" comprising 81 mine experts, 451 mining engineers and 214 job safety specialists. Committee members are appointed by insurance companies.

RİSK İNCELEME KOMİTESİ NASIL OLUŞUR?

HOW IS THE RISK ASSESSMENT COMMITTEE FORMED?

MADEN OCAĞI

10 kişinin altında ise:

1. Maden Eksperi
2. Maden Mühendisi

10 kişinin üzerinde ise:

1. Maden Eksperi
2. Maden Eksperi
3. Maden Mühendisi
4. İş Güvenlik Uzmanı (A Sınıfı)

IF THE MINE PIT

Has less than 10 employees:

1. Mining Expert
2. Mining Engineer

Has more than 10 employees:

1. Mining Expert
2. Mining Expert
3. Mining Engineer
4. Occupational Safety Expert (Class A)

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

DID YOU KNOW?

Araç sahiplerinin Tamirhane Değerlendirmesi'ni e-Devlet sistemi üzerinden yapabildiğini biliyor musunuz?

Araç sahiplerinin hizmet aldıkları tamirhaneleri e-Devlet sistemi üzerinden değerlendirebilecekleri altyapı 1 Nisan 2016 tarihinden itibaren kullanıma açıldı. Bu uygulama ile müşteri geribildiriminin gücü kullanılarak tamirhanelerin kalitesinin artırılması hedefleniyor.

Did you know vehicle owners could evaluate and score Repair shops in the e-Devlet system?

The infrastructure that allows vehicle owners to evaluate and score repair shops they receive service from on the e-Devlet system was launched on 1 April 2016. The goal of this new application is to improve service quality of repair shops based on the power of customer feedback.

Mobil Kaza Tututanağı'nı doldurup servise gittiğinizde sizden hiçbir evrak istenmeyeceğini biliyor musunuz?

Mobil Kaza Tutanağı (MKT) üzerinden doldurduğunuz tutanağınız anında sigorta şirketinize iletilmiş olup, herhangi bir evrak (ehliyet, ruhsat vb.) ihtiyacı olmayacaktır. Tutanakla birlikte ehliyet ve ruhsat evraklarınız, uygulamadan gönderdiğiniz kaza yeri fotoğrafları ve varsa video çekimi de sigorta şirketinizle paylaşılmaktadır.

Did you know you would not be asked to provide any documents when you visit a repair service after preparing the Mobile Accident Report?

Your report created online on Mobile Accident Report (MKT) is instantly sent to your insurance company and you won't need any other documents (like driver's license, registration etc.). The accident report created online is sent to the insurance company along with other documents like driver's license and registration and accident photos or videos if any.

Mobil Kaza Tutanağı'nı kullandığınızda ıslak imzalı tutanağa ihtiyacınızın kalmayacağını biliyor musunuz?

Hazine Müsteşarlığınca hazırlanan 02.04.2014 tarihli ve 2014/3 sayılı (2007/27) Sayılı Yalnız Maddi Hasarla Sonuçlanan Trafik Kazalarında Taraflarca Doldurulacak Kaza Tespit Tutanaklarına İlişkin Genelgede Değişiklik Yapılmasına Dair Genelge'nin (Genelge) 2. Maddesi 01.06.2014 tarihi itibariyle yürürlüğe girmiş ve dolayısıyla Mobil Kaza Tutanağı (MKT) üzerinden doldurulan tutanaklar Resmi Evrak statüsünde kabul görmektedir.

Did you know you would not need the accident report with wet signature when you use the Mobile Accident Report?

Article 2 of the Circular numbered 2 and titled "Circular for Amendments to the Circular Regarding Accident Reports to be Created by Parties of Only Accidents with Material Damage" dated 02.04.2014 and numbered 2014/3 (2007/27) and issued by Undersecretariat of Ministry took effect as of 01.06.2014 and a result the Mobile Accident Reports created online using the Mobile Accident Report application are official documents.

Mobil Kaza Tutanağı'nı doldurduktan sonra dosyanızın ne zaman sonuçlanacağını biliyor musunuz?

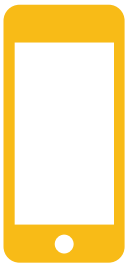
Tutanağı oluşturduğunuz anda bu kayıt sigorta şirketlerininin sistemine düşmekte ve taraf sigorta şirketlerinin sistem üzerinden 3 iş günü içerisinde kusur oranlarını girmeleri beklenmektedir. Bu oranlar kazaya karışan her bir araç için %0, %50 ve %100 şeklindedir. Eğer şirketler arasında mutabakata varılır (tüm şirketler tarafından aynı kusur oranları verilirse) ise dosya sonuçlanır. 3 iş günü içerisinde mutabakata varılamaz ise (en az bir şirket tarafından farklı kusur verilirse) dosya, Tutanak Değerlendirme Komisyonu'na iletilir. Komisyon, 3 iş günü içerisinde ilgili dosyayı sonuçlandırır. Çok kısa bir sürede sonuçlanmış olan dosyalar da mevcuttur. Örneğin; Sistemlerimizde 5 dk da sonuçlanmış olan tutanaklar da bulunmaktadır.

Do you know when your file will be finalized after you prepare your mobile accident report?

When you create your accident report, the report is instantly transmitted to the insurance company's system and the related insurance company is required to enter the fault rates in the system within at most 3 days. These rates would be 0%, 50% and 100% for every vehicle involved in the accident. If parties reach a mutual consensus (i.e. if all insurance companies provide the same fault rates), the file would be sent to the Report Review Commission. And the commission will finalize the file within at most 3 business days. There are cases where the files are finalized in a much shorter period of time. For instance, there are cases in our system where files were finalized within only 5 minutes.

Mobil Kaza Tutanağı'nı doldurduktan sonra servise ne zaman gidebileceğinizi biliyor musunuz?

Dosyanız SBM tarafına gönderildikten sonra, yani KTT numarasısını aldıktan sonra servise gidip sadece KTT Nosunu söyle yerek tamir işlemlerinize başlayabilirsiniz.



Do you know when you can go to the repair service after preparing the Mobile Accident Report?

After your file is sent to Insurance SBM, in other words, after you receive your KTT number, you can start the repair process at your car service just by telling them your KTT number.

Kaza tutanağı oluşturduktan sonra dosyanızın durumunu nasıl takip edeceğinizi biliyor musunuz?

Mobil uygulamada tutanaklarım listesinde dosyanın detayına girerek dosya durumunu takip edebilirsiniz. Veya http://www.sbm.org.tr adresindeki "Sorgulamalar" menüsü altındaki "Kaza Tespit Tutanağı Sorgulama" adımından dosya durumunu takip edebilir, sigortalı kusur oranlarını öğrenebilirsiniz.

Do you know how you can follow up on your file once your prepare your Mobile Accident Report?

To follow up your file status, check file details in the "My Accident Reports" list on the mobile application. Alternatively, you can check your file status from "Accident Report Inquiry" step under "Inquiries" menu on http://www.sbm.org.tr.

Sigortam360 sorgulamalarının akıllı telefonlardan da yapıldığını biliyor musunuz?

Sigortam360.com web uygulaması üzerinden yapılan Hasar, Araç Detay ve Değişen Parça sorgulamaları, IOS ve Android işletim sistemine sahip telefonlardan da yapılabilmektedir. Bu işlem için öncelikle Apple Store ve Google Play marketlerinde yayınlanan sigortam360 uygulamasının telefona indirilmesi gerekmektedir.

Did you know you could make Sigortam360 inquiries on smart phones as well?

Claim, Vehicle Detail and Replaced Part Inquiries that can be made on Sigortam360.com web application can be made on IOS and Android smartphones as well. To be able to do this, the users need to download sigortam360 application from Apple Store or Google Play.

Araçların için kasko sigortası yaptırılmayan dönemlerin sorgulandığını biliyor musunuz?

Sigortam360.com web uygulaması üzerinden aracınızın kasko yaptırılmayan dönemini "Sorgula" menüsü altından sorgulayabilirsiniz. Aracın trafiğe çıktığı tarihten itibaren kasko yaptırılan ve yaptırılmayan dönemler görsel bir grafik üzerinden gösterilmektedir.

Did you know you could make inquiries for periods during which your vehicle had no comprehensive coverage?

You can make inquiries for periods during which your vehicle had no comprehensive coverage from the "Inquiries" menu on Sigortam360.com web application. Here, you can view on a graph, all the periods when your vehicle had coverage and had no coverage since its first registration.

En Yakın Acente ve Ekspere akıllı telefonunuzdan ulaşabileceğinizi biliyor musunuz?

SBMobil uygulasıyla en yakın acente bir tık ötenizde!

Acente sorgulama adımı ile yakındaki acenteler öğrenilebildiği gibi, iletişim bilgileri ve acenteye nasıl ulaşılacağı da harita yardımı ile görüntülenebilir.

Aynı işlemleri takip ederek eksper bilgilerine ulaşmak da mümkün.

Did you know you can find the nearest insurance agency or expert using your smartphone?

With SBMobil application, nearest insurance agency is only a click away!

With the Agency Inquiry option on the SBMobil application, you can find the nearby insurance agencies and get contact information and directions instantly.

Using the same steps you can also access expert information easily as well.

Trafik ve Kasko poliçe bilgilerinizi SBM facebook sayfasından kontrol edebileceğinizi biliyor musunuz?

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM) Facebook sayfasından Trafik ve Kasko Poliçe bilgilerinizi sorgulayabilirsiniz. https://www.facebook.com/sigortabilgivegozetimmerkezi adresinden sayfayı "Beğen" butonunu tıklayarak Trafik ve Kasko Poliçe bilgilerinizi hızlı ve kolay bir şekilde sorgulayabilirsiniz.

Did you know you can check your liability insurance and full coverage policy information on SBM Facebook page?

You can access your liability insurance and full coverage policy information on Insurance Information and Monitoring Center (SBM). By clicking the "Like" button on the page on https://www.facebook.com/sigortabilgivegozetimmerkezi you can access your liability insurance and full coverage policy information quickly and easily.

Sorguladığınız Aracın Kaskosuz Olduğu Süreyi Öğrenebileceğinizi biliyor musunuz?

5664 SMS uygulamamız ve Sigortam360 Web sayfasından Araç Detay sorgulama servisi ile aracın kaskosuz olduğu süre öğrenilebiliyor! Aracın kaskosuz olduğu süre zarfındaki tek taraflı kazalar sigortadan temin edilememekte; dolayısıyla bu sürenin çok olduğu araçlarda kontrollerin çok daha daha ciddi yapılmasını gerekmektedir.
DETAY boşluk PLAKA yazıp 5664'e SMS atarak yada www.sigortam360.com web sitesine giriş yaparak aracın durumunu hemen öğrenebilirsiniz.

Did you know you can inquire about the period when a vehicle had no full coverage?

Using our 5664 SMS application and the Sigortam360 Web page, you can inquire about the period when a vehicle had no full coverage! Claims cannot be filed for ex parte accidents that take place during the period when the vehicle had no full coverage, requiring a more comprehensive check for vehicles with prolonged periods without full coverage. To learn about the status of the vehicle, send SMS with the message "DETAY space PLAKA" to 5664 or login to www.sigortam360.com website.

Facebook hesabınızla Sigortam360'a kolayca giriş yapabileceğinizi biliyor musunuz?

Artık Facebook hesabınız ile www.sigortam360.com web sitemize giriş yapabilir ve üye olmadan da sorgulama yapabilirsiniz.

Did you know you could easily login to Sigortam360 using your Facebook account?

You can now login to www.sigortam360.com website using your Facebook account and make inquiries without having to sign up.

BİZİ SOSYAL MEDYADA TAKİP EDEBİLİRSİNİZ

FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA

Linkedin.com
/company/sigorta-bilgi-merkezi

Facebook.com
sigortabilgivegozetimmerkezi

Twitter.com
/sbm_kurumsal

Youtube.com
/user/sigortabilgimerkezi

Instagram.com
/sbm_kurumsal

Mobil Kaza Tespit Tutanağı uygulamasını indirin,
tutanak doldurmak ile vakit kaybetmeyin.

sigortam
360
.com
ARAÇ SORGULAMA
SİGORTAM360'TA
Dilediğiniz aracın hasar bilgilerini, değişen parçalarını ve araç detay bilgilerini tek tıkla öğrenin!