



Sigorta  
**Bilgi ve Gözetim**  
Merkezi

**2023**  
**Faaliyet Raporu**

# İçindekiler

Yönetim Komitesi Başkanımız Erol Öztürkoğlu'nun Mesajı	3
Merkez Müdürümüz Serkan Avcı'nın Mesajı	5
Yönetim Komitesi ve Üst Yönetim	7
Yönetim Komitesi	8
Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi Üst Yönetimi	13
Tarihçemiz	17
Misyonumuz & Vizyonumuz	18
İnsan Kaynakları Politikamız	18
Organizasyon Şeması	19
Çalışan Profilimiz	20
Teknoloji Altyapımız	21
Hizmetlerimiz & Ürünlerimiz	21
Direktörlük ve Müdürlük Faaliyetleri	22
• Bilgi Güvenliği Direktörlüğü	23
• Dijital Çözümler ve Veri Analitiği Direktörlüğü	23
• Sigortacılık Çözüm Geliştirme Direktörlüğü	24
• Sigorta Sahteciliklerini Engelleme Bürosu (SİSEB) Direktörlüğü	24
• Teknoloji Operasyon Direktörlüğü	25
• İnsan Kaynakları ve Kurumsal İletişim Müdürlüğü	25
• Mali ve İdari İşler Müdürlüğü	25
• Hukuk Baş Müşavirliği	25
İç Sistemler Faaliyetleri	27
• İç Denetim Müdürlüğü	28
• Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürlüğü	28
İş Sürekliliği Faaliyetleri	30
• İş Sürekliliği	31
2023 Faaliyetleri ve Projeler	33
A. Sigortacılık Proje ve Faaliyetleri	34
B. Dijital Çözümler ve Veri Analitiği Proje ve Faaliyetleri	39
C. Teknoloji & Altyapı Proje ve Faaliyetleri	40
D. SİSEB (Sigorta Sahteciliklerini Engelleme Bürosu) Proje ve Faaliyetleri	42
E. Bilgi Güvenliği Proje ve Faaliyetleri	43
F. Kurumsal Risk Yönetimi, İç Kontrol, İç Denetim ve BT Yönetişim Projesi	45
G. İnsan Kaynakları ve Kurumsal İletişim Faaliyetleri	46
Entegrasyon Sağladığımız Kurumlar	48
Standartlarımız	50
Sertifikalarımız	52



## YÖNETİM KOMİTESİ BAŞKANIMIZ EROL ÖZTÜRKOĞLU'NUN MESAJI

### Değerli paydaşlarımız;

Ülkemiz 2023 yılına maalesef büyük bir felaketle başladı. 6 Şubat 2023'te Kahramanmaraş merkezli yaşanan depremlerde binlerce yurttaşımız yaşamını yitirdi ve tarih boyunca derin izler bırakan doğal afetlerden birisi oldu. Ancak ülkemizin imkanları ve dayanışması sayesinde yaralar hızla sarılmaya başladı ve bu süreç hala sürüyor. Bir kez daha yaşamını yitiren yurttaşlarımıza Allah'tan rahmet ve tüm ülkemize başsağlığı diliyorum.

29 Ekim 2023'te Cumhuriyetimizin 100. yılını kutlamanın coşkusunu da yaşadık. 100 yaşını deviren ve hepimiz için büyük bir gurur kaynağı olan Cumhuriyetimizin yeni yüzyılına ilk günkü kararlılık ve azimle devam kararlılığını koruyoruz. Kurucu önderimiz Mustafa Kemal Atatürk ve arkadaşlarının göstermiş olduğu hedefler doğrultusunda yine yılmadan çalışmaya devam edeceğiz.

Dünya gündemini ise, pandeminin ardından yine savaşlar ve küresel tehditler meşgul etmeye devam etti. Rusya-Ukrayna savaşı 3. yılına girerken, İsrail-Hamas savaşı da insanlık için büyük bir sınav oldu, yürekleri dağlamaya devam ediyor. Savaşların olduğu bir dünyada istikrarı ve güveni oluşturmak elbette kolay olmuyor. Tüm sektörler bundan etkileniyor.

Tüm bu gelişmelerle birlikte, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM) olarak sektöre yön vermeye devam ettik. Sektörümüze güvenilir, güncel verilerle istatistiksel datalar sunmayı, bilgi kaynağı olmayı sürdürdük. Sektörün tüm verilerini kapsayan Türkiye Sigorta Birliği (TSB) ve Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu (SEDDK) raporlarında mükerrer yapılan işlerin önüne geçmek, doğru istatistikler üretmek, sigorta suistimallerini önleyebilmek amacıyla Ortak Veri Modeli Projesi (OVM) kapsamında geçişi tamamlanan ürünlerin SBM'ye transfer edilmesi sağlandı. Böylece sektöre doğru, güvenilir ve istatistiksel veri sunumunu başarıyla devam ettirdik. Üye şirketler tarafından SBM'ye aktarılan verilerin, ilgili devlet kurumlarına aktarılması ve raporlanması sürecinde TSB Aktüerleri ve SBM Veri Kalitesi Birimi çalışanları ile ortak bir çalışma grubu oluşturuldu. Gelişen ve dönüşen teknolojik alt yapıımız ve hizmetlerimizle, sektörümüzü büyütme devam ettik. Bilginin dönüştüğü, yapay zekanın öneminin her geçen gün arttığı günümüz dünyasında, odağımızı biz de bu alana kaydirdik, çalışmalarımıza yön verdik.

Sektörün ihtiyacını gözeterek, sektör iletişimini, insanların uyumunu, toplantıların senkronizasyonunu bu düzlemde kurguladık ve hayata geçirdik. 2023 yılını bu anlamda verimli bir yıl olarak değerlendirdik.

### **Kıymetli paydaşlarımız;**

Yürüttüğümüz bu çalışmalar ve sektörümüzün vizyoner oyuncularları sayesinde prim üretimi anlamında 2023 yılını bir önceki yıla göre %106,8'lik büyüme ile 486 milyar lira büyüklükle kapatan sektörümüz büyümeye, gelişmeye devam edecektir. Üstlendiğimiz sorumluluğun gereği olarak bugüne kadar yürüttüğümüz çalışmaları 2024 yılında daha kararlı şekilde yürüteceğimize yürekten inanıyorum.

Bugüne kadarki değerli iş birliğiniz için Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi adına teşekkürlerimi sunuyor, kurumumuzun nitelikli insan kaynağı çalışmalarında başarılar diliyorum.

Sektörümüze değer katan yeni adımlarda da hep birlikte olmak dileğiyle...

Saygılarımla,  
Erol Öztürkoğlu

**SBM Yönetim Komitesi Başkanı**

## MERKEZ MÜDÜRÜMÜZ SERKAN AVCI'NIN MESAJI

Cumhuriyetimizin 100. yaşına ulaştığımız 2023 yılına büyük bir heyecanla girerken, 6 Şubat 2023'te meydana gelen, binlerce vatandaşımızın hayatını kaybetmesine, geriye kalan vatandaşlarımızın da zorunlu olarak şehirlerinden ayrılmalarına neden olan Kahramanmaraş merkezli ve çevre 10 ilimizi etkileyen deprem felaketi, medeniyetimizin beşiğinde ne yazık ki kalıcı izler bıraktı. Yaşamını kaybeden vatandaşlarımıza tekrardan Allah'tan rahmet, tüm ülkemize başsağlığı diliyorum.

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM); kar amacı gütmeyen, birincil amacı sigorta sektörünün hizmetine veri merkezli uygulamalar sunmak ve yeni uygulamaları projelendirmek olan, teknoloji üreten bir kurumdur. Bu bağlamda Misyonumuz, veriyi bilgiye dönüştürerek paydaşlarımıza güvenilir ve değer yaratan öngörüler sağlamaktır. Ayrıca Merkezimiz bünyesinde faaliyet gösteren Sigorta Suistimallerini Engelleme Büromuz (SİSEB) ile de sigorta suistimallerini tespit ediyor ve önlemek için çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

### Cumhuriyetimizin Gelecek Yüzyılları İçin Sürdürülebilirliğe Destek Oluyoruz

SBM olarak, gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak, doğaya zarar vermeden ülkemizin sınırlı kaynaklarını doğru kullanabilmek ve Cumhuriyetimizin gelecek yüzyılları için sürdürülebilirliğe destek oluyoruz. Özellikle kağıt kullanımını minimuma indirmek için uygulamalarımızı dijital dönüşüm odaklı olarak geliştirmeye devam ediyor; sunduğumuz hizmetleri, hayatı kolaylaştıracak ve çevreye zarar vermeyecek bir temele oturtuyoruz.



Ülkemizde meydana gelen maddi hasarlı trafik kazalarında sürücülerin, kâğıt kaza tespit tutanağına ihtiyaç duymaksızın, hızlı bir şekilde tutanak oluşturmalarına imkân sağlayan hizmetlerimizden en yenisi olan, ALO KTT Çağrı Merkezi'ni Ekim 2023 itibarıyla devreye aldık. Bu hizmetimiz ile vatandaşa sunduğumuz kolaylığın yanında sigorta şirketleri için de, kaza sonrası arayıp yönlendirme bekleyen müşterilerini direkt ALO KTT'ye yönlendirmek son derece pratik ve hızlı olacaktır.

2014 senesinden itibaren kâğıt tutanakların dijital ortamda oluşturulmasını sağlayan ve Türkiye'nin dijital kaza tutanağı olan Mobil Kaza Tutanağı hizmetimizi de yenileyerek, Sigortam360 uygulamamız içinde vatandaşımızın kullanımına açtık.

Böylelikle gerek Sigortam360 Mobil Uygulamamız gerekse ALO KTT Çağrı Merkezi hattımız ile ruhsat ve ehliyet fotokopisi derdine son veriyor, kâğıt sarfiyatının azaltılması sonucu ağaç kesimine de engel oluyoruz. Ayrıca oluşturulan tutanakların dijital ortamda hem SBM sistemlerine hem de kişilerin ilgili sigorta şirketlerine iletilmesini sağlıyor, sonuç olarak kişi başına düşen karbon ayak izini de azaltmaya yardımcı olmuş oluyoruz.

### **Değerli Paydaşlarımız;**

Cumhuriyetimizin 100. yılında başta ülkemizin kurucusu Büyük Önder Gazi Mustafa Kemal Atatürk ve silah arkadaşları olmak üzere bütün aziz şehitlerimizi, kahraman gazilerimizi saygı ve minnetle anıyorum. SBM Ailesi olarak, kurulduğumuz 2003 senesinden beri Cumhuriyetin ışığında kendimizi geliştirmeye devam ederek, ülkemize, sektörümüze, paydaşlarımıza ve vatandaşlarımıza verdiğimiz hizmetlerimize dünyada öncü ve model alınan sektörel bilgi merkezi olma vizyonumuzla 20. yılımızda da devam ettik.

Bu yolda bizler ile birlikte yürüyen siz değerli paydaşlarımıza, iş ortaklarımıza ve SBM için emek veren tüm mesai arkadaşlarıma çok teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,

Serkan AVCI

**Merkez Müdürü**

# Yönetim Komitesi ve Üst Yönetim

## Yönetim Komitesi

Erol ÖZTÜRKOĞLU	Başkan
Mehmet VERİM	Üye
Fatma Ebru GENÇOSMANOĞLU	Üye
Uğur GÜLEN	Üye
Murat KUTLAR	Üye
Hande HATUNOĞLU KURTULAN	Üye
Serkan AVCI	Üye/Merkez Müdürü

## Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi Üst Yönetimi

Serkan AVCI	Merkez Müdürü
İbrahim GÖKALP	Teknoloji Operasyon Direktörü
Salih TAŞYON	Sigorta Sahteciliklerini Engelleme Bürosu Direktörü
Yusuf ÖZER	Bilgi Güvenliği Direktörü
Mehmet BARUTCU	Sigortacılık Çözüm Geliştirme Direktörü
Erkan ŞEN	Sigortacılık Çözüm Geliştirme Direktörü
A.Onur AKDOĞAN	İç Denetim Kıdemli Müdürü

## Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi İktisadi İşletmesi Yönetim Kurulu

Erol ÖZTÜRKOĞLU	Başkan
Uğur GÜLEN	Üye
Serkan AVCI	Üye/Merkez Müdürü

# Yönetim Komitesi



## Erol ÖZTÜRKOĞLU/Başkan

### Fiba Emeklilik Genel Müdürü



Eğitimi Yıldız Teknik Üniversitesi Matematik Bölümünde tamamlayan Öztürkoğlu, mezun olduktan sonra Marmara Üniversitesinde Sigortacılık, Bahçeşehir Üniversitesinde Aktüerya üzerine yüksek lisans yaptı.

Sigortacılık sektöründeki kariyerine 1996 yılında başlayan Öztürkoğlu, Garanti Sigorta A.Ş. ile Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.'de çeşitli görevlerde bulundu. Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.'de Teknik ve Aktüerya Birim Müdürlüğü görevinin ardından 26 Kasım 2012 itibarıyla Fiba Emeklilik ve Hayat A.Ş.'de Teknik, Operasyon ve Bilgi İşlem Sorumluluğunun yanı sıra şirketin Mali İşlerden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev aldı.

01.02.2017 tarihi itibarıyla Fibaemeklilik Genel Müdürü görevine getirildi. 2023 Ocak itibarıyla HDI Fibaemeklilik Genel Müdürü olarak görevini sürdürmektedir. Aynı zamanda Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi Yönetim Komitesinde görev almaktadır.

## Mehmet VERİM/Üye

### SEDDK Başkan Yardımcısı



İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesinden 1991 yılında mezun olan Verim, 1993 yılında Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulunda Sigorta Denetleme Uzman Yardımcısı olarak iş hayatına başladı. 1997 yılında Kurulun yeterlilik sınavını kazanarak müşterek kararla Sigorta Denetleme Uzmanlığına atandı. Hazine Müsteşarlığı tarafından 1997 yılında 3 ay süreyle "Risk Analizi", 2003 yılında 3 ay süreyle "Teknik Karşılıklar" konusunda İngiltere'ye, 2013 yılında 6 ay süreyle "Grup ve Grup Bazında Denetim" konusunda ABD'ye araştırmalarda bulunmak üzere geçici görevle gönderildi. 2000 - 2005 yılları arasında 5 yıl Hazine Müsteşarlığını temsilen Inter Sigorta A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyeliği görevinde bulundu. 2007-2011 yılları arasında 5 yıl T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme

Kurulunun İstanbul Grup Başkanlığı görevini yerine getirdi. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı döneminde müsteşar onayı ile kurulan (Sigortacılık, BES, reasürans alanında) Mevzuat Hazırlama, Rapor Okuma komitelerinde görev aldı. 05/06/2020 tarihinde Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumunun (SEDDK) kurulmasıyla 15/09/2020 tarihinde söz konusu Kuruma Sigortacılık Uzmanı olarak atandı. SEDDK' da 2021 yılı Haziran ayında Başkan Danışmanlığına ve 2022 yılı Ağustos ayında Başkan Yardımcılığına atandı. Başkan Danışmanlığı döneminde aynı zamanda Rapor Okuma Komitesi Üyesi olarak görev yaptı. 2021 yılı Temmuz ayından 2022 yılı Aralık ayına kadar Türkiye Motorlu Taşıtlar Bürosunda Yönetim Kurulu Üyesi ve Başkan Vekili, 2022 yılı Temmuz ayından 2023 yılı Kasım ayı sonuna kadar Sigorta Tahkim Komisyonunda Yönetim Kurulu Üyesi ve Başkanlığı, 2022 yılı Ekim ayı başından 2023 Kasım ayı sonuna kadar ise Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi Yönetim Kurulu üyesi görevlerini yürütmüştür.

## Fatma Ebru GENÇOSMANOĞLU/Üye

### SEDDK Başkan Yardımcısı



1994 yılında Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Uluslararası İlişkiler Bölümünden mezun olan Gençosmanoğlu, 1996 yılında T.C. Hazine Müsteşarlığı (Güncel adı ile T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı) Sigortacılık Genel Müdürlüğünde Uzman Yardımcısı olarak göreve başladı. Devlet bursu ile 2000-2002 yılları arasında Illinois Üniversitesi Finans Bölümü Urbana-Champaign, ABD’de yüksek lisans eğitimi aldı. Ayrıca; Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Bölümündeki yüksek lisans tezini 2007 yılında tamamladı. Gerek hayat dışı sigortalar gerekse de hayat sigortaları ile ilgili mevzuatın düzenlenmesi, uygulamanın takibi, gerekli güncellemelerin temini ve ilgili paydaşlar ile koordinasyonun sağlanmasında görev aldı.

T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı temsilcisi olarak 2004-2006 tarihleri arasında Güvence Hesabı Yönetim Kurulu Üyeliğine ve 2010-2021 tarihleri arasında Aktüerya Sınav Düzenleme Kurulu Üyeliğine atandı. Doğal Afet Sigortaları Kurumunun kuruluşu, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi’nin kuruluşu, Ülkemizin aktüer ihtiyacının karşılanmasını teminen Aktüerya Projesinin yürütülmesi, ilk Ulusal Mortalite ve Morbidite Tablolarının hazırlaması gibi çalışmalarda proje üyesi veya proje sorumlusu olarak görev yaptı. 2020 yılında Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumunun kuruluş sürecinde Sorumlu Personel olarak görev aldı. Sigortacılık alanındaki bilgi ve tecrübesini 2016-2022 tarihleri arasında Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Yüksek Okulunda vermiş olduğu dersler ile gençlere aktararak sigortacılık ve bireysel emeklilik sektörlerine yetişmiş iş gücü sağlanması için gayret gösterdi. Eski adı ile T.C. Hazine Müsteşarlığında Sigortacılık Genel Müdürlüğünün ihdası sonrasında ilk işe giren uzman yardımcıları arasında yer alan Gençosmanoğlu, 05/09/2022 tarihinde T.C. Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumunda Başkan Yardımcısı olarak göreve başladı. 2022-2023 Aralık tarihleri arasında Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi Yönetim Komitesi Üyesi olarak görev yapmıştır.

## Uğur GÜLEN/Üye

### Aksigorta Genel Müdürü



Lisans eğitimini Orta Doğu Teknik Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümünde tamamlayan Gülen, 1991’de aynı bölümde yüksek lisansını tamamlamıştır. 1991 yılında çalışma hayatına başlayan Gülen; Interbank, Denizbank, Ak Internet ve MNG Bank’ta çeşitli pozisyonlarda görev almıştır. 2004-2009 yılları arasında Ak Emeklilik ile AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş.’de Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmıştır. Mayıs 2009’dan itibaren Aksigorta Genel Müdürü ve Yönetim Kurulu Üyesi olarak görevini sürdürmektedir.

## Murat KUTLAR/Üye

### SEDDK Başkan Yardımcısı



Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Uluslararası İlişkiler Bölümündeki lisans eğitimini 1997 yılında tamamlayan Kutlar, 1998 yılında Vakıfbank'ın Finansal Kiralama şirketinde Analist olarak başladığı iş hayatında, Vakıf Emeklilik ve Hayat A.Ş. ile Bereket Sigorta ve Bereket Emeklilik şirketlerinde iç denetim, iç kontrol, risk yönetimi, fon denetçiliği ve Masak Uyum programlarının kurulması ve yönetilmesi gibi çeşitli yönetim pozisyonlarında görev almıştır. Ayrıca, Bereket Sigorta ve Bereket Emeklilik şirketlerinde Genel Müdür Yardımcısı olarak teknik işlemlerden sorumlu olmuştur. 2020 yılından bu yana SEDDK bünyesinde Hayat ve Özel Emeklilik Denetim Daire Başkanı olarak görev yapan Kutlar, Kasım 2023 itibarıyla Başkan Yardımcısı unvanıyla görevine devam etmektedir. Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı'nın (TSEV) Temel Sigortacılık Eğitim Programı'nı 2002 yılında tamamlamış olup, adı geçen kurum nezdinde eğitimler vermektedir. Sermaye Piyasası Faaliyetleri Düzey 3 Lisansı ve Uluslararası İç Kontrol Uzmanı (CICS) sertifikasına sahip olup, İstanbul Ticaret Üniversitesinde Sigortacılık ve Risk Yönetimi alanında yüksek lisansını bitirmiştir. Aynı üniversitede finansal ekonomi alanında doktora programında tez aşamasındadır. Aralık 2023 tarihi itibarıyla Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi Yönetim Komitesi Üyesi olarak görevini sürdürmektedir.

## Hande HATUNOĞLU KURTULAN/Üye

### SEDDK Başkan Yardımcısı



2002 yılında TED Ankara Kolejinde mezun olan Hande Hatunoğlu Kurtulan, 2006 yılında Ankara Üniversitesi İstatistik Bölümünde lisans eğitimini tamamlamıştır. Aralık 2009'da (mülga) T.C. Hazine Müsteşarlığı (güncel adı ile T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı) Sigorta Denetleme Kurulu Başkanlığında Sigorta Denetleme Aktüer Yardımcısı olarak göreve başlamıştır. 2012 yılında, ODTÜ İktisat Bölümünde yüksek lisans eğitimini "BDDK Yeniden Yapılandırma Programı Sonrasında Türk Bankacılık Sektöründe Etkinlik Çalışması" konulu yüksek lisans tezini sunarak tamamlamıştır. 2015-2017 yılları arasında New York, Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunan Columbia Üniversitesinde Aktüeryal Bilimler yüksek lisans eğitimini tamamlamıştır. Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumunun (SEDDK) kurulması ile birlikte 2020 yılından itibaren Hayat ve Özel Emeklilik Gözetim ve Uygulama Dairesinde Daire Başkanı olarak görev yapan Sayın Hande Hatunoğlu Kurtulan, 22/11/2023 tarihinden itibaren SEDDK Başkan Yardımcısı olarak görev yürütmektedir. Ayrıca Aktüerler Sicili'ne 162 sicil numarası ile kayıtlı bulunmakta olup, Aralık 2023 tarihi itibarıyla Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi Yönetim Komitesi Üyesi olarak görevini sürdürmektedir.

## Serkan AVCI/Üye

### Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi Merkez Müdürü



1998 yılında Ege Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümünde lisans eğitimini tamamlayan Serkan AVCI, iş hayatına Ege Seramik şirketinde başlamıştır. 2001 yılında Yapı Kredi Bankası Teknoloji Bölümünde çalışarak bankanın şube dönüşüm projesinde yer almış, 2005 yılında Aksigorta ile sigortacılık sektörüne geçiş yapmıştır. Aksigorta Bilgi Teknolojileri ekibinde önce Özel Projelerden Sorumlu Yönetici olarak görev yapmış, şirketin teknolojik dönüşüm projelerinde farklı görevlerde bulunduktan sonra Bilgi Teknolojileri Grup Müdürlüğüne atanmıştır.

2010 yılında Ergo Bilişim şirketinde Sistem, Altyapı ve Uygulamalardan sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevini yürütmüş, ardından Aviva Sigorta'da CIO görevi ile şirketin teknolojik dönüşümüne liderlik etmiştir. 2015 yılında Groupama Sigorta ve Hayat Emeklilik şirketinde CIO ve E-PMO rollerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı pozisyonunda altyapı ve stratejik dijital dönüşüm projelerini yürütmüştür.

Son olarak 2019 yılında Gulf Sigorta'da Bilgi Teknolojilerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak şirketin teknoloji yenileme ve mobil uygulama projelerini yöneten Serkan Avcı, 5 Eylül 2022 itibarıyla Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'ne Merkez Müdürü olarak atanmış olup, halen bu görevini sürdürmektedir.



# **Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi Üst Yönetimi**

## Serkan AVCI

### Merkez Müdürü/İcra Komitesi Başkanı/Yönetim Komitesi Üyesi



1998 yılında Ege Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümünde lisans eğitimini tamamlayan Serkan Avci, iş hayatına Ege Seramik şirketinde başlamıştır. 2001 yılında Yapı Kredi Bankası Teknoloji Bölümünde çalışarak bankanın şube dönüşüm projesinde yer almış, 2005 yılında Aksigorta ile sigortacılık sektörüne geçiş yapmıştır. Aksigorta Bilgi Teknolojileri ekibinde önce Özel Projelerden Sorumlu Yönetici olarak görev yapmış, şirketin teknolojik dönüşüm projelerinde farklı görevlerde bulunduktan sonra Bilgi Teknolojileri Grup Müdürlüğüne atanmıştır.

2010 yılında Ergo Bilişim şirketinde Sistem, Altyapı ve Uygulamalardan sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevini yürütmüş, ardından Aviva Sigorta'da CIO görevi ile şirketin teknolojik dönüşümüne liderlik etmiştir. 2015 yılında Groupama Sigorta ve Hayat Emeklilik şirketinde CIO ve E-PMO rollerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı pozisyonunda altyapı ve stratejik dijital dönüşüm projelerini yürütmüştür.

Son olarak 2019 yılında Gulf Sigorta'da Bilgi Teknolojilerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak şirketin teknoloji yenileme ve mobil uygulama projelerini yöneten Serkan Avci, 5 Eylül 2022 itibarıyla Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'ne Merkez Müdürü olarak atanmış olup, halen bu görevini sürdürmektedir.

## İbrahim GÖKALP

### Teknoloji Operasyon Direktörü



Ege Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümünde lisansını, Yeditepe Üniversitesi İşletme (MBA) Bölümünde yüksek lisansını tamamlamıştır. İş hayatına 1995 yılında Intertech şirketinde Yazılım Geliştirme Mühendisi olarak başlamıştır. Daha sonra sırasıyla Oyakbank ve Yapı Kredi Bankası'nda Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi ve Proje Yöneticisi, BilgeAdam Teknoloji'de Kıdemli Yazılım Danışmanı, Turkcell Superonline ve Turkcell Teknoloji Araştırma ve Geliştirme'de Network, CRM, Call Center, Mobil Satış Çözümleri ve Sağlık Çözümleri bölümlerinde Yönetici olarak görev yapmıştır. Temmuz 2021 itibarıyla Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'ne katılmış olup, halen Teknoloji Operasyon Direktörü olarak görevini sürdürmektedir.

## Salih TAŞYON

### Sigorta Sahteciliklerini Engelleme Bürosu Direktörü



Yıldız Teknik Üniversitesinde Kimya lisansını tamamladıktan sonra, İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsünde İşletme ihtisası yaptı. Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı'nda Kaza ve Oto Sigortaları bölümünü bitirdi.

İş hayatına Pepsi'de Kalite Kontrol Mühendisi olarak başladı. Sigorta sektörüne Müşteri Temsilcisi olarak başladığı Aksigorta'da Acenteler Pazarlama, İstanbul 1. Bölge Müdürlüğü ve Hasar Müdürlükleri'nde 9 yılı yönetici olmak üzere toplam 15 yıl çalıştı. 2013 yılında Zurich Sigorta'ya Oto Hasar Müdürü olarak katıldı.

2015 yılında Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi bünyesinde kurulan SİSEB'e (Sigorta Sahteciliklerini Engelleme Bürosu) Direktör olarak göreve başladı ve halen bu görevi sürdürmektedir. Aynı zamanda Sabancı

Holding Yönetici Aday Programı çerçevesinde birçok kişisel gelişim eğitimi alan Taşyon, 2018 Mart ayı itibarıyla ACFE (Association Certified Fraud Examiners) TURKEY - USİUD (Uluslararası Suistimal İnceleme Uzmanları Derneği) derneğinde Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır.

## Yusuf ÖZER

### Bilgi Güvenliği Direktörü



Boğaziçi Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümünde lisansını tamamladı. İş hayatına Fortis Bank'ta Uygulama Yönetimi Yönetici Yardımcısı olarak başladı. Daha sonra sırasıyla Akbank'ta Sistem Mimarı, TTNET'te Uygulama Müdürü, Ayrotek'te Teknik Hizmetler ve Satış'tan sorumlu Grup Müdürü olarak görev yaptı. Profesyonel iş hayatıyla birlikte Bilgi Üniversitesi Liderler Okulu programından mezun oldu, Medipol Üniversitesinde misafir öğretim görevlisi olarak ders verdi. Temmuz 2018 itibarıyla Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'ne katılmış olup, Bilgi Güvenliği Direktörü olarak görevini sürdürmektedir.

## Mehmet BARUTCU

### Sigortacılık Çözüm Geliştirme Direktörü



Lisans eğitimini Bilgi Üniversitesi Matematik-Bilgisayar Bilimleri Bölümünde tamamladıktan sonra, profesyonel kariyerine Mapfre Sigorta (Eski adıyla Genel Sigorta)'da Yazılım Uzmanı olarak adım attı. Sigortacılık sektörünün teknoloji dönüşüm projelerinde aktif bir şekilde görev aldı. 2010 yılında başladığı Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'ndeki kariyeri, Yazılım Takım Liderliği ve Yazılım Müdürlüğü gibi çeşitli sorumluluklarla devam etti. 8 yıldan fazla süren Yazılım Müdürlüğü görevine ek olarak, Test ve Sürüm Yönetimi Müdürlüğü ve Business Owner görevlerini de üstlendi. Ağustos 2023 itibarıyla ise Sigortacılık Çözüm Geliştirme Direktörü olarak görevini sürdürmektedir.

## Erkan ŞEN

### Sigortacılık Çözüm Geliştirme Direktörü



Ege Üniversitesi Bilgisayar Programcılığı eğitimini tamamlamıştır. Kişisel Gelişim, Danışmanlık, ITIL Foundation ve Cobit sertifikalarına sahiptir. İş hayatına GIC Dünya Sigorta A.Ş.'de (Bayındır Sigorta) Bilgi Teknolojileri Uzmanı olarak başladı. Daha sonra Batı Sigorta'da Müdür Yardımcısı olarak görev yaptı. Sistem Analiz Müdürü olarak Zurich Sigorta'da uzun yıllar Bankalar, SBM ve Sigortacılık alanında birçok projeye imza attı.

2017 yılında Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nde Analiz Müdürü olarak göreve başladı. 2018-2023 Temmuz tarihleri arasında Sigortacılık Çözüm Geliştirme Direktörü olarak görev yapmıştır.

## A.Onur AKDOĞAN

### İç Denetim Kıdemli Müdürü



Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümünden mezun olduktan sonra, Amerika Birleşik Devletleri'nde Johnson and Wales Üniversitesinde Global İşletme Liderliği ve Finansal Yönetim alanlarında MBA çalışmalarını tamamlamıştır. İş hayatına 2009 yılında Ankara Sigorta'da başlayan Akdoğan, Ankara Sigorta'da İç Kontrol ve Risk Yönetim Departmanının kurulmasında rol almış ve İç Denetim Departmanında çeşitli görevlerde yer almıştır. 2011-2018 tarihleri arasında Ergo Sigorta İç Denetim Müdürlüğünde çeşitli pozisyonlarda görev alan Akdoğan, governance vb. projelerde etkin olarak rol almış ve danışmanlık desteği de sağlamıştır. Mart 2018 itibarıyla Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'ne katılmış olup, İç Denetim Kıdemli Müdürü görevini sürdürmektedir. ISO 27001:2022

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Baş Denetçi, ISO 22301:2019 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi Baş Denetçi ve ISO 20000-1:2018 Bilgi Teknolojileri (IT) Hizmet Yönetim Sistemi Baş Denetçi sertifikalarına sahiptir.



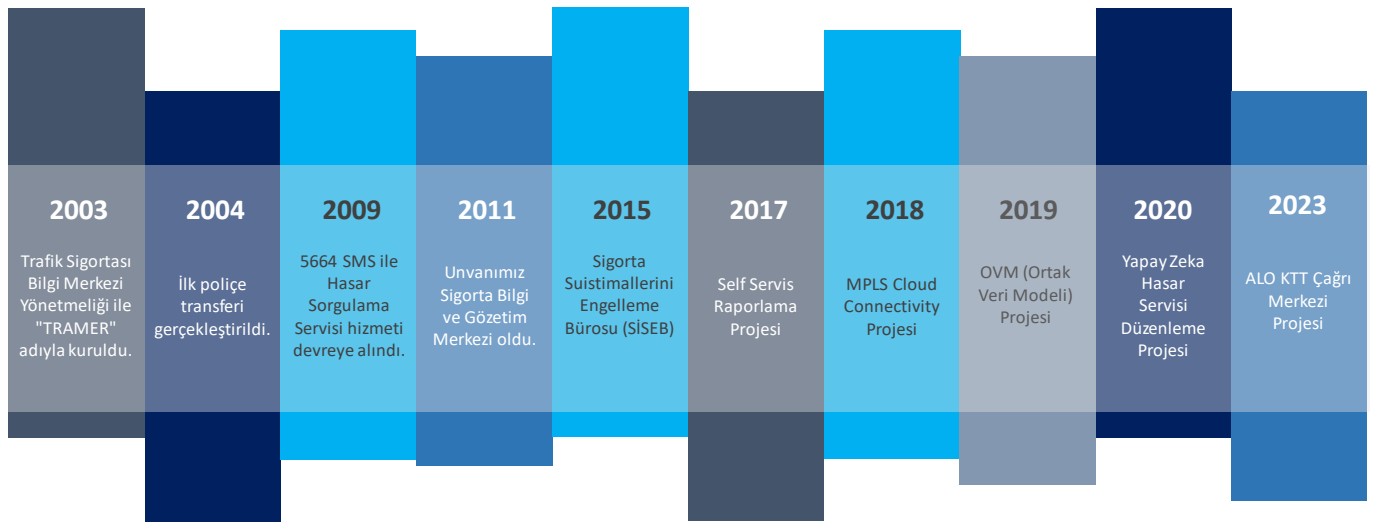
## Tarihçemiz

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 31/B maddesinin birinci fıkrasına istinaden; sigortalılar ve sigorta sözleşmesinden dolayı da olsa menfaat sağlayanlara ilişkin olarak, yanlış sigorta uygulamaları da dahil olmak üzere, risk değerlendirmesine esas bilgileri toplamak ve bu bilgilerin sigorta, reasürans ve sigortacılık faaliyetinde bulunan emeklilik şirketleri ile T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın belirlediği kişilerle paylaşılmasını sağlamak amacıyla Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği bünyesinde tüzel kişiliği haiz bir kurum olarak kurulmuştur.

Bakanlık tarafından belirlenen sigortalara ilişkin, poliçe, zeyil, hasar kayıtlarının sigorta şirketleri tarafından elektronik ortamdan transfer edilerek toplandığı Bilgi Merkezi konumunda olan Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nin karar organı Yönetim Komitesidir.

Yönetim Komitesi; Birliğe üye sigorta ve emeklilik şirketlerinin genel müdür niteliğine haiz personeli arasından Hayat Dışı Yönetim Komitesi ile Hayat ve Emeklilik Yönetim Komitesi tarafından seçilen birer üye, Bakanlık tarafından belirlenen iki üye ve Merkez Müdürü olmak üzere beş üyeden oluşur.

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi, T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı tarafından hazırlanan ve 16.12.2003 tarih ve 25318 sayılı Resmî Gazete' de yayımlanan Trafik Sigortası Bilgi Merkezi Yönetmeliği ile "TRAMER" adıyla kurulmuştur. 9 Ağustos 2008 tarihinde 26962 sayılı Resmî Gazete' de yayınlanan yönetmelikle adı Sigorta Bilgi Merkezi kabul edilmiş, 03.12.2011 tarih ve 28131 sayılı Resmî Gazete' de yayımlanan Sigorta Bilgi Merkezi Yönetmeliği ile ise unvanı Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi olarak değiştirilmiştir.



## Misyonumuz & Vizyonumuz

### Misyonumuz

Veriyi bilgiye dönüştürerek paydaşlarımıza güvenilir ve değer yaratan öngörüler sağlamaktır.

### Vizyonumuz

Dünyada öncü ve model alınan sektörel bilgi merkezi olmaktır.

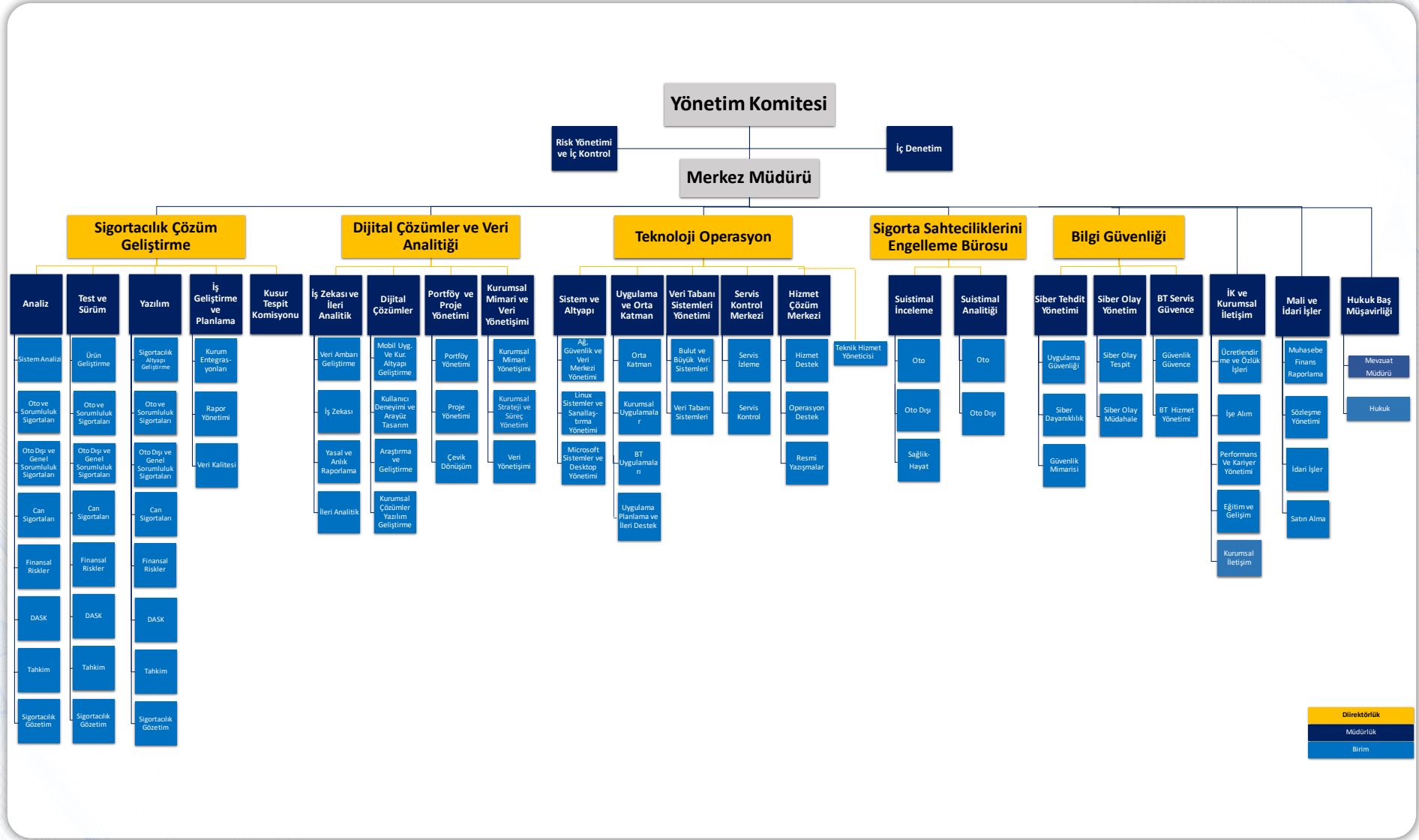
## İnsan Kaynakları Politikamız

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM), kesintisiz hizmet anlayışı ile sürdürülebilir kalite, saygınlık ve bütün sigorta paydaşları arasında birlikteliği sağlamak üzerine yapılandırılmıştır. Hedeflerini, her şeyden önce, sahip olduğu insan sermayesinden aldığı güçle gerçekleştirir. Katılımın ve çeşitliliğin değer gördüğü bir kurum olma hedefini benimser. Nitelikli insan kaynağına, çalışanlarının sürekli gelişimine ve çalışanının motivasyonunu yüksek tutmaya önem verir. Kurumumuzda, farklı bakış açıları her zaman yenilikçi düşünceler ve yeni fırsatlar için uygun ortamlar hazırlar.

SBM İnsan Kaynakları Yönetimi, insana verilen değeri, insanı stratejik öneme sahip kılarak ön plana çıkarır ve ayrıcalıklı bir unsur olarak değerlendirilmesi için farkındalık yaratır. Hedefi, değer yaratan insan kaynakları stratejilerini sürekli geliştirmek ve bunları uygulamaktır. İnsan Kaynakları Stratejileri, bilgi güvenliği ve kesintisiz hizmet ortamında SBM'nin sektörel konumunu sürdürebilmesi için güvenilir, hızlı hareket eden, proaktif bir organizasyonel yapıyı sağlamak, iş stratejilerine uygun ve sürdürülebilir kaliteli hizmet için gerekli performansı destekleyecek organizasyonel yetkinlik ve beceri setlerini oluşturmak ve bunları sürekli geliştirmek için yapılandırılır.

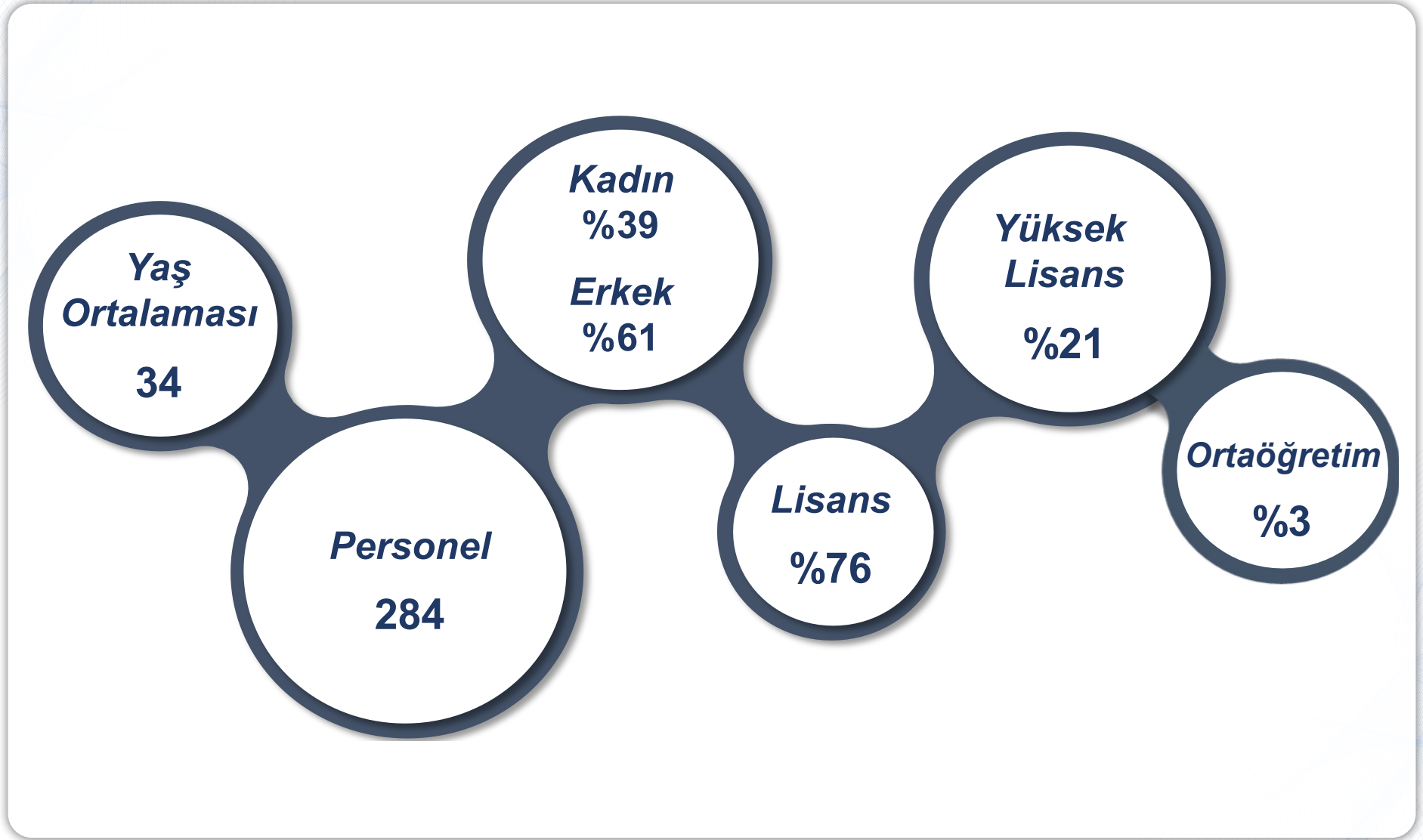
**“EN ÖNEMLİ SERMAYEMİZ, ÇALIŞANIMIZ YANI İNSAN KAYNAĞIMIZDIR.”**

# Organizasyon Şeması

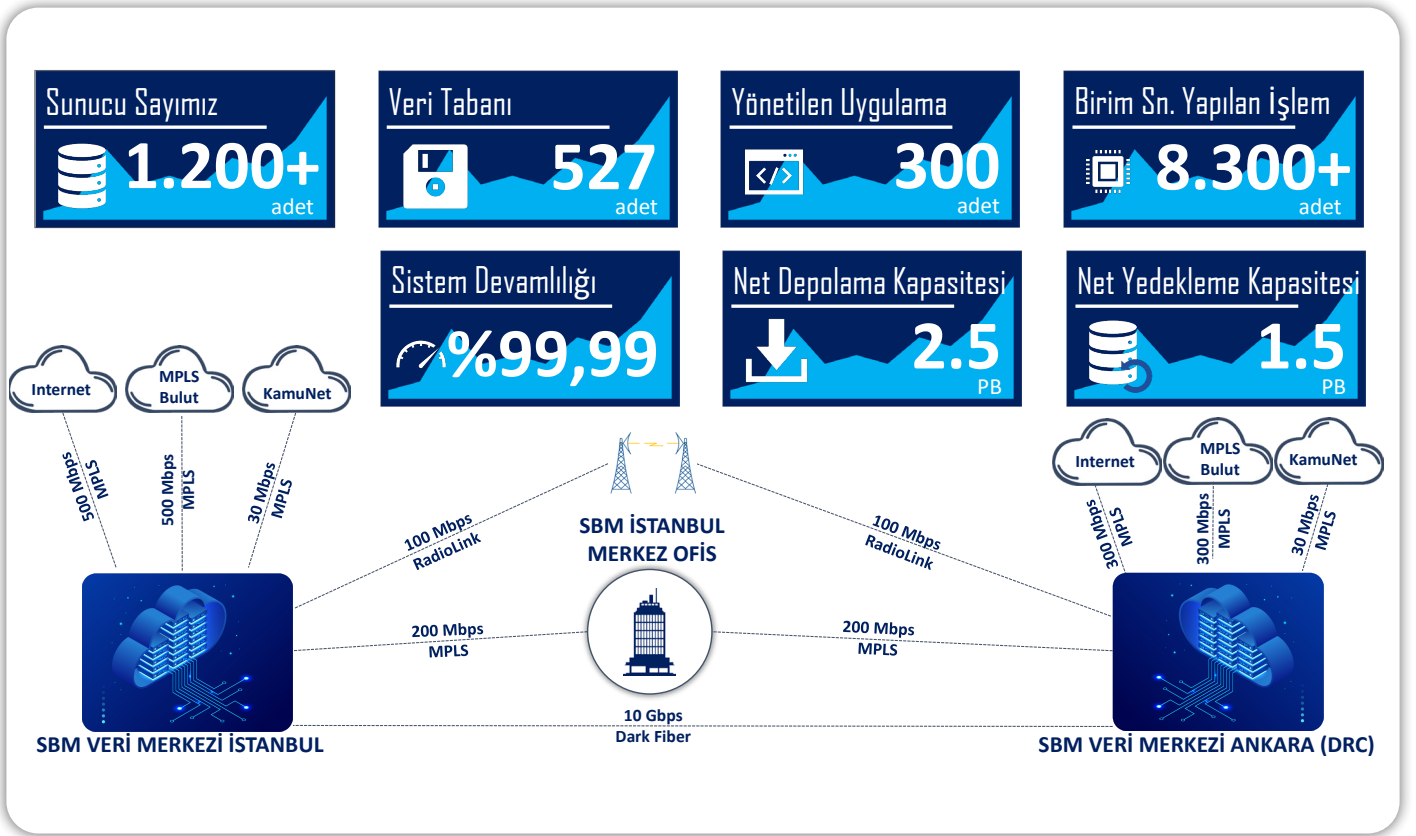


İçeriği SBM'ye aittir, paylaşılabilir.

## Çalışan Profilimiz



## Teknoloji Altyapımız



## Hizmetlerimiz & Ürünlerimiz

### Hizmetlerimiz

- Sigortacılık Destek Hizmetleri
- e-Devlet Üzerinden Kamuya Sunulan Hizmetler
- Suistimal Analitiği Hizmetleri
- Suistimal İnceleme Araştırma Hizmetleri
- SİSBİS Hizmetleri (Sigorta Suistimalleri Bilgi Paylaşım Sistemi)
- BT Yönetim Hizmetleri
  - DASK
  - Sigorta Tahkim Komisyonu
  - TMTB
  - Güvence Hesabı
  - TürkRe (ÖRYM)
- Vatandaş Hasar Sorgulama
- Firmalar ile B2B Hasar Servis Entegrasyonları
- Raporlama
  - Self Servis Raporlama
  - Kokpit Raporları
  - İş Zekası Raporları
- Güvenlik Operasyon Merkezi (SOC)

### Ürünlerimiz

- 5664 (SMS ile Araç Hasar Sorgu)
- Sigortam360
- Sigortam360 Mobil Kaza Tutanağı
- ALO KTT Çağrı Merkezi
- Sigortalı Bilgilendirme Platformu
- S-Transfer
- SBM Online
- Sürücü Hasar Sicil Kaydı Belgesi

İçeriği SBM'ye aittir, paylaşılabilir.

# Direktörlük ve Müdürlük Faaliyetleri

## Bilgi Güvenliği Direktörlüğü

Bilgi Güvenliği Direktörlüğü, faaliyetlerini gerçekleştirmek için BT Servis Güvence, Siber Tehdit Yönetimi ve Siber Olay Yönetimi müdürlüklerinden oluşmaktadır.

**BT Servis Güvence Müdürlüğü;** Kurum bünyesindeki Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, BT Hizmet Yönetim Sistemi ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemleri gereksinimleri doğrultusunda kurumun strateji ve politikalarının belirlenmesi, bunlarla ilgili güvence faaliyetlerinin gerçekleştirilmesine yönelik gerekli iç tetkiklerin yapılması, aksiyonlarının/düzeltici faaliyetlerinin çıkarılması ve ilgili birimlere atamasının yapılması, dış tetkiklerin organize edilmesi, takibinin yapılması ve ITSM ürününün yönetimi ile ISO 27001, ISO 22301, ISO 20000 standartları sertifikasyonlarının sürdürülmesinden sorumludur.

**Siber Olay Yönetimi Müdürlüğü;** Kurumumuza iç veya dış tehditlerden gerçekleştirilebilecek siber saldırılara gerekli önlemlerin alınması, izleme ve tespit sistemlerini kurma ve işletme ile karşı müdahale süreçlerini kurma ve işletmekten sorumludur.

**Siber Tehdit Yönetimi Müdürlüğü;** Kurumumuz bünyesinde geliştirilen veya dışarıdan alınan uygulama ve sistemlerin güvenlik sıkılaştırma mimari prensiplerinin belirlenmesi, uygulamalardaki kaynak kod analizi, sızma testi, zafiyet taramalarının gerçekleştirilmesi ve zafiyetlerin ilgili ekiplerce giderilmesinin sağlanması ve siber saldırganlara karşı yürütölen farkındalık eğitimlerinin gerçekleştirilmesinden sorumludur.

## Dijital Çözümler ve Veri Analitiği Direktörlüğü

Dijital Çözümler Müdürlüğü, İş Zekâsı ve İleri Analitik, Portföy ve Proje Yönetimi Müdürlüğü ile Kurumsal Mimari ve Veri Yönetişimi müdürlüklerinden oluşun bir direktörlüktür.

Müdürlüklerin sorumluluk alanları aşağıdaki gibidir:

**Dijital Çözümler Müdürlüğü;** SBM bünyesindeki sigortacılık verilerinin özel ve resmi kurumlara, vatandaşlara ve son kullanıcılara mobil, web sitesi ve web servisler gibi dijital kanallarda güvenli bir şekilde sunumunu; sigorta şirketlerinin, acentelerin, eksperlerin ve vatandaşların sigorta ile ilgili işlemlerini kolaylaştırıcı yazılım ürünleri geliştirmesini; kurum bünyesindeki her türlü tasarım ve Ar-Ge faaliyetleri beraberinde kurum içi yazılım altyapı çalışmalarının yürütölmesini; sigortacılık özelindeki diğer resmi kurumların web sitesi geliştirmelerinin yapılmasını sağlamaktadır.

**İş Zekâsı ve İleri Analitik Müdürlüğü;** İstatistiksel, analitik veya operasyonel raporlama altyapılarının kurulması ve işletilmesinden, bu altyapılar sayesinde SBM bünyesindeki tüm veriler üzerinde katma değerli analizler yapılmasından, bu analizlerin çıktılarının merkez içi ya da merkez dışı kullanıcılara İş Zekâsı Portalı, Kokpit, Web Sitesi veya güvenli FTP ortamları üzerinden periyodik/anlık olarak sunulmasından sorumlu müdürlüktür.

**Portföy ve Proje Yönetimi Müdürlüğü;** Kurumun stratejisi, öncelikleri ve kapasitesini gözeterek, kurumdaki finans, personel ve diğer kaynakların projeler arasındaki dengeli dağılımını sağlamak ve üretilecek değerin analizini yaparak portföyün kuruma yararını en üst düzeye çıkarmakla sorumludur. Kurumun proje yönetimi ve çevik dönüşüm ile ilgili süreç, standart ve metodolojisini belirleyen; aynı zamanda projelerin bu metodolojilere göre yürütölmesinden ve raporlanmasından sorumlu müdürlüktür.

**Kurumsal Mimari ve Veri Yönetişimi Müdürlüğü;** Hedef ve stratejiler doğrultusunda kurumun iş, uygulama, veri ve teknoloji mimarisinin uluslararası mimari standart ve politikalara uygun olarak geliştirilmesinden, sürekliliğinin sağlanmasından, teknoloji kaynaklarının daha efektif kullanılması, teknoloji ihtiyaçlarının mimari bakış açılarıyla değerlendirilmesinden, kurumsal iş süreçlerinin belirlenmesinden ve yönetilmesinden sorumludur. Kurumdaki veri varlıkları için yönetim politikalarının, süreçlerin ve standartların belirlenmesinden, veri tanımlarının yapılmasından, verilerin sınıflandırılmasından, sahiplendirilmesinden ve yaşam döngüsünün yönetilmesinden sorumlu müdürlüktür.

## Sigortacılık Çözüm Geliştirme Direktörlüğü

Sigortacılık Çözüm Geliştirme Direktörlüğü; başta SEDDK, TSB ve sigorta şirketleri olmak üzere, BT Hizmeti verdiğimiz DASK, Tahkim Komisyonu, TürkRe, Özel Riskler Yönetim Merkezi, TMTB, Güvence Hesabı ile diğer kurumlardan gelen proje ve entegrasyon taleplerinin karşılanması, bu kapsamda gelen taleplerin ihtiyaç ve etki analizlerinin yapılarak kapsam ve analiz dokümanlarının oluşturulması, yazılım geliştirme çalışmalarının yapılması ve test süreçlerini yürüterek canlı ortama alınmasını sağlamaktadır.

Bunun yanı sıra Sigortacılık Çözüm Geliştirme Direktörlüğü özetle aşağıda belirtilen konularda hizmet sunmaktadır;

- SBM’de var olan verilerin kalitesinin artırılması kapsamında doğru, tam ve eksiksiz verinin oluşması için gerekli sistemsel kontrollerin sağlanması,
- Paydaşlarımıza SBM’ den aldıkları hizmetler hakkında memnuniyet anketi yapılması ve sonucunun üst yönetime sunulması,
- Veri paylaşımlarında talep içeriği ile ilgili Mevzuat Müdürlüğü görüşü alınarak sonrasında SBM İcra Komitesi, SBM Yönetim Komitesi ve gerekiyorsa SEDDK onaylarının alınması,
- Cognos/Kokpit yeni rapor veya raporlarda değişiklik taleplerinin alınması ve ihtiyacın netleştirilmesi,
- SBM SDLC süreçlerinin işletilmesi, sürüm takvimlerinin oluşturularak devreye alımların sağlanması,
- Şirket/Şahıs/Kurumlardan gelen ve Operasyon Destek Birimi tarafından 2. seviye olarak çözümlenemeyen taleplerin 3. seviye olarak incelenmesi ve çözümlenmesi,
- Şirket/Şahıs/Kurumlardan gelen Ad-hoc rapor taleplerinin ihtiyaç halinde analiz dokümanlarının hazırlanarak İş Zekâsı ve İleri Analitik Müdürlüğüne iletilmesi,
- Şirket/Şahıs/Kurumlardan resmi yazı ile gelen talep ve soruların çözümlenmesi ve resmi yazılara cevap dönüşleri için görüş verilmesi,
- Mevcut yazılımın sürdürülebilirliğini artırmak ve performans iyileştirmesi sağlamak amacıyla yazılım geliştirme faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Şirketler tarafından anlaşma sağlanamayan kusur değerlendirmelerinin Kusur Değerlendirme Komisyonu tarafından değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması.

## Sigorta Sahteciliklerini Engelleme Bürosu (SİSEB) Direktörlüğü

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi bünyesinde 2015 yılında faaliyete başlayan Sigorta Sahteciliklerini Engelleme Bürosu (SİSEB), sigorta sektörünün suistimal ile mücadelesine destek vermek ve bu konudaki finansal kayıpları engellemek amacıyla kurulmuştur. SİSEB, dünyada olduğu gibi Türkiye’de de haksız kazanç elde etmek amacıyla suistimal yapan kişilerin yoğunlaştığı sektörlerden biri olan sigorta sektöründeki özellikle organize suistimallerin engellenmesi ve analitik modeller ile erken uyarı sistemlerinin geliştirilerek, toplumda “Sigorta suistimali suçtur” algısının oluşturulması ve sigorta sistemine olan güvenin artırılması yönünde çalışmalarını sürdürmektedir. SİSEB’in yasal dayanakları; 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu’nun 31/B ve 32’nci maddesi, Yanlış Sigorta Uygulamalarının Tespiti, Bildirimi, Kaydı ve Uygulamalarla Mücadele Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik ve yanlış sigorta uygulamasının suç mahiyetinde olduğunu tespitinde Türk Ceza Kanunu’nun (158.k) nitelikli dolandırıcılık maddesidir. Sigorta sahteciliği ile etkin mücadele kapsamında; finansal kayıpların azaltılması, koordinasyon ve iş birliğinin sağlanması, sektörün ihtiyaç duyacağı verilerin analiz edilerek özel raporların paylaşılması, sigorta suistimali ile mücadele için farkındalık eğitimlerinin planlanması, suistimal tespit edici ve önleyici faaliyetlerin geliştirilmesi, teknik analiz ve karar süreçlerine etkin katılımın sağlanması, gerekli hukuksal altyapının sağlanması ve mevzuat değişikliklerinin hayata geçirilmesi konusunda önerilerde bulunma SİSEB’in ana faaliyetleri arasında sayılmaktadır.



## Teknoloji Operasyon Direktörlüğü

Teknoloji Operasyon Direktörlüğü, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nin her geçen gün büyüyen veri merkezi, özel bulut, uygulama altyapısı, network, veri tabanı ve sunucu hizmetlerinin satın alma, planlama, operasyon ve bakımını gerçekleştirmektedir. Bu hizmetlerin güvenli ve mümkün olan en yüksek erişilebilirlik seviyesinde olması için gerekli süreçleri belirleyip, uygulamakta ve gerektiği şekilde güncel tutmaktadır. Gelişen teknolojileri takip edip, uygun yeni çözümleri araştırmakta ve altyapımıza uygun hale getirmektedir. Bütün bu hizmetleri sadece SBM' ye değil, aynı zamanda DASK, TMTB, Tahkim, Güvence Hesabı, TSEV, TürkRe, SEDDK ve ÖRYM gibi kurumlara da vermektedir. Bu altyapının 7/24 şekilde izlenmesi, oluşan problemlerin ilgili ekiplere hızlı bir şekilde iletilerek çözülmesini de üstlenmektedir. Ayrıca sigorta şirketleri, SEDDK, bakanlıklar, diğer kamu kurumları, vatandaşlar ve kanuni temsilcileri ile diğer sigorta sektörü paydaşlarının talep ve şikayetlerini karşılayarak, çözümlenmesi için süreçlerin takibini sağlamaktadır.

## İnsan Kaynakları ve Kurumsal İletişim Müdürlüğü

İnsan Kaynakları ve Kurumsal İletişim Müdürlüğü; İnsan Kaynakları ve Kurumsal İletişim ile ilgili tüm operasyonel ve yönetsel süreçlerin yürütüldüğü bölümdür.

Ücretlendirme ve özlük işleri, tüm bordrolama işlemleri ile ücret ve yan hak hesaplamalarının iş kanunu ve SGK mevzuatına uygunluğunun üst seviye kontrolle yürütülmesini sağlamaktadır.

İşe alım süreci, iş biriminden gelen beklentiler ile kurum kültürü ve stratejilerimize uygun olarak en efektif şekilde sonuçlandırılması şeklinde ilerletilmektedir.

Eğitim yönetimi süreci, çalışanlarımızın yetkinliklerini artırmaya yönelik olarak bölüm yöneticilerinden alınan talepler doğrultusunda önceliklendirmeler yapılarak yürütülmektedir. Tüm teknik eğitimlerin, konusunda en yetkin ve en tecrübeli eğitmenlerden alınması amaçlanmakta ve iletişimler bu prensiple kurulmaktadır.

Performans yönetim sürecinde amaç, kurum hedeflerini gerçekleştirmeye yönelik bilincin oluşturulması ve yönlendirmelerin buna hizmet edecek şekilde geliştirilmesidir.

Kurumsal İletişim çalışmaları ile yönetim tarafından belirlenmiş iletişim kanalları kullanılarak kurumumuz, sağladığımız hizmetler ve ürünlerimizle ilgili doğru bilgilendirmeleri yapmak, paydaşlarımız ve vatandaşlarımız nezdinde farkındalık oluşturmak amaçlanmaktadır.

Tüm iç ve dış organizasyonlar, çalışan motivasyonu faaliyetleri, etkinlikler vb. çalışmaları kurum kültürü ve kalite odağına uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

## Mali ve İdari İşler Müdürlüğü

Mali ve İdari İşler Müdürlüğü; muhasebe, bütçe ve raporlama, finans, satın alma, kontrat yönetimi ve tüm idari işler faaliyetlerinin sevk ve idaresinden sorumludur.

## Hukuk Baş Müşavirliği

Hukuk Baş Müşavirliği; büyüyen SBM yapısı ile paralel olarak Mevzuat Müdürlüğü çatısında verilen sigortacılık yasa ve mevzuatları ile mevzuatta uyulması beklenen standartlar, kişisel verilerin korunmasına yönelik tedbirler ve sektör uygulamalarına ilişkin şirket içi ve hizmet verilen kurumlara gerektiğinde danışmanlık verilmesi süreçlerinin; sözleşmeli hukuk bürosu tarafından yürütülen Kurum'un taraf olduğu sözleşmelerin hukuki değerlendirmelerinin yapılarak, Kurum'un taraf olduğu tüm hukuk ve

Özellikle SİSEB tarafından tespit edilen sigorta suistimallerinin önlenmesini teminen yrtlen savcılık suç duyuları ve ceza soruşturmalarını Kurum içinde tek elden yönetilmesi için 2023 yılının 3. eyreğinde oluşturulmuştur.

Hukuk Baş Müşavirliği'nin yapılanması ile birlikte Kurum'un hukuki süreçlerinin tamamı tek elden ve Kurum'un ilgili birimleri ile koordineli olarak yürütülmektedir.

# İç Sistemler Faaliyetleri

## İç Denetim Müdürlüğü

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM) İç Denetim Müdürlüğü doğrudan SBM Yönetim Komitesine bağlı olarak, SBM İç Sistemlerden Sorumlu Yönetim Komitesi Üyesi koordinasyonunda, faaliyetlerini Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumunca (SEDDK) 25.11.2021 tarihinde 31670 sayılı T.C. Resmî Gazete' de yayımlanarak yürürlüğe giren "Sigortacılık ve Özel Emeklilik Sektörlerinde İç Sistemlere Dair Yönetmelik" doğrultusunda sürdürmektedir. SBM İç Denetim Müdürlüğü tarafından hazırlanan İç Denetim Raporları, SBM İç Sistemlerden Sorumlu Yönetim Komitesi aracılığı ile SBM Yönetim Komitesine sunulmaktadır.

SBM İç Denetim Müdürlüğü tarafından Merkez faaliyetlerinin Kanun ve ilgili diğer mevzuat ile Merkez içi strateji, politika, ilke ve hedefler doğrultusunda yürütülmesi ve iç kontrol, risk yönetimi ve uyum sistemlerinin etkinliği ile yeterliliği hususunda Yönetim Komitesine makul bir güvence sağlanması amaçlanmaktadır.

SBM İç Denetim Müdürlüğü, SBM Yönetim Komitesi tarafından onaylanan yıllık denetim planları kapsamında denetim faaliyetlerini yürütmektedir. Yıllık denetim planı haricinde gerekli görülmesi durumunda spot, inceleme ve soruşturma denetim faaliyetlerinin/süreçlerinin gerçekleştirilerek sonuçlarının Yönetim Komitesine sunulması da SBM İç Denetim Müdürlüğü görevleri arasında yer almaktadır.

Ayrıca, SBM İç Denetim Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilen denetim faaliyetleri kapsamında hazırlanan denetim raporları içerisinde yer alan tespitlerin periyodik olarak takibi gerçekleştirilmektedir.

2023 yıl sonu itibarıyla SBM İç Denetim Müdürlüğü kadrosu; bir (1) Kıdemli Müdür, bir (1) İç Denetim Yöneticisi, bir (1) Ekip Lideri, bir (1) Kıdemli BT Denetçisi ve bir (1) İç Denetçi olmak üzere toplam beş (5) kişiden oluşmaktadır. SBM İç Denetim Müdürlüğü personeli akredite kuruluşlar tarafından verilen uluslararası ve/veya ulusal geçerliliğe sahip ISO 27001:2022 BGYS Baş Tetkikçi, ISO 22301:2019 İSYS Baş Tetkikçi, ISO 20000-1:2018 İTHYS Baş Tetkikçi, CISA ve SMMM sertifikalarına sahiptir. Ayrıca, yıl içerisinde SBM İnsan Kaynakları politikalarına uygun olarak düzenli gelişimin sağlanması adına belirlenen takvimler kapsamında eğitimler almaktadır.

2023 yılı içerisinde SBM İç Denetim Müdürlüğü tarafından on yedi (17) adet planlı ve dört (4) adet plan dışı olmak üzere toplam yirmi bir (21) adet denetim çalışması gerçekleştirilerek sonuçları rapor olarak SBM İç Sistemlerden Sorumlu Yönetim Komitesi Üyesi aracılığı ile SBM Yönetim Komitesine sunulmuştur.

2022 yılı içerisinde SBM İç Denetim Müdürlüğü koordinasyonunda dış kaynak firması üzerinden yürütülen Core Sigortacılık Uygulamaları zafiyet denetimleri kapsamında hazırlanmış olan raporlarda yer alan tespitlere yönelik Mayıs 2023 itibarıyla dış kaynak firması üzerinden doğrulama testleri gerçekleştirilmiş ve sonuçları SBM Yönetim Komitesine sunulmuştur. Yine, 2023 Kasım ayı itibarıyla dış kaynak firması üzerinden Merkez bünyesinde COBIT denetimi başlatılmış olup, süreç SBM İç Denetim Müdürlüğü koordinasyonunda yürütülmektedir.

## Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürlüğü

Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürlüğü, kurum faaliyetlerinin sürekliliği ile bu faaliyetlerin niteliğini ve düzeyini izlemek, kontrol altında tutmak ve kurum politikaları, uygulama usulleri ve limitler aracılığıyla maruz kalılabilecek risklerin tanımlanması, ölçülmesi, izlenmesi, kontrol edilmesi ile kurum varlıklarının korunması, kurum sistemlerinin güvenilirliğinin, bütünlüğünün ve bilgi akışının sağlanması, kurum kontrol ortamına ilişkin makul güvence sağlanması ve tüm faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde ilgili mevzuatlara uygun yürütülmesi amacıyla oluşturulmuş kurum bünyesindeki risk yönetimi ve iç kontrol sistemi fonksiyonlarının yürütülmesinden sorumludur.

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM) İç Denetim Müdürlüğü doğrudan SBM Yönetim Komitesine bağlı olarak, SBM İç Sistemlerden Sorumlu Yönetim Komitesi Üyesi koordinasyonunda, faaliyetlerini Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumunca (SEDDK) 25.11.2021 tarihinde 31670 sayılı T.C. Resmî Gazete’ de yayımlanarak yürürlüğe giren “Sigortacılık ve Özel Emeklilik Sektörlerinde İç Sistemlere Dair Yönetmelik” doğrultusunda sürdürmektedir. Risk yönetimi faaliyetleri ve iç kontrol raporları, SBM Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürlüğü tarafından İç Sistemlerden Sorumlu Yönetim Komitesi aracılığı ile SBM Yönetim Komitesine sunulmaktadır.

## Risk Yönetimi

Risk yönetimi sisteminin amacı, faaliyetlerin sürekliliği ile buna bağlı olarak faaliyetlerin niteliğini ve düzeyini izlemeye, kontrol altında tutmaya ve gerektiğinde değiştirmeye yönelik olarak belirlenen politikalar, uygulama usulleri ve limitler vasıtasıyla, maruz kalınan risklerin tanımlanmasını, ölçülmesini, izlenmesini ve kontrol edilmesini sağlamaktır. Bu bağlamda, SBM bünyesinde risk yönetimi risk değerlendirme envanteri aracılığıyla, tüm müdürlüklerle yılda bir ve aksiyon tarihi gelen risklerin durum takibi olacak şekilde gerçekleştirilmektedir.

Faaliyetlerden kaynaklanan risklerin farklı boyutlarını yönetmeye imkân verecek yeterli politikalar, prosedürler ve limitler belirlenmiştir. Politika, prosedür ve limitler aşağıdaki maddeler dikkate alınarak hazırlanmıştır.

- Süreç faaliyetlerine ilişkin stratejiler, politikalar ve uygulama esasları,
- SBM faaliyetlerinin hacmine, niteliğine ve karmaşıklığına uygunluk,
- SBM risk iştahı,
- SBM risk izleme ve yönetme kapasitesi ile risk yönetim araçlarının risklerin niteliğiyle uyumlu şekilde kullanımı,
- SBM geçmiş deneyimi ve performansı,
- Faaliyetleri yürüten birimlerin yöneticilerinin alanları ile ilgili konulardaki uzmanlık düzeyleri,
- Kanunda ve ilgili diğer mevzuatta öngörülen yükümlülükler.

Risk yönetimi politika ve uygulama esaslarının değişen koşullara uyum sağlaması adına yeterliliği düzenli olarak değerlendirilir ve gerekli değişiklikler yapılarak yönetim kurulu onayına sunulur.

## İç Kontrol

SBM İç kontrol sisteminin amacı, varlıkların korunması, kontrol ortamına ilişkin makul düzeyde güvence sağlanması, faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde kanuna ve ilgili diğer mevzuatlara, SBM iç politikalarına ve sigortacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesi, muhasebe ve finansal raporlama sistemi ile ana hizmetlerin yürütülmesinde kullanılan tüm sistemlerin güvenilirliği, bütünlüğü ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğinin sağlanmasıdır.

SBM Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürlüğü, SBM Yönetim Komitesi tarafından onaylanan yıllık iç kontrol planları kapsamında kontrol faaliyetlerini yürütmekte ve raporlamaktadır. Raporlar sonucu tespit edilen düzeltici faaliyetler sistem aracılığıyla düzenli olarak takip edilmekte ve faaliyet raporuna ek olarak sunulmaktadır.

# İş Sürekliliği Faaliyetleri

## İş Sürekliliği

ISO 22301 İş Sürekliliği Standardı; herhangi bir kesinti veya felaket durumunda, iç ve dış müşterilere verilen hizmet ya da ürünler kapsamında kritik iş süreçlerinin önceden belirlenmiş kabul edilebilir seviyelerde (SLA) sürekliliğini sağlamayı ve gerekli kurtarma işlemlerini yapmak için prosedür, plan, talimatların oluşturulmasını ve uygulanmasını sağlayan yönetim sistemidir.

İş sürekliliğinin amacı;

- Ticari işlemlerin kesintiye uğramamasını sağlamak,
- Pazar ve müşteri kaybını engellemek,
- Mali zarar risklerine karşı hazırlıklı olunmasını sağlamak.

İş Sürekliliği Planı, bir organizasyonun acil ve olağanüstü durumlarının yanı sıra olağan günlük operasyonlarının düzenlenmesinde de büyük önem taşımaktadır.

ISO 22301:2019 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi (İSYS) standardına uyum kapsamında çalışmalar 2019 yılında başlatılmış olup, yapılan çalışmaların başarısı sonucu İSYS belgesi ilk kez 2021 yılında DASK sistemleri kapsama alınarak belgelendirilmiş ve SBM bünyesine dahil edilmiştir. e-Poliçe Uygulaması 2023 yılında İSYS belgesi kapsamına eklenmiştir. SBM, 2021 yılı itibarıyla her yıl düzenli olarak uluslararası akredite belgelendirme ve denetim firmaları tarafından denetlenmekte ve başarılı olarak belgenin sürekliliği sağlanmaktadır.

SBM bünyesinde iş sürekliliğine dair çalışmaları koordine ederek sürekli iyileştirmeleri yürüten İş Sürekliliği Yönetim Temsilcisi bulunmaktadır. İş sürekliliği kapsamında iş sürekliliği planlarında; iş etki analizleri (İEA), olası felaket durumları ile ilgili 6 farklı senaryo, kurtarma stratejileri, acil ve beklenmedik durum planları ve bilgi sistemleri sürekliliğine ilişkin planlar kapsamlı bir şekilde yer almaktadır. İş sürekliliği çalışmaları düzenli periyotlarda gözden geçirilmekte ve sürekli iyileştirmeler yapılarak sürekliliği sağlanmaktadır.

ISO 22301 İSYS uyum çalışmaları ile iş etki analizleri SBM genelinde oluşturulmuş olup, 2023 yılında gözden geçirilmiştir. İş etki analizlerine göre kritik tespit edilen uygulama/sistemler için 2023 yılında SBM'nin stratejik hedefleri doğrultusunda 7 farklı kritik uygulamanın olağanüstü durum merkezi testi gerçekleştirilmiştir.

SBM İstanbul Ana Veri Merkezi'nin depreme dayanıklı ve altyapısı güçlü bir veri merkezine taşınması için Veri Merkezi Taşınması Projesi 2023 yılında başlatılmıştır. Proje kapsamında iş etki analizleri doğrultusunda SBM bünyesinde belirlenen kritik sistemler için teknolojik yedeklilik yapısının oluşturulması çalışmaları sürdürülmektedir. İlgili sistemler bazında dönemsel geri dönüş testleri tekrarlanmaktadır.

2023 yılında başlatılan İş Sürekliliği Kapsam Genişletme Projesi doğrultusunda, bilgi işlem altyapısı ve kritik süreçlerin yeniden değerlendirilmesi ve iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yürütülmekte ve tatbikatlar yapılmaktadır. Kapsama dahil edilen her uygulama için felaketten kurtarma planları ve bu planlara acil durumlarda erişim sağlanmasına yönelik tedarikçi bilgileri eklenmiştir. Tedarik edilen ürün ya da hizmetler kapsamında, SBM iş sürekliliğini etkileyebilecek olasılıkları en aza indirmek ya da ortadan kaldırmak için tedarikçiler ile imzalanan sözleşmeler ile tedarikçilere ait iş sürekliliği ve acil durum planlarının paylaşılması, iş sürekliliği testlerinin gerçekleştirilmesi ve çıktılarının iletilmesi, zafiyet taramalarına ilişkin akredite bağımsız kuruluşlar tarafından zafiyet testlerinin yapılması, çıktıların ve alınan aksiyonlara yönelik detayların paylaşılması ile ilgili maddeler eklenerek, tedarikçilerden alınan hizmetlerin sürekliliği güvence altına alınmaya çalışılmaktadır.

İş sürekliliğinin sağlanmasına yönelik SBM bünyesinde 2023 yılı itibarıyla; BT Servis Güvence Müdürlüğünde 4, Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürlüğünde 3 ve İç Denetim Müdürlüğünde 5 olmak üzere toplamda 12 personel ISO 22301:2019 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi Baş Denetçi sertifikasına sahiptir. İSYS kapsamında revize edilen ve yeniden oluşturulan tüm dokümanlar SBM genelinde duyurulmuş, ayrıca tüm çalışanlara iş sürekliliği farkındalığına yönelik eğitim verilerek farkındalık oluşturulmasına katkı sağlanmıştır.





# 2023 Faaliyetler ve Projeler

## A. SİGORTACILIK PROJE ve FAALİYETLERİ

### • OVM Kapsamında Yeni Ürünlerin Geçiş Çalışmaları

Sektörün tüm verilerinin toplanması ile TSB ve SEDDK raporlarında mükerrer yapılan işlerin önüne geçmek, doğru istatistikler üretmek, sigortacılıkta fiyatlandırma sürecini mümkün olan en verimli hale getirebilmek ve sigorta suistimallerini önleyebilmek amacıyla OVM kapsamında geçişi tamamlanmamış olan aşağıdaki ürünlerin de merkezimize transfer edilmesi sağlanmıştır.

- Emtea Nakliyat Sigortası
- Montaj Sigortası
- İnşaat All Risk Sigortası
- Elektronik Cihaz Sigortası
- Makine Kırılması Sigortası

### • Sürücü Hasar Sicil Kaydı Belgesi Projesi

SBM tarafından sunulan Sürücü Hasar Sicil Kaydı Belgesi oluşturma hizmeti sayesinde, sürücüyeye ait geçmiş hasar bilgileri ile sürücünün ceza ve ehliyet bilgilerine kolayca ulaşılabilir. Toplumun genel güvenliğinin referans alındığı bu hizmet ile sürücülerin trafikteki sürüş performansının daha sağlıklı değerlendirilebilmesi sağlanmakta, sürücülerin trafik kurallarına daha fazla dikkat etmesi teşvik edilerek olası trafik kazalarının önlenmesi amaçlanmaktadır.

### • Veri Kalitesi Çalışmaları

Üye şirketler tarafından Merkezimize aktarılan veriler üzerinden T.C. Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı (SGK)'na aktarılacak tutarlar ve Türkiye Motorlu Taşıt Bürosu (TMTB) Havuz ve IBNR raporları hesaplanmakta ve ilgili kurumlara raporlanmaktadır. Ayrıca vatandaşlara vergi denetim kurulları, mahkemeler, savcılıklar ve ilgili resmi merciler tarafından Merkezimizden talep edilen sigorta poliçe ve hasar bilgileri, yine bu veriler üzerinden sunulmaktadır. Bunların yanı sıra, üye şirketler tarafından aktarılan sigortacılık verileri kapsamında başta SEDDK, TSB ve üye şirketler ile de birçok veri ve istatistik raporlar paylaşılmaktadır. Bu doğrultuda, Merkezimiz tarafından yürütülen veri kalitesi çalışmaları ile sigortacılık verilerinin sigorta şirketleri tarafından Merkezimize doğru, eksiksiz ve zamanında aktarılması için TSB Aktüerleri ve SBM Veri Kalitesi Birimi çalışanları ile bir çalışma grubu oluşturularak aşağıdaki çalışmalar tamamlanmıştır.

- Hayat Dışı Veri Sözlüğü güncellenmiştir.
- Hayat Veri Sözlüğü güncellenmiştir.
- Üye şirketler tarafından hatalı, eksik veya tutarsız olarak Merkezimize aktarıldığı tespit edilen kayıtların düzeltilmesi için ilgili şirketler ile görüşülerek hatalı kayıtların düzeltilmesi sağlanmaktadır.

### • Şirketler ile Ehliyet Sınıfı Veri Paylaşımı

Trafik kazaları sonrasında kusurlu sürücüyeye doğru şekilde rücu talebinin yapılabilmesi, ehliyet sınıfının bir kaza neticesinde düzenlenen tutanağa uygun olup olmadığı gibi konularda sorgulanabilmesi ile hasar dosya süreçleriyle rücu işleyişlerinde kolaylık ve etkinlik sağlamak amacıyla Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (NVI)'nden alınan ehliyet sınıfı bilgilerinin, sigorta şirketleri ile web servis üzerinden paylaşılması sağlanmıştır.

- **Yeşil Kart Ürününe “Sadece Azerbaycan” ile “Azerbaycan-Rusya-Belarus” Özel Tarifelerinin Eklenmesi**

TMTB'nin ve üyelerinin katılımıyla sigorta veya reasürans havuzları tesis etme, bu havuzları yönetme ve üyeleri tarafından uygulanmak üzere Büro kapsamındaki sigortalara ilişkin tarifeleri hazırlama görevlerinin yerine getirilmesi amacıyla Yeşil Kart ürününe bu iki özel tarifenin eklenmesi sağlanmıştır.

- **Velayet-Vesayet Bilgilerinin Şirketlerle Paylaşılması**

Hayat sigortalılarının vefatı sonrası hak sahiplerine hızlıca tazminat ödemesini gerçekleştirebilmek ve dijitalleşme çağında kâğıt ve zaman israfının önüne geçebilmek amacıyla; Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nden alınan Velayet-Vesayet var/yok bilgisinin şirketlere sunulması sağlanmıştır.

- **Yabancı Kişinin İkamet İznine İlişkin Şirketlere Servis Sunulması ile GÖÇNET'e Sağlık Poliçe Sorgusu Veri Paylaşımı**

Yabancı sağlık sigortaları kapsamında, yabancı kişiye ikamet izninin çıkmaması/iptali durumunda, yabancı kişinin sigorta şirketine yapacağı poliçe iptal başvurusuna ilişkin ikamet izni iptali, reddi, verilen iznin uzatılmaması ya da başvurunun geri çekilmesi durumlarının Merkezimize aktarılacak veri dahilinde sorgulanabilmesi ve aracılar tarafından yabancı kişiye düzenlenen sigorta poliçesinin prim tutarının düşük gösterilmesi gibi suistimallerin önlenmesi amacıyla; Göç İdaresi'nden alınan ikamet izni bilgilerinin, sigorta şirketleri ile web servis üzerinden paylaşılması sağlanmıştır. Bununla birlikte Göç İdaresi'ne sunulan mevcut servislerin dönüş parametrelerine poliçe brüt primi bilgisi eklenmiş olup, ayrıca Göç İdaresi tarafından, SBM poliçe no ile sağlık poliçe sorgusu yapılabilmesi sağlanmıştır.

- **Çevre, Şehircilik ve İklim Bakanlığı ile Kaza Verilerinin Paylaşılması**

Bakanlık tarafından e-Belediye Bilgi Sistemi bünyesinde hizmet verecek olan Trafik Güvenliği Analiz Platformu Projesi kapsamında kent içi kaza kara noktalarının tespit edilmesi, ulaşım ve trafik altyapısı konularında bütünlük bir veri çerçevesinin kurulması ve trafik güvenliğine yönelik tüm ülkeye hitap eden bir akıllı şehir uygulaması niteliğinde karar destek mekanizmasının oluşturulabilmesi amacıyla; kaza verilerinin web servis üzerinden Bakanlık ile paylaşılması sağlanmıştır.

- **Çevre, Şehircilik ve İklim Bakanlığı ile TEHMAD Poliçe Veri Paylaşımı**

Bakanlık iş birimlerinin ihtiyaç duyduğu bilgilerin mümkün olduğunca dijital olarak elde edilmesi ve vatandaşların iş ve işlemlerinin kolaylaştırılması amacıyla; Tehlikeli Maddeler ve Tehlikeli Atık Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası'na ait poliçe bilgilerinin web servis üzerinden Bakanlık ile paylaşılması sağlanmıştır.

- **e-Devlet Üzerinden Muris Adına Varis Tarafından Poliçe Sorgusu Yapılması**

Varis tarafından murise ait poliçelerin tek tek sigorta şirketleri üzerinden sorgulanması yerine varis tarafından tek bir platform üzerinden sorgulanabilmesi amacıyla; mevcutta e-Devlet kapısı üzerinden verilen Gerçek ve Tüzel kişi hizmetlerinin, muris adına varis tarafından yapılması sağlanmıştır.

- **İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile Trafik ve Kasko Hasar Veri Paylaşımı**

18.05.2022 tarih ve 2022/6-18 sayılı UKOME Kararı ile “Taksilerde ilk alım araç yaşının 0-3 (Trafik Poliçe ve Hasar Bilgileri Sorgulama (TRAMER) kaydında hasar kaydı bulunmayacaktır.), turkuaz ve siyah taksilerde ise 0-5 (Trafik Poliçe ve Hasar Bilgileri Sorgulama (TRAMER) kaydında hasar kaydı bulunmayacaktır.) olarak revize edilmesi”nin karar altına alınmasıyla İBB'nin mevcut sistemlerinde bu işlemlerin kontrolünün sağlanabilmesi amacıyla; ilgili araçlar için Trafik ve Kasko hasar var/yok bilgisinin web servis üzerinden Belediye ile paylaşılması sağlanmıştır.

- **İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile Koltuk Ferdi Kaza Poliçe Veri Paylaşımı**

İBB'ye yapılan başvurulara ilişkin servis araçlarına ait Güzergâh Kullanımı İzin Belgelerinin güncelliğinin ve geçerlilik durumlarının kontrol edilebilmesi amacıyla İBB'ye mevcutta sunulan ZKFKS servisi dönüş parametrelerine zeyil türü bilgisi eklenmiştir. Bununla birlikte İKFKS poliçe bilgilerinin de web servis üzerinden Belediye ile paylaşılması sağlanmıştır.

- **Devlet ve Kamu Araçları Kapsamında TMTB'ye Ekran Yapılması**

31.12.2022 tarihli ve 32060 (5. Mükerrer) sayılı "Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortasında Tarife Uygulama Esasları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik" in 2. maddesi gereği, Devlet ve kamu araçlarına ilişkin Trafik poliçelerinin Riskli Sigortalılar Havuzu (RSH)'na aktarılabilmesi amacıyla; SBM Online üzerinden TMTB'ye ekran yapılması sağlanmıştır.

- **Sigortacılık Verilerinin Genel Veri Tabanına Kayıtlanmasına İlişkin Genelge (2023/24) Kapsamında;**

Hatalı veya Eksik Verilerin Güncellenmesi maddesi gereğince;

- Ücrete tabi olacak verilerin belirlenmesi ve raporlanmasına ilişkin geliştirmeler yapılmıştır.

Yetkili Kullanıcı Protokolü maddesi gereğince;

- Genel veri tabanına erişim sağlayan kullanıcıların e-mail uzantı kontrolleri sağlanmıştır.
- Sigortacılık Destek Hizmetleri Kapsamındaki Hizmetler ile ilgili e-mail uzantı kontrol istisnası ve yetki matrisi tanımlama geliştirmeleri yapılmıştır.

Referans Numarası Uygulaması maddesi gereğince;

- e-Devlet üzerinden poliçe görüntüleme kısmına "bimRefNo" alanı eklenmiştir.

Hasar Tespit Raporları maddesi gereğince;

- Ekspert rapor girişlerinde sistem tarihi kontrolü eklenmiştir.

Hasar Verisi Kayıtları maddesi gereğince;

- SİSBİS kaydı olmayan dosyaların şüpheli hasar nedeniyle reddedilmesi engellenmiştir.

- **Değer Kaybı Ekspertiz Faturalarının Şirketler ile Paylaşılması**

Değer Kaybı Taleplerinde Ekspertiz İşlemlerine İlişkin Genelge (2022-12) kapsamında, TSB tarafından Merkezimize iletilen 05.12.2022 tarihli yazıya istinaden ekspertiz düzenlediği faturalarının Merkezimize yüklenilmesi ve şirketler tarafından bu faturaların sorgulanabilmesi sağlanmıştır.

- **KOSGEB ile Yangın ve Alacak Sigortası Verilerinin Paylaşılması**

Yangın sigortası kapsamında sadece sını ve ticari işletmelere ait poliçe ve hasar bilgisinin KOSGEB tarafından sorgulanabilmesi sağlanmıştır. Bununla birlikte Alacak Sigortası için de sadece poliçe bilgisinin sorgulanabilmesi sağlanmıştır.

- **Sigorta Araçları Trafik Teklif Platformu Projesi**

Vatandaşlar tarafından mağduriyet yaşanmadan trafik poliçelerinin yapılabilmesi amacıyla, acentelerin anlaşmalı olduğu tüm şirketlerden teklif alabilmesi sağlanacak olup, 2024 yılında kullanıma açılması hedeflenmektedir.

- **Türk Patent ve Marka Kurumu ile Mss Poliçe Veri Paylaşımı**

Patent Vekilliği ve Marka Vekilliği Sınav, Sicil ve Disiplin Yönetmeliği' nin 14' üncü maddesinin ikinci fıkrasının (d) bendi ile 15' inci maddesinin ikinci fıkrasının (b) bendi kapsamında TÜRK PATENT Marka Vekilleri Sicili ile Patent Vekilleri siciline kayıt yaptırmak isteyen kişilerin Patent Vekilliği Mesleki Sorumluluk Sigortası ve Marka Vekilliği Mesleki Sorumluluk Sigortası poliçelerinin bulunup bulunmadığının kontrol edilebilmesi amacıyla; Marka Vekilliği ile Patent Vekilliği faaliyet türlerine ait Mesleki Sorumluluk Sigortası poliçe bilgilerinin web servis üzerinden Kurum ile paylaşılması sağlanmıştır.

- **Adres No ve Hasar Tarihi ile OVM Yangın Poliçe Sorgusu Yapılması**

Şirketlerin halefiyet hakları gereği rücuen gerçekleştirdikleri işlemin neticelerinin doğru, etkin ve operasyonel işleyişe kolaylık sağlaması amacıyla; SBM Online Poliçe Sorgu ekranına "Adres No ve Hasar Tarihi ile Sorgula" parametresi eklenmiştir.

- **İŞKUR Web Servisinde Yapılan Güncelleme**

İŞKUR sisteminde kayıtlı olan kişilerin iş durumunun ve tazminat bilgilerinin, şirketlerce tazminat ve risk süreçlerinde değerlendirilmesi ile özellikle işsizlik tazminat başvurularının talep sahiplerinden ek bilgi ve belge istenmeden bu servis üzerinden alınacak verilerle yürütülmesi ve sigortalı taleplerinin hızlı bir şekilde karşılanması amacıyla; şirketlere mevcutta sunulan "tcnolleTazminatBilgiSorgula" fonksiyonu dönüş parametrelerine kayıt ve ödenek bilgileri eklenmiştir.

- **Güvence Hesabı Şirket Katılım Payı Ekranları**

Sigorta şirketleri tarafından Güvence Hesabı'na ödenmesi gereken katılma payı bilgilerinin girilmesine yönelik beyanların doğru ve denetlenebilir olması amacıyla SBM Online/SBM uygulaması altında "Aylık Şirket Katılma Payı" ve "Yıllık Şirket Katılma Payı" adlı yeni ekranların oluşturulması sağlanmıştır.

- **Sürücü Belge Sorgu Servisinde Yapılan Güncellemeler**

Risk değerlendirmesinde esas alınabilecek trafik kuralı ihlalleri sonucu sürücülere uygulanan ceza puanları ile sürücü belgelerine el konulma nedenlerinin sigorta priminin tespitinde kullanılabilmesi amacıyla "kpsSurucuBelgeSorgu" fonksiyonunun outputuna aşağıdaki alanların eklenmesi sağlanmıştır.

- iptalTuru
- surucuBelgelptalDurumAciklama
- surucuBelgelptalDurumKod

- **AFAD Servis Çalışmaları**

Doğal afetler sonucu vefat edenlerin bilgilerinin AFAD (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı) ile web servis entegrasyonu ile alınarak sigorta şirketleri ile poliçe ve varis bilgilerinin paylaşılması sağlanmıştır.

- **Denize Elverişlilik Belgesi Entegrasyonu**

Sigorta şirketleri tarafından poliçelerin doğru bilgiler ile düzenlenebilmesi amacıyla (UAB) Bakanlık tarafından Denize Elverişlilik Belgesinde yer alan bilgilerinin SBM ile paylaşılması sağlanmıştır. Bununla birlikte UAB tarafından da Denize Elverişlilik Belgesi verilirken poliçe varlığının kontrol edilebilmesi amacıyla deniz araçlarına ilişkin poliçe ve hasar bilgilerinin bakanlık ile paylaşılması sağlanmıştır.

## • e-Poliçe Projesi

e-Sigorta Poliçesi, Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri ile sigorta ve emeklilik araçlarının kağıt ortamda düzenlemekte oldukları sigorta poliçelerinin elektronik belge olarak elektronik ortamda düzenlenmesi, ilgili kişinin talebi doğrultusunda elektronik veya kağıt ortamda iletilebilmesi, elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilebilmesine imkan sağlayan uygulamadır.

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi, Aralık 2023 tarihinde Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından özel entegratör olarak yayımlanmıştır.

e-Sigorta Poliçe Projesi 2024 yılı geçiş planında Trafik ürünü ile projeye başlanması planlanmaktadır.

## • SBM Ortak Ödeme Sistemleri

Tüm SBM uygulamalarının ödeme işlemleri için kullanacağı banka entegrasyonlarının merkezi bir yapı ile yönetilmesi için SBM Ortak Ödeme Sistemleri alt yapısı geliştirmeleri tamamlanmıştır.

## • NVI MAKS-Yapı Belge Bilgilerinin Entegrasyonu

Yapı Ruhsatı Belgesi, mücavir alanlar dışında ve mücavir alanlar içerisinde ruhsata tâbi olan herhangi bir yapının inşaatına başlanabilmesi için ilgili yetkili idare tarafından verilen izindir. NVI MAKS sistemi ile yapılan entegrasyon kapsamında Yapı Belge bilgilerinin sigorta şirketleri ve DASK kurumu tarafından sorgulanabilmesi sağlanmıştır.

## • Test Otomasyon Altyapısı ve Yaygınlaştırılması

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi bünyesinde bulunan uygulamaların ürün kalitesini yükseltmek ve test süreçlerini optimize etmek amacı ile; modern teknolojilerle yeni bir test otomasyon altyapısı ve bu altyapıyı kullanan test yazılımları oluşturulmuştur. Yeni altyapı ile test senaryolarının kolay bir şekilde otomatize edilebilmesi, otomatize testlerin efektif bir şekilde çalıştırılabilmesi ve detaylı raporların oluşturulabilmesi hedeflenmiştir. Yaygınlaştırma süreci devam etmek ile birlikte, 2023 yılı içerisinde otomatize edilen 1.126 adet testin yazılım kalitesi ve hata tespit sürecine olumlu etkileri olduğu görülmektedir.

## • Test Verilerinin Anonimleştirilmesi ve Sentetik Veri Üretilmesi Projesi

KVKK ve ilgili mevzuata uyum kapsamında yapılan çalışmalar ile üyelerimizin test ortamlarında isteğe özel test verisi elde ederek gerçek veriye ihtiyaç duymadan bütün süreçlerini parametrik, hızlı ve entegre şekilde yapabilmelerine olanak sağlayan altyapı oluşturulmuş olup, 2024 yılı içerisinde devreye alınması planlanmaktadır.

## • Raporlamalar

Cognos ve Kokpitte yer alan aşağıdaki geliştirmeler tamamlanmıştır.

- Cognos'ta yer alan Şirket Rücu Raporu güncellenmiştir.
- Cognos'ta yer alan Afet Bölgesi İl/İlçe Bazlı Prim, Hasar, Teminat Raporu güncellenmiştir.
- Kokpit'te yer alan Trafik Teminat Dashboard raporuna "değer kaybı" metriği eklenmiştir.
- Kokpit'te yer alan Hayat Dashboard raporuna "sigortalı adedi" metriği eklenmiştir.
- Cognos'ta Poliçe Adedi ve Prim Üretimi Raporu (Dağıtım Kanalı Bazında) hazırlanmıştır.
- Günlük İstatistikler – Hayat ve FKS raporu aktif hale getirilmiştir.
- SEDDK – Cognos'ta Trafik Üretim Aykırılık Raporu yapılmıştır.
- SEDDK – Günlük Trafik ve Kasko Pazar Payı raporu güncellenmiştir.
- SEDDK – Cognos'ta Değer Kaybı Raporu hazırlanmıştır.

## B. DİJİTAL ÇÖZÜMLER ve VERİ ANALİTİĞİ PROJE ve FAALİYETLERİ

### • Veri Yönetişimi – Kurumsal Veri Sözlüğü, Veri Sahiplendirme ve Sınıflandırma Çalışmaları

Çalışma kapsamında, SBM’de bulunan tüm veriler ele alınarak veri grupları ve gruplara bağlı veri öğeleri ile kurumsal veri sözlüğü oluşturulmuştur. Kurumsal veri sözlüğündeki tüm öğeler regülasyonlara ve global veri yönetişimi yaklaşımlarına uygun olarak tanımlanmış, bilgi güvenliği sınıflandırmaları tamamlanmıştır. Veri sahibi, veri temsilcisi ve veri muhafızı gibi temel veri sahiplik tanımları kuruma kazandırılarak, veri öğelerinin sahiplik atamaları tamamlanmış, veri sözlüğünün güncelliğinin devamı ve kurulan yapının sürdürülebilir olması için süreç tasarımları sağlanmıştır.

### • Kişisel Veri Envanteri Çalışmaları

Excel belgesi olarak tutulan ve güncelliği manuel olarak sağlanan kişisel veri envanterinin, bir uygulama üzerinde otomasyona alınması ve güncelliğinin anlık olarak sağlanması amacıyla çalışma yürütülmüştür. Bu çalışma kapsamında, kurumsal süreçler ve veri süreçleri tamamlanmış, kurumsal veri sözlüğü öğeleri ile süreç bazlı eşleştirmeler yapılarak kişisel veri envanterinin güncelliği ve bir uygulama üzerinden alınması sağlanmıştır. Envanterin güncelliğinin devamı için süreç tasarımları yapılmıştır.

### • Teknoloji Modernizasyonu – Referans Mimari Modelin Belirlenmesi

Kurum bünyesinde mevcut yazılım geliştirme platform ve metotları için gelişen teknolojilere uygun, kurumun teknik vizyon ve beklentileri çerçevesinde yeni bir referans mimari modelin belirlenmesi ve mimariye dair standartların, mimaride yer alması önerilen teknolojilerin ve hızlı, sürekli bir şekilde yazılım geliştirilmesini sağlamak üzere bir metodoloji belirlenmesi sağlanmıştır.

### • Kurumsal Wiki Yönetimi Çalışmaları

Kurum bünyesindeki teknik içerikli dokümanlar (tasarım, analiz, kılavuz dokümanı vb.) için tüm ekiplerin erişebileceği merkezi bir bilgi deposu oluşturmak, belgelerin kolayca bulunabilir ve güncellenebilir olmasını sağlamak amacıyla belgeleri kategorilere, etiketlere ve yapılandırılmış sayfalara göre organize edebilmek ve yazılım yaşam döngüsünün yürütüldüğü Jira ile entegre çalışacak şekilde Wiki platformu oluşturulmuş ve kullanıma açılmıştır.

### • Kurumsal İş Hizmetleri Kataloğunun Oluşturulması

Kurumumuzun faaliyet alanları detaylı olarak ele alınarak, iş mimarisi yaklaşımlarıyla kurumsal iş hizmetleri kataloğu oluşturulmuş olup, güncelliğinin devamı için süreçler işletilmeye başlanmıştır.

### • SBM Authenticator (Faz 2) Projesi

SBM ve dış kurumların iki faktörlü doğrulama altyapısında kullanabilecekleri; aktivasyon sağlama, şifre doğrulama gibi backend servislerinin ve kullanıcıların mobil cihazlarında şifre üretebilmelerini sağlayacak Şifrematik uygulamasının yerini alacak daha modern bir mobil uygulama geliştirilmiştir.

### • Agile Dönüşüm Projesi

Merkezimizdeki Agile Dönüşüm çalışmalarına 2023 yılında geliştirme ekiplerinin dönüşümü ile başlanmıştır. Dönüşüm çalışmaları ile 2 Tribe ve 15 yeni takım oluşturulmuş olup, tüm bu takımların çevik prensiplere uygun şekilde çalışabilmeleri sağlanmıştır. Bu sayede iteratif ilerleme, şeffaflık, sürdürülebilirlik, geri bildirim, değişime adapte olabilmek, takım olma, iş birliği ve iletişim gibi birçok alanda ekiplerimizin kazanımları oluşmuştur. 2024 yılında Merkezimizin genelinde çevik yaklaşımların benimsenmesi için yaygınlaştırılma çalışmalarına devam edilecektir.

- **SBM Meet Projesi**

Sesli ve görüntülü toplantıların daha güvenli ve performanslı bir ortamda yapılabilmesi adına Turkcell Hizmetleri içerisinde yer alan BipMeet altyapısında SBM Meet uygulaması devreye alınmıştır. SBM Meet uygulamasının SBM bünyesinde tüm çevrimiçi görüşme ihtiyacını karşılaması hedeflenmektedir.

- **Sigortalı Bilgilendirme Projesi**

Sigortalı Bilgilendirme Platformu kapsamında; operatörlerle yapılan entegrasyonlar sayesinde, verilen bir TCKN'ye GSM numarası olmadan SMS gönderim işlemlerinin yapılabilmesi sağlanmıştır.

- **Sigortam360 Mobil Uygulama Projesi**

Sigortam360 Mobil uygulaması geliştirilerek e-Devlet Login ve Mobil Cihaz Eşleştirme özellikleri ile güvenli bir şekilde vatandaşların kolayca bilgiye ulaşabileceği bir mobil platform geliştirilmiştir. Bu platformun ilk versiyonunda Poliçelerim ve Mobil Kaza Tutanağının yenilenmiş versiyonu bulunmaktadır. Hasar Sorgu Hizmeti, Android versiyonumuzda ayrıca devam etmektedir.

## **C. TEKNOLOJİ & ALTYAPI PROJE ve FAALİYETLERİ**

- **ALO KTT Çağrı Merkezi Projesi**

Mobil Kaza Tutanağı backend servislerinin yenilenen altyapısı ile Çağrı Merkezinden de Kaza Tespit Tutanağının oluşturulması sağlanmıştır. İki aracın karıştığı maddi hasarlı trafik kazalarında, vatandaşların ALO KTT hattını arayarak, kâğıt tutanağa ihtiyaç duyulmaksızın ve mobil cihazları üzerinden herhangi bir mobil uygulama indirmeksizin, SBM Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcileri tarafından SMS ile yönlendirilen linkler üzerinden ve yine müşteri temsilcilerinin yardımıyla, kolayca ve hızlı bir şekilde tutanak oluşturabilmesi sağlanmaktadır. Oluşturulan tutanaklar dijital ortama hemen aktarılmakta ve hızlı bir şekilde sigorta şirketlerine ulaştırılabilmektedir. ALO KTT Çağrı Merkezi hizmeti ile, trafik kazalarından kaynaklı oluşabilecek trafik sıkışıklığının ve bekleme sürelerinin minimum seviyede tutulması, yoğunluk nedeniyle yaşanabilecek stresin, rahatsızlıkların önüne geçilmesi ve kâğıt sarfiyatının azaltılması amaçlanmaktadır.

- **İzleme Altyapısının Yedekliliği Projesi**

Geçtiğimiz sene içinde kullanmaya başladığımız ZABBIX izleme ürünümüzü son versiyonuna başarılı bir şekilde upgrade ederek High Availability topolojisi üzerinde konumlandırılmıştır. Böylece hem veri merkezleri arasında hem de aynı veri merkezi içinde kesintisiz izlemeye olanak sağlanmıştır. Bu değişim ile birlikte temel izleme fonksiyonlarımızın dışında sentetik izleme, alarm trend analizi, raporlama dashboardları gibi bazı fonksiyonlarda da izleme kabiliyetleri geliştirilerek alarm tespit ve müdahale süreçlerimizin olgunluğu arttırılmıştır.

- **Dağıtık Hizmet Engelleme (DDoS) Güvenlik Sistemleri Projesi**

Ankara ve İstanbul veri merkezlerinde DDoS (Distributed Denial of Service Attack) koruma sistemleri devreye alınmış, dışarıdan gelişebilecek DDoS ataklara karşı sistem güvenliği daha yüksek seviyeye çıkarılmıştır. Bu proje ile daha önce sadece Turkcell DDoS cihazları ile korunan sistemlerimize artık bize özel yapılabilecek ataklar için kendi DDoS cihazlarımız konumlandırılmıştır.

- **Golden Gate Mimari Dönüşüm Çalışmaları**

SBM bünyesinde işletilen Oracle ana veri tabanı ve raporlama veri tabanı katmanlarında anlık besleme amacı ile kullanılmakta olan GG (Golden Gate) replikasyon ürünü yeni kurulumlar yapılarak yeni sunucusuna taşıma çalışmaları yapılmıştır.



Ürünün güvenlik seviyesinin artırılması, güncelliğin sağlanmasından dolayı hataların aza indirgenmesi ve mimari olarak esneklik kazanılması sağlanmıştır. Veri tabanı sunucularından bağımsız sunucularda ürünü çalıştırmanın ek olarak ileride yapılacak çalışmalarda da hız ve esneklik kazandırması yapılan çalışmanın diğer kazanımlarıdır.

- **Backup Optimizasyon Çalışmaları**

SBM bünyesinde işletilen Ankara lokasyonundaki Oracle veri tabanları backupları standart yedekleme ortamları üzerine tutulmakta iken, İstanbul lokasyonuna yeni nesil ZFS-9 backup ünitesi satın alınmış, İstanbul'da bulunan ZFS-7 backup ünitesi Ankara'ya taşınarak tüm Oracle veri tabanlarının ZFS backup ünitesi üzerine alınması için çalışmalar yapılmıştır. Bu sayede Ankara'da alınan backuplarımız İstanbul'da bulunan ZFS backup ünitesine; İstanbul'da alınan backupların, Ankara'da bulunan ZFS backup ünitesine replikasyonu yapılarak felaket durumlarına karşı hazırlıklı olunması sağlanmaktadır.

- **PostgreSQL Dönüşüm Çalışmaları**

SBM veri tabanı mimarisine PostgreSQL ürünü kazandırılmıştır. Yeni kurulan ürünler ve dönüşümü yapılabilecek yazılımlar için gerekli farmların kurulması çalışmalarıyla birlikte PostgreSQL veri tabanı envanterimizde hızlı bir artış gözlemlenmiştir. Şu an itibarıyla PostgreSQL veri tabanı yüklü sunucu adedimiz 38'e yükseltilmiş olup, lisans anlamında milyonlarca dolar tasarruf sağlanmıştır.

- **Alan Adı Ayrıştırma Projesi**

SBM'nin aynı alan adı (www.sbm.org.tr) üzerinden erişime açılmış olan kurumsal web sitesi ve web servis ortamı yapılan proje ile birbirinden ayrıştırılmıştır. Bu kapsamda kurumsal web sitesi www.sbm.org.tr üzerinden yayınlanmaya devam ederken, web servis hizmetleri ws.sbm.org.tr üzerinden hizmet vermeye başlamıştır. Aynı ayrıştırma Hazine SGS ortamları için de gerçekleştirilmiştir. Proje kapsamında SBM'den web servis hizmeti alan tüm kurum ve kuruluşlarla iletişime geçilmiş olup, geçiş sonrasında hiçbir kurum olumsuz bir durum yaşamamıştır.

- **Resmi Yazı Otomasyonu Projesi Faz 1**

Elektronik Doküman Yönetim Sistemi uygulamasına mahkemelerden gelen yazıların Resmi Yazışmalar Birimi tarafından otomatik cevap yazısı hazırlanabilmesini sağlayan proje gerçekleştirilmiştir. Proje öncesinde Resmi Yazışmalar Birimi bir cevap yazısını hazırlayabilmek için SBM Online uygulamasına girerek birden fazla rapordan sorgulama yapması, elde ettiği PDF'leri indirip ardından cevap yazısını manuel olarak hazırlaması, cevap yazısına da indirdiği PDF'leri ekleyerek ilerlemesi ve bu sırada da en az 9-10 dakika zaman harcaması gerekiyordu. Bu proje sayesinde bu süre ortalama 1-2 dakika civarına düşürülmüş olup, ayrıca insan hatasına sebep olabilecek riskler ortadan kaldırılmış ve otomasyon ile daha sağlıklı bir hale getirilmiştir.

- **Kurumsal Mimari ve Veri Yönetişimi Müdürlüğü Elektronik Doküman Yönetimi Sistemi (EDYS) Bildirimi Projesi**

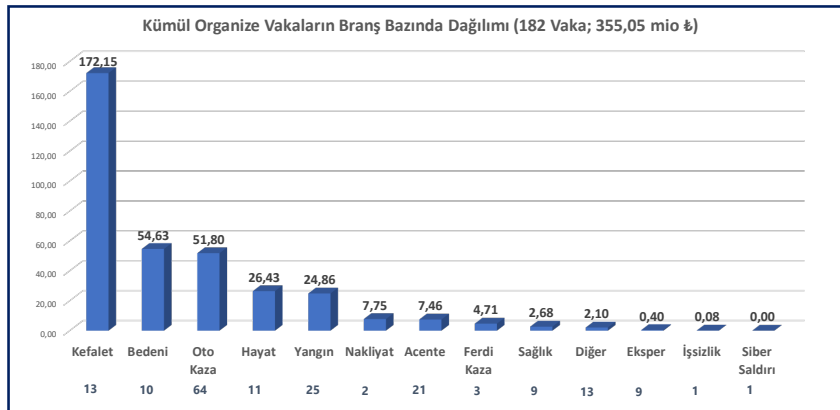
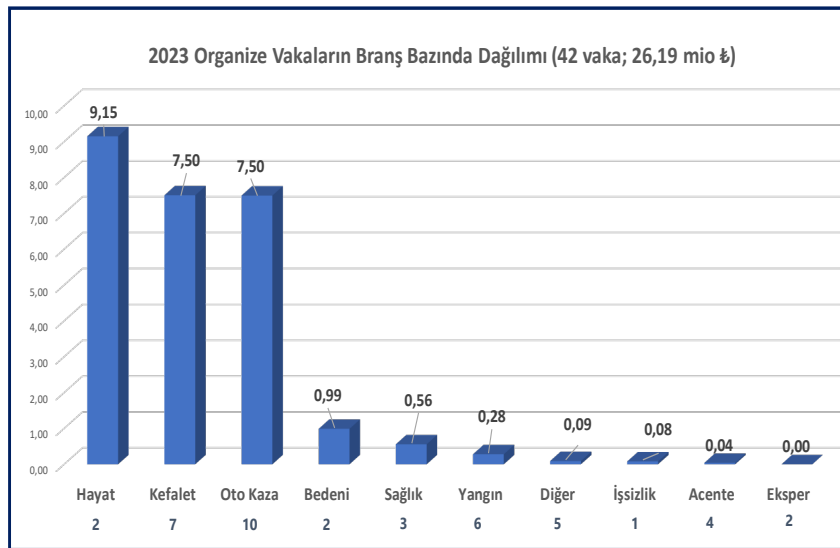
Elektronik Doküman Yönetimi Sistemi platformuna yüklenen süreç prosedürlerinin, standartların ve politika dokümanlarının regülasyonlar ve kurumsal süreç yönetimi gereği yılda bir kez gözden geçirme işlemi yapılması gereksinimi nedeniyle Kurumsal Mimari ve Veri Yönetişimi Müdürlüğü tarafından verilen kural setine göre EBA Uygulaması üzerinden hazırlanan mail şablonları kullanılarak ilgili kişilere gözden geçirme hatırlatma maillerinin otomatik gönderilmesi sağlanmıştır.

Bu işlem daha önce Kurumsal Mimari ve Veri Yönetişimi Müdürlüğü tarafından manuel olarak her sürecin tarihlerinin teker teker kontrol edilmesi ve ilgili bölümle gözden geçirme işlemi için iletişime geçilmesi ile gerçekleştirilmekteydi. Bu proje sayesinde belirtilen parametrelere uygun olarak sistem tarafından tamamen otomatize edilmiştir ve hem iş gücü kazanımı sağlanmıştır hem de manuel yürüyen süreçte gözden kaçabilecek durumlar ekarte edilmiştir.

• **Organize Suistimal & Suç Duyuruları**

2023 yılında organize sigorta sahteciliği ile ilgili gelen ihbarlar değerlendirilerek, başta kefalet sigortaları, sigorta panellerinin ve internet site adreslerinin kopyalanarak, kopyalanan panellerden ve sahte Whatsapp hesaplarından acente gibi hareket edilerek daha ekonomik veya uygun trafik poliçesi kesmek vaadiyle vatandaşın kandırıldığı, sahte Whatsapp hesaplarından gerçekleştirilen siber tehlikeler, sahte sigorta poliçesi (kasko, trafik, yeşil kart) üretilmesi, yabancı uyruklu kişilere yönelik sahte sağlık poliçeleri üretilmesi vb. konularda prim suistimalleri, yangın branşında aynı hasar için birden fazla sigorta şirketinden tazminat talebinde bulunulması, oto kaza branşında sahte evrak ve planlı kaza senaryoları düzenlenerek tazminat talebinde bulunma girişimleri ve aynı kişi veya belirli bir grup için onlarca Hayat ve Ferdi Kaza sigorta poliçesi satın alınması ve kurgu kaza ile tazminat talebinde bulunulması, sahte vekâletnameler ile sigorta şirketlerinden tazminat talebinde bulunulması vb. yöntemler ile sigorta sektörünün finansal kayba uğratılmaya çalışıldığı toplam 42 adet organize suistimal vakası incelenmiş olup, bu vakaların finansal değeri 26,19 mio TL'dir.

2023 yılında sigorta sahteciliği, nitelikli dolandırıcılık, evrakta sahtecilik suçlarına istinaden 40 adet vaka için Savcılığa suç duyurusunda bulunulmuş olup, 1 vaka için Emniyet Genel Müdürlüğü'nün başta Organize Suçlarla Mücadele Dairesi olmak üzere diğer Emniyet ve Jandarma birimleri ile birlikte koordineli çalışmalara devam edilmiştir. 1 vaka takipsizlik ile sonuçlanmıştır. SİSEB'in bugüne kadar adli mercilere ilettiği toplam 182 vakanın finansal değeri 355,05 mio TL'dir.



- **Analitik Modeller**

- **Oto Branşı**

Suistimal tespitinde kullanılan verilerin toplandığı suistimal patternleri ve veri deseni değişiklik gösterdiği için suistimal tespit modeli düzenli olarak güncellenmektedir. Bu kapsamda analitik model iş kurallarından bağımsız hale getirilmiş ve sadece web servis ile paylaşımına geçilmiştir. 2023 yılında oto analitik model ile şüpheli olarak tespit edilen hasar dosyalarından sigorta şirketleri tarafından onaylanan 4.043 adet dosyanın tutarı 99,33 mio TL ve modelin başlangıçtan itibaren tespit ettiği toplam dosya sayısı 21.278 adet olup, tutarı ise 258,34 mio TL'ye ulaşmıştır. Ayrıca 2023 yılında tüm branşlarda SİSBİS (Sigorta Suistimalleri Bilgi Paylaşım Sistemi)'e girişi yapılan suistimal bildirimlerinin 4.146 adedi onaylanmış olup, toplam tutarı 578,51 mio TL olmuştur.

- **Yangın Branşı**

TSB Yangın Komitesi üyeleri, sektörün yangın UW (underwriter)'ları ve hasar yetkilileri ile birlikte yürütülen çalışmalar ile yangın branşına ait ve sektörcü onaylanmış suistimal senaryo ve yaklaşımları üzerinden skorlanan şüpheli dosyaların sigorta şirketleri ile paylaşımı sağlanmaktadır. Oto branşında olduğu gibi yangın branşında da iş kurallarından bağımsız analitik tahminleme modeli ile mevcut web servise yangın ürünü eklenmiş ve şirketlerin erişim ve sorgulamasına sunulmaktadır. 2023 yılında şüpheli olarak tespit edilen hasar dosyalarından sigorta şirketleri tarafından onaylanan 817 adet dosyanın tutarı 4,59 Mio TL ve modelin başlangıçtan itibaren tespit ettiği toplam dosya sayısı 1.718 adet olup, tutarı ise 6,04 Mio TL'ye ulaşmıştır.

- **Suistimal ile Mücadele Komitesi**

Sigorta suistimallerinin tespiti ve önleyici faaliyetlerin geliştirilmesi, teknik analiz ve karar süreçlerine etkin katılımın sağlanması, mevcut Kanun ve Yönetmelik içerik ve uygulamalarının sigorta sahteciliği ile mücadele ve bundan kaynaklı finansal kayıpların önlenmesi için yetersiz kalması halinde ihtiyaç duyulan gerekli hukuksal altyapı ve mevzuat değişikliklerinin hayata geçirilmesi ve sözü edilen süreçte adli ve idari mercilerle yakın işbirliği içinde çalışılması amacı ile Ocak 2019 döneminde SBM bünyesinde Suistimal ile Mücadele Komitesi oluşturularak, Komiteye hayat ve hayat dışı şirket temsilcilerinin yanı sıra SEDDK temsilcileri ile TSB temsilcisinin iştiraki sağlanmıştır. Komite, 2023 yılında aylık düzenli toplantılar ile Sigorta sektöründeki Suistimal ile Mücadele çalışmalarına devam etmiştir.

- **Eğitimler**

2023 yılında sigorta suistimalinin bir suç olduğu algısının yaygınlaştırılması amacıyla kolluk güçlerine yönelik Suistimal ile Mücadele eğitimleri verilmiştir. Düzenlenen eğitimlere toplam 179 kişi katılmış olup, 3 gün 12 saat eğitim verilmiştir.

## **E. BİLGİ GÜVENLİĞİ PROJE ve FAALİYETLERİ**

- **ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi**

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi bünyesinde bilgi ve bilgi varlıklarının yönetilmesi, bilginin gizlilik, bütünlük ve erişilebilirliğinin korunmasını sağlayan ISO 27001 BGYS kapsamında çalışmalar yürütülmeye devam etmektedir. Bu kapsamda 2023 yılında yıllık iç ve dış tetkikler gerçekleştirilmiş ve belgenin devamlılığı sağlanmıştır. Bunun yanı sıra belgenin TÜRKAK denkliğinin sağlanması amacıyla transfer denetimi başarılı bir şekilde gerçekleştirilmiş olup, sertifikaların geçişi yapılmıştır.

- **ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi**

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi bünyesinde sunulan teknolojik hizmetlerin önem ve kritikliğinin farkındalığıyla, bu hizmetleri yasal gereklilikleri ve paydaş beklentilerini de dikkate alarak dünya çapında kabul görmüş olan ISO 20000 Hizmet Yönetim Sistemi standardı kapsamında çalışmalar

yürütülmeye devam edilmektedir. Bu kapsamda 2023 yılında yıllık iç ve dış tetkikler gerçekleştirilmiş ve belgenin devamlılığı sağlanmıştır. Bunun yanı sıra belgenin TÜRKAK denkliğinin sağlanması amacıyla transfer denetimi başarılı bir şekilde gerçekleştirilmiş olup, sertifikaların geçişi yapılmıştır.

- **ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi**

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nin kritik süreç/ürün/hizmetlerinin devamlılığının sağlanması ve SBM'nin olağanüstü bir durum karşısında gerekli olan müdahale kapasitesinin oluşturulması amaçlarıyla yürütülen İş Sürekliliği Yönetim Sistemi kapsamına e-Poliçe sistemleri eklenerek, takip tetkiki başarıyla tamamlanmış ve belgenin devamlılığı sağlanmıştır. Aynı kapsamda DASK Olağanüstü Durum Merkezi Testi 7 Mayıs 2023 tarihinde, e-Poliçe Olağanüstü Durum Merkezi Testi ise 16 Şubat 2023 tarihinde başarılı bir şekilde gerçekleştirilmiştir.

- **İş Sürekliliği Kapsam Genişletmesi Projesi**

SBM bünyesindeki kritik ürün ve hizmetlerin sürece dahil edilmesi amacıyla İş Sürekliliği Kapsam Genişletme Projesi başlatılmış olup, proje çalışmaları kapsamında bilgi işlem altyapısının sürekliliğinin yeniden değerlendirilmesi ve iyileştirilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirilmekte ve tatbikatları yapılmaktadır. Proje kapsamında 2023 yılı sonu itibarıyla 7 farklı kritik uygulama için Olağanüstü Durum Merkezi Testi gerçekleştirilmiştir.

- **Otomatize Güvenlik Bulguları Projesi**

SBM bünyesinde kaynak kod analizleri ile tespit edilen bulguları yönetebilen ve otomatik olarak Jira'ya entegre eden, ayrıca sunucu ve sistem altyapı zafiyetlerinin taramalarında tespit edilen bulguların otomatik süreçle ilgili ekiplere Jira üzerinden iletilmesini sağlayan Otomatize Güvenlik Bulguları Projesi tamamlanmıştır.

- **Web Uygulama / Web Servis / Mobil Uygulamalar İçin Sızma Testleri Faaliyetleri**

Kurumumuz uygulama envanterinde bulunan web, web servis ve mobil uygulamaların güvenlik açıklarının bulunup raporlanması ve potansiyel tehditleri engellemek adına giderilmesini sağlamak amacıyla 32 adet web uygulaması, 24 adet web servis ve 2 adet mobil uygulama için sızma testleri tamamlanmıştır.

- **Güvenli Yazılım Geliştirme Eğitimleri Faaliyetleri**

Kurumumuz Yazılım Geliştirici personeline yönelik yazılım geliştirme aşamasında kodda oluşabilecek zafiyetlere karşı genel bilgi güvenliği kavramlarını ve geliştirme sırasında ortaya çıkabilecek zafiyetler ile çözüm metodlarını içeren Güvenli Yazılım Geliştirme Eğitimi verilmiştir. Yapılan sınıf eğitimini destekleyecek Güvenli Yazılım Geliştirme pratikleri sunan platform üzerinden düzenli eğitimlerle yıl içerisinde süreç desteklenmiştir.

- **Sürekli Saldırı Simülasyonları ile Siber Dayanıklılık Artırma Faaliyetleri**

SBM'nin güncel siber saldırı ve zararlı yazılımlara karşı olgunluğunun ölçülmesi adına siber saldırı simülasyonu faaliyetleri gerçek zamanlı olarak yürütülmüştür. Yapılan simülasyon sonuçları doğrultusunda kurum ağ güvenlik cihazları ile sunucu ve istemci güvenliği uygulamalarında görülen eksiklikler giderilerek kurumun siber güvenlik skoru artırılmıştır.

- **Bilgi Güvenliği Farkındalık Eğitim ve Oltalama Faaliyetleri**

Kurum personelinin bilgi güvenliği farkındalığının artırılması amacıyla periyodik eğitim ve oltalama saldırı simülasyonları gerçekleştirilmiştir. Yapılan çalışmalarla birlikte olası hedefli bir oltalama saldırısına karşı personel farkındalığı artırılmıştır.

## • Aktif Dizin Güvenliği ve Diğer Siber Dayanıklılık Faaliyetleri

Güvenlik açısından kurumun en değerli varlıklarından olan Aktif Dizin yapısı, açık kaynak kodlu çözümlerle güvenlik seviyesi ve politika bakımından belirli periyotlarda test edilmeye başlanmıştır. Test sonuçlarında ortaya çıkan uyumsuzlukların giderilmesi sağlanarak Aktif Dizin güvenliği seviyesi artırılmaktadır. Ayrıca Dış Ağ Tarama Testi, Kablosuz Ağ Sızma Testi, İç Ağ Sızma Testi, DDoS Testi, Red Team Testi ve Sosyal Mühendislik Testleri de yıl içerisinde icra edilmiştir.

## • Siber İstihbarat Faaliyetleri

Kurumu veya sigortacılık sektörünü hedef alan ortalama sayfaları en hızlı şekilde tespit edilip kapatılması sağlanarak kurumların ve vatandaşların bu tip saldırılardan etkilenme ihtimali en aza indirilmeye çalışılmaktadır. İstihbarat servisinden edinilen bilgilere göre tespit edilen çalıntı hesaplar hızlı bir şekilde kapatılarak kurumun zarara uğratılması önlenmektedir.

## • Siber Güvenlik Operasyon Merkezi

SBM tarafından BT işleticiliği sürdürülen kurumların bilgi sistemleri ve altyapılarının siber güvenlik tehditlerine karşı korunması, sürekli izlenmesi ve gerekli güvenlik aksiyonlarının 7/24 alınmasını sağlamak üzere SBM Güvenlik Operasyon Merkezi faaliyetleri sürdürülmekte olup, yıl içerisinde yaygınlaştırılan Uç nokta Tehdit Algılama ve Yanıt (EDR) sistemi ile siber tehditlerin tespiti ve engellenmesi kabiliyetleri artırılmıştır.

## • SIEM (Log Yönetimi) Korelasyon Kurallarının Güncel Atak Kütüphanesi olan MITRE ATT&CK Framework Doğrultusunda Güncellenmesi Faaliyetleri

SBM bünyesinde bulunan SIEM platformundaki korelasyon kuralları, değişen/dönüşen siber tehditleri karşılayabilmek adına güncel MITRE ATT&CK frameworküne göre yeniden güncelleme çalışmasına tabi tutulmuş olup, ilgili çalışma ekim ayında tamamlanmıştır.

## F. KURUMSAL RİSK YÖNETİMİ, İÇ KONTROL, İÇ DENETİM ve BT YÖNETİŞİM PROJESİ

AuditRunner firmasından alınan GRC uygulaması ve Cogris firmasından alınan GRC danışmanlık hizmetleri ile SBM bünyesindeki Risk Yönetimi, İç Kontrol ve İç Denetim süreçlerinin daha etkin işletilmesi, bu süreçlerin SBM'de uygulanan ISO standartları ve BT yönetim ve denetim çerçeveleri doğrultusunda iyileştirilerek GRC uygulamasına aktarılıp otomatize edilmesi ve operasyonel eforların/ maliyetlerin azaltılması çalışmasıdır.

Proje kapsamında;

- Standartlara uyum, risk, iç denetim, iç tetkik ve kontrol, yönetim sistemlerinin kurulması, uygulanması, gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi faaliyetlerinin GRC uygulaması üzerine aktarılması,
- Tek sistem üzerinden takibin etkin bir şekilde sağlanması, otomatize kontroller ve dashboard uygulamaları ile yönetim tarafından kolaylıkla takip edilebilir merkezi bir ortamın kurulması,
- Tüm SBM süreçlerinin daha kaliteli hale getirilmesi, harcanan insan kaynakları, sistem kaynakları eforlarının iyileştirilmesi amaçlanmıştır.

Proje kapsamında GRC uygulaması üzerinde aşağıdaki modüller oluşturulmuştur:

- Risk Yönetimi
- İç Kontrol (Çekirdek)
- İç Kontrol (Ops)

- Bilgi Varlığı Envanteri
- Düzeltici/İyileştirici Faaliyetler
- Aksiyon Takip
- İş Sürekliliği
- Felaketten Kurtulma Merkezi Test Süreci
- İç Denetim
- Doküman Yönetimi

Proje ile birlikte edinilen kazanımlar;

- Standartlara uyum, risk, iç denetim, iç tetkik ve iç kontrol faaliyetlerinin yönetim sistemlerinin kurulması, uygulanması, gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi faaliyetleri manuellikten kurtarılarak, dijitalleşme sağlanmıştır.
- Bu proje sayesinde; SBM süreçlerinin kaliteli hale getirilmesi, harcanan insan kaynakları ve sistem kaynakları eforlarının iyileştirilmesi, kurumsal hafızanın oluşturulması alanlarında katkı sağlanmıştır.
- Projede yer alan tüm faaliyetlerin tek sistem üzerinden takibinin etkin bir şekilde sağlandığı merkezi bir ortam kurulmuş ve otomatize kontrollerin tasarlanmış olması sayesinde yönetim tarafından uçtan uca takip edilebilirlik, şeffaflık ve sürdürülebilirlik sağlanmıştır.

## G. İNSAN KAYNAKLARI ve KURUMSAL İLETİŞİM FAALİYETLERİ

### • İnsan Kaynakları Faaliyetleri

2023 yılında insan kaynaklarına ait uygulamaların tek sistem üzerinde yürütülebileceği ve kullanıcı dostu yeni insan kaynakları platformu devreye alınmıştır.

Organizasyonun ve mevcut normların profesyonel bir İK danışmanlığı ile analizi çalışması organize edilmiştir.

Norm kadro analizi çalışmasında benchmark, içgörü ve iş yükü analizleri toplam 380 aktivite ve 296 aktivite sürücüsü ile yapılmış olup, öneri norm kadro çalışması sunumu gerçekleştirilmiştir.

Mevcut organizasyonel yapı analizi sonrası, tasarım alternatifleri değerlendirmesi çalışması dağıtık yapılarda yürütülen ve ortak/yakın yetkinlik gerektiren süreçlerin birleştirilmesi, etkin iletişim, çeviklik, mevzuata uygunluk ve uygulama kolaylığı kriterleri dikkate alınarak gerçekleştirilmiş, öneri tasarım çalışmaları sunulmuştur. Organizasyonun yaşayan süreci içinde hızlı aksiyon alınabilecek değişiklikler gerçekleştirilmiş olup, değerlendirme süreci sürekli olarak devam etmektedir.

Adil ve pazar ile rekabetçi bir ücret yönetim altyapısının oluşturulması amacıyla Türkiye Sigorta Birliği organizasyonu ile yürütülen iş değerlendirme ve ücret yönetimi projesi tamamlanmış olup, kademelendirme ve ücretlendirme yapımız analiz edilmiştir.

### • Eğitim ve Gelişim Faaliyetleri

Eğitim ve gelişim faaliyetleri ile 2023 yılında da çalışanların bireysel ve kurumsal performanslarına katkı sağlanması hedeflenmiştir. Merkez bünyesinde çalışanların mesleki deneyimlerini artırmaları ve kariyer hedeflerine ulaşmalarının sağlanması bilinciyle sertifika kazanımları sürekli olarak desteklenmektedir. Bu kapsamda SBM Eğitim ve Gelişim Birimi tarafından ilgili iş birimleri yöneticileri ile birlikte belirlenen yıllık eğitim planları kapsamında kişisel gelişim, teknik/uzmanlık gelişim ve sertifikasyon kazanım eğitimleri aralıksız olarak sağlanmaktadır.

2023 yılı içerisinde çalışanlara Oracle SQL Sorgulama ve Raporlama, ISO 27001 LA Baş Tetkikçi Eğitimi, ISO 20000 Hizmet Yönetim Sistemi Uygulama Eğitimi, ISO 20000 Hizmet Yönetim Sistemi Baş Tetkikçi Eğitimi, Python Programlama ile Analitik Modelleme ve Makine Öğrenmesi, TOGAF 9.2 Sertifikasyon Eğitimi, ISTQB Foundation, BDD, PowerShell vb. birçok teknik ve sertifikasyon kazanım eğitimleri ile Merkez bünyesinde kullanılmakta olan online platformlar üzerinden yasal zorunluluk kapsamında çalışanlara sağlanması gereken KVKK, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, İş Sağlığı ve Güvenliği ile BT İş Sürekliliği eğitimlerinin alınması sağlanmıştır.

#### • Kurumsal İletişim Faaliyetleri

Kurumsal İletişim faaliyetlerde şirket iç ve dış iletişim süreçlerinin yürütülmesinin yanı sıra çalışan motivasyonunu üst düzeyde tutmak amacıyla çeşitli etkinlikler organize edilmektedir. Ayrıca yıl içerisinde Kurumsal sosyal medya hesaplarının aktif ve etkili kullanımı sonucunda kullanıcılarla etkileşimde de bir önceki yıla göre yaklaşık %85 artışa ulaşılmıştır.

2023 yılında gerçekleştirilen etkinlikler şu şekildedir;

#### Yaza Merhaba Kahvaltı Etkinliği;

SBM üst yönetim ve çalışanlarının katıldığı “Yaza Merhaba” konseptli kahvaltısında birlik ve beraberlik bağlarının güçlendirildiği eğlenceli, samimi, güzel bir gün geçirilmiştir.

#### 45. İstanbul Maratonu;

SBM gönüllü koşucuları ile Cumhuriyetimizin 100.yılında 45. İstanbul Maratonuna katılım sağlanmıştır.

#### Yeni Yıl Yemeği Organizasyonu;

2023 yılının son haftasında, tüm SBM çalışanlarının katıldığı, yoğun bir çalışma yılını başarıyla tamamlamanın ve bir araya gelmenin heyecanı ile keyifli, lezzetli ve eğlenceli bir yeni yıl yemeği organizasyonu yapılmıştır.



# Entegrasyon Sağladığımız Kurumlar





# Standartlarımız



**Servis Odaklı Teknoloji  
Yönetimi Çerçeve Modeli**



**Teknoloji için Kontrol  
Noktaları Çerçeve Modeli**



**Proje ve Program  
Yönetimi Metodolojisi**



**Kişisel Verileri Koruma  
Kanunu**



**Bilgi Güvenliği Yönetim  
Sistemi**



**İş Sürekliliği Yönetim  
Sistemi**



**Kurumsal Risk Yönetimi  
Sistemi**



**Bilgi Teknolojileri Hizmet  
Yönetimi Sistemi**

*İçeriği SBM'ye aittir, paylaşılmaz.*

# Sertifikalarımız



# Certificate of Registration

IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 20000-1:2018

This is to certify that:

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi  
Merdivenkoy Mah. Bora Sok No:1 Kat:21  
Nida Kule Göztepe İş Merkezi  
Kadıköy/ İstanbul  
İstanbul (Asia Side)  
34416  
Turkey

Holds Certificate No:

**ITMS 743914**

and operates an IT Service Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 20000-1:2018 for the following scope:

The IT Service Management System Supporting the Provision of Services to All Internal Customers from SBM Headquarters in Accordance with the Service Catalogue V3.0

For and on behalf of BSI:

Andrew Launn, EMEA Systems Certification Director

Original Registration Date: 2021-07-07

Latest Revision Date: 2021-07-07

Effective Date: 2021-07-07

Expiry Date: 2024-07-06

Page: 1 of 1



...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](#). Printed copies can be validated at [www.bsigroup.com/ClientDirectory](http://www.bsigroup.com/ClientDirectory)

Information and Contact: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel: + 44 345 080 9000

BSI Assurance UK Limited, registered in England under number 7805321 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.



# Certificate of Registration

BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 22301:2019

This is to certify that:

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi  
Merdivenkoy Mah. Bora Sok No:1 Kat:21  
Nida Kule Goztepe Is Merkezi  
Kadikoy/ Istanbul  
Istanbul (Asia Side)  
34416  
Turkey

Holds Certificate No:

**BCMS 743916**

and operates a Business Continuity Management System which complies with the requirements of ISO 22301:2019 for the following scope:

All technology infrastructure of Natural Disaster Insurance Institution(TCIP)'s regarding policy generation/query and claim notification

For and on behalf of BSI:

Andrew Launn, EMEA Systems Certification Director

Original Registration Date: 2021-07-07

Latest Revision Date: 2021-07-07

Effective Date: 2021-07-07

Expiry Date: 2024-07-06



Page: 1 of 1

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.  
An electronic certificate can be authenticated [online](#).  
Printed copies can be validated at [www.bsigroup.com/ClientDirectory](http://www.bsigroup.com/ClientDirectory)

Information and Contact: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel: + 44 345 080 9000



# SERTİFİKA CERTIFICATE

## SİGORTA BİLGİ VE GÖZETİM MERKEZİ

MERKEZ: NİDA KULE GÖZTEPE İŞ MERKEZİ MERDİVENKÖY MAH. BORA SOK. NO: 1 KAT: 21 34732  
KADIKÖY / İSTANBUL  
VERİ MERKEZİ 1: YENİ SANAYİ MAH. 4. CAD. NO:1 34776 ÜMRANİYE / İSTANBUL  
VERİ MERKEZİ 2: TURKCELL TEMELLİ VERİ MERKEZİ, MALIKÖY, 06909 SINCAN/ANKARA

SİGORTA BİLGİ VE GÖZETİM MERKEZİ (SBM)'NDEKİ;  
TÜM TEKNOLOJİ VARLIKLARI, DONANIMLARI, YAZILIMLARI, BİLGİLERİ, HİZMET VE  
ÇALIŞANLARI, TÜM VERİLERİ, İŞ SÜREÇLERİ VE TEKNOLOJİ ALTYAPISI

kapsamında  
with a scope of

## TS EN ISO/IEC 27001:2017

Uluslararası Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardına uygun bir sistem kurmuştur.  
has established a system that is in compliance with the International Information Security  
Management System Standard.



TÜRKAK BDS NO  
YS-5889-9335



Bilgi Güvenliği Y. S.  
TS EN ISO/IEC 17021  
AB-0051-YS

I 1351

Sertifika No  
Certificate No.

08.05.2023/09

SoA Detayı  
SoA Detail

23.07.2020

İlk Yayın Tarihi  
Initial Date

15.12.2023/00

Sertifika Yayın Tarihi / Rev.No.  
Date of This Certificate / Rev.No

22.07.2024

Sertifika Geçerlilik Tarihi  
Certificate Expiry Date

23.07.2023-31.10.2025

Belgelendirme Periyodu  
Certification Period

Sertifika Doğrulama İşlemi; mobil cihazlar aracılığıyla belge üzerindeki kare kod okunularak veya "TÜRKAK BDS No" ile <https://tds.turkak.org.tr> belge doğrulama sisteminden yapılabilir.  
The Certificate Validation process can be done with mobile devices, by scanning the QR Code on the document or by using the "TÜRKAK BDS No" and the <https://tds.turkak.org.tr> document verification system.

Zühtü Özdemir  
GENEL MÜDÜR  
General Manager

*Zühtü Özdemir*



Bu belge YBM'nin belgelendirme kurallarına uyulması ve periyodik ara denetimlerle başarıyla tamamlanması kaydıyla geçerlidir. Daha fazla bilgi için lütfen bizi arayınız.  
This certificate is effective if it is complied with the certification rules of YBM and periodic surveillance audits are completed successfully. Please call us for more information.

Yönetim Belgelendirme Merkezi Test ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti.  
Teflisli Mah. 604 Sok. No:1-3 Kat:1 D.4 Zeytinburnu / İstanbul Tel: 0212 547 31 00  
info@ybm.com.tr www.ybm.com.tr



Sigorta  
**Bilgi ve Gözetim**  
Merkezi