

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
BANKACILIK VE SİGORTACILIK ENSTİTÜSÜ
SİGORTACILIK ANABİLİM DALI

**SİGORTA ŞİRKETLERİNDE KARŞILAŞILABİLECEK
SİSTİMAL RİSKLERİNİN KONTROL EDİLEBİLMESİ İÇİN
SİSTİMAL ÖNLEME PROSEDÜRÜNÜN OLUŞTURULMASI**

Yüksek Lisans Tezi

MEHMET ŞAKİR ERES

İSTANBUL, 2013

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
BANKACILIK VE SİGORTACILIK ENSTİTÜSÜ
SİGORTACILIK ANABİLİM DALI

**SİGORTA ŞİRKETLERİNDE KARŞILAŞILABİLECEK
SİSTİMAL RİSKLERİNİN KONTROL EDİLEBİLMESİ İÇİN
SİSTİMAL ÖNLEME PROSEDÜRÜNÜN OLUŞTURULMASI**

Yüksek Lisans Tezi

MEHMET ŞAKİR ERES

Danışman: DOÇ. DR. AYŞE GÜL BÖLÜKBAŞI

İSTANBUL, 2013



T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü

Aşağıda belirtilen lisansüstü tez, Lisansüstü Öğretim Yönetmeliği hükümlerinde belirtilen esaslar çerçevesinde jüri önünde savunulmuş ve jüri tarafından başarılı bulunmuştur.

TEZ BAŞLIĞI : Sigorta Şirketlerinde Karşılaşılabilecek Süstimal Risklerinin Kontrol Edilebilmesi İçin Süstimal Öncelik Prosedürünün Oluşturılması

TÜRÜ : Yüksek Lisans

TEZİ HAZIRLAYAN : Mehmet Şakir ERES

ANABİLİM DALI : Sigortacılık

SAVUNMA TARİHİ : 18.06.2013

JÜRİ ÜYELERİ :

<u>GÖREVİ</u>	<u>ADI SOYADI</u>	<u>İmza</u>
Danışman	Doç.Dr. Ayşe Gül BÖLÜKBAŞI	
Üye	Prof.Dr.Nadir EROĞLU	
Üye	Doç.Dr. Ali KÖSE	

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

TABLolar LİSTESİ	V
ŞEKİLLER LİSTESİ	XI
KISALTMALAR LİSTESİ	xii
ÖZET	XIV
SUMMARY	XV
GİRİŞ	1

I. BÖLÜM

SUİSTİMAL İLE İLGİLİ GENEL KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Suistimal Nedir?	3
1.2. Suistimalin Özellikleri ve Tanımlamaları	3
1.3. Suistimal ile Hırsızlık ve Zimmet Arasındaki İlişki	4
1.4. Suistimal Üçgeni	5
1.4.1. Niyet / Teşvik Veya Baskı Unsurları	6
1.4.2. Rasyonalizasyon	7
1.4.3. Fırsat	7
1.5. Suistimal Yapanların Profilleri	8
1.5.1. Fırsatları Kullananlar	8
1.5.2. Profesyonel Sahtekarlar	9
1.6. Genel Olarak Suistimal Çeşitleri	9
1.7. Sigortacılıkta Suistimal	11
1.7.1. Sigorta Sektöründe Suistimal Türleri	12
1.7.1.1. Şirket İçi Suistimal	13
1.7.1.2. Sigortalı / Sigorta Ettiren ve Hasar Suistimalleri	14
1.7.1.3. Aracı Suistimalleri	14

II. BÖLÜM

RİSKLER VE SUİSTİMAL RİSKLERİ İLE RİSK YÖNETİMİ

2.1. Genel Risk Kavramı	15
2.2. Şirketlerin Karşı Karşıya Oldukları Risk Türleri	16
2.2.1. Saf Riskler ve Spekülatif Riskler	16

2.2.2. Finansal ve Finansal Olmayan Riskler	17
2.2.3. Kurum İçi ve Kurum Dışı Riskler	17
2.3. Sigortacılıkta Risk Kavramı.....	19
2.3.1. Sigortanın Genel Tanımı	19
2.3.2. Sigortacılıkta Risk Tanımı.....	19
2.4. Sigorta Şirketlerine Özgü Temel Riskler	21
2.4.1. Sigortacılık Teknik Riskleri.....	21
2.4.1.1. Yazım Riski veya Yüklenim Riski (Underwriting Risk).....	22
2.4.1.2. Katastrofik Risk	22
2.4.1.3. Teknik Karşılıkların Yetersiz Kalmasına İlişkin Risk	23
2.4.1.4. Reasürans Riski.....	23
2.4.2. Teknoloji veya Altyapı Riski.....	24
2.4.3. Piyasa ve Kredi Riski	24
2.4.4. Özel Riskler (Bir Şirkete ya da Ülkeye Özgü)	24
2.5. Genel Olarak Risk Yönetimi.....	25
2.5.1. Risk Yönetiminin Bileşenleri	25
2.5.1.1. Kurumsal Yapı	27
2.5.1.2. Hedef Belirleme	28
2.5.1.3. Olay Belirleme / Risklerin Tanımlanması	28
2.5.1.4. Risklerin Değerlendirilmesi	28
2.5.1.5. Risklere Verilen Tepkiler.....	29
2.5.1.6. Kontrol Faaliyetleri.....	29
2.5.1.7. Bilgi ve İletişim	29
2.5.1.8. İzleme.....	30
2.6. Suistimal Riski ve Etkileri	30
2.6.1. Suistimal Riskine Neden Olan Unsurlar.....	31
2.6.1.1. Kişisel Baskı Unsurları	31
2.6.1.2. Şirket Baskı Unsurları.....	31
2.6.1.3. Fırsat	31
2.6.1.4. Rasyonalizasyon	32
2.7. Sigortacılıkta Risk Yönetimi	32
2.7.1. Sigorta Şirketlerinde Risk Birimi Oluşturulması	35
2.7.2. Sigorta Şirketlerinde Risk Yönetiminin İşlevi	36
2.7.2.1. Riskin Tanımlanması	36
2.7.2.2. Riskin Tespit / Teşhis Edilmesi	36
2.7.2.3. Riskin Değerlendirilmesi	37
2.7.2.4. Riskin Azaltılması.....	37
2.8. Potansiyel Suistimal Göstergeleri.....	38
2.8.1. Sahte Hasar Talebinde Bulunan Kişilerin Davranışları.....	38
2.8.2. Yüksek Suistimal Riski Gösteren Bazı İşaretler	40
2.9. Türk Sigorta Sektöründe ve Avrupa Birliği -ABD’de Risk Yönetimi	41
2.9.1. Türk Sigorta Sektöründe Risk Yönetimi	41
2.9.2. Avrupa Birliği ve ABD’de Risk Yönetimi	42

III. BÖLÜM

SUİSTİMALLERE KARŞI YAPILACAK KONTROLLER İLE SUİSTİMAL ÖNLEME PROSEDÜRÜNÜN OLUŞTURULMASI

3.1.	Sigortacılık Sektörüne Genel Bir Bakış.....	44
3.2.	Şirket İçi Suistimallere Karşı Yapılabilecek Kontroller ve Önleme Prosedürü	46
3.2.1.	İhtiyatlı Davran.....	47
3.2.2.	Riskleri ve Etkilerini Belirle.....	47
3.2.2.1.	Risklerini Tanımla	49
3.2.2.2.	Risklerini Ölç ve Analiz Et.....	49
3.2.2.3.	Risklerin Etkilerini Belirle / Önceliklendir.....	49
3.2.3.	Prosedür ve Kontrolleri Geliştir	50
3.2.3.1.	Örnek Hazırlanan İş Akışı ile Suistimal Riskleri.....	50
3.2.3.2.	Hazırlanan İş Akışında Yer Alan Suistimal Risklerine Karşı Alınacak Kontroller	52
3.2.4.	Suistimal Analizini Yap	54
3.2.5.	Personeli Bilinçlendir	56
3.2.6.	Suistimalin Raporlanması İçin Sistem Kur	56
3.2.7.	Suistimal Kontrolü ve Yönetimi Programı (The 14 point Program).....	58
3.3.	Sigortalı/Sigorta Ettiren ve Hasar Suistimallerine Karşı Yapılabilecek Kontroller.....	64
3.4.	Aracı Suistimallerine Karşı Yapılabilecek Kontroller	65
3.5.	Sigorta Suistimallerinin Ülkeler Bazında Etkileri	67
3.6.	Avrupa Sigorta Sektörü Sigorta Suistimleri İle Mücadelesinde Ne Yapıyor?.....	69

IV. BÖLÜM

SİGORTA ŞİRKETLERİNİN SUİSTİMALİN ENGELLENMESİ İÇİN ALDIĞI ÖNLEMLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

4.1.	Günümüzde Yaşanan Ekonomik Suç Vakaları.....	72
4.1.1.	Vaka 1 – Sahte Çalışma Geçmişi (False Employment History).....	75
4.1.2.	Vaka 2 – Hasar Uydurulması (Falsification of Claims)	76
4.1.3.	Vaka 3 – Bilgi Hırsızlığı (Theft of Information).....	76
4.1.4.	Vaka 4 – Sahte Bir Sigorta Programı (A Bogus Insurance Programme) ..	76
4.1.5.	Vaka 5 – Terörizme Destek Sigorta Poliçeleri (Insurance Policies to Support Terrorism)	77
4.1.6.	Vaka 6 – Yanıltma (Miscoding)	77
4.1.7.	Vaka 7 Diğer Örnekler	78
4.2.	Sigorta Şirketleri Suistimal Önleme Çabaları ve Hasar Denetimleri	78

4.2.1. Aviva Sigorta A.Ş.	78
4.2.2. Allianz Sigorta A.Ş.	79
4.2.3. HDI Sigorta A.Ş.	79
4.2.4. Eureko Sigorta A.Ş.	79
4.2.5. Zurich Sigorta A.Ş.	79
4.2.6. Işık Sigorta A.Ş.	80
4.3. Araştırmanın Amacı ve Önemi	80
4.4. Araştırmanın Kapsamı, Sınırları ve Yöntemi	80
4.5. Veri Toplama Aracı	81
4.6. Evren ve Örneklem	82
4.7. Veri Toplama Yöntemi	82
4.8. Bulgular ve Değerlendirme	82
4.8.1. Araştırma Kapsamındaki Şirket Çalışanlarının Genel Özellikleri	83
4.8.2. Araştırma Kapsamındaki Şirketlerde Suistimalin Etkilerinin Önemi	85
4.8.3. Araştırma Kapsamındaki Sigorta Şirketleri Suistimalin Olduğuna İlişkin Göstergelerin Önemi	95
4.8.4. Araştırma Kapsamındaki Sigorta Şirketleri Suistimalin Önlenmesi Prosedürünün Önemi	106
SONUÇ	120
EKLER	122
EK-1 Sigorta Şirketleri Suistimalin Önlenmesi Prosedürünün Önemi Anketi	123
KAYNAKÇA	125

TABLULAR LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1. Sektör Son Beş Yıl 6. Ay Teknik Kar / Zararları.....	44
Tablo 2. Güvenilirlik Analizi.....	82
Tablo 3. Ankete Katılanların Cinsiyet Dağılımı.....	83
Tablo 4. Ankete Katılanların Yaş Aralığı.....	84
Tablo 5. Ankete Katılanların Bulunduğu Şirkette Çalışma Süresi.....	84
Tablo 6. Ankete Katılanların Mezuniyet Durumu.....	84
Tablo 7. Ankete Katılanların Bulunduğu Şirketteki Ünvanları.....	85
Tablo 8. “Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve aracılardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.” ifadesinin frekansı.....	86
Tablo 9. “Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve aracılardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı.....	86
Tablo 10. “Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve aracılardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı.....	87
Tablo 11. “Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve aracılardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı.....	87
Tablo 12. “Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve aracılardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı.....	88
Tablo 13. “Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve aracılardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı.....	88
Tablo 14. “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesinin frekansı.....	89
Tablo 15. “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı.....	90
Tablo 16. “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı.....	90

Tablo 17. “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı.....	91
Tablo 18. “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı.....	91
Tablo 19. “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı.....	92
Tablo 20. “Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler.” ifadesinin frekansı.....	92
Tablo 21. “Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı.....	93
Tablo 22. “Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı.....	93
Tablo 23. “Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı.....	94
Tablo 24. “Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı.....	94
Tablo 25. “Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı.....	95
Tablo 26. “Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin frekansı.....	96
Tablo 27. “Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı.....	96
Tablo 28. “Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı.....	97
Tablo 29. “Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı.....	97
Tablo 30. “Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı.....	98

Tablo 31. “Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı.....	98
Tablo 32. “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin frekansı.....	99
Tablo 33. “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı.....	100
Tablo 34. “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı.....	100
Tablo 35. “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı.....	101
Tablo 36. “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı.....	101
Tablo 37. “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı.....	102
Tablo 38. “Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemde kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık ünvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin frekansı.....	103
Tablo 39. “Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemde kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık ünvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı.....	103
Tablo 40. “Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemde kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık ünvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı.....	104
Tablo 41. “Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemde kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık ünvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı.....	104
Tablo 42. “Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemde kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık ünvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı.....	105

Tablo 43. “Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemde kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık unvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı.....	105
Tablo 44. “şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır.” ifadesinin frekansı.....	106
Tablo 45. “şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı.....	107
Tablo 46. “şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı.....	107
Tablo 47. “şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı.....	108
Tablo 48. “şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı.....	108
Tablo 49. “şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı.....	109
Tablo 50. “Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir.” ifadesinin frekansı.....	110
Tablo 51. “Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı.....	110
Tablo 52. “Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı.....	111
Tablo 53. “Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı.....	111
Tablo 54. “Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı.....	112

Tablo 55. “Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı.....	112
Tablo 56. “Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır.” ifadesinin frekansı.....	113
Tablo 57. “Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı.....	114
Tablo 58. “Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı.....	114
Tablo 59. “Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı.....	115
Tablo 60. “Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı.....	115
Tablo 61. “Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı.....	116
Tablo 62. “Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır.” ifadesinin frekansı.....	117
Tablo 63. “Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı.....	117
Tablo 64. “Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı.....	118
Tablo 65. “Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı.....	118
Tablo 66. “Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı.....	119

Tablo 67. “Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı.....119

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No.

Şekil 1. Suistimal Üçgeni.....	6
Şekil 2. Risk Yönetiminin Bileşenleri.....	27
Şekil 3. Suistimal Riski Değerlendirmesi.....	49
Şekil 4. Örnek İş Akış Şeması.....	51
Şekil 5. PUKÖ Döngüsü.....	55

KISALTMALAR LİSTESİ

Bs. : Basım

C. : Cilt

Çev. : Çeviren

Enst.: Enstitü

ISO : Uluslar arası Standartlar Örgütü

No. : Numara

s. : Sayfa

S. : Sayı

ss. : Sayfa Sayısı

Üni. : Üniversitesi

TSRSB : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği

Yay. : Yayınları

Mekani cennet olsun Babam 'a, Annem 'e ve tüm aileme...

ÖZET

Sigorta, dayanışma ilkesine dayanmakla birlikte önemli ancak beklenmeyen kayıplara karşı korunmak üzere tasarlanmıştır. Sigorta suistimalleri ise gerçek kayıpları karşılamak üzere birçok dürüst sigortalı tarafından ödenen primlerle oluşan fonların sahte başvuru ve hasarlar tarafından tüketilmesi sonucunu doğurmaktadır.

Son yıllarda artan suistimler nedeniyle şirketler zor durumda kalmaktadır. Dolayısıyla bu durum hem sigorta şirketleri hem de sigortalı üzerinde etkileri olumsuz olmaktadır. Bu suistimler birçok sigortalı müşterilerin mağdur duruma düşmesine neden olmakta aynı zamanda dürüst sigortalıların büyük çoğunluğu ödedikleri yüksek primlerle yapılan suistimallerin de bedelini ödemektedir. Ayrıca suistimler sadece dışarıdan (aracılar, sigortalılar gibi) gelebileceği gibi şirketler içerisinde (personel gibi) de gelebilecektir.

Sigorta şirketinin karşı karşıya olduğu bu suistimal riskleri ile bu risklerin önlenmesine ilişkin önleme prosedürünün oluşturulması gerekmektedir. Dolayısıyla sigorta sektörü üretim veya hasar aşamasında gelebilecek suistimler ile aracı veya şirket içi suistimallerin tespiti ve önlenmesini garanti etmek üzere sistemlerini ve denetimlerini kuvvetlendirmeleri ve bu mücadele yöntemlerini de sürekli geliştirmelidirler.

Anahtar kelimeler; sigortacılıkta suistimal, suistimal, suistimal önleme prosedürü, suistimal önlenmesi anketi, risk, suistimal riski.

SUMMARY

Insurance, are based on the principle of solidarity, designed to protect against significant and unexpected losses. Insurance frauds cause to consume the premiums that paid by many honest insured to meet the actual losses because of fraudulent application and claims.

Companies are in a difficult position because of the frauds increased in recent years. That conditions cause negative impact on both the insured and the insurance companies. These frauds cause to be aggrieved of many insured customers at the same time the cost of these frauds are met with high premiums paid by honest insured. Frauds can occur not only from the outside (agents, policyholders, etc.) but also within the company like (staff, etc.)

Fraud prevention process should be established for the prevention of such risks and fraud risks faced by the insurance company. Therefore, the insurance sector need to strengthen their systems in order to ensure the determination and prevention of frauds within the company or outside and frauds that that may occur during on production and claims process, also continuously improve their struggle methods.

Key words: insurance fraud, fraud, fraud prevention process, survey of fraud prevention, risk, fraud risk

GİRİŞ

Sigorta sektörünün gelişmiş olduğu ülkelerde, finans sisteminde sigorta şirketleri, gerek ulusal ve gerekse uluslararası alanda önemli bir ağırlığa sahip olduğu aşikardır. Sigorta sektörü, prim gelirleri yoluyla finans sektörüne kaynak yaratırken oluşan hasarlar sonucu, ülke ekonomisinde meydana gelen kayıpları da önlemektedir. Bu itibarla, sigorta şirketlerinin finansal güçlüğü önemli hale gelmektedir.

Türkiye'nin küreselleşen dünya üzerindeki ekonomik, sosyal ve politik yerini sağlıklı bir şekilde belirlemek ülke için fırsatlar yaratacağı gibi, kısa ve uzun vadeli durum değerlendirmelerinde bulunmak 21. yüzyıl da çağdaş bir ülke olarak var olması açısından son derece önemlidir.

Hırsızlık, sahtekarlık, dikkatsizlik ve sorumsuzluk gibi sosyal risk faktörleri insan kaynakları ve varlıklarda kayıplara yol açarken, deprem, su baskını, heyelan, dolu, fırtına gibi doğa afetleri de, ulusal kaynak ve varlıklar üzerinde kayıplara neden olmaktadır. Dolayısıyla ulusal kaynakların ve varlıkların uğrayacakları zararları en aza çekme işlevini gerçekleştiren, uluslararası ekonomik ilişkileri ve ticareti genişletici fonksiyonu üstlenen sigorta sektörü, hizmet sektörü içinde önemli bir yere sahiptir.

Son yıllarda artan suistimaller nedeniyle şirketler zor durumda kalmakta ve özellikle hem rekabetin üst seviyede olduğu hem de primlerin düşük seviyede olduğu bu dönemlerde şirketler teknik karlılıklarını artırma yönünde çalışmalar yürütmektedir.

Türk sigorta sektöründe örneğin 2009'un 9 aylık döneminde kasko ve trafik sigortasında ödenen toplam 3 milyar TL'lik hasarın 450 milyon TL'si sahte hasardan oluştuğu ve bu oranın giderek artarak devam ettiği bilinmektedir.

Bu çalışmada sigorta şirketinin karşı karşıya olduğu suistimal riskleri ile bu risklerin önlenmesine ilişkin önleme prosedürünün oluşturulması üzerinde durulmuştur.

Çalışma, dört ana bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde; özetle suistimal ile ilgili kavramsal çerçeve ile suistimal yapanların profilleri üzerinde durulacaktır.

İkinci bölümde; genel olarak riskler, risklerin türleri ile suistimal riskleri açıklanmış bu risklerin göstergeleri ve genel olarak risk yönetimi hakkında bilgi verilmiştir.

Üçüncü bölümde; suistimallere karşı yapılabilecek kontroller ile şirket içi suistimallere sigorta şirketlerinde suistimal önleme prosedürünün oluşturulması konusunda yapılması gereken işlemler vurgulanmıştır.

Çalışmanın son bölümünde ise; bazı sigorta şirketlerinin suistimali önlemek adına yaptıkları çalışmalar ile yapılan anket çalışması sonuçları hakkında gerekli değerlendirmeler yapılacaktır.

Çalışma; konuyla ilgili kitaplar, makaleler, süreli/süresiz yayınlar, tezler ve internet kullanılarak hazırlanmıştır.

I. BÖLÜM

SUİSTİMAL İLE İLGİLİ GENEL KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde suistimal ile ilgili olarak tanımı, özellikleri, suistimal yapanlara ait profiller gibi genel kavramsal çerçeve yer alacaktır.

1.1. Suistimal Nedir?

Suistimal genel tanımıyla görev ve yetkilerin kanunsuz ya da adil olmayan bir şekilde kazanç sağlamak için kötüye kullanılmasını içeren geniş çerçeveli bir terimdir. Kötüye kullanmak; yetkinin mevcut düzenlemelere aykırı yolda kullanımı, birisinin iyi davranışından istenilmeyen yolda yararlanma olarak ta açıklanabilir.

Suistimal, işleyen kişilere veya üçüncü kişilere dürüst olmayan ya da kanundışı menfaat sağlamak üzere bir şeyi veya görmezden gelmek olarak ta nitelendirilebilir.¹ Bu örneğin, varlıkları kötüye kullanma hatta zimmetine geçirme veya sigorta şirketinin durumuna ilişkin algıya yönelik bir durumun kasıtlı olarak kamuoyuna yanlış sunulması, gizlenmesi, gölgelenmesi gibi uygulamalarda görülebilmektedir.

Finans tarihinin her köşesinde hile ve suistimal (fraud) olayları kurum ve kuruluşların korkulu rüyası olmuş ve gelişimlerine büyük ölçüde engel teşkil etmiştir. Hile ve suistimaller kurum ve kuruluşların iflas etmesine, birçoğunun ise yüksek miktarda zarar etmesine yol açmıştır.

1.2. Suistimalin Özellikleri ve Tanımlamaları

Suistimali hatadan ayıran en önemli özellikler, aldatmaya yönelik, istemli ve uygun koşullar sağlanırsa gizlenebilir olmasıdır. Güveni istismar ederek kayıplara

¹ International Association Of Insurance Supervisors (IAIS), **Guidance Paper On Preventing, Detecting And Remedying Fraud In Insurance**, Switzerland: Free Press, 2006, s. 2.

neden olan bir davranış biçimidir ve çoğunlukla gerçekleştirenin görünümüyle uyumlu olmadığından fark edilmesi zaman alabilmektedir.²

Suistimal kelime olarak birçok anlam içermektedir. Bunlardan en önemlileri aşağıda sunulmaktadır.

Suç olarak suistimal (fraud as a crime) : Genel olarak suistimal, insan marifetinin tasarlayabileceği ve bir birey tarafından başvuru, diğer insanların üstünde bir avantaj sağlamak için çok çeşitli hileleri barındıran bir anlam içermektedir. Suistimal tanımlanırken bir kesinlik ya da değişmez bir kural kenara bırakılabilir çünkü suistimal sürprizleri, kurnazlığı ve diğer alışılmadık hile yollarını içermektedir.³

Haksız fiil olarak suistimal (fraud as a tort) : Ceza kanunlarında belirtildiği gibi haksız bir fiil dolayısıyla haksız bir menfaat sağlanmasıdır.⁴

Kurumsal sahtekarlık (corporate fraud) : Kurumsal sahtekarlık bir şirkete karşı, şirket için ya da şirket tarafından yapılan sahtekarlıklardır.⁵

Yönetim sahtekarlığı (management fraud) : Yönetim sahtekarlığı, yönetici pozisyonunda olan çalışanlar tarafından terfi, ikramiye veya benzeri iktisadi faydalar elde etmek veya statü elde etmek amacıyla yapılan, şirketin ya da birimin performansını uluslararası piyasalara olduğundan farklı biçimde sunarak yapılan sahtekarlıklardır.⁶

1.3. Suistimal ile Hırsızlık ve Zimmet Arasındaki İlişki

Suistimal, hırsızlık, zimmete geçirme ve usulsüzlük gibi kavramlar genellikle birbirinin yerine kullanılan kelimelerdir. Ortak suç unsurları içermelerine rağmen ceza

² IAIS, **a.g.e.**, ss.3-4.

³Tommy W.SINGLETON ve Diğerleri, **Fraud Auditing And Forensic Accounting**. New Jersey: John Wiley&Sons,Inc, 2006, s.16.

⁴ W.SINGLETON ve Diğerleri, **a.g.e.**, ss.17-21.

⁵ Jeffrey P. DAVIDSON and Charles W. DEAN. **Cash Traps: Small Business Secrets for Reducing Costs and Improving Cash Flow**. New Jersey: John Wiley, 1992, s.68.

⁶ DAVIDSON and DEAN, **a.g.e.**, s.69

hukukuna göre aynı değillerdir. Örneğin ingiliz hukukunda hırsızlık (theft) larceny⁷ olarak nitelendirilmektedir. Hırsızlık suçu başkasının malının alınmasıdır.

Zimmet fail öncelikle kanunen zilyet olmakta ancak daha sonra söz konusu şeyi kendi kullanımına geçirmektedir. Yani zimmete geçirme malın maliki gibi tasarrufta bulunma, mal edinme amacıyla alma anlamına gelmektedir.⁸ Dolandırıcılık ise mülkiyeti korumakla mutemet saygınlığına sahiptirler. İşte söz konusu malı veya bir faydayı kendi kullanımlarına dönüştürürken kendilerine olan bu güveni suistimal etmektedirler.

Dolandırıcılık ve güveni kötüye kullanmanın ortak olduğu bir nokta ise her iki suçunda başkasına ait mal üzerinde, kendisi veya başkası için menfaat elde etme maksadıyla işlenmesidir. Ceza kanunu bu iki suçu düzenlerken güven duygusuna önem verdiğini kanun gerekçesinden anlaşılmaktadır.⁹

1.4. Suistimal Üçgeni

Suistimal üçgeni genel olarak suistimal riskinin değerlendirilmesi ve tespit edilmesi sürecinin bir parçası olarak kabul edilmektedir.¹⁰ Suistimal teorisine göre suistimalin üç bileşene ihtiyacı vardır. Bunlar rasyonalizasyon, niyet veya teşvik ve fırsattır.¹¹ Bu bileşenler bir kişinin suistimal gerçekleştirmeye karar vermesine yol açan ve bunu kolaylaştıran faktörler olarak görülebilir.

İlgili bileşenler detaylı olarak aşağıdaki gibi açıklanabilir.

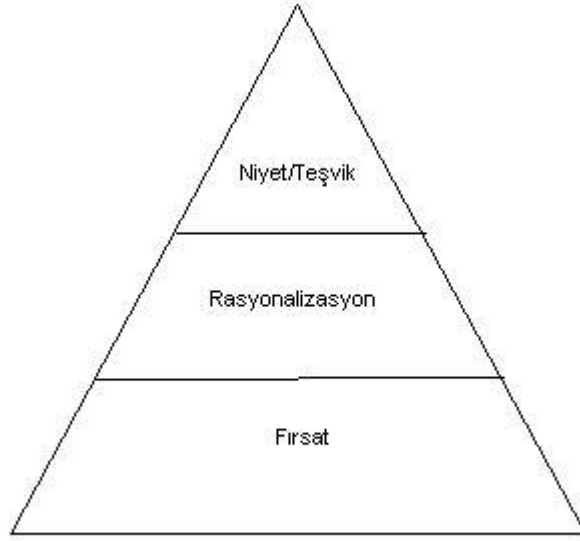
⁷ Bir kimsenin mülkiyetini kendisinden ebediyen mahrum bırakarak uzaklaştırmak, almak anlamında kullanılan türkçe karşılığı hırsızlık olan bir kelimedir.

⁸ Nedim BEKRİ, **Türk Ceza Kanununda Zimmet Suçu**, Ankara: Adalet Yayınevi, 2007, s.56.

⁹ İbrahim EKDEMİR, **Açıklamalı İçtihatlı Türk Ceza Kanunu**, Ankara: Sözkesen Matbaacılık, 2005, s.244.

¹⁰ Leonard W.VONA, **Fraud Risk Assessment**, New Jersey: John Wiley&Sons,Inc, 2008, s.7.

¹¹ W.VONA, **a.g.e.**, ss.7-8.



Şekil 1. Suistimal Üçgeni

Kaynak: Leonard W.Vona, Fraud Risk Assesment, NewJersey: John Wiley&Sons,Inc, 2008 s.7.

1.4.1. Niyet / Teşvik Veya Baskı Unsurları

İnsanların suistimal gerçekleştirmelerine neden olacak bir takım nedenler vardır. Bunların başında hırs ve/veya sahip olunan varlığın ötesinde bir yaşam stiline sahip olma arzusu yer almaktadır. Bu baskı unsurları organizasyondan kaynaklanan veya kişinin özel hayatından kaynaklanan olaylar olabilir. Ayrıca sahtekarlık motifi genellikle kişisel baskılar ve bireysel veya kurumsal baskılar ile ilişkili olduğu söylenebilir.¹²

Suistimal gerçekleştirilmesine neden olan bazı baskı unsurları şu şekilde sıralanabilir.¹³

- i. Sevilen birinin sağlık masraflarının ödenmesi,

¹² W.VONA, a.g.e., s.8.

¹³ KPMG Türkiye Suistimal Önleme ve İnceleme Bölümü, **Yöneticilerin Bakış Açısı ile Türkiye’de Suistimal: Riskler, Etkiler ve Alınması Gereken Dersler**, İstanbul: 2009, s.15.

- ii. Yardım isteyen bir başka çalışanın hatasının örtülmesi veya göz yumulması,
- iii. Çalışılan organizasyondan intikam alınmaya çalışılması,
- iv. Maaş harici ek ödemeler sağlanması,

1.4.2. Rasyonalizasyon

Rasyonalizm dar anlamda akla ve akıl yolu ile varılan yargıya inanma, akla aykırı veya akıl dışı hiçbir şeyi tanımama davranışı olarak tanımlanabilmektedir.¹⁴

Rasyonalizasyon genel kelime anlamı olarak, kılıf uydurmak, neden göstermek veya mantığa bürümek anlamına gelmektedir. Dolayısıyla rasyonalizasyon, insanların yaptıkları suistimalin yanlış olduğunu bilmelerine rağmen bu işlemleri akla uygun hale getirme süreci ve kendi kendini haklı çıkarmasını sağlayan bir süreçtir.

Suistimali rasyonel hale getirmek zihinsel bir süreçtir. Örneğin, insanlar sahtekarlık yapabilirler. Çünkü onlar bir sigortacıdan (sigorta şirketinden) bir çalışan olarak tatmin olmamışlardır. Ödenen prim nedeniyle bir karşılık hak ettikleri algısındadırlar.¹⁵ Suistimalcilerin dayandığı temel dayanak ise bunu herkes yapar tutumu takınmalarıdır.

1.4.3. Fırsat

Fırsat, genellikle iç kontrollerdeki zayıflıklardan dolayı ortaya çıkar ve suistimalcilerin başarılı olabileceklerine ve yakalanmayacaklarına inandıkları bir ortam yaratır.¹⁶ O nedenle şirketler, önleyici çabalarını belirli kontrol türleri uygulamak ve etkili suistimal riski yönetim politikaları yürütmek suretiyle suistimal üçgeninin bu ayağı üzerine yoğunlaşmaktadırlar.

¹⁴ Elif MADAKBAŞ, “Rasyonalizm Bağlamında Ekonomi-Siyaset İlişkilerine Habermasçı Bir Bakış”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011), s.6.

¹⁵ IAIS, a.g.e., s.5.

¹⁶ KPMG Türkiye Suistimal Önleme ve İnceleme Bölümü, a.g.e., s.15.

Yukarıda açıklanan suistimal üçgenine (Fraud Triangle) uygulamanın anlaşılabilmesi için aşağıdaki dayanak noktalarından bahsedilebilir.¹⁷

- i. Bahsedilen üç ögenin de kişiye özel farklı durumları olabilecektir.
- ii. Suistimal öğeleri suistimali yapan kişinin personalitesini geliştirecektir.
- iii. Suistimal riski iç veya dış ortamlardan kaynaklanabilecektir.

1.5. Suistimal Yapanların Profilleri

Suistimal yapanların profili genel olarak ikiye ayrılabilir. Bunlar; fırsatları kollayanlar ve profesyonel sahtekarlardır.

1.5.1. Fırsatları Kullananlar

Beyaz yakalılar tarafından işlenen suçlar, suçun sosyolojisi, kriminoloji ve organize suçlarla ilgili yaptığı çalışmalarla ilgili yaptığı çalışmalarla bu alanlarda yenilikçi bir yaklaşım getiren Amerikalı suç bilimci Sosyolog Donald Cressey tarafından suistimale iten nedenleri sıralamıştır. Bunlar fırsat, niyet/teşvik ve rasyonalizasyondur.¹⁸

Suistimal yapanlardan olan fırsatları kullanan yani kollayan kişilerdir. Bunlar kurallara saygılı kişiler olmakla beraber suistimal gördüklerinde yapan kişilerdir. Genel olarak bu kişiler şirketin veya kurumun büyük kaynakları olduğu fikrine sahiptirler. Örneğin her ay çok küçük miktarda muhasebe kayıtlarında yaptığı hile ile kendi hesabına para aktaran kişi şirketin kaynaklarının büyük olduğunu düşünerek yapması yaptığı işin az zarar vereceği fikrine sahip olduğunu göstermektedir.

¹⁷ W.VONA, a.g.e., s.9.

¹⁸ Joseph T.WELLS, **Principles of Fraud Examination**, New Jersey: John Wiley&Sons,Inc, 2008, s.13.

Örneğin sigortacılıkta geçmişte ödediği ve herhangi bir şekilde tazmin etmediği primleri telafi edebilmek için tazmin ister ve bunu da hasar tutarlarını yada hesapları olduğundan farklı olarak göstererek yapabilmektedir.¹⁹

1.5.2. Profesyonel Sahtekarlar

İkinci grup olan suistimal profili ise profesyonel sahtekarlardır. Bu kişiler yaşamlarını ve kazançlarını suistimal yaparak yani sahtekarlıkla kazananlardır. Bu kişiler tespit edilene kadar suistimal yapmayı düşünür ve devam ederler. Profesyonel sahtekarların profilleri daha büyük ve karmaşık dolandırıcılıkları yapabilmek için gruplara ve organize suçlara kadar genişleyebilmektedir.

Osman Ziya Sülün yani dolandırıcılar kralı olarak ünlenen kişi Sülün Osman Türk tarihine profesyonel sahtekar olarak geçmiştir. Bu kişi ilk olarak 1948 yılında Fatih'te yeni tuttuğu evin sahibini dolandırarak başlamış ve 1950-60 yıllarda ise kent meydanlarındaki saatler, tramway, Galata Kulesi, şehir hatları vapuru gibi kamu mallarını vatandaşlara satarak veya kiraya vererek yaşamını sürdürmüştür.

1.6. Genel Olarak Suistimal Çeşitleri

Suistimal birçok konuda gerçekleşebilmektedir. Yukarıda bahsedilen üç ögenin var olması durumunda fırsatı yakalayan ve uygun ortamı bulan bir kişinin yaptığı işlemi akla uygun hale getirmesi ile yaptığı suistimal işleminde içsel olarak rahatlığa uygun hale getirmektedir. Örneğin yapılan bir suistimal olayında herkes bunu yapıyor zaten veya aldığım şu kadar para şirketi batırmaz ki gibi düşüncelerle kendi vicdanlarını rahatlatmaktadırlar.

Yapılan suistimal örnekleri sayılamayacak kadar çok olmakla beraber aşağıda bazı örneklerden bahsedilecektir.²⁰

- i. Alacak hesaplarından veya nakit aşırma,

¹⁹ IAIS, **a.g.e.**, s.6.

²⁰ W.SINGLETON ve Diğerleri, **a.g.e.**, s.23.;

- ii. Finansal tablolarda olduğundan fazla kar gösterimi,
 - iii. Bankacılık suistimalleri,
 - iv. İflas dolandırıcılığı,
 - v. Tekliflerde sahtecilik-hileli anlaşma,
 - vi. Güveni kötüye kullanma,
 - vii. Çek sahteciliği,
 - viii. Karşılıksız çek verme,
 - ix. Rüşvet,
 - x. Zimmete geçirme,
 - xi. Zimmete para geçirme,
 - xii. Sahte iddia veya aldatmaca
 - xiii. Yanlış/eksik sayım,
 - xiv. Hayali iş veya kişi,
 - xv. Aldatmaca,
 - xvi. Sigorta suistimali,
 - xvii. Nüfuzu kötüye kullanma,
 - xviii. Vergi suistimali-vergi kaçırma,
 - xix. Ödeme suistimali,
- olarak sıralanabilecektir.²¹

²¹ Association of Certified Fraud Examiners (ACFE), **Insurance Fraud Handbook**, USA: Association of Certified Fraud Examiners, Inc., 2009, ss.6-10.

1.7. Sigortacılıkta Suistimal

“Sigorta”, aynı riske maruz bir grubu, aynı yönetim altında toplayan ve böylece bireylerin maruz olduğu toplam hasarların, dar limitler içinde, önceden tahmin edilmesini sağlayarak riski azaltan bir ekonomik kurumdur. Sigorta genellikle, sigortacının sigortalıya tazminat ödeme veya sigortalının maruz kaldığı belli bir hasar halinde ona hizmet verme taahhüdü altında girdiği hukuki bir kontratla düzenlenir veya sigorta böyle bir kontratın dahilindedir.²²

İnsanlar, uzun yıllardan beri rizikoların gerçekleşmesi sonucunda oluşan kayıpları gidermek için çareler aramışlardır. Ekonomik kaybın felakete uğrayanlar tarafından kullanılması genellikle mümkün olmadığından, bunun daha geniş bir kitleye yayılması gereği ortaya çıkmıştır. Bu suretle bir kişinin kaldıramayacağı maddi yük birçok kişi arasında bölüşülecektir.²³ Sigortanın özünü; rizikoların dağıtılması, topluma yayılması ve böylece zararların minimize edilmesi oluşturmaktadır. Kişi açısından bir “risk yönetim türü” ve bir güvence organizasyonu olan sigortacılık sektörü, sağladığı fonlar sayesinde ekonomiler bakımından birer “mali kurum” olma hüviyetini de kazanmıştır.

Sigortacılık doğası gereği suistimale oldukça açık bir sektördür. Sigortacılıkta suistimal, başkalarına ya da suistimali yapana yasal olmayan ya da hileli çıkarlar sağlamak için yapılan eylemler olarak tanımlanabilir.²⁴ Bu varlıkların zimmete geçirilmesi, kasıtlı olarak yanlış beyan verilmesi, sigortalının durumunu anlamaya yönelik konuyla doğrudan ilişkili bilgilerin, işlemlerin gizlenmesi, sorumlulukların yerine getirilmemesi yani sorumluluk ihlali şeklinde gerçekleştirilebilmektedir.

²² Şebnem DUMAN, **Sigorta Tekniği**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları, s.5.

²³ Cengiz AKATLI, **Yangına Karşı Sigorta ve Yangın Reasüransı**, İstanbul, Yay Yayınları, 1985, s. 12.

²⁴ Martin T.BIEGELMAN and Joel T.BARTOW, **Executive Roadmap to Fraud Prevention and Internal Control**, NewJersey: John Wiley&Sons Inc, 2006, s.23.

Türkiye’de pek çok türde suistimal olayı ile karşılaşılmaktadır. Ancak en çok karşılaşılan suistimal çeşitlerinde ilk üç sırayı şirket varlıklarının çalınması, rüşvet ve evrakta sahtecilik almaktadır.²⁵

1.7.1. Sigorta Sektöründe Suistimal Türleri

Kişilere maddi kıymetleri ile ilgili güvence sunan sigorta şirketleri, zaman zaman bu kişilerin durumu kötüye kullanmak istemeleri sebebiyle güç durumda kalmaktadırlar. “Sigorta sahtekarlığı” olarak adlandırılan bu tür vakalar, her sigorta branşında ortaya çıkıyor olsa da en çok otomobil, yangın ve sağlık sigortalarında yaşanmaktadır.

Sigorta sektöründe karşılaşılabilecek suistimal türleri çok sayıda olabilmektedir. Suistimal, sigortacılık içinden ve dışından birçok insan için karmaşık bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sigorta şirketlerinde suistimal olaylarını esas olarak üç ana başlık altında toplayabiliriz.²⁶

Şirket İçi Suistimal (Internal Fraud): Her kademedeki çalışan tarafından bunlar yönetici veya personelde olabilir, kendi kendine ya da şirket içinden veya dışından başkalarıyla anlaşmalı olarak yapılacak suistimallerdir.

Sigortalı/Sigortalı Ettiren ve Hasar Suistimalleri (Policyholder Fraud and Claims Fraud): Şirkete karşı bir sigorta ürünü uygulamasından bir ya da birden çok kişinin hileli anlaşma ile haksız tazminat / kazanç elde etmesi şeklinde yapılan suistimallerdir.

Aracı Suistimalleri (Intermediary Fraud): Şirkete veya poliçe sahiplerine karşı aracılar (acente, broker gibi) tarafından yapılan suistimallerdir.

²⁵ KPMG Türkiye Suistimal Önleme ve İnceleme Bölümü, **a.g.e.**, s.23.

²⁶ Monetary Authority of Singapore (MAS), **Insurance Business-Insurance Fraud Risk**, Singapore: Free Press, 2007, s.2.

Yukarıda bahsedilen suistimal türlerinden başka suistimallerde gerçekleşebilir. Poliçe yapanlar tarafından da (acenteler tarafından ancak söz konusu kişilerin sigorta hasarının oluşmasında rolü olmadığı halde) suistimal yapılabilmektedir. Kamu otoritelerinden kayda değer diğer tür kararların veya yetkilendirmelerin/onayların ya da kayda değer borçların elde edilmesi amacıyla ve yatırımcıları çekmek için poliçe kapsamının yanlış yansıtılması da suistimal risklerinden biri olarak nitelenebilir.²⁷

1.7.1.1. Şirket İçi Suistimal

Her kademedeki çalışan veya üst düzey çalışanlar tarafından, kendi kendilerine ya da şirket içinden veya dışından başkalarıyla anlaşmalı olarak yapılacak suistimaller olarak nitelendirilebilir. Şirket içi etkili suistimal olayları küçük olmakla beraber şirketin ekonomik yıkımına kadar varabilecek sonuçlarda yaratabilecektir.

Çalışan kaynaklı suistimal tipi en çok karşılaşılan suistimal tipidir. Bu tip suistimallerde, şirket çalışanları, diğer şirket çalışanlarını aldatarak şirket varlıklarını zimmetlerine geçirirler. Bu aksiyon direkt veya dolaylı şekillerde olabilir.

Şirket içi suistimal operasyonel risk yönetiminin bir parçası olarak ve finansal kayıplar oluşturacak potansiyel riskler olarak dikkate alınmalıdır. Şirket içi suistimal aynı zamanda şirket için itibar kaybına da yol açabilecektir.

Şirket içi suistimallere ilişkin olarak tipik uyarı işaretleri mevcut olmakla beraber bunların varlığı suistimalin olduğu / olacağıın göstergesi olmamalıdır.²⁸ Bu işaretlerin birden fazla ortaya çıktığı durumlarda uyarıcı olarak dikkate alınmalıdır.

Şirket içi suistimalin kontrolü için önleyici tedbirlerin alınması gerekmektedir. Önleyici tedbirlerin varlığı, ciddi bir şirket içi suistimalin olması halinde, ortaya çıkabilecek olumsuz etkilerden ve yasal takiplerden veya müdahalelerden şirketi koruyacaktır. Bunu sağlamak amacıyla şirket tarafından önleyici tedbirlere ilişkin olarak prosedürler, kontrol noktaları ve politikalar oluşturulmalıdır.

²⁷ MAS, a.g.e., ss.3-4.

²⁸ IAIS, a.g.e., s.17.

1.7.1.2. Sigortalı / Sigorta Ettiren ve Hasar Suistimalleri

Bir sigorta ürünü uygulamasından bir ya da birden çok kişinin hileli anlaşma ile haksız teminat ve ödeme elde etmesi şeklinde yapılan sahtekarlıklardır.²⁹ Bu türden sahtekarlıklar sigorta poliçesi düzenlenirken, poliçe süresince veya hasar ödemesi yada tazminat ödemesi sırasında yapılabilmektedir.

Sigortalı/sigortalı ettiren ve hasar suistimalleri şirketin gerçekleştirdiği işlemlerde operasyonel riskin bir parçası olarak görülmektedir. Bu konuda en uygun politika, prosedür ve kontrollerin geliştirilebilmesi, suistimalin tespiti ve önlenmesi için fayda maliyet değerlendirmesi yapılmalıdır. Suistimalin tanımlanması, önlenmesi ve ortaya çıkarılması özel önem taşımakta ayrıca bu önlemlerin varlığı da suistimali yapacaklar için caydırıcı olacaktır.

1.7.1.3. Aracı Suistimalleri

Şirkete ya da poliçe sahiplerine karşı aracılar tarafından yapılan suistimallerdir.³⁰ Bu aracılar acente, broker, eksper gibi kurum veya gerçek kişiler olabilecektir. Sigorta şirketi için aracılar önemli bir dağıtım kanalıdır. Bu nedenle aracılar, şirketin politikalarının önemli bir bölümünde ve işlemlerinde yer almakta ve şirketin operasyonel risk ve suistimal riski yönetiminde önemli bir yere sahiptirler.

²⁹ Robert W.EMERSON,“Insurance Claims Fraud Problems And Remedies”,**Miami L.Rev, Sayı 46**, 1992, ss.920-924

³⁰ MAS, a.g.e., ss.2-3

II. BÖLÜM

RİSKLER VE SUİSTİMAL RİSKLERİ İLE RİSK YÖNETİMİ

Bu bölümde risklerin genel tanımı yapılmaya çalışılacak ve genel riskler ile suistimal risklerinden özetle bahsedildikten sonra risk yönetimine değinilecektir.

2.1. Genel Risk Kavramı

Finansal araştırmaların geliştirilmesi sürecinde tarih boyunca risk ve olasılık kavramları bilim adamlarının konusu olmuştur. Bu bilimsel araştırma sürecinde risk kavramı belirsizliğin karşılığı olarak ele alınmıştır. Risk, ekonomik gelişmelerde mutlak bir şekilde bireylerin hareketlerini etkilemektedir.

Genel bir anlatımla riski; “Gelecekte ortaya çıkabilecek ve gerçekleştiğinde organizasyonun hedeflerine ulaşmasını engelleyebilecek olay olarak tanımlamak mümkündür. Riskin daha iyi anlaşılması için öncelikle “olay” ve “durum” kavramlarına açıklık getirilmesi gerekmektedir. Bu ayırımın açık bir şekilde yapılabilmesi risklerin tanımlanmasında son derece önemlidir. Risk kavramının başka bir unsuru ise “zaman”dır. Zaman, riskin hangi sürede gerçekleşebileceğini ifade eder. “Olasılık” ise söz konusu riskin gerçekleşme ihtimalinin hesabında kullanılır. Son olarak, organizasyonun hedefleri üzerindeki etkisi değerlendirilmelidir.³¹

İş ve özel hayatta her türlü karar veya eylem sonuçta istenilen sonuca ulaşmayı hedefler. Ancak isler çoğu zaman istenilen şekilde gelişmeyebilir. Bazı durumlarda sonuçlar daha iyi, bazı durumlarda ise daha kötü gerçekleşebilir.³² Sadece alınan kararların, yapılan yatırımların ve yürütölen faaliyetlerin gelecekte hangi sonuçları yaratacağının kesin olarak bilinmesi halinde riskten söz edilemez.³³

Ancak, herkesin kolayca kabul edebileceği gibi, özellikle iş hayatında böyle ortamlara pratik olarak pek rastlanamayacağı açıktır. Genelde rastlanan durum,

³¹ David HILLSON, *The Risk Management: A Guided Tour*, United Kingdom: Business Information, 2006, s.19.

³² Alan PUNTER, *Risk Financing and Management*, London: Institute of Financial Services, 2007, s.1.

³³ Mehmet BOLAK, *Risk ve Yönetimi*, İstanbul: Birsen Yayınevi, 2004, s.3.

gerçekleşen sonuçların planlanan ya da tahmin edilenlerden, olumlu ya da olumsuz yönde sapma göstermesidir ki en genel anlamıyla risk kavramı da bu durumu yansıtmaktadır.

Burada dikkat edilmesi gereken durum; gerçekleşen sonuçlarla beklenen sonuçlar arasındaki sapmanın her zaman olumsuz olması gerekmediği, olumlu yönde sapmaların da gözlenebileceği ve risk kavramının her iki durumu birlikte temsil ettiği. Bu durumu en güzel ifade eden Çin dilindeki risk kelimesidir. Çince de risk “Tehdit” ve “Fırsat” kelimelerinin birleşmesinden oluşmaktadır.

Günümüz iş dünyası, artan rekabet karşısında yüksek performans ve kar beklentilerini karşılamak, kurumsal yönetim uygulamalarının hayata geçirilmesi ve teknolojik gelişmeler karşısında değişimin gerçekleştirilmesi gibi hedeflerden dolayı son derece yoğun bir baskı altında bulunmaktadır.³⁴ Gelir sağlama yönünde yaşanan bu zorlu ortam, kurumlara gelirlerini arttırmak kadar maliyetlerini ve kayıplarını da azaltarak kazançlarını optimize etmelerinin ne derece önemli olduğunu göstermektedir.

2.2. Şirketlerin Karşı Karşıya Oldukları Risk Türleri

2.2.1. Saf Riskler ve Spekülatif Riskler

Saf riskler, sonuç olarak her zaman olumsuz sonuçlar doğuran risklerdir. Bu tip riskler hiçbir zaman bir kazanç sağlamazlar. Bunlar büyük bir oranda sigortalanabilir risklerdir. Bu tip risklere yangın sonrası ortaya çıkan fiziki kayıplar örnek olarak gösterilebilir. Bir yangın durumunda az veya çok bir kayıp ortaya çıkar. Hiçbir yangın, hiçbir kurumu daha iyi bir pozisyona taşımaz.³⁵

Spekülatif riskler ise hem olumsuz, hem de olumlu sonuçlar doğurabilen risklerdir. Dış dünyasında var olan birçok riskin spekülatif risk olduğunu söylemek mümkündür. Yeni bir ürün veya hizmetin geliştirilmesi, ürün veya hizmetlerin pazarlanması, fiyatlanması veya yeni bir pazara girilmesi gibi tüm iş kararları spekülatif

³⁴ HILLSON, a.g.e., ss. 10-18.

³⁵ C.Arthur WILLIAMS, JR and Richard M. HEINS, **Risk Management and Insurance**, USA: McGraw-Hill College, 1989, s.13.

riskler içerir. Bu tip riskler genellikle sigortalanamaz nitelikte olmakla beraber, uygun risk yönetim stratejileri ile belirli bir seviyeye kadar kontrol altında tutulabilir.³⁶

2.2.2. Finansal ve Finansal Olmayan Riskler

Finansal riskler, etkileri direkt olarak para ile ölçülebilen riskleri ifade eder. Örneğin, alacakları tahsil edememek nedeni ile ortaya çıkacak kayıp kolay bir şekilde ölçülebilmektedir. Finansal olmayan riskler ise ortaya çıkan etkinin parasal karşılığının direkt olarak ölçülemediği riskleri ifade eder.³⁷

2.2.3. Kurum İçi ve Kurum Dışı Riskler

Risklerin kaynağı dikkate alınarak yapılan bir sınıflandırmadır. Bu sınıflandırmaya göre kurum dışı ya da çevresel unsurlar, kurumun kontrolü dışında gerçekleşen ve sonuçta kurumun genel risk seviyesini etkileyecek olan unsurlar olarak tanımlanabilir. Örneğin yeni bir vergi düzenlemesi kurumun faaliyet gösterdiği sektörü derinden etkileyebilecektir.³⁸

Kurum içi riskler ise, kurumun büyük bir oranda kendi vermiş olduğu kararlar nedeni ile karşı karşıya kaldığı riskleri ifade eder. Kurumlar kendi tasarrufları ile bu riskleri oluşturur, yönetir veya sonlandırabilir.

Özetle, riskleri farklı şekillerde sınıflandırmak ve incelemek mümkündür. Bu konuda en kapsamlı, uygulamaya yönelik sınıflandırma ise aşağıdaki şekildedir;³⁹

Finansal Riskler: Finansal riskler kurumun finansal pozisyonunun ve tercihlerinin sonucunda ortaya çıkan riskleri ifade eder. Finansal riskler arasında kredi,

³⁶ PUNTER, a.g.e., s. 4.

³⁷ PUNTER, a.g.e., s. 3-4.

³⁸ BOLAK, a.g.e., s. 4.

³⁹ TÜSIAD, a.g.e., s. 14-15

faiz, nakit akışları, finansal enstrümanlar, emtia fiyatları, likidite, sermaye riskleri sayılabilir.⁴⁰

Faaliyet Riskleri: Faaliyet riskleri bir kurumun temel iş faaliyetlerini yerine getirmesini engelleyebilecek riskleri ifade eder.

Faaliyet riskleri etkin olarak yönetilmediği takdirde büyük kayıplara neden olmakta, hatta kurumun varlığını tehdit edebilmektedir. BASEL komitesi⁴¹ tarafından yapılan tanıma göre ise faaliyet riski, eksik veya etkin olmayan iç süreçler, insanlar ve sistemler veya dış etkenlere bağlı olarak karşılaşılan kayıp riskidir.⁴² Tedarik, satış, ürün geliştirme, bilgi yönetimi, hukuk ve marka yönetimi gibi risk başlıkları bu kategori içinde yer alan risklerden bazılarıdır.

Stratejik Riskler: Stratejik iş kararlarına bağlı olarak ortaya çıkan risklerdir. Ekonomik ortamdaki değişimin iş kararlarına yansıtılmamasına bağlı riskler ve bir kurumun kısa, orta veya uzun vadelerde belirlemiş olduğu hedeflerine ulaşmasını engelleyebilecek yapısal riskler bu başlık altında değerlendirilmektedir.⁴³

Planlama, iş modeli, iş portföyü, kurumsal yönetim, pazar yapısı gibi riskler stratejik risklere tipik örneklerdir.

Dış Çevre Riskleri: Bu kategoride yer alan riskler kurumun faaliyetlerinden bağımsız olarak ortaya çıkan ve kurumu etkileyen risklerdir.

⁴⁰ James W. DELOACH, **Enterprise-Wide Risk Management Strategies for Linking Risk and Opportunity**, United Kingdom: Arthur Andersen, 2000, s.55.

⁴¹ Ülkelerin Merkez Bankalarının bir araya gelerek oluşturdukları bir kuruluş olan BIS “Bank for International Settlements” 1974 yılında Basel komitesini oluşturmuştur. Basel Komitesi 1988 Yılında Basel-I standartlarını yayınlamıştır. Bu standartlar bankaların uyması gereken çalışma kriterlerini Belirlemektedir.

⁴² Douglas G. HOFFMAN, **Managing Operational Risk 20 Firmwide Best Practice Strategies**, New York: John Wiley&Sons, 2002, s.29.

⁴³ German Federal Financial Supervisory Authority (BaFin), “Minimum Requirements for Risk Management in Insurance Undertakings”, **(Englist Text) Circular**, Mayıs 2009, s.9.

2.3. Sigortacılıkta Risk Kavramı

2.3.1. Sigortanın Genel Tanımı

Sigortacılıkta risk kavramının incelenebilmesi öncelikle sigorta kavramının anlamının bilinmesi gerekmektedir.

Sigorta; kanun ve mukavele ile tespit edilen belirli bir riskin aynı derecede tehdidi altında bulunan çok sayıda ve benzer ünitelerin, tesadüfi olarak meydana gelen, para birimi ile ölçülmesi ve istatistiki olarak kavranması mümkün hasar olayını, birlikte karşılamak üzere bir araya getirilmesiyle meydana getirilen bir organizasyondur.⁴⁴

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 1401. maddesinde sigorta tanımı şu şekilde yapılmıştır: *Sigorta sözleşmesi, sigortacının bir prim karşılığında, kişinin para ile ölçülebilir bir menfaatini zarara uğratan tehlikenin, rizikonun, meydana gelmesi hâlinde bunu tazmin etmeyi ya da bir veya birkaç kişinin hayat süreleri sebebiyle ya da hayatlarında gerçekleşen bazı olaylar dolayısıyla bir para ödemeyi veya diğer edimlerde bulunmayı yükümlendiği sözleşmedir.*

2.3.2. Sigortacılıkta Risk Tanımı

Sigorta literatüründe riskin tanımı ile ilgili farklı yaklaşımlar söz konusudur. Bununla birlikte riskin tanımı genel olarak aşağıda belirtilen şekilde yapılabilmektedir.⁴⁵

- i. Risk, aslında bir kayıp tehlikesidir.
- ii. Risk, kayıp olasılığıdır.
- iii. Genel kabul olarak risk ve belirsizlik arasında ilişki olduğudur.

Risk, gerçekleşmiş olan sonuçlardan veya değerlerden hareket ederek beklenen veya tahmin edilen sonuçlardır. Risk tek bir oluşumun veya kaybın olasılığı olmayıp,

⁴⁴ Kamuran PEKİNER, *Sigorta İşletmeciliğinin Prensipleri*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları, 1981, s.17.

⁴⁵ Ayşegül BÖLÜKBAŞI ve Baturalp PAMUKÇU, *Sigortacılıkta Risk Yönetimi*, İstanbul: Türkmen Kitabevi, 2008, s.42.

gelecekte beklenen veya arzu edilen bir sonuçtan olumsuz yönde sapmanın olasılığı olarak nitelenebilmektedir.

Ayrıca sigortacılıkta risk kavramı birkaç farklı açıdan ele alınmıştır. Risk öncelikle belirsizlikle açıklanmakta risk ile belirsizlik arasında bir ilişki olduğu kabul görmektedir.

Risk kavramına bir başka bakış açısı da riski kayıp olasılığı ile değerlendirilmesidir. Bu koşulda risk, kayıp olasılığına eşittir. Risk aynı zamanda geçmişte gerçekleşen sonuçlardan veya değerlendirmelerden yola çıkarak beklenen sonuçların değerlendirilmesidir.

Şirketler risklerin kaynaklarını belirleyip daha sonra fiziksel kayba neden olan riskleri kontrol edilemeyen ve kontrol edilebilen riskler şeklinde yönetmeleri gerekmektedir.⁴⁶ Kontrol edilemeyen olaylar; bunlar savaş, terör hareketleri, yangın, sabotaj, deprem, hava koşulları gibi sayılabilecektir.

Çevresel felaketler, sağlık ve güven ihlalleri, mahkeme masrafları sahtecilik riskleri gibi olaylar kontrol edilebilen olaylardır. Şirketler belirlenen unsurlar ve risk yönetiminde hangi risklerin kabul edilir veya edilemez olduğuna karar vermelidir.

Günümüzde bireyler karşılaşılabilecekleri her çeşit riski önceden göz önünde bulundurup başkasına devretmek istemektedirler. Söz konusu riskler yalnızca ekonomik ve teknik olmayıp sosyolojik ve bilimsel boyutları da kapsayabilecektir.⁴⁷

⁴⁶ Micheal COLLINS, **Introduction to Insurance**, 4th Edition, New York: Witherby & Co.Ltd, 1990, s.20.

⁴⁷ Sema BULUTLU, "Riske Çok Boyutlu Yaklaşım", **Genç Sigortacılar Derneği Bülteni**, Sayı 53, (2001), s.5.

2.4. Sigorta Şirketlerine Özgü Temel Riskler

Riskin birçok farklı şekilde tanımlanması mümkün olmakla beraber en basit ifade ile bir şeyin gerçekleşme olasılığı aynı zamanda finansal yatırımlarla ilgili olarak risk; bir yatırımda beklenen getiriden daha az gerçekleşen getiri elde etme olasılığıdır.⁴⁸

Sigorta terminolojisinde birçok anlamda kullanılmakla birlikte, asıl anlamı teminat altına alınmış sigorta konusunun karşı karşıya bulunduğu tehlikelerdir.

Yangın, sel, fırtına, deprem tehlike kavramı için birer örnektir. Bunun yanı sıra; hasarın meydana gelme ihtimali, sigortanın konusu olan menfaati ifade etmek için de kullanılabilir⁴⁹.

Finansal veya finansal olmayan diğer şirketler gibi sigorta şirketlerinin de faaliyetlerine bağlı olarak karşı karşıya buldukları değişik türde ve miktarda risk mevcuttur. Buna ilave olarak diğer şirketlerden farklı olarak sigorta şirketlerinin ana faaliyet konusu bizzat risklerin yönetilmesi işidir.

Sigorta şirketlerinin karşı karşıya bulunduğu ve bu şirketlere özgü riskleri aşağıda şekilde özetleyebiliriz.

2.4.1. Sigortacılık Teknik Riskleri

Sigortacılık riskleri diğer bir ifade ile teknik riskler sigorta şirketlerinin yetersiz veya uygun olmayan sigortacılık politikalarından ya da uygulamalarından kaynaklanmaktadır.⁵⁰

Teknik riskler kendi içerisinde; yazım riski, katastrofik risk, rezerv yetersizliğine ilişkin risk ve reasürans riskleri olarak sayılabilmektedir.

⁴⁸ Ben BRANCH, **Investments: Principles and Practices 2.nd Edition**, Chicago: Longman Publishing, 1989, s.12.

⁴⁹ Cahit NOMER ve Hüseyin YUNAK, **Reasürans**, İstanbul: Milli Reasürans Yayınları, 1998, s.244.

⁵⁰ NOMER ve YUNAK, **a.g.e.**, s.284.

2.4.1.1. Yazım Riski veya Yüklenim Riski (Underwriting Risk)

Yazım veya yüklenim (underwriting); sigortacı veya reasürörün, kendisine sunulan riski veya portföyü kabul edip etmeyeceğine veya hangi şartlarda ve ne kadar prim karşılığında kabul edeceğine ilişkin süreçtir.⁵¹

Sigorta şirketlerinin en temel risk faktörü yazım riski veya yüklenim riski olarak adlandırılan risktir ve sigorta sözleşmelerine ilişkin yükümlülüklerin üstlenilmesinden kaynaklanmaktadır. Bu risk bilgi veya veri yetersizliğinden kaynaklanan yetersiz yahut yanlış hesaplanan tarifelerden ve genel şartlardan oluşabileceği gibi üstlenilen riskler dolayısı ile ortaya çıkan hasar ve tazminatların fazlalığından da kaynaklanabilmektedir.

2.4.1.2. Katastrofik Risk

Bu risk yalnız bir büyük olaya(riske) bağlı olarak meydana gelen sıra dışı bir riskten kaynaklanabileceği gibi doğal afet olarak adlandırılan deprem, sel veya kasırga gibi olaylardan da kaynaklanabilmektedir.

Katastrofik riskleri doğal katastrofik ve doğal olmayan yani insan eliyle meydana gelen katastrofik riskler olarak da sınıflandırabilmekteyiz. Buna göre 1999 yılında ülkemizde meydana gelen Marmara Depremi doğal bir katastrof iken Amerika Birleşik Devletlerinde meydana gelen ve 11 Eylül olayları (9/11) adlandırılan uçak kazaları ise insan eliyle yaratılan katastroflardır.

Sigorta şirketleri için katastrofik risklerin sigortalanmamasına neden olan faktörleri göz önüne almak önem taşımaktadır.

Örnek olarak deniz yolu ile nakliyat sigortasını ele alırsak; bu sigorta dalında kayıp oranı çok yüksek olabilmektedir. Kasırga ya da savaş durumunda birçok gemi aynı zamanda etkilenebilmektedir. Ayrıca olası değişken hava koşulları ile ilgili risklerin kesin olarak gerçekleşmesi ile ilgili çalışmaların son yıllarda yapılmış olmasını dikkate almak katastrofik sigortaların incelenmesinde önem taşımaktadır.

⁵¹ NOMER ve YUNAK, a.g.e., s.285.

Günümüzde, katastrofik risklerin sigortası sözleşmelerinde rastlanan başlıca sorun; büyük hasarların beklendiği durumlarda bile bu hasarları karşılayabilecek önceden tanımlanmış sermaye havuzunun oluşturulmamasıdır.⁵²

2.4.1.3. Teknik Karşılıkların Yetersiz Kalmasına İlişkin Risk

Teknik karşılıklar, sigorta ve reasürans şirketlerinin, nihai yükümlülüklerini karşılayabilmeleri amacıyla, ilgili yasal otorite tarafından ayrılması zorunlu tutulmuş bulunan karşılıklardır.

Matematik karşılıklar (riyazi ihtiyat), cari rizikolar karşılığı (yeni adıyla kazanılmamış primler karşılığı), muallak hasar karşılığı, meydana gelmiş ancak bildirilmemiş hasar karşılıkları, olağan dışı karşılıklar bu tür karşılıklardır.⁵³

Sigorta veya reasürans şirketlerinin sigortalılarına veya sedan şirketlere karşı yükümlülüklerini yerine getirmeleri açısından bir güvence olmakla birlikte; ilgili şirket bilançosu üzerinde ödenmiş hasar veya komisyon gibi etkide buldukları için, şirketin ödeyeceği vergi miktarını ve hissedarlara dağıtılacak kar payını azaltmaktadır.⁵⁴

Bu risk ise ayrılan bu karşılıkların yetersiz olmasından kaynaklanmaktadır. Yetersiz miktarda karşılık ayrılması durumu hak sahiplerinin hasar ve tazminatlarını telafi etmede sorunlarla karşılaşabilmelerine sebebiyet verebilmektedir.

2.4.1.4. Reasürans Riski

Yetersiz miktarda temin edilen veya miktarında sorun olmamakla birlikte kalitesiz reasürans veya diğer alternatif risk transfer mekanizmalarının tercihi beklenmeyen yahut büyük hasarların vukuunda bir takım mali zorluklarla karşı karşıya kalınmasına yol açabilmektedir.

⁵² Halil YOLCU, “Risk Yönetimi Açısından Türk Sigorta Sektörünün Avrupa Birliği’ne Uyum Yeteneği”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, 2005), ss.137-138.

⁵³ Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin Teknik Karşılıklarına ve Bu Karşılıkların Yatırılacağı Varlıklara İlişkin Yönetmelik

⁵⁴ NOMER ve YUNAK, a.g.e., s.285.

2.4.2. Teknoloji veya Altyapı Riski

Bilgi işlem ve iletişim teknolojilerinin yetersiz kullanımından ya da eksikliğinden kaynaklanan risklerdir. Sigorta şirketleri özellikle fiyatlama kararlarını verirken yeterli veriye diğer bir ifade ile istatistiğe sahip olmak durumundadırlar. Aksi durum daha önce bahsedilen yetersiz ya da yanlış tarifelerin hazırlamasına yol açılabilmektedir.

2.4.3. Piyasa ve Kredi Riski

Piyasa riski sigorta şirketlerinin varlıkları ile yükümlülüklerinin piyasada meydana gelen değişimlerden etkilenmesinden kaynaklanmaktadır. Bütün finansal kurumlar, özellikle bankalar ve sigorta şirketleri, faiz oranı riski ile karşı karşıyadır. Faiz riski, finans kuruluşlarının mali pozisyonunun faiz oranlarındaki beklenmeyen değişikliklere maruz kalması durumudur. Finansal kuruluşların fonlama maliyetlerinin kredilendirme ile elde edilecek gelirden daha hızlı artması riskine faiz oranı riski olarak tanımlanır.⁵⁵

Kredi riski ise bu ilişki içinde olunan karşı tarafın muaccel hale gelmiş olan yükümlülüklerini yerine getirmemesinden veyahut eksik ya da geç yerine getirmesinden kaynaklanmaktadır. Bu risk aracılarla (brokerlar veyahut acenteler), sigortalılarla ya da diğer sigorta veya reasürans şirketleri ile ilgili olabilmektedir.

2.4.4. Özel Riskler (Bir Şirkete ya da Ülkeye Özgü)

Bir gruba ya da kuruluşa dahil olmaktan kaynaklanan risklerdir. Sigorta şirketleri hem şirket içinden hem de şirket dışı oyunculardan ile ülke mevzuatından veya yerleşik olmayan ana şirketin uygulamalarından gelebilecek risklerle karşı karşıya kalmaktadır.⁵⁶ Ayrıca son zamanlarda sistemik risk olgusu şirketlerin dikkatini çekmekte sistemik risk ise; bir ya da yakın ilintili birden fazla olay tarafından tetiklenen

⁵⁵ Niyazi BERK, *Bankacılıkta Pazara Yönelik Kredi Yönetimi*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 2001, s.183.

⁵⁶ Peter D. GOLDMANN, *Anti-Fraud Risk And Control Workbook*, New Jersey: John Wiley&Sons, Inc, 2009, ss.27-45.

ve piyasalarda güvenin kaybolmasına, ekonomik anlamda değer kaybına neden olan ve reel ekonomi üzerinde ciddi olumsuz etkiler yaratan olaylar bütünü ifade eden bir kavram olduğu söylenebilecektir.⁵⁷

2.5. Genel Olarak Risk Yönetimi

Risk yönetimi muhtemel risklerin istenmeyen etkilerinin en az maliyetle en alt seviyeye getirilmesidir. İşletmeler, kuvvetli risk yönetimi hamleleri sayesinde hem maruz kalabilecekleri riskleri kontrol ederek zararlarını azaltır, diğer yandan da bu riskleri önlemeye yönelik stratejiler geliştirebilirler. Sağlam bir risk yönetim sistemi olan işletmeler piyasa, kredi ve operasyonel riskleri ayrıntılı olarak inceleyerek, meydana gelebilecek kriz durumlarını önceden belirler, bu kayıpları minimize etmek için önlemler alır, aldıkları risk ile kazançlarını ve riski almaya değip değmeyeceğini önceden değerlendirirler.

Örneğin bunları yapan bankalar, aldıkları her türlü riski ölçmek için riske maruz değer, beklenen / beklenmeyen izleyen ve raporlayan, kriz senaryolarında alınan riski sermaye kaynakları çerçevesinde değerlendiren ve bunların yanı sıra risk ölçümlerinin riski kontrol etmek ve yönetmek açısından kullanılabilmesi amacıyla işletme içinde gerekli organizasyonu, politika ve süreçleri oluşturmuş işletmelerdir.⁵⁸ Risk yönetimini gerçekleştirebilmek için öncelikli şart kurumun hangi miktarda risk alacağını, bir başka deyişle risk alma seviyesinin belirlenmesidir.⁵⁹

2.5.1. Risk Yönetiminin Bileşenleri

Şirket varlıklarını korumak ve kayıpları önlemek, finansal tabloların doğruluğunu ve güvenilirliğini sağlamak, operasyonların etkinliğini geliştirmek ve yönetim politikalarına bağlılığı sağlamaya yönelik uygulanan yöntemler ve ölçülerin

⁵⁷ C.Coşkun KÜÇÜKÖZMEN, "Sistemik Risk, Finansal İstikrar ve Volatilite", **Ekonomik Çözüm Dergisi**, Sayı 929, 2012, s.9.

⁵⁸ H. Uğur KÖYLÜOĞLU, "Risk Yönetimi. Zaman geçirmeden Neden? Nasıl?", **Active Bankacılık ve Finans Dergisi**, Sayı 17, 2004, s.25.

⁵⁹ Robert J.CHAPMAN, **Simple Tools and Techniques for Enterprise Risk Management**, New Jersey: John Wiley&Sons, 2008, s.53.

tamamı olarak tanımlanan iç kontroller, risklerle mücadelede en önemli etkenlerden biridir. İç kontrol, yöneticilere şirketin hedeflerine ulaşmasında makul güvence sağlar ve yönetimin şirketin taşıdığı risklerin farkında olmasını ve yönetilmesi için gerekli altyapının hazırlanmasını sağlar.⁶⁰ İç kontrol kişilerden etkilenen, sadece makul ölçüde güvenilirlik sağlayan ve şirketin amaçlarına ulaşabilmesi için destek veren bir süreçtir.⁶¹

İç kontrol sistemlerinin etkinleştirilmesi, etik ve kurumsal yönetim ile şirketlerin finansal raporlama kalitesini artırmaya yönelik çalışmalar yapan bir kuruluş olan The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)'nun Kurumsal Risk Çerçevesi (Enterprise Risk Management Framework), şirketlerin risk yönetimi uygulamaları için gerekli bileşenleri tanımlayarak risklerin ortak bir anlayış ile yönetilmesinde yol göstermektedir.

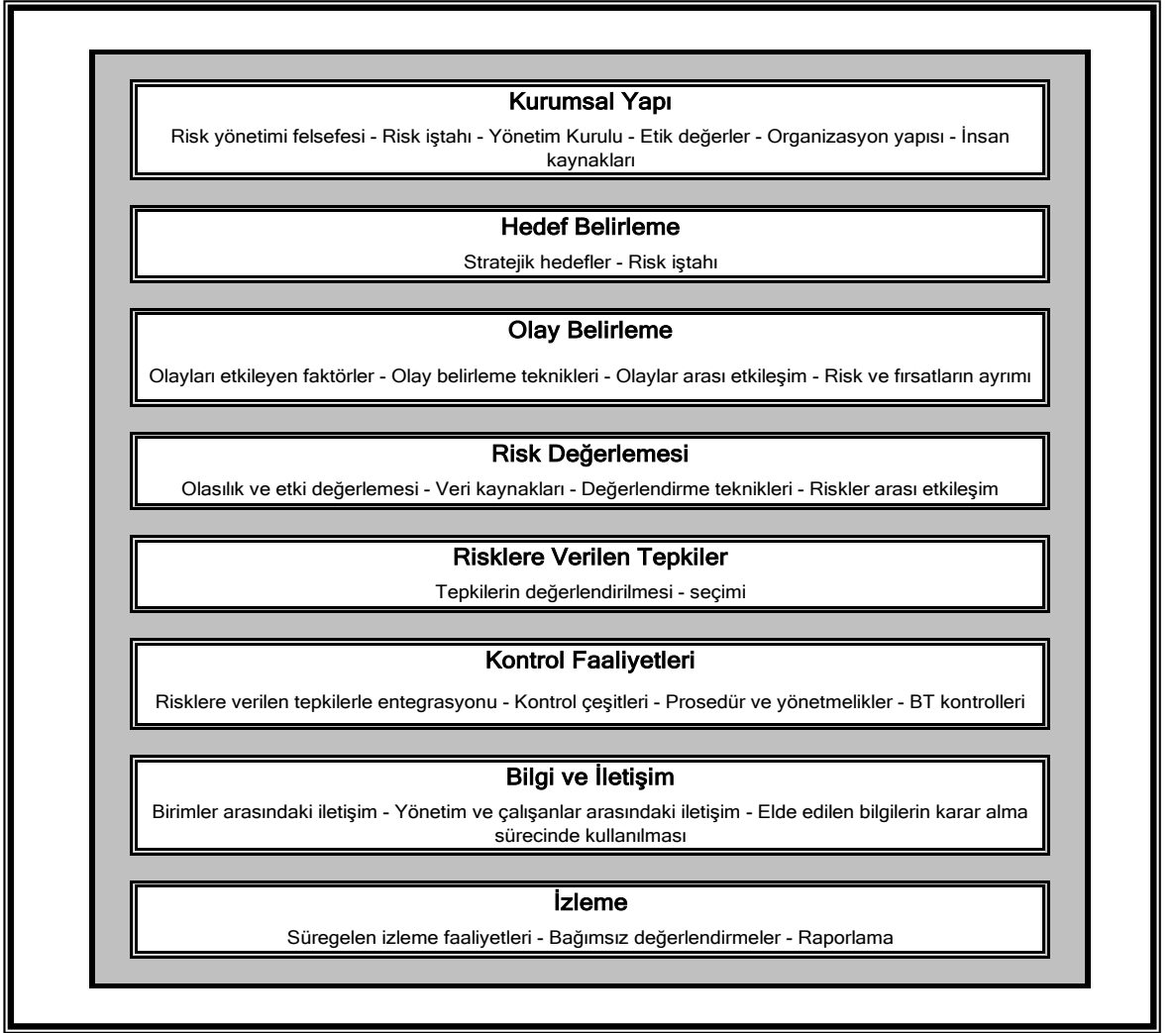
COSO iç kontrollerin şirketin tüm süreçlerini kapsadığını öngörmekte ve bu kapsamda risklerin yönetimi için 8 tane bileşen belirtmektedir.⁶² Bu bileşenler Şekil 2'de görüldüğü gibi şu şekilde sıralanmaktadır.

- i. Kurumsal Yapı,
- ii. Hedef Belirleme,
- iii. Olay Belirleme,
- iv. Risk Değerlemesi,
- v. Risklere Verilen Tepkiler,
- vi. Kontrol Faaliyetleri,
- vii. Bilgi ve İletişim,
- viii. İzleme.

⁶⁰ Şule AVCIOĞLU, "İç Sistemler; İç Denetim", **Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği (TSRŞB) Eğitim Notları**, 1. Yarıyıl, 2009, s.5.

⁶¹ PricewaterhouseCoopers (PwC), "Şirketlerde İç Kontrol ve İç Denetim Fonksiyonu", **PwC Eğitim Notu**, 2006, s.18.

⁶² Committee of Sponsoring Organizations (COSO), Enterprise Risk Management - Integrated Framework, 2011, www.coso.org/guidance.htm, 21.12.2011, ss. 4-20.



Şekil 2. Risk Yönetiminin Bileşenleri

Kaynak: COSO, Enterprise Risk Management-Integrated Framework, 2011, www.coso.org/guidance.htm, 21.12.2011, ss.4-20.

2.5.1.1. Kurumsal Yapı

Şirketin yapısı, şirket çapında risk yönetiminin temelini oluşturmaktadır. Etkin bir risk yönetimi ortamı kurulabilmesi için öncelikle risk yönetimi stratejisinin belirlenmiş ve çalışma ortamının bu stratejiye uygun olarak düzenlenmiş olması gerekir. Risk yönetim stratejisinde şirketin risk yönetimi anlayışı, temel prensipleri, konuya

verdiği önem, risk iştahı, genel risk alma isteği seviyesi ve profili ile temel görev ve sorumluluklar bu başlık altında incelenmektedir.

Risk yönetimi için temel oluşturan kontrol ortamı da şirketin geçmişi ve kurumsal kültürüne dayanmalıdır. Şirketin operasyonları sırasında karşılaşılabileceği risklerin tanımlanmış olması, anlaşılabilmesi, açık ve düzenli iletişim, kontrolün öncelikli olduğu anlayışı, yönetimin bilgi paylaşımı ve problem çözümüne önem vermesi, iç denetimin verimli bir şekilde faaliyet göstermesi, yönetimin kararlarını verirken riskleri göz önüne alması ve çalışanlarına eğitimler ve araçlar ile destek vererek çalışmalarına yardımcı olması kontrol ortamının unsurlarıdır.⁶³

2.5.1.2. Hedef Belirleme

Potansiyel olayların başarıyı nasıl etkileyebileceğinin değerlendirilebilmesi için hedeflerin tam ve doğru olarak belirlenmesi büyük önem taşımaktadır. Şirket hedefleri, misyon ve vizyonu destekleyecek şekilde, risk yönetimi stratejisi de göz önüne alınarak belirlenmelidir.⁶⁴ Hedeflerin birimlerce belirlenmesi ve üst yönetimce onaylanması, gerçekçi olmaları ve sahiplenilmeleri açısından önem taşımaktadır.

2.5.1.3. Olay Belirleme / Risklerin Tanımlanması

Bu aşamada, kontrol ortamı ve belirlenen hedefler çerçevesinde şirketin hedeflerine ulaşmasının önündeki engeller, diğer bir ifadeyle riskler tanımlanmaktadır. Şirket hedeflerine ulaşmayı engelleyebilecek olaylar belirlenerek detayları tanımlanmalıdır.⁶⁵

2.5.1.4. Risklerin Değerlendirilmesi

⁶³ COSO, a.g.e., ss. 4-20.

⁶⁴ Ferruh UZTUĞ ve Diğerleri, **Kurumsal İletişim**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2012, s.36.

⁶⁵ *İç Denetim Türleri ve Teknikleri*, 2012, www.icdenetim.sanayi.gov.tr/uygunluk-denetimi-mali-de-04102012162.pdf, (23.04.2013)

Riskler tanımlandıktan ve sınıflandırıldıktan sonra ölçülmeleri ve şirket için taşıdıkları öneme göre sıralanmaları gerekmektedir. Belirlenmiş tüm riskler gerçekleşme ihtimali ve gerçekleşmeleri durumunda şirket üzerindeki etkilerine göre sıralanarak şirketin risk listesi oluşturulmalıdır. Değerlendirmeler yapılırken bir riskin yol açacağı zararın sayısal olarak etkisi, gerçekleşme ihtimali, başka risklerle bağlantılı olup olmadığı, maliyeti ve yönetiminden kimin sorumlu olduğu gibi sorulara cevap verilmesi gerekmektedir.⁶⁶

2.5.1.5. Risklere Verilen Tepkiler

Riskler tespit edilip değerlendirildikten sonra şirketin risk iştahına göz önüne alınarak izlenecek risk stratejisinin belirlenmesi gerekmektedir. Daha önce de belirtildiği gibi risklere verilecek tepkiler belirlenirken şirket üzerindeki etkileri ve fayda/maliyet analizlerinde fırsatların da dikkate alınması önem taşımaktadır.

2.5.1.6. Kontrol Faaliyetleri

Risklerin belirlenen sınırlar içinde tutulmasını amaçlayan kontroller ile ilgili politikalar belirlenmelidir.⁶⁷ Risklere karşı alınması kararlaştırılan aksiyonların uygulandığından emin olmak için prosedür ve yönetmelikler hazırlanıp uygulanarak risk stratejilerinin etkili olarak yürütüldüğüne dair güvence sağlanmalıdır. Kontrol faaliyetlerine örnek olarak onay ve yetkilendirme mekanizmaları, performans değerlendirmeleri ve görevlerin ayrılığı prensibi verilebilmektedir.

2.5.1.7. Bilgi ve İletişim

Risk yönetimi ile ilgili çalışmaların yürümesi için şirket amaçlarına hizmet edecek, çalışanların ve yöneticilerin sorumluluklarını yerine getirmelerine yardımcı olacak bilgiler belirlenmeli, saklanmalı ve gerekli kişilerin bu bilgilere ulaşımı sağlanmalıdır.

⁶⁶ COSO, a.g.e., ss. 4-20.

⁶⁷ Sigorta ve Reasürans İle Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik

2.5.1.8. İzleme

Risk yönetimi sisteminin sürekli olarak izlenerek gözden geçirilmesi ve güncellemeler yapılması gerekmektedir. Bu sayede iç kontrol organizasyonun da karşı karşıya kaldığı risklere ve değişikliklere ayak uydurmasını sağlayacaktır.⁶⁸

2.6. Suistimal Riski ve Etkileri

Suistimal, tüm dünyada olduğu gibi, Türkiye’de de şirketlerin en büyük risklerinden biri olmaya devam etmektedir. Özellikle kriz dönemlerinde daha da artan bu riskle ilgili şirket yöneticilerinin farkındalıkları son yıllarda artmıştır.

Suistimal, tüm finansal sektörler için ciddi bir risk teşkil etmekte, sigorta sektöründe; hem sigortalı hem de sigortacı, suistimalin maliyetini taşımaktadırlar.⁶⁹ Hileli faaliyetler nedeniyle sigortacının karları veya aynı zamanda potansiyel finansal sağlımlıkları da etkilenmektedir.

Suistimal olması müşterilerin ve hissedarların şirkete karşı olan güvenini de azaltabilir. Bu da sigorta sektöründe sigorta şirketinin itibarını, potansiyelini ve ekonomik istikrarını, karlılığını oldukça fazla etkilemektedir. Diğer taraftan bu tür suistimallerin olması şirketin riskini devredeceği bir reasürans şirketi bulmasında zorlanmasına ayrıca reasürans sektöründe de itibarının azalmasına yol açabilecektir.

Finansal piyasalardaki artan bütünleşme ve uluslararası aktif sigorta şirketi adedinin büyümesi suistimal ve suistimalin potansiyel küresel etkilerini uluslararası düzeyde de ele alınması gereken bir konu hale geldiği görülmektedir.⁷⁰

⁶⁸ Recai AKYEL “Türkiye’de İç Kontrol Kavramı, Unsurları ve Etkinliğinin Değerlendirilmesi” **Yönetim ve Ekonomi, Sayı 1 Cilt 17**, 2010, s.88.

⁶⁹ *Sigortada Suistimal Ağır Cezalık*, 2011, <http://www.dunya.com/sigortada-suistimal-agir-cezalik-125342h.htm>, (23.04.2013)

⁷⁰ IAIS, a.g.e., ss.7-15.

2.6.1. Suistimal Riskine Neden Olan Unsurlar

Sigorta şirketlerin de özellikle kriz dönemlerinde hem şirket içinden hem de şirket dışı oyuncuların suistimal riski ile karşı karşıya kalmaktadır. Sigorta şirketlerinde bu baskı suistimalleri açığa çıkarmak için daha fazla çaba göstermelerine neden olmaktadır. Ayrıca şirketler, böyle dönemlerde yeni oluşabilecek suistimallere karşı daha şüphecidir.⁷¹ Çalışanlar ve diğerleri içinse yakalanma riskleri daha yüksektir.

Kişinin profesyonel olsun veya kanunlara saygılı olup fırsatı kullanan sahtekar olsun suistimal yapmasına neden olan bazı unsurlar vardır.

2.6.1.1. Kişisel Baskı Unsurları

Kişinin profesyonel olsun veya olmasın suistimal yapmasına neden olarak aşağıda belirtilen kişiye özel baskı unsurları sıralanabilir.

- i. İşini koruyabilme baskısı veya aldığı maaş ile geçim kaygısı olması,
- ii. Sigorta şirketinden alacağı kolay para ile rahatlama duygusu
- iii. Fazla miktarda kişisel borç yükünün bulunması,

2.6.1.2. Şirket Baskı Unsurları

Kişiyi şirket statüsü nedeniyle sayılabilecek baskı unsurları ise, örneğin gerçekçi olmayan kazanç hedefleri ve büyüme tahminlerinin olması, şirketin sağlamış olduğu iş ortamında haksızlıkların olması, şirket politikaları ile prosedürlerinin uygulanmıyor olması gibi baskı unsurlarından bahsedilebilir.⁷²

2.6.1.3. Fırsat

⁷¹ GOLDMANN, a.g.e., ss.27-45.

⁷² KPMG Türkiye Suistimal Önleme ve İnceleme Bölümü, a.g.e., s.26.

Fırsat, genellikle iç kontrollerdeki zayıflıklardan dolayı ortaya çıkar ve böyle bir ortamda suistimalciler başarılı olabileceklerine ve asla yakalanmayacaklarına inanırlar.

Bu fırsatı arayan bir suistimalci profesyonel olsun veya olmasın örneğin personel çıkarmaların olduğu dolayısıyla yetkilerin ayrılığı ilkesine daha zayıf iç kontrollerin olması, yönetimdeki kişilerin güveni ve sadakati konusunda yanlış hislere sahip olması, daha zayıf bir yönetim sergilenmesi, iş süreçlerinde değişiklik yapılmadan iş stratejilerinin değiştirilmesi gibi haller olması durumunda bu hallerin fırsat olduğunu düşünmektedir.

2.6.1.4. Rasyonalizasyon

Önceki bölümde açıklandığı gibi rasyonalizasyon insanların yaptıkları suistimalin yanlış olduğunu bilmelerine rağmen akla uygun hale getirme sürecidir. Kişilerin işten çıkarmalar ya da diğerlerinin davranışları nedeniyle düşmanca davranması, yakalanma korkusunun sonuçlarından endişe duyması, çalışanların kriz dönemlerinde işverenlerin kendilerinden daha az zarar gördüğü sezgisi gibi nedenler suistimal yapmalarına neden olabilmektedir.

2.7. Sigortacılıkta Risk Yönetimi

Sigortacılıkta risk yönetimi, riskleri ortadan kaldırmaya ve azaltmaya yönelik olarak yapılan çalışmaların toplam manzumesidir. Bunun için sigorta şirketleri, kendileri veya acenteler ya da brokerler aracılığı ile gidip riskleri yerinde inceler, bilgiler elde eder ve bunların vasıtasıyla sigortada yok edebilecekleri riskleri ortaya koyarlar. Herhangi bir sigorta konusunun değer ve büyüklük bakımından tek bir sigortacının kapasitesini aşması halinde, böyle bir riski teminat altına alan sigortacı, bunun bir kısmını, “Reasürans” olarak adlandırılan bir işlemle devretmektedir.

Bir riskin yine sigorta şirketinin kapasitesini aşması durumunda şirket bu riski paylaşmakta ve muhtelif sigorta şirketleri bir araya gelerek tek bir riskin deruhde etmesi haline de “Müşterek Sigorta” – “Koasürans” denmektedir.⁷³

Sigorta sektöründe risk yönetimi ilk defa 1916 yılında Henry Fayol tarafından yazılmış olan “General and Industrial Administration” adlı kitapta kaleme alınmış olmasına rağmen sigortacılığa risk yönetimi yaklaşımları 1950’lerde literatüre girmiştir. Adı geçen tekniğin A.B.D’de yaygınlaşması Risk and Insurance Management Society (RIMS) önemli rol oynamıştır. Riskin değerlendirilmesinde yönetim yaklaşımı Avrupa’da ancak 1970’lerde uygulanmaya başlanmıştır.⁷⁴

Sigortacılıkta risk analiz ve değerlendirmesi kavramı, güncel ihtiyaçların zorlaması sonucu ortaya çıkmıştır. Teknolojik gelişmelere paralel olarak insanların sigorta konusunda bilinçlenmeye başlaması, sigorta sektörünün de bünyesinde uzman kadroların oluşması zorunlu kılınarak belirlenen risklere, hangi teminatların, hangi sigorta fiyatı ile verileceği, hangi muafiyetlerin sağlanacağı gibi sorulara yanıt bulunması ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

Tarifeli fiyatlandırmanın geçerli olduğu dönemlerde sigortacılık sektöründe pek fazla üzerinde durulmayan risk analizi kavramı sigortacıların teminat altına alacağı riskleri belirlemelerine yardımcı olmakta, sigorta şirketleri de risk analizi sayesinde risklerini önceden tanıyabilir ve doğru analiz edebilir hale gelmiştir.

Sigorta şirketleri var olan veya ortaya çıkabilecek suistimal risklerine karşı kontroller hazırlamak zorundadır. Bu kontrolleri alırken de şirketin risk analizlerinin doğru yapılması, risklerin doğru belirlenmesi ve etkili kontrol mekanizmalarının yerleştirilmesi gerekmektedir. Bu nedenle risk yönetimi, ihtiyaç duyulduğunda uzmanlık isteyen konularda uzman kişilerden toplanan bilginin değerlendirilmesini sağlamaktadır.

⁷³ Cevat YÜCESOY, **Sigorta İşletmesi ve Muhasebesi**, İstanbul: Çağlayan Kitabevi, 1996, s.88.

⁷⁴ Niyazi BERK, **Sigorta Şirketlerinde Mali Yeterlilik ve Risk Yönetimi Türkiye’de ve AB’de Yeni Düzenlemeler Solvency-II Projesi**, İstanbul: TSRSB, 2005, s.17.

Güçlü bir risk yönetimi sadece sayısal modellerin üzerinde durulmasıyla yapılamayacağı şirketin iç organizasyon yapısında, üst kademedan başlayarak tüm kademelerin sırayla bu anlayışı benimsemeleri gerekmektedir.

Doğru tanınan, doğru teşhis edilen ve doğru teminatlarla desteklenen her risk, teknik karın yükselmesine olumlu katkı yapacaktır. Sigorta şirketlerinin önemli bir çoğunluğunda gereken seviyelerde istatistiki verilere sahip olunmaması ve maliyet kavramının üzerinde durulmadan yalnızca yüksek poliçe satışı sonucunda kar elde etme düşüncesi gibi sebeplerden dolayı karlılıkta önemli sıkıntılar yaşanabilmektedir.

Sigorta şirketlerinin göz önünde bulundurması gereken önemli noktalardan biri doğru şekilde teşhis edilen ve doğru teminatlarla zenginleştirilen her risk, teknik karı artıracak bu koşullarda sigorta poliçeleri hazırlanırken hem hasar prim oranları düşecek hem de sigorta şirketlerinin mali gelirlerden değil, sigortacılıktan para kazanmaları sağlanacaktır.

Risk yönetimi olgusunun temel özelliği, mühendislik vizyonu ile riskin doğru bir şekilde birleştirilip uygulanabilmesidir. İyi bir risk mühendisi öncelikle riski hiç görmeden satın olacak reasürörün gözüyle olaya bakabilmeli, şirketine ve şirketince sorulabilecek her soruya cevap verebilecek şekilde risk analizini gerçekleştirebilmektedir.⁷⁵

Riskleri değerlendiren risk mühendisi doğru teşhis edilemeyen, riskleri tespit edilip de bertaraf edilemeyen ya da hiç analiz edilemeyen riskler yani gerçek anlamda risk analizi üzerinde durulmadan teminat altına alınan risk, sonuçta sigortacıya hasar olarak geri dönecek ve bu durum sigortacının zarar etmesine, teknik karlılığının azalmasına en sonunda reasürörle arasında problem yaşamasına neden olacaktır.

Risklerin önceden belirlenmesi ve analiz edilmesi hem sigortalı hem de sigortacı açısından son derece önemli ve lehinedir. Risk kabulünden sonra yapılan bilimsel, detaylı ve sağlıklı bir risk analizi ve kontrolü sonucunda sigortalı, tesisini en

⁷⁵ M. Güven GÜNGÖR, “Günümüz Sigortacılığında Risk Yönetiminin Yeri ve Önemi”, **Birlik'ten**, Sayı.34 , (2003), s.33.

sağlıklı şekli ile işleterek riski minimize etmiş olur. Sigorta şirketi de riski tanıyarak kabul edip etmeme konusunda bir çalışma yapar.

Risk yönetimi kavramı çerçevesinde incelenmesi gereken bir diğer kavram da riske maruz değer kavramıdır. Riske maruz değer rassal bir güven aralığında ve belirli bir gözlem süresi içinde ilgili portföyün maksimum kaybedeceği değer olarak tanımlanabilir. Gelişmiş ülkelerdeki tüm finansal ve sigorta kurumları, riske maruz değeri günlük risk ölçümünün ana arteri olarak kabul etmişlerdir.⁷⁶

2.7.1. Sigorta Şirketlerinde Risk Birimi Oluşturulması

Sigorta şirketlerinde risk yönetimi önemli bir yere sahiptir. Özetle şirketler maruz buldukları riskleri yönetmeli, minimize etmeli veya risklerden kaçınmalıdır.

Risk yönetiminin önemini ciddiye alan şirketler son dönemlerde şirketlerinde risk yönetim birimi departmanı kurmuşlardır. Risk yönetimi departmanı sürekli eldeki yeterli ya da az yeterli veri ile en iyinin nasıl yapıldığını tartışmaktadır. Tartışmalar sonucunda üst yönetimin onayıyla alınan kararlar ile risk yönetimi, şirketin bir stratejisi haline dönüşür ve işletme risk yönetimi sayesinde karşılaşılabileceği riskleri lehine çevirebilir. Risk yönetim birimlerinin karşı karşıya kaldıkları en büyük sorun işletmelerin gelecekte veya üretim sürecindeki herhangi bir değişim gelişim neticesinde ne tür risklere maruz kalabileceklerinin belirlenmesidir.⁷⁷

Risk yönetim birimleri, yasalardaki gelişen ve değişen teknolojiye işletmenin coğrafi çevresindeki değişimleri göz önüne alarak stratejik kararlar vermek durumundadırlar. Organizasyonlarda risk yönetimi bir takım çalışması niteliğindedir. Hiç kimse tek başına çeşitli bütün risklerin üstesinden gelecek bilgiye sahip olmayabilir. Böyle yetenekli biri olsa bile görüşlerini problemleri ile uğraşan yöneticilerine kabul ettirmede ve risk yönetiminin göz önüne alınması için ikna etmede zorlanabilir.⁷⁸

⁷⁶ Kaan H. AKSEL, "Riske Maruz Değerin Özellikleri", *Active Bankacılık ve Finans Dergisi*, Sayı.27, 2004, s.13.

⁷⁷ Carl L. PRITCHARD, *Risk Management*, Arlington: ESI International, 1997, s.41.

⁷⁸ BERK, *Sigorta Şirketlerinde Mali Yeterlilik Ve Risk Yönetimi Türkiye'de ve AB'de Yeni Düzenlemeler Solvency-II Projesi*, s.46.

Çağdaş stratejik risk yöneticilerinin, belirsizliğe odaklanarak riskin kontrol altına alınmasına ağırlık verecek şekilde, riskle ilgili muhtemel senaryolar kurarak bunları analiz etme ve ihtimal hesapları yapmanın yanında, maruz kalınan hasarın yönetimi ile hasarın etkilerinin hafifletilmesini ihmal etmeyerek bu konuya da önem ve öncelik vermeleri gerekmektedir.

2.7.2. Sigorta Şirketlerinde Risk Yönetiminin İşlevi

İşletmelerde yönetim işlevleri; planlama, örgütleme, iş gören eğitimi, yöneltme, eşgüdümleme, iletişim ve bütçeleme olmak üzere yediye ayrılmaktadır.⁷⁹

Risk yönetimi sigortacılıkta ise dört ana temelden oluşmaktadır. Bunlar; öncelikli olarak riski iyi tanımak, doğru teşhis etmek, riski değerlendirmek ve riski minimize ederek transfer etmektir.⁸⁰

2.7.2.1. Riskin Tanımlanması

Risk gelecekte gerçekleşmesi muhtemel, istenmeyen bir durum olarak belirtildiğine göre yangın, kaza, hırsızlık, infilak ve diğer benzeri olayların sabit toplamı riskin gerçek seviyesini oluşturmaktadır.

Risk analiz çalışmalarının ilk adımı olan muhtemel tehlikelerin tanımlanması aşamasında hangi risklerin sistemi durdurmakla tehdit ettiğinin ve işletmenin amaçlarına ulaşmasını engelleyen faktörler olduğunun belirlenmesi gerekir. Muhtemel risklerin tanımlanması, hasar kayıpları hakkında daha önceden geniş ölçüde bilgi edinilmesini sağlayacaktır.

2.7.2.2. Riskin Tespit / Teşhis Edilmesi

⁷⁹ Gönül BUDAK ve Gülay BUDAK, **İşletme Yönetimi**, İzmir: Barış Yayınları Fakülteler Kitabevi, 2004, s.279.

⁸⁰ C. Arthur WILLIAMS, Jr. and Richard M. HEINS, **Risk Management and Insure**, 4th Edition, New York: CGraw-Hill Book Company, 1981, ss.75-79.

Tespit edilemeyen riskin ne önlenmesi, ne ölçülmesi, ne de transferi mümkündür. Riskin tespit edilmesi, zaman içerisinde karşı karşıya kalınabilecek kayıpların en kısa sürede ve kayba dönüşmeden önce saptanmasını sağlamaktadır. Risk yönetim birimi işletmenin karşılaşılabileceği potansiyel riskleri saptamadıkça bilinmeyen bu risklerden korunma yolunda çözümlere ulaşamayacak, farkında olmadan üzerlerinde taşıyacakları bu riskler işletmelerin faaliyetlerini olumsuz etkileyecektir.⁸¹

Riskin tespit edilmesinde literatürde kullanılabilir birçok yöntem bulunmaktadır. Geçmiş kayıt istatistiklerinin kullanılması yöntemi ile riskin belirlenmesi daha çok sayısal sonuçlar içerirken, ilk aşamada hasara sebebiyet verebilecek olayların belirlenmesi yöntemi sözel sonuçlar içerebilecektir.

2.7.2.3. Riskin Değerlendirilmesi

Hasar ve kayıp etkilerini, hasar meydana getiren riskin tekrarlanma sıklığı ve şiddeti doğrultusunda yapılan risk değerlendirme çalışmalarıdır. Riskin değerlendirilmesi, hasar ihtimali doğurabilecek tehlikeler ve bu tehlikelerin önlenmesine yönelik tekniklerin geliştirilmesi ve bu teknikler arasında işletmeye en uygununun seçimi olarak da ifade edilebilir.⁸²

Risk; hasarın şiddeti olarak da bahsedilen tamir ve yerine koyma masraflarının üzerine hasar tarihinden itibaren yaşanan enflasyon yüzdesi ilave edilerek bulunan nihai rakamdır. Risk tanımlandıktan sonra mutlaka değerlendirilmelidir. Bu nedenle potansiyel kayıplara neden olabilecek hasar, hem hasar maliyeti hem de bu tür hasarların meydana gelme olasılığı doğrultusunda tahmin edilmelidir.

2.7.2.4. Riskin Azaltılması

Riskin azaltılması faaliyetleri, hasarın meydana gelmesi olasılığındaki sıklık ve şiddeti azaltmayı amaçlar. Riski azaltma mal ve personeli korur, hasarların etkisini

⁸¹ PRITCHARD, a.g.e., ss.63-67.

⁸² WILLIAMS, Jr. and HEINS, a.g.e., ss.76-77.

azaltarak riski minimize eder, hasar sonrasında kurtarma faaliyetlerinin gerçekleşmesini sağlar.

Örneğin üretim süreçlerinde ortaya çıkan problemler, kullanılan teknolojinin eskimesi, üretilen mal ve hizmetin ikame özelliklerine sahip benzerlerinin daha yüksek piyasa payları elde etmeye başlaması, rakip malların piyasada öne geçmesi, dağıtım kanalları ile ilgili problemler gibi pek çok örnek işletmelerin karşılaşacağı risklerdendir.

Bu tür risklerin elbette finansal bir yükü vardır. Ancak risk unsurunun ortadan kaldırılması veya azaltılması tamamıyla şirketin yönetim gücü ve becerisi ile orantılıdır.⁸³

2.8. Potansiyel Suistimal Göstergeleri

Suistimalin oluşmasından önce bazı işaretler var olabilmektedir. Bazı sinyallerin veya göstergelerin varlığı bir suistimal olduğu ya da olacağı anlamına gelebilmektedir. Ancak yine de bu göstergelerin varlığı kesinlikle suistimal olduğunu göstermemektedir. Bununla birlikte, sigorta şirketi bu uyarı işaretlerini ya da göstergelerinin birden fazla meydana gelmesi durumunda dikkate almalıdır.

2.8.1. Sahte Hasar Talebinde Bulunan Kişilerin Davranışları

Bir poliçe başvurusunda sahte hasar talebinde bulunan kişi genel olarak agresif bir tavır sergileyebilmektedir. Hasar gerçekleştiğinde kişi yani sigortalı mağduriyetinin giderilmesi konusunda çok talepkar ve ısrarcı olabilmektedir.

Aynı zamanda sigortalı zarar tazmininin hemen yerine getirilmesini istemektedir. Genel olarak bu tavırları sergileyen kişinin davranışları şu şekilde sıralanabilecektir.⁸⁴

- i. Sigortalı sık sık hasarın değerlendirilişini soruşturur ve agresiftir.

⁸³ E. Corrigan GERALD , **The Practice of Risk Management**, USA: Goldman Sachs & Co., 1998, s.49.

⁸⁴ IAIS, **a.g.e.**, s.26.

- ii. Sigortalı eğer hasar hızla yapılmazsa avukat getirmekle tehdit eder ve nakit olarak tazminatın karşılanmasını ister.
- iii. Tazminat işini çabucak halletmek için müşteri çok ciddi oranda düşük bir ödeme tutarına razıdır.
- iv. Sigortalı, hasarın onarım aşaması boyunca iş birliğinde isteksizdir ve kaçamak cevaplar verebilmektedir.
- v. Sigortalı, tüm personeli genellikle telefonla meşgul edebilmekte, yazılı iletişimden kaçabilmektedir.
- vi. Sigortalı, diğer insanların örneğin ailesinin, arkadaşlarının, komşularının ne olduğunu bilmesini istemeyebilmektedir.
- vii. Sigortalı, polise, eksperlere ve üçüncü kişilere tutarsız ifadeler verebilmektedir.
- viii. Sigortalı, sigorta şartları ve hasar süreci hakkında detaylı bilgiye sahiptir.
- ix. Sigortalı, hasar meydana gelmeden önce sigortasının kapsamını kısaca kontrol eder ve adresini, bankasını ve telefonun değiştirebilmektedir.
- x. Sigortalı, aynı şartlarda ve de aynı kapsamda birkaç poliçeye sahip olabilmektedir.
- xi. Sigortalı, hasar ödemesinin üçüncü kişilere yapılmasını önerebilmektedir.
- xii. Sigortalı sık sık çalıştığı sigorta şirketini değiştirebilmektedir. Müşteri almış olduğu hasar tazminatından sonra diğer sigorta şirketine geçmekte ve oradan da hasar tazmini talebinde bulunabilmektedir.⁸⁵

⁸⁵ *Insurance Fraud Indicators*, 2012, <http://www.doi.nebraska.gov/fraud/hints.pdf>, (13.02.2013)

2.8.2. Yüksek Suistimal Riski Gösteren Bazı İşaretler

İşlem veya bazı olaylarda var olan işaretlerin bir kısmı suistimal olma olasılığının yüksek olduğunu gösterebilmektedir. Aşağıdaki haller bu işaretlere örnek olarak verilmektedir.⁸⁶

- i. Bir şirketin ortada makul bir açıklama yokken, piyasadaki benzerlerinden çok yüksek bir performans sergilemesi.
- ii. Kar uyarıları / kredi uyarıları / küçülen endüstri ve kazançlar.
- iii. Grup şirketleriyle yapılan işlemlerin kötüye kullanılması.
- iv. Şirkette nakit veya sermaye eksikliği.
- v. Karmaşık kurumsal yapı veya işletme risklerinin bulunması.
- vi. İdari bilgilerin zayıf olması veya yetersiz anlaşılması.
- vii. İş stratejisinde, makul olmayan ve risk yönetimi ile uyumlu olmayan, beklenmedik değişiklikler olması.
- viii. Yönetim kademesinde olan kişilerin veya çalışanların “burada suistimal olmaz” şeklindeki inanışları.

⁸⁶ *The Definition of Insurance Fraud*, 2010, <http://www.fraudeducation.com/uploads/PDF/TheDefinitionofInsuranceFraudRedFlags.pdf>, (13.02.2013)

2.9. Türk Sigorta Sektöründe ve Avrupa Birliği -ABD’de Risk Yönetimi

2.9.1. Türk Sigorta Sektöründe Risk Yönetimi

Risklerin tanımlanması, değerlendirilmesi, çeşitli yöntemlerle olası en yüksek hasar, zarar miktarı ve oranlarının tahmin edilip saptanması gibi işlevleri içeren risk yönetimi, bir yandan sigorta şirketleri diğer yandan da gerçek zararın karşılanmasını bekleyen sigortalılar açısından önem arz etmektedir.

1983 yılından sonra, ülkemiz ekonomik yapısında köklü değişiklikler yapıldığı zamanlarda sigortacılık sektörü de önemsenmeye başladı. Sektör Başbakan’a bağlı Hazine Müsteşarlığı’nın kontrolüne verildi. 1991 yılında serbest tarifeye geçilmiş ve araçlarla ilgili esaslar birkaç defa tebliğler ile tekrar tekrar ele alınmıştır.⁸⁷

1990 yılına kadar süregelen dönemde işleyen tarife sisteminde risk yönetiminden bahsetmek zordur. Söz konusu tarife sisteminde sigorta şirketleri riski görmeden, tam olarak incelemeyen teminat vermekte dolayısıyla maruz kalabileceği rastlantısal riskleri tanımadan, masa başında teminat vermekteydiler.

Diğer taraftan serbest tarifeye sigortacılıkta gerekli atılımlar yapılmış ancak büyüme ve fon toplama beklentileri gerçekleşmemiştir. Bu dönemde yüksek tutarda hasarlar ödenmiş, enflasyonu aşan üretilere ulaşılmış; fakat sektör disiplini sağlanmadığı için hem kredi yükselmesi ve hem de sigortalanma isteğinde bilinç oluşması gerçekleştirilememiştir.⁸⁸

Son beş yıllık zamanda ise Türkiye’de sigorta sektörü prim üretimi reel bazda istikrarlı bir şekilde artmış, uluslararası verilerle kıyaslandığı takdirde söz konusu gelişmenin sağlam ve sağlıklı bir trend içerisinde olmadığı ve karlılığın düştüğü görülmektedir. Dolayısıyla Türk sigortacılık sektörünün, mali piyasalarda hak ettiği yere bir türlü gelemediği yıllardır kabul edilen bir gerçek olmaktadır.⁸⁹

⁸⁷ Erdoğan SERGİCİ, **Sigorta ve Pazarlama – Makaleler**, İstanbul: Can Matbaa, 2001, s.23.

⁸⁸ Erdoğan SERGİCİ, **Tehlikeli Gidiş**, İstanbul: Can Matbaa, 1997, ss.1-4.

⁸⁹ Mahir ÇİPİL, “Türk Sigortacılık Sektörünün Pazarlama Karması”, **Hazine Dergisi**, Sayı.16, 2003, s.25.

2.9.2. Avrupa Birliği ve ABD’de Risk Yönetimi

Avrupa Birliği ülkeleri ve A.B.D’de riskin bir kısmının Şirket tarafından üstlenilmesi öngören geleneksel üçüncü taraf sigorta Şirketi modelinden alternatif risk finansmanına doğru bir eğilim görölmektedir.⁹⁰

Sigorta Şirketleri, sigortalılarının risk yönetim fonksiyonu ile ortaklaşa çalıŐmak, ihtiyaçlarına cevap vermek ve yeni risk paylaşım modelleri sunmanın önemini dikkate almakta ve Őřletmeler artık riskleri finanse edebilmek için hem geleneksel hem de geleneksel olmayan yöntemleri kullanarak uygun bir risk yönetim programı geliŐtirmenin önemini kavramıŐlardır.

A.B.D’de geleneksel sigorta ürünlerinin yanında alternatif risk finansman çözümleri alanında liderlik rolü üstlenmiŐtir. Bununla birlikte son yirmi yılda kendi kendine sigortanın değişik Őekilleri önem kazanmıştır. Sorumluluk sigortalarındaki (ürün sorumluluk, çalışanların tazminatı, çevresel sorumluluk) olumsuz sonuçlardan dolayı alternatif çözümler bulma konusuna tekrar yönelmiŐlerdir.

Yeni kaptiv⁹¹ Şirketler kurulması alternatif çözümlerin büyümesini fazla engellememektedir. Küçük ve orta boy Őletmeler kaptiv Şirket kiralama yolunu seçmektedir. Deniz aşırı ülkeler vergi kolaylıkları yüzünden tercih sebebi olma özelliklerini yitirirken ülke eyaletlerinde yeni kaptiv Şirket kurma yönünde eğilim görölmektedir.⁹²

Son yıllarda sınırlandırılmıŐ risk çözümleri ile geleneksel sigorta ürünlerinin birlikte kullanılmasına ilişkin büyük bir potansiyel olduğu belirtilmektedir. Bu durumda sermaye piyasalarını rolü ve Şirket politikalarının etkisini önem taşımaktadır. Geleneksel ürünlerce teminat altına alınmayan risklerin Şirketin iler ki dönem gelirlerini etkileyebileceği olasılığını en aza indirmek için çalışmalar devam etmektedir.

⁹⁰ AyŐegöl BÖLÜKBAŞI, “Bankacılık Sigortacılık Yüksek Okulu Aktüerya Bölümü Ders Notları”, İstanbul:2008, s.5.

⁹¹ Büyük Şirketlerin varlıkları ve portföyleri ile ilgili sigorta üretimini yapması amacıyla kurdukları sigorta ve/veya reasürans Şirketlerine captive (kaptiv) ismi verilmektedir.

⁹² BÖLÜKBAŞI, “Bankacılık Sigortacılık Yüksek Okulu Aktüerya Bölümü Ders Notları” **a.g.m.**, ss.5-26

Örneğin menkul kıymetleştirme yolu riskin transferi A.B.D’de ağırlıklı olarak deprem ve fırtına risklerinde kullanılmıştır.⁹³

Avrupa ülkelerindeki risk yönetim teknikleri, geleneksel risk yönetimleri ağırlıklı olup alternatif risk finansman çözümlerinin piyasada yer alması ülkeler arası farklılık göstermektedir. Özellikle İngiltere’de geleneksel yöntemlerin yanında alternatif ürünlerin kullanımı daha yaygın olduğu görülmektedir.

⁹³ BÖLÜKBAŞI, “Bankacılık Sigortacılık Yüksek Okulu Aktüerya Bölümü Ders Notları” **a.g.m.**, ss.5-26

III. BÖLÜM

SUİSTİMALLERE KARŞI YAPILACAK KONTROLLER İLE SUİSTİMAL ÖNLEME PROSEDÜRÜNÜN OLUŞTURULMASI

3.1. Sigortacılık Sektörüne Genel Bir Bakış

Sigortacılık sektörüne bakıldığında 2011 yılı toplam prim üretimi 17 milyar 113 milyon lira olmuştur.⁹⁴ 2011 yılında prim üretimi yüzde 21.12 oranında artarken, enflasyon artışı yüzde 10.45 olarak gerçekleşmiş böylece sigorta sektörü enflasyonun iki katı artışla reel olarak büyümeyi sürdürmüştür.

2011 yılında genel zararlar branşında prim artışı yüzde 48.9 olurken, kara araçlarında 20.8, kara araçları sorumlulukta 16.2, yangın ve doğal afetlerde 16.2 ve hastalık sağlık branşında yüzde 17.3 oranında artış olmuştur. Kazadaki büyüme yüzde 10.4'te kalırken finansal kayıplardaki yüzde 65'lik artış dikkat çekmektedir. Teknik karlılıkta düşüşler olduğu görülmektedir.

Sigorta sektörü 2011 yılının ilk altı aylık döneminde hayat dışı branşlarda Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği'nin (TSRŞB) yayımladığı bilanço sonuçlarına göre yaklaşık 10 milyon lira teknik zarar etmiştir.

DÖNEM	KAR / ZARAR (TL)
2011	-9.905.581,00
2010	15.362.431,00
2009	113.377.647,00
2008	252.890.948,00
2007	195.404.720,00

Tablo 1. Sektör Son Beş Yıl 6. Ay Teknik Kar / Zararları

Kaynak: TSRŞB, <http://www.tsrbs.org.tr>, (27.03.2012)

⁹⁴ *Suistimal*, 2012, www.sigortacigazetesi.com.tr, (23.03.2012).

Altı aylık dönemde hayat dışı branşlarda 9.9 milyon lira zarar yazılırken hayat sigortalarında 94.3 milyon lira teknik kâr elde edildi. 2010 yılının ilk 6 ayında sigorta sektörü hayat dışında 15.4 milyon lira, hayat sigortalarında da 82 milyon lira teknik kâr sağlanmıştır.

2011 yılında yaşanan teknik zararda başrolü 204 milyon lirayla trafik sigortaları olmuştur. Bu branşı 72 milyon liralık zararlar kasko ve 45 milyon lirayla hastalık-sağlık sigortaları izlemiştir. 2010 yılının ilk 6 ayında trafik sigortalarında teknik zarar 183 milyon, kaskoda 114 milyon, sağlık sigortalarındaysa yaklaşık 63 milyon lira olarak gerçekleşmiş, 2010 yılının 6 aylık döneminde 313 milyon lira olan “Teknik olmayan bölümden aktarılan yatırım gelirleri” bu yılın aynı döneminde 285 milyon liraya inmiştir.

Sigorta şirketlerinin 2011 yılı sonuçlarına bakıldığında 2012 yılını da ekonomik açıdan zor bir dönem olacağı yönündeki öngörüler, sigorta şirketlerini harekete geçirmiştir. Mevcut dünya piyasalarında var olan krizden en az kayıpla etkilenmek ve mevcut karlılıklarını korumak adına sigorta şirketlerinin bu doğrultuda en çok önem verdikleri konuların başında hasar süreçleri yer almaktadır.

Karlılığı korumanın ve verimliliği artırmanın en önemli yolu olarak kabul edilen hasar süreçlerinin denetimi, bu yönüyle sigorta sektörü açısından büyük bir öneme sahip bir durumda olduğunu göstermektedir. Hasar süreçlerinin denetimi konusunda oluşturulan planlarının hedeflerinden biri sahte hasarların yani suistimallerin engellenmesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması olmaktadır.⁹⁵

Hasar süreçlerinin denetiminde sahte hasarların engellenmesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması aşamasında sigorta şirketlerinin işbirliği içinde olduğu şirketler ve out source edilerek alınan hasar hizmetleri de önemli bir rol üstlenmektedir.

Bu süreçte sigorta şirketlerinin işbirliği içinde oldukları tedarikçi firmaların sigorta şirketlerinin süreçlerine uyum sağlamaları, hizmet hız ve kalite seviyelerini en üst düzeye çıkarmaları ve müşteri memnuniyetini hedeflemeleri önem arz eden konular

⁹⁵ *Araştırma*, 2012, <http://www.sigortacigazetesi.com.tr/arastirma/115-arastirma/4713-2012-sektore-karsili-sorunuyula-damgasiiivurdu.html>, (23.04.2013)

arasında yer almaktadır. Diğer taraftan sigorta şirketlerinin acenteleri ve müşterileriyle ortaklaşa hareket etmeleri de önemli konulardan biri olmaktadır.

Çalışmanın önceki bölümlerinde açıklandığı üzere suistimal üç sınıfa ayrılmıştır. Bunlar; şirket içi suistimal, sigortalı / sigorta ettirenden gelebilecek suistimal ile aracı suistimalleridir.

Bu suistimallere karşı yapılabilecek kontroller bu bölümde açıklanmıştır.

3.2. Şirket İçi Suistimallere Karşı Yapılabilecek Kontroller ve Önleme Prosedürü

Şirket içerisinde ortaya çıkabilecek potansiyel suistimallere karşı personelin bu tür işlemlere karşı farkındalıkları artırılmalıdır. Bu amaçla her seviyede çalışanın üst düzey yöneticiler dahil olmak üzere, potansiyel suistimal göstergeleri rehberliğinde önleme, ortaya çıkarma, durdurma gibi eğitimler düzenlenmelidir. Bu eğitimlerin belirli dönemlerde tekrarlanması ve yeni işe alınan personele de verilmesi tüm çalışanların bu tür işlemler açısından farkındalıklarının artmasına yol açacaktır.

İşe alım sırasında, personel kayıtları eksiksiz ve tüm bilgileri içerecek şekilde tutulması faydalı olacaktır. Ayrıca başvuru sahiplerinin bilerek yanlış veya eksik bilgilendirmelerde bulunabileceği riski göz önüne alınmalıdır. Personel kayıtları ilgili personelin işten ayrılması durumunda işten ayrıldıktan sonra arşivde belli bir uygun süre tutulmalıdır.

Şirket içi suistimalin tespiti, şirket içi suistimalin önlenmesini tamamlayıcı niteliktedir. Suistimalin tespit edilmesi önleyici politikaların, prosedürlerin ve kontrollerin etkinliğini göstermektedir.⁹⁶

İç denetim faaliyeti, şirket içi suistimallerin tespiti için önemli bir araç ve danışmanlık hizmetidir. Bu nedenle şirket içerisinde, uygun aralık veya periyotlarda risk odaklı iç denetimler yapılmalıdır.⁹⁷ Etkili bir denetim yapılabilmesi için denetim

⁹⁶ IAIS, a.g.e., s.12.

⁹⁷ Joseph T.WELLS, **Occupational Fraud and Abuse**, United Kingdom: Obsidian Publishing, 1997, s.153.

personelinin bilgiye zamanında ulaşması, her türlü bilgiye ulaşmasını sağlayacak teknolojik olanakların sunulması gerekmektedir.

Şirket tarafından üst yönetim dahil olmak üzere tüm personel, usulsüzlüklerin raporlanması konusunda bilinçlendirilmelidir. Şirket bu raporlamalar için güvenli bir raporlama sistemleri kurmalı ayrıca bu türden sistemlerin varlığı bir bakıma suistimal yapanların ortaya çıkarılması olasılığını artırmaktadır. Diğer taraftan bu tür güvenli raporlama sistemlerinin varlığı personele şirketin suistimal konusunda toleransı olmadığını, suistimal olması durumunda gerekli cezaların uygulanacağını göstermektedir. Şirketin kurması gereken bazı güvenli raporlamaları sağlayacak sistemler ileriki bölümlerde ele alınacaktır.

Suistimal riskinin yönetimi, şirketlerin içerisinde yer alan risk yönetimleri sistemlerinin bir parçasıdır. Suistimal riski yönetimi için sorumluluk şirketlerin üst yönetim üyeleri ile üst düzey seviyede belirlenmelidir.

3.2.1. İhtiyatlı Davran

Şirketler her zaman ihtiyatlı davranmak ve dikkatli olmak zorundadırlar. İhtiyatlı davranmak herhangi bir konuda ileriye düşünerek ölçülü davranmak anlamına gelmektedir.⁹⁸ Dolayısıyla şirket uğrayabileceği zararları doğuracak riskleri önceden belirleyerek önlemlerini almalı ve bu zararlardan kaçınarak ihtiyatlı davranmalıdır.

3.2.2. Riskleri ve Etkilerini Belirle

Risklerin ve bu risklerin etkilerinin belirlenmesi önem arz etmektedir. Çalışmanın genelinde de belirttiğimiz gibi sigortacılık sahtekarlık eylemlerine en çok maruz kalan sektörlerinden biri durumundadır. Bu açıdan bakıldığında sigorta şirketlerinin, hem teknolojik altyapılar açısından hem de sigortacılık işlemlerinin gerçekleştirilmesinde risklerin belirlenmesi ve risk yönetimlerini iyi değerlendirmelerinin büyük önemi bulunmaktadır.

⁹⁸ Arjan K. JHANGIANI, **Group Mediated Risk Taking and Cautious Behavior**, Honolulu: Hawaii Üniversitesi, 1971, s.6.

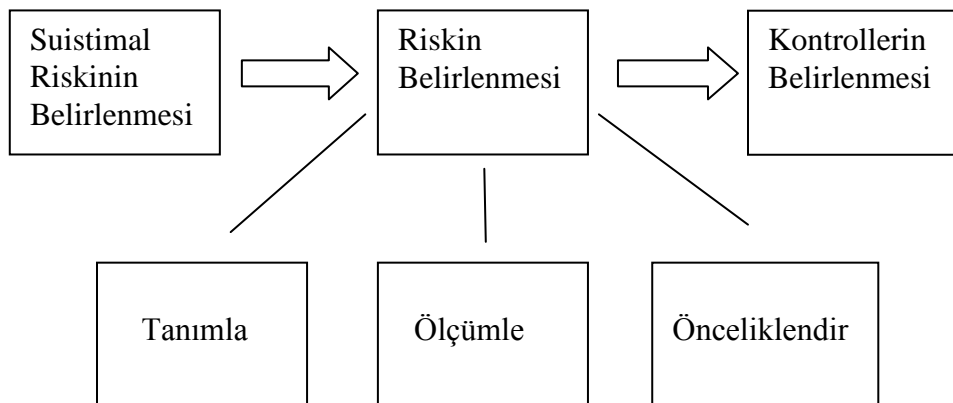
Sigortacılık esas itibarıyla risk alma ve alınan riski paylaşma üzerine kurulmuş bir sisteme dayanmaktadır. Sigortacılık açısından risk kavramı, sigorta şirketlerinin riskin gerçekleşmesi durumunda hasar ödeme ihtimalini ifade eder. Bu nedenle sigorta şirketlerinin amacı karlılık ve likitidenin artırılması olarak dikkate alındığında risklerin belirlenerek yönetilmesi konusunda odaklanmalarını gerektirmektedir.

Aslında risk yönetiminin amacı sigorta şirketlerinin risk almasını önlemek değildir. Aksine karşılaşılabilecek riskleri azaltıp zarar doğmasını engelleyerek karlılığı ve finansal performansı artırmaktır.

Suistimal durumunun ortaya çıkması niyet ve müsaitlik durumlarının birleşmesi ile ortaya çıkar, bu durumların ortadan kaldırılması için şirketlerin;

- i. Risklerin tanımlanması ve ölçülmesi
- ii. Tanımlanan riskin azaltılmasında atılacak adımlar
- iii. Oluşabilecek risklerin görüntülenmesi ve bertaraf edilmesi için uygun iç kontrol mekanizmalarının kurulması,

konularında söz sahibi olmaları gerekir.⁹⁹



⁹⁹ David MCNAMEE, **Business Risk Assessment**, USA: Institute of Internal Auditors, 1998, s.29.

Şekil 3. Suistimal Riski Değerlendirmesi

Kaynak: David McNamee, Business Risk Assessment, USA: Institute of Internal Auditors, 1998, s.23-27

3.2.2.1. Risklerini Tanımla

Risklerin tanımlaması yapılırken, bir sigorta şirketinin maruz kaldığı risklerin özellikleri incelenmeli ve tüm birimlerce bu hususlarda bilgi olması sağlanmalıdır. Risk politikaları ve bunlara ilişkin uygulama usulleri, yönetim kurulları tarafından oluşturulan ve üst düzey yönetim tarafından uygulanan yazılı standartları içerir.¹⁰⁰

3.2.2.2. Risklerini Ölç ve Analiz Et

Yönetim tüm seviyeler ve birimler için periyodik risk değerlendirmeleri yapmalı ve bunların sonuçlarını dökümanete etmelidir. Risklerin belirli bir sistemde ölçümünün yapılarak analiz edilmesi önemli bir aşamadır. Risklerin ölçümünde belirlenmiş yöntemlerin kullanılması gereklidir. Çoğu durumda şirketler olası risk değerlendirmesini geçmiş vakalar veya o anki durumlardan yola çıkarak tahmin etmeye çalışmaktadırlar. Risklerin doğru bir şekilde ölçülmesi ve değerlendirilmesi süreç içerisinde yerleştirilecek kontrol mekanizmasının kurulmasında önemli rol oynamaktadır.¹⁰¹

3.2.2.3. Risklerin Etkilerini Belirle / Önceliklendir

Belirlenen ve ölçülen risklerin etkilerinin belirlenmesi ve bu risklere karşı koruyucu önlemlerin alınması veya riski üstlenme kararının verilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla belirlenen risklerden oluşabilecek etkiler ve bunların sonuçları doğru

¹⁰⁰ Savaş KAVCI, “Banka Dışı Kişilerce Yapılan Bankalara Yönelik Hileler”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009), s.159.

¹⁰¹ AKYEL, a.g.m., s.86.

belirlenmelidir. Risk azaltma faaliyetlerinde uygulanabilirlik, maliyet ve ihtiyaçları karşılama düzeyi yani riski azaltma gücü kriterleri dikkate alınmalıdır.¹⁰²

3.2.3. Prosedür ve Kontrolleri Geliştir

Tüm yöneticiler izlenmesi gereken standart kontrol yöntemlerini bilmelerine rağmen, suistimal vakaları aşağıda belirtilen faktörlerin de katkıları ile her geçen gün değişerek ortaya çıkmaya devam etmektedir.¹⁰³

- i. Yetersiz görev ayrımı
- ii. Tecrübesiz çalışanlar
- iii. Yeterli tanımlanmamış görev tanımı
- iv. İç denetçiler ile iletişim eksikliği ile prosedürlerin olması gereken şekilde uygulanmaması

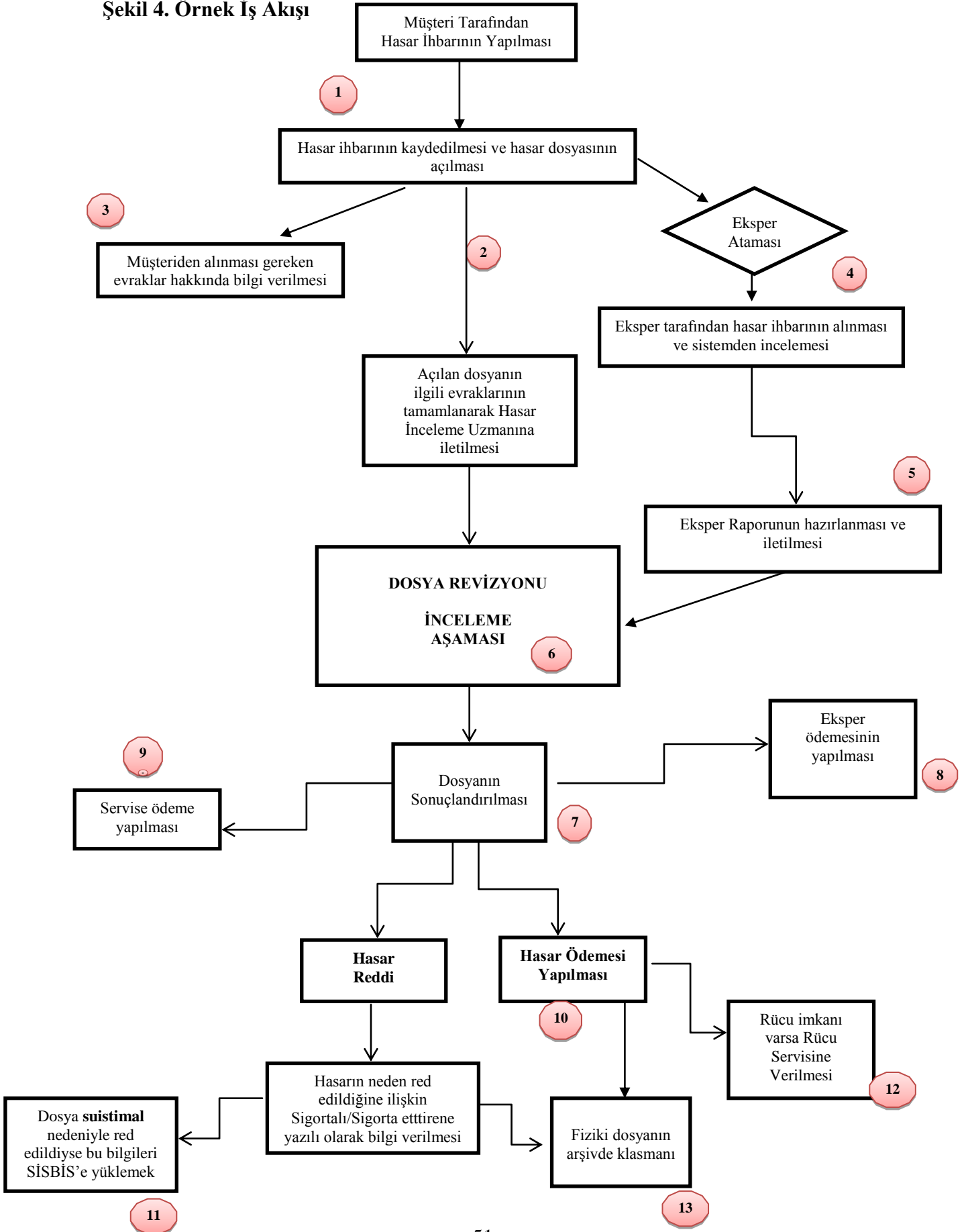
3.2.3.1. Örnek Hazırlanan İş Akışı ile Suistimal Riskleri

Suistimal risklerinin belirlenmesi ve kontrollerin belirlenmesine ilişkin olarak bir sigorta şirketinde hasar ihbarından hasar ödemeye kadar olan sürece ilişkin örnek iş akış şeması ile asgari yapılması gereken suistimal kontrolleri aşağıda belirtilmiştir.

¹⁰² Şenol BABUŞÇU, **Basel II Düzenlemeleri Çerçevesinde Bankalarda Risk Yönetimi**, İstanbul: Akademi Consulting and Training, 2005, s.14.

¹⁰³ BIEGELMAN and BARTOW, **a.g.e.**, ss.111-112

Şekil 4. Örnek İş Akışı



3.2.3.2. Hazırlanan İş Akışında Yer Alan Suistimal Risklerine Karşı Alınacak Kontroller

Kontrol 1- Sigortalı/Sigorta Ettiren aynı hasar için birden fazla ihbar ederek suistimal yapabilir. İhbarı alan kişi hasar ihbarını sistemden daha önce açılan dosya varsa kontrol etmelidir.

Kontrol 2- Dosya açılması sırasında poliçenin geçerli olup olmadığı kontrol etmeli geçersiz bir poliçeden dosya açılma suistimalini engellemelidir.

Kontrol 3- Sigortalı/Sigorta Ettirenden alınacak belgeler tamamlattırılarak sahte hasara ilişkin dosya açılması engellenmelidir.

Kontrol 4- İhbar edilen hasar dosyasına eksper gönderilerek hasarın gerçekleşip gerçekleşmediği tespit ettirilmelidir.

Kontrol 5- Eksperin hasar ihbarını alıp gerçekleşen hasarı yerinde görerek tutarı ve suistimal olup olmadığını kontrol etmesi ve takiben eksper raporunu tanzim etmesi sağlanmalıdır.

Kontrol 6- Dosya inceleme uzmanının suistimale yönelik yapacağı kontroller şu şekilde sıralanabilir.

- i. Poliçenin geçerli olup olmadığını kontrol etmek.
- ii. Hasar tarihinin poliçe başlangıç tarihine yakın olup olmadığını kontrol etmek. (Hasarı gerçekleşmiş bir riskin hasar olmamış gibi beyan edilerek poliçeleştirilmesi ve kısa zaman sonra hasarın ihbar edilmesini önlenmesi)
- iii. Poliçe tahsilatını kontrol etmek.
- iv. Dosyada yer alan tutanağı (Kaza tutanağı, anlaşmalı tutanak veya ifade-görgü tutanağı) kontrol etmek. (Hasarın olup olmadığına ilişkin tutanakları inceleyerek suistimal olup olmadığını kontrol etmek.)

- v. Eksperin göndermiş olduğu rapor ile bu belgelerin birbirleriyle uyumunu kontrol etmek.
- vi. Hasara ilişkin şüpheli bir durum olması halinde dosyanın varsa yetkili suistimal uzmanlarına iletmek veya araştırmacıya vermek.
- vii. Sigortalı/sigorta ettirenden alınması gereken imzalı ibraname gibi belgeleri almak. Dain-i mürtehinden muvafakat alınarak ödemenin doğru kişiye yapılmasını sağlamak.
- viii. Hasar ödeme listelerinin alınarak kontrol etmek ve ilgililer tarafından imzalanmasını sağlamak.

Kontrol 7- Dosyanın sonuçlandırılması sonrasında hasar dosyasının doğru incelenip incelenmediği/şirket içi suistimal olup olmadığı ilgili yöneticiler tarafından kontrol edilmelidir.

Kontrol 8- Ekspere yapılacak ödeme tutarının ve ödeme yapılan banka hesap numarası kontrol edilmelidir.

Kontrol 9- Servise yapılacak ödeme tutarının ve ödeme yapılan banka hesap numarası kontrol edilmelidir.

Kontrol 10- Dosyanın sonuçlandırılması sonrasında ödeme listelerinin hazırlanması ve bu ödemelerin ilgili yöneticiler tarafından şirket içi personel tarafından yapılacak suistimale karşı kontrol edilmelidir.

Kontrol 11-Hasar dosyası suistimal nedeniyle red edildiyse bu hasara ilişkin bilgilerin Sigorta Suistimalleri Bilgi Paylaşım Sistemi (SİSBİS)'ne aktarımı sağlanmalıdır.

Kontrol 12- Dosyada rücu imkanı varsa ilgili servise iletmeli ve süreç başlatılmalıdır.

Kontrol 13- Fiziki hasar dosyası arşivde klase edilerek saklanmalıdır.

3.2.4. Suistimal Analizini Yap

Şirketler önceden tespit edilen veya gerçekleşmiş bir suistimal vakasının analizini detaylı olarak yapmalıdır. Suistimal vakasının neden olduğu faktörler, etkiler ve yarattığı sonuçları belirlemelidir. Belirlenen bilgileri kayıt altına alarak gerekli iyileştirmeleri yapmalıdır.

Sürekli iyileştirme, her geçen günün bir önceki günden daha iyi olması felsefesine dayanmaktadır. Sürekli iyileştirme prosesine göre düşünen, çalışan ve var olan herkesin bulunduğu durumu gözden geçirmesi ve daha iyinin yollarını araması gerekmektedir.¹⁰⁴

Sürekli iyileştirmeyi genel olarak kişi odaklı düşünebildiğimiz gibi bunu işletme ve işletme içinde ki gruplar üzerinde de düşünebiliriz. Ana hedeflerinden biri işletmenin iç ve dış müşteri memnuniyetini arttırmak olan Toplam Kalite Yönetimi'nin temelinde işletmenin kendisini sürekli geliştirmesi ve iyileştirmesi yatar. İşletme de kalitenin artmasında verimliliğin artmasında kısaca işletmenin büyümesinde en önemli faktör sürekli iyileştirme yatar.¹⁰⁵

Bu süreçte sürekli iyileştirme bu analizin ve durumun iyi yönetilmesinde de en etkin kavramlardan biridir. Çalışan her birey, devamlı kendi eksiklerini tespit ederek gelişmeli ve işletmeler çalışanlarını bu konuda eğitmeli ve bilinçlendirmelidirler.

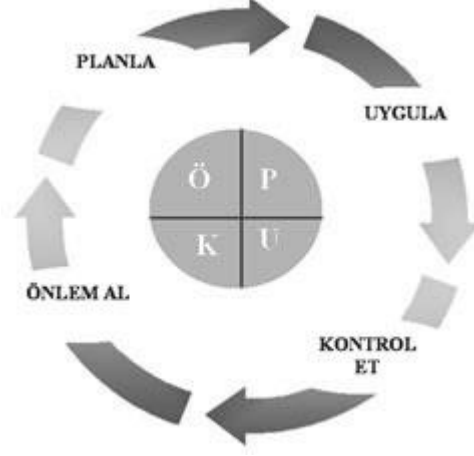
Bir sistem ne kadar iyi olursa olsun, ne kadar kusursuz olursa olsun mutlaka geliştirilebilecek bir yönü vardır. Örneğin; teknolojinin ve bilimin gelişmesi, müşteri memnuniyeti her geçen gün iyileştirmeyi gerektirmektedir.

Kaizen felsefesi süreçlere yöneliktir. Bu yüzden bu süreçlere yönelik prosesler devamlı gözden geçirilmeli ve proseslerde iyileştirmeler yapılmalıdır. Kaizen

¹⁰⁴ Tuğdem SAYGIN, "Stratejik Maliyet Yaklaşımlarından Kaizen Maliyetleme ve Hedef Maliyetlemenin Uygulanabilirliği ve Bir Uygulama", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008), s.160.

¹⁰⁵ Muhittin ŞİMŞEK, **Toplam Kalite Yönetiminde Başarının Anahtarı İnsan Faktörü**, İstanbul: Bab-ı Ali Kültür Yay. 2002, ss.36-37

felsefesinin yedi önemli prensibi vardır.¹⁰⁶ Ama bunlar içinde PUKÖ döngüsü sürekli iyileştirme için gerekli en önemli prensiptir.



Şekil 5 : PUKÖ Döngüsü

Kaynak: ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standartı

PUKÖ döngüsünün açılımı sırasıyla şu şekildedir. Planla, uygula, kontrol et, önlem al.¹⁰⁷

Planlama bu döngünün en önemli noktasıdır. Planlama iyi olursa diğer evrelerde sorun çıkma olasılığı en aza inecektir. Önlem al evresi belki çok az bir işlev kazanır. Bunun için planlama aceleye getirilmeden sağlıklı bir şekilde yapılmalıdır. Bunun için gerekli olan veriler toplanmalıdır. Planlama evresinin sağlıksız ve dikkatsiz yapılması kontrol et evresinin de uzamasına sebep olur. Bu da genel olarak döngünün uzamasına ve istenen verime ulaşılmasını engellemektedir.¹⁰⁸

Uygulama aşaması planın uygulandığı aşamadır. Bu aşamanın sorunsuz gerçekleşmesi planlama evresine bağlıdır.

¹⁰⁶ *Toplam Kalite Yönetimi*, 2013, [http:// dosya.sakarya.edu.tr/Dokumanlar/2013/019/98732341_tky_h05.pdf](http://dosya.sakarya.edu.tr/Dokumanlar/2013/019/98732341_tky_h05.pdf), (23.04.2013)

¹⁰⁷ ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Standartı

¹⁰⁸ M.These FLAHERTY, *Global Operations Management*, New York: Mc-Graw Hill Inc., 1996, ss.178-180

Kontrol etme aşaması, yapılan işin sonuç verip vermediğinin veriyse ne düzeyde verdiğinin incelendiği aşamadır. Bunun için performans kriterleri dikkate alınır. Eğer sonuçlar başarılı çıkarsa bu standartlaştırılır ve bundan daha çok faydalanılır.

Önlem al evresi eksiklerin belirlenip, giderilmeye çalışıldığı aşamadır.

Sürekli iyileştirme felsefesi ile hareket eden işletmede şu faydalar açığa çıkacaktır.

- i. İşletmedeki her birimin aynı hedef doğrultusunda çalışması sağlanır.
- ii. İşletme faaliyetlerinde bir canlılık oluşur.
- iii. Çalışanların bilgi ve beceri düzeyleri yükselir, motivasyonları artar.

3.2.5. Personeli Bilinçlendir

Personelin suistimal konularında sürekli bilgilendirilmeleri ve eğitim verilmesi gerekmektedir.¹⁰⁹ Bu doğrultuda hazırlanacak eğitim materyalleri kurulan sisteme nasıl ulaşılacağı, yapılacak ihbarların gizliliği konusunda yönetim tarafından güvence verilmesini içermelidir. Personelin eğitimi on-line eğitim şeklinde olabileceği gibi sınıf eğitimleri de düzenlenebilecektir.¹¹⁰

3.2.6. Suistimalin Raporlanması İçin Sistem Kur

Tüm kuruluşların güçlü bir suistimal önleme prosedürüne ihtiyacı vardır. Şirketler uzun vadede varlıklarını sürdürebilmek adına suistimali önleme yolunda doğru adımlar atmalıdırlar. Bu bağlamda, suistimal olgusunun insan kaynaklı bir oluşum olduğu unutulmamalıdır. İnsan kaynaklı bir oluşumun önlenmesinin en olası yolu yine “insan” kaynağıdır.

¹⁰⁹ BIEGELMAN and BARTOW, a.g.e., s.155

¹¹⁰ IAIS, a.g.e., ss. 6-12

Suistimal riskinin ortaya çıkmasında rol oynayan kişiler olabileceği gibi, bu suistimalin oluşumunun farkında olup, şirketinin ve bu şirketin çalışanlarını bu durumdan haberdar etmek isteyen kişiler (whistleblowers) olabileceği ihtimalide göz ardı edilemez.

İhbarcılar (Whistleblowers) suistimallerin belirlenmesi ve önlenmesi hususunda en büyük etmenlerdendir.¹¹¹ Aslında kimse ihbarcı olmak için can atmaz, bunun en büyük sebeplerinden biri dışlanma korkusudur. Bu noktada Hotline uygulaması bir kurtarıcı olabilir. Tüm şirketler hotline uygulamasından fayda sağlayabilir. Gizli hotline uygulaması suistimal ve diğer uygunsuz davranışların ortaya çıkması için kullanılacak kusursuz bir uygulama olarak değerlendirilebilir.

Hotline uygulaması şirket çalışanları veya dışarıdan kişilerin şirket ile temasa geçerek hakkında endişeli oldukları uyum, suistimal ve diğer problemleri paylaşmaları ve hatta ihbar etmeleri için uygun bir ortam sağlar. Hotline uygulamasının başarılı olması bazı kriterlere bağlıdır. Hotline uygulamasında gizlilik esas olmalıdır. Kullanıcının ismini beyan etmesi zorunlu tutulmamalıdır. Bu şekilde kişi kendini daha güvende hissedecektir.

Operatör bu konuda uzman olmalı ve denetlenmelidir. Kullanıcı sağladığı bilgilerin yetkili kişilerce değerlendirileceğini bilmelidir. Hat numarası kolay ulaşılabilir olmalı ve 24 saat boyunca ulaşılabilir olması önemli olabilir. Çünkü kişiler çalışma saatleri içinde arama yapmak istemeyebileceklerdir.

Uygulanması gereken prosedür ve sorulması gereken sorular şu şekilde sıralanabilir:¹¹²

- i. Aramanın tarih ve saati kayıt edilmelidir.
- ii. Birden fazla operatör var ise operatörün bilgileri kayıt edilmelidir.
- iii. Arama için bir kod veya numara belirlenmelidir.

¹¹¹ C. Fred ALFORD, **Whistleblowers: Broken Lives and Organizational Power**, Ithaca NY USA: Cornell University Press, 2001, ss.19-20

¹¹² C. Fred ALFORD, **a.g.e.**, ss.71-86

- iv. Arayanın vasfı belirlenmelidir. (Çalışan, Satıcı, Hizmet alan gibi)
- v. Arama sebebi nedir. (Suistimal, Yanlış uygulama, Şüpheli işlem gibi)
- vi. Arayanın bu bilgiye nasıl ulaştığı.
- vii. Aramaya konu olan duruma karışan kişilerin bilgileri. (İsim, Ünvan, Adres gibi)
- viii. Aramaya konu olan durum ne zaman gerçekleşti.
- ix. Aramaya konu olan durum nerede gerçekleşti.
- x. Aramaya konu olan durum ne kadar süredir devam ediyor. Hala devam ediyor mu.
- xi. Arayan kişinin durum ile ilgili olarak sunabileceği fiziksel bir kanıt var mı.

3.2.7. Suistimal Kontrolü ve Yönetimi Programı (The 14 point Program)

2002 yılında American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)'nın suistimal hizmet birimi, suistimali tespit etmek ve önlemek için yol gösterici nitelikte bir rehber çalışması hazırlamıştır. İç Denetçiler Enstitüsü (IIA) ve diğer organizasyonlarında yardımıyla hazırlanan bu çalışmanın sonucunda 14 aşamadan oluşan bir suistimal kontrolü ve yönetimi programı Kasım 2002 ayında SAS 99¹¹³ yayınlanmıştır.

Bu programın ana mesajı, şirketlerin suistimale yönelik hareketlerden caydırmak ve bu hareketleri önlemek adına önceden atacağı adımların önemli olduğudur.

Çalışmada, şirketlerin suistimali ve etkilerini azaltmak için: “dürüstlük ve etik kültürü yaratılması”, “suistimale dönük hareketlerin önlenmesine ilişkin kontrol ve

¹¹³ Amerikan Sertifikalı Kamu Muhasebecileri Enstitüsü (AICPA) 99 Nolu Denetim Standartıdır. (Statement Auditing Standards – SAS)

prosedürler kurulması” ve “uygun bir gözetim sürecinin geliştirilmesi” ana başlıklarından ve bu başlıkların altında yer alan toplam 14 aksiyondan oluşan bir paket sistem uygulamaları gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır.¹¹⁴

Bu 3 ana ve 14 alt başlığı daha detaylı olarak incelendiğinde bu programın suistimale dönük hareketlerin önceden sezinlenmesi, değerlendirilmesi ve önlenmesine katkısı belirtilmiştir.

Dürüstlük ve Etik Kültürünün Yaratılması: Dürüstlük ve etik kültürünün yaratılması ve her çalışan için açık ve kabul edilebilir davranış ve beklentiler ile iletişim kurmak bir şirketin en başta gelen sorumluluklarından biri olmalıdır. Bu kavramın kurulması için gerekli olan alt başlıklarda aşağıda açıklanan şekilde özetlenebilir:

Örnek Oluşturmak: Organizasyon yöneticilerinin, etik davranışların benimsenmesi adına diğer çalışanlara karşı örnek oluşturması gerekir. Manevi gelişim alanında yapılan araştırmalar dürüstlük olgusunun sağlamaştırılmasının en önemli gerekliliğinin iyi bir örnek olduğunu göstermektedir. Bu anlamda güvenilir bir yöneticiden beklenen, adil, etik ilkelere dayanan ve kurallara uygun davranışlar geliştirmesidir.¹¹⁵

Pozitif bir çalışma ortamının yaratılması: Araştırmalar göstermektedir ki pozitif çalışma ortamına sahip çalışanlar arasında hatalı davranışların ortaya çıkma oranı daha düşüktür. Bu nedenle öncelikli olarak bu ortamın sağlanması adına, bu duruma engel olabilecek faktörlerin gözden geçirilmelidir.

Bu faktörlerin bazıları aşağıda belirtilmiştir.¹¹⁶

- i. Yönetimin çalışanları umursamaması ve düzgün davranışları ödüllendirmemesi

¹¹⁴ BIEGELMAN and BARTOW, **a.g.e.**, s.112.

¹¹⁵ Mustafa BÜTE, “Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki” **Atatürk Üniversitesi İİB Dergisi, Sayı 1 Cilt 25, 2011, s.176.**

¹¹⁶ American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), **Excerpted From Statement on Auditing Standards No: 99- Considerations of Fraud in a Financial Statement Audit**, New York: 2002, ss.7-8.

- ii. İş performansına yönelik olarak yapılan eksik/hatalı teşhisler ve negatif geribildirim yapılması
- iii. Haksızlık olarak sezilenebilecek durumlar
- iv. Yetersiz sadakat ve işi benimsememek
- v. Mantıksız bütçe beklentileri ve finansal hedefler
- vi. Yönetim kademesinde bulunanlara kötü haber iletme korkusu
- vii. Yetersiz eğitim ve terfi olanakları
- viii. Organizasyonel sorumlulukların net şekilde belirlenmemiş olması
- ix. Organizasyonel iletişimin yetersiz olması

Doğru elemanın işe alınması ve terfi ettirilmesi: Samimiyetsiz davranışların başlaması için var olan eşik kişiden kişiye göre değişir. Eğer bir kurum suistimali önleme konusunda başarılı olmak istiyorsa, özellikle güven mefhumunun öne çıktığı pozisyonlar için dürüstlük seviyesi düşük olan kişileri işe almaması veya terfi ettirmemesi için etkili bir politikaya sahip olmalıdır. Öngörülü bir işe alım ve terfi prosedürü aşağıdaki kriterler üzerinden değerlendirilebilir:¹¹⁷

Eğitim: İşe yeni başlayan personele şirketin organizasyonel yapısı ve değerleri ile ilgili olarak eğitim verilmelidir. Bu eğitim;

- i. Belirli durumları bildirmekle yükümlü oldukları,
- ii. Gözlemlenen veya şüphe edilen suistimal vakaları da dahil olmak üzere bu durumların listesi,
- iii. Bu durumların hangi şekillerde bildirilmesi gerektiği,

¹¹⁷ AICPA, a.g.e., s.9.

konularını da kapsayacak şekilde hazırlanmalıdır.¹¹⁸

İşe yeni başlayan bir personelin hem iş çevresini tanınması hem de iş ortamına alışması için belli bir program hazırlanarak eğitim verilmesi verimli ve etkili çalışmasına yol açacaktır.¹¹⁹

Doğrulama: Yönetim kademesinin tüm çalışanlardan şirket politikalarına uyumlu ve bu doğrultuda hesap verebilir biçimde hareket etmelerinin beklendiğini açık bir şekilde aktarmalıdır. Üst ve orta yöneticiler, finans birimi çalışanları ve suistimale açık diğer birim çalışanlarının en az yılda bir kez olmak üzere şirketin etik ilkelerine yönelik sözleşmeyi imzalamaları gerekir.¹²⁰

Disiplin: Bir şirketin oluşan veya şüphe edilen bir suistimale karşı gösterdiği tepki aynı zamanda ileride oluşabilecek benzer durumlara karşı alınacak aksiyon ve önlemler ile ilgili bir mesaj olarak algılanır. Bu yüzden bu tepkinin ölçütü oldukça önemlidir.¹²¹

Suistimale dönük bir hareket yapmanın veya bu tür bir harekete teşebbüs etmenin sonuçları anlaşılır olmalıdır. Eğer bir ihlal gerçekleşir ve bu davranışın sorumlusu cezalandırılırsa bu anlaşılabilirlik sağlanmış olur. Bu tür davranışların içinde yer alan kişilerin cezalandırıldığını görmek potansiyel suçlular için caydırıcı olabilir.

Suistimal karşıtı prosedür ve kontrollerin değerlendirilmesi: Ne hileli finansal raporlama nede şirket varlıklarının kötüye kullanılması bir suistimalci tarafından fırsat olarak algılanmadan gerçekleştirilmez. O yüzden şirketler suistimal fırsatlarını azaltmak konusunda söz sahibi olmalıdır.

Dolandırıcılık Risklerini Tanımlamak ve Ölçmek: Yönetimin öncelikli sorumluluğu, kurumun dolandırıcılık risk değerlendirmesinin ve bunları önleme aktivitelerinin bütün yönleriyle oluşturmak ve kontrol etmektir. Dolandırıcılık riskleri, ayrı şekillerde de nitelendirilse de kurum genelini kapsayan şekilde düşünülür.

¹¹⁸ AICPA, a.g.e., s.9

¹¹⁹ Serap BENLİGİRAY, **Büro Yönetimi**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2005, s.91.

¹²⁰ AICPA, a.g.e., s.10.

¹²¹ BIEGELMAN and BARTOW, a.g.e., ss.115-116.

Dolandırıcılık Risklerini Azaltmak: Organizasyonun aktivitelerinde ve işlemlerinde değişiklikler yapılarak belli sahtecilik risklerini azaltmak ya da bertaraf etmek mümkündür. Bir kurum operasyonlarının belli bir bölümünü satarak, belli bölgelerdeki operasyonlarını sonlandırarak kabul edilemez riskleri yok edebilir. Örneğin ödeneklerin kötüye kullanımı, bir bankada merkezi kilitli kasa uygulamasına gidilerek ve kurumun belli bölgelerinde para teslim almak yerine ödeme alması sağlanarak azaltılabilir.¹²²

Uygun İç Kontrol Sağlamak ve Denetlemek: Verimli iç kontrol için güvenli bilgi sistemi ve uygun denetleme aktiviteleri gereklidir. Özellikle, yönetimin sahtecilik aktivitelerinin daha fazla olma ihtimalini tespit ettiği bölgelerde uygulanmaya başlanmış iç kontrolleri ve kurumun finansal raporlama sürecindeki kontrolleri yönetim tarafından değerlendirilmelidir.¹²³

Uygun bir gözetleme sisteminin kurulması: Gözetim işlemi, “Denetim komitesi”nin önderliğinde şirket içinden veya dışından olmak üzere birçok şekilde ve birçok farklı birey tarafından gerçekleştirilebilir.

Denetim komitesi: Denetim komitesi, yönetimin suistimal riski tanımını değerlendirmeli ve sahtekarlık ile mücadele için kullanılacak uygulamalarını belirlemelidir.¹²⁴ Denetim komitesinin aktif gözetimi sayesinde, yönetim tarafından taahhüt edilen suistimal ile mücadele programı desteklenmiş olur. Ayrıca denetim komitesinin sorumlulukları arasında üst yönetimin faaliyetlerini ve bunlardan kaynaklanan suistimale dönük bir davranış olup olmadığını gözlemlemek de vardır.

Yönetim: Yöneticiler, çalışanların faaliyetlerini gözlemlemek ve kontrol etmekle sorumludurlar ve bunu belirlenmiş süreçler ve kontrol noktaları ile gerçekleştirirler. Fakat yöneticilerde dolaylı veya direk olarak suistimale yönelik faaliyetlerde bulunabilir. Bu nedenle “Denetim Komitesi” yöneticilerin bu tür

¹²² WELLS, a.g.e., s.190-191.

¹²³ Çağrı KÖROĞLU, “İşletmelerdeki İç Kontrol Sisteminin Etkinliği ve Dış Denetimdeki Önemi”, **Mevzuat Dergisi**, Sayı 103, 2006, ss.2-4

¹²⁴ American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), **Management Override of Internal Controls**, New York: 2005, s.1.

davranışlarda bulunmadığının incelemesini yapar ve yönetim kuruluna bu kontrolün güvencesini verir.

İç Denetçiler: Etkin bir iç denetim ekibi performans görüntülemesi ve gözlememesi açısından faydalı olacaktır. Şirket hakkındaki tecrübeleri, olası bir suistimal olasılığını değerlendirme ve bu risklere alınabilecek önlemler konusunda fikir verme doğrultusunda faydalı olacaktır. İç denetim hem suistimale yönelik hareketlerin tespit edilmesi konusunda hem de bu hareketlerin ortaya çıkmasına karşı caydırıcı bir rol oynar.

Bağımsız Denetçiler: Bağımsız denetçiler yönetim kademesine ve denetim komitesine, dışarıdan bir göz olarak kurumun risk unsurlarını belirlemek ve bunları kontrol altına almak için uyguladığı süreçlerin yeterliliği konusunda bir değerlendirmesi yaparlar. Dolayısıyla Bağımsız danışmanlar işletme körlüğü tehlikesi altında değildir ve diğer müşterilerinden çeşitli tecrübelerini de beraberinde getirilebilirler.¹²⁵

Yetkili Suistimal Denetçileri: Yetkili suistimal denetçileri, Denetim komitesi veya Yönetim kuruluna direkt olarak veya var olan çalışmaların bir parçası olarak destek verebilirler. Yetkili suistimal denetçileri suistimal konusunda şirket kapsamında ulaşılamayacak detaylı bilgi birikimi sağlayabilirler. Aynı zamanda var olan sistem ve prosedürlerin etkinliği ve geliştirilmesi konusunda da dışarıdan bir göz olarak daha objektif bir yaklaşım sergileyebilecekleri için şirket içinde var olan suistimal risklerinin değerlendirilmesi ve önlenmesi adına önemli bir görev üstlenirler.

¹²⁵ Mahmut DEMİRBAŞ, “İç Kontrol ve İç Denetim Faaliyetlerinin Kapsamında Meydana Gelen Değişimler”, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 7, 2005, s.185.

3.3. Sigortalı/Sigorta Ettiren ve Hasar Suistimallerine Karşı Yapılabilecek Kontroller

Sigortalı/Sigorta Ettiren, Ekspert ve hasar suistimallerinin önlenmesi, şirket tarafından yeterli niteliklere sahip ürünlerin geliştirilmesiyle başlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında yeni sigortacılık ürünleri geliştirilirken ürüne dair risk artırıcı etmenlerin veya faktörlerin ne olabileceği konusunda tahminler yapılmalıdır.¹²⁶

Mevcut ürünlerin yapısında bulunan suistimal riskinin de tekrar gözden geçirilmesi ve mevcut kontrollerin çalışıp çalışmadığının gözden geçirilmesi gerekmektedir.

Belirtilen bu hususlar dikkate alınarak, en uygun müşteri kabul politikasını geliştirmelidir. Bu politikanın bir bölümü beklenen müşteri ve ürün sınıflandırmasını içermeli ve her sınıflama için müşterinin hangi şartlarda kabul edilmesi gerektiğini belirlemelidir. Bu politikada suistimalin önlenmesine ilişkin olması ve bu prosedürün hazırlanması sırasında beklenmeyen müşteri-ürün analizine önem verilmesi, müşterinin tanımlanması ve teyid edilmesi işlemlerinin tamamlanması gerekmektedir. Müşteri kabulünde ise tecrübeye dayalı profesyonel kararların kullanılması efektif olacaktır.¹²⁷

Ayrıca hangi şartlarda ve hangi ölçütlere göre suistimalin önleneceği ya da tespitinin yapılacağı açık ve net olmalıdır.

Müşteri kabul prosedürünün etkinliği ve verimliliği ile suistimalin önlenmesinin başarı oranı, müşteri bilgilerinin iç ve dış kaynaklardan ve uyarı listelerinden (Red Flag) otomatik olarak kontrol edilmesiyle yükseltilmelidir. Bu husus müşteri kabul işlemlerinde otomasyonun genişliğine karar verilirken göz önünde bulundurulmalıdır.

Dışarıdan gelebilecek suistimalerin engellenmelerinin bir yolu ise şirket tarafından, poliçe sahipleri veya faydalanicılara sigorta yaptırırken ya da zarar bildirirken yükümlülüklerinin (zararın azaltılması, zamanında bildirim yapılması gibi) neler olduğu konusunda bilgilendirme yapılmasıdır.

¹²⁶ IAIS, a.g.e., ss.14-15.

¹²⁷ IAIS, a.g.e., ss.14-16.

Nitekim bilgilendirme işlemlerine ilişkin olarak kamu otoritesi tarafından “Bilgilendirme Yönetmeliği” ihdas edilmiştir.

İlgili yönetmeliğin amacı, “belli bir sigorta ilişkisine girmek isteyen kişilerin, gerek sözleşmenin müzakeresi gerekse kurulması sırasında sözleşmenin konusu, teminatları ve diğer özellikleri hakkında oluşabilecek bilgi eksikliklerinin giderilmesi ile sözleşmenin devamı sırasında ortaya çıkabilecek ve sözleşmenin işleyişi ile ilgili olarak sigorta ettireni, sigortalı veya lehdarı etkileyebilecek nitelikteki değişiklik ve gelişmelerden ilgililerin haberdar edilebilmesini teminen sigortacı tarafından yerine getirilmesi gereken görev ve yükümlülöklere dair usul ve esasları düzenlemek” olduğu hüküm altına alınmıştır.¹²⁸

Şirket kaybın veya zararın tazmini, restorasyonu yada tamiri için kullanılan üçüncü taraf hizmet verenlerin niteliklerini ve geçmişini iyi bilmelidir. Şirkete gelebilecek suistimal risklerin önlenmesi için güvenilirliği bilinen, konusunda uzman ve bu tür işlemlerden uzak duran firmalarla çalışması gerekmektedir. Bunu yaparken hizmet alacağı tedarikçileri seçerken dikkatli davranmalıdır.

Şirket, düşük prim ya da yüksek teminat sağlayabilmek için müşterilerin / faydalanıcıların yanlış/eksik bilgi verebileceğini göz önünde bulundurmalıdır. Mevcut ya da yeni müşterilerden şirketçe çıkartılacak yeni ürünler için başvuru alınırken, ürün-müşteri analizine yönelik hile risk profiline uygun politikalar tesis edilmelidir.

3.4. Aracı Suistimallerine Karşı Yapılabilecek Kontroller

Aracılar sigorta müşterisi ile sigorta şirketi arasındaki güven noktasında durmakta dolayısıyla bu güven duygusu içerisinde herhangi bir işlemin temel ögesini oluşturmaktadırlar. Bu nedenle bu güvenin kötüye kullanılması halinde suistimal risklerinin gerçekleştiği ve tehlikenin olduğu görülmelidir.

Aracıların karıştığı suistimal olaylarının tipik uyarıcı işaretleri olduğu söylenebilir. Genel olarak bu işaretler dikkate alınarak aracıardan gelebilecek

¹²⁸ Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik

suistimaller karşısında bir önleme mekanizması kurulabilmektedir. Bu işaretler bazıları şunlardır.¹²⁹

- i. Aracıların komisyonlarını acilen ödenmesini ya da komisyon avansı istemesi,
- ii. Sigorta ettiren/sigortalının çok büyük kısmının aracının faaliyet gösterdiği yerin dışında yerleşik olması,
- iii. Küçük portföye sahip bir aracının yüksek sigorta tutarlarına sahip olması,
- iv. Kazanılan primlerin ve ödenen komisyonların poliçenin türüne göre piyasa şartlarının altında ya da üstünde olması,
- v. Aracı ile müşteri arasında yakın ilişki bulunması,
- vi. Sonuçlarda beklenmedik yükselişler ve azalışlar görülmesi,
- vii. Aracının sıklıkla unvan veya adres değiştirmesi,
- viii. Aracının sahiplerinde sıklıkla değişiklik olması,
- ix. Aracı tarafından yetkili olmayan 3. taraflarla çalışması.

Aracının en uygun ve güvenilir standartları kullandığı ve işin idaresi için yeterli korumaya sahip olduğunu doğrulamak için gerekli makul önlemler alınmalıdır. Bu nedenle şirketlerin aracılarla yani acentelerle yasa ve kanun koyucunun hüküm altına aldığı diğer düzenlemelere aykırı olmaması şartıyla sözleşmeler düzenlemesi gerekmektedir.

Acentelerle imzalanacak acentelik sözleşmelerinde, sözleşmeye göre acentelerin yasa ve yükümlülüklerine, ilgili yetkili organların kural ve kararlarına uyacakları, tüm yasal düzenleme ve kararlara uygun olarak alınması gereken lisansların, yapılması gereken yetkilendirmeler hususlarına yer vermelidir.

¹²⁹ IAIS, a.g.e., s.16. ve ACFE, a.g.e., ss.6-10.

3.5. Sigorta Suistimallerinin Ülkeler Bazında Etkileri

Sigorta suistimallerinin boyutu ülkeler arasında farklılık göstermekte tespit edilen ve edilmeyen suistimallerin örneğin oto hasar ödemelerinde % 10'una kadar kadar olduğu tahmin edilmektedir.¹³⁰ Bu oran, ülkeler ve sigorta branşları arasında piyasanın nasıl faaliyet gösterdiği veya tek bir sigorta çeşidinin hâkimiyeti gibi birçok faktör nedeniyle farklılık göstermektedir.

Sigorta suistimallerinin tanımlanmasına yönelik yaklaşım da Avrupa ülkeleri arasında farklılaşmaktadır. Bazı ülkelerde tespit edilen ve edilemeyen suistimallere ilişkin doğru bir tahmin yapılmasına önem verilirken, bazı ülkeler bu ayrıma daha az önem vererek tespit edilen suistimallerin azaltılmasına odaklanmayı tercih etmektedir.

Bazı sigorta piyasaları sigorta suistimallerinin yaygınlığına ilişkin somut veriler toplamaktadır.¹³¹

- İngiliz Sigortalar Birliği (ABI) tarafından alınan rakamlara göre:

Sigortacıların giderek daha fazla sigorta suistimalini tespit etmesine rağmen her yıl yaklaşık 1,9 Milyar Pound (2,2 Milyar Euro) tutarında sigorta suistimali bilinmesine rağmen ispat edilememektedir.

Sigortacılar giderek daha fazla sigorta suistimalini tespit etmektedir- 2010 yılında 919 Milyon Pound olan tespit edilen sigorta suistimallerinin değeri 2011 yılında % 7'lik artışla 983 Milyon Pound'a (1,1 Milyon Euro) ulaşmıştır.

2011 yılında sigortacılar 138.814 sahte tazminat talebi tespit etmiştir- bu sayı haftalık 2.670 adet talebe eşit olup 2010 yılındaki % 5'lik oranın üzerindedir.

¹³⁰ *Fraud Statistics*, 2013, <http://www.insurancefraud.org/statistics.htm>, (23.04.2013)

¹³¹ *Fraud Booklet*, 2013, <http://www.insuranceurope.eu/uploads/Modules/Publications/fraud-booklet.pdf>, (15.01.2013)

- Alman Sigorta Birliği (GDV) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada;

Akıllı telefon veya tablet bilgisayarlar da meydana gelen hasar ve kayıplardan kaynaklanan tazminat taleplerinin yarısından fazlasının bir ölçüye kadar sahte olduğunu ortaya koymaktadır.

- İsveç Sigorta Birliği'nden (Larmitjanst) alınan verilere göre:

Sigorta şirketleri tarafından tayin edilen sigorta suistimali uzmanları, 6.200 soruşturmayı şüpheli suistimal olarak değerlendirmiş ve toplam 40 Milyon Euro değerinde sigorta suistimali tespit etmiştir.

Bir araştırmaya göre, tüm sahte tazminat taleplerinin %10 ila %20'sinin hiç meydana gelmemiş olaylardan kaynaklanan kayıplar, %80 ila %90'ının ise abartılı hasarlar için yapıldığını ortaya koymaktadır.

Yine İsveç'te araç kundaklama ile ilgili ciddi bir sorun tespit edilmiştir. 2012 yılının sonbaharında ülkenin güneyinde her gün en az bir araç kundaklanmıştır. Bu araçların çoğunluğu 10 yaşın üzerinde olup birçoğu üç aydan az bir süredir bir kişiye ait bulunmaktadır. Araçlar internet üzerindeki açık arttırmalarda ucuz fiyatlara satın alınarak hayali kişiler üzerine kaydettirilmiş ve sigortalatılmıştır. Tazminat almak için sunulan hasar masrafları araçların alış değerinin oldukça üzerinde çıkmıştır.

- Fransız Sigorta Birliği (FFSA) tarafından sağlanan veriler ise;

2011 yılında 35.042 sahte tazminat talebinin tespit edildiğini ve bu nedenle 168 Milyon Euro'nun dürüst sigortalılara ödenemediğini ortaya koymaktadır.

- 2012 yılında Finlandiya Sigorta Birliği (FFI) tarafından yapılan çalışmada;

1.000 kişi arasında yapılan bir çalışmaya göre bu kişilerin %27'si "kendi sigorta şirketini aldatan" bir kişiyi tanıdığını belirtmiştir. 2010 yılında gerçekleştirilen benzer bir çalışmada ise kişilerin % 25'i aynı beyanda bulunmuştur.

3.6. Avrupa Sigorta Sektörü Sigorta Suistimalleri İle Mücadelesinde Ne Yapıyor?

Sigorta suistimallerine karşı sigorta endüstrisi tarafından verilen mücadele ülkeler arasında farklılık göstermekte olup girişimler geniş kapsamlıdır.¹³²

- i. Birçok ülkede sigortacılar olası sigorta suistimallerini teşhis etmek adına konu ile **ilgili bilgi paylaşımında** bulunmaktadır.

Sigortacılar, bilgi paylaşımı konusunda şeffaf bir tavır sergileyerek veri koruma ve gizlilik gereklerine uygun hareket etmektedir. Sigortacılar arasındaki söz konusu bilgi paylaşımı (eşitli şekillerde) Hırvatistan, Estonya, Finlandiya, Almanya, İrlanda, Malta, Hollanda, Norveç, Portekiz, Slovenya, İspanya, İsveç ve Birleşik Krallık'ta ve Güney Kıbrıs Rum Kesimi'nde gerçekleştirilmektedir.

- ii. **Sınır-tesi işbirlikleri** de mevcuttur. Örneğın, Kuzey Avrupa lkeleri düzenli olarak bir araya gelerek trendleri, konuları ve ortak zorlukları değerlendirmektedir. Zira bir ülkedeki trendlerin komşu ülkelere yayıldığı gözlenmektedir.

- iii. Fransa, İsveç ve Birleşik Krallığın da dāhil olduğu birçok ülke **sigorta suistimallerini soruşturmak üzere kurumlar** tesis etmiştir.

¹³² *Fraud Booklet*, 2013, <http://www.insuranceurope.eu/uploads/Modules/Publications/fraud-booklet.pdf>, (15.01.2013)

Fransa’da 1989 yılında sigortacılar tarafından şüpheli hasarları soruşturmak üzere ulusal bir yapı (Agence pour la lutte contre la fraude à l’assurance, ALFA) kurulmuştur. İsveç’te sigorta şirketleri tarafından sigorta suistimallerinin tespiti ile görevli özel birimler kurulmuştur. Birleşik Krallık’ta Sigorta Suistimalleri Bürosu (IFB) organize ve sektör çapındaki sigorta suistimallerinin tespitine ve önlenmesine odaklanmaktadır.

- iv. Birçok ülkede sigortacılar **kanun uygulayıcı kurumlarla işbirliklerini** de arttırmıştır. Bu ülkeler arasında Hırvatistan, Danimarka, Estonya, Almanya, İrlanda, Hollanda, Portekiz, İspanya, İsveç ve Birleşik Krallık bulunmaktadır.

Çeşitli kanun uygulayıcı kurumlardan elde edilen kanıtlar, birçok kurumun olası çalıntı özel veya ticari aracı belirlemek üzere basit görsel kontrollerden habersiz olduğunu göstermektedir. Kanun uygulayıcı personelin eğitime yönelik uluslararası çaba, Europol, Interpol ve ulusal sigorta birlikleri tarafından başlatılmıştır.

- v. Sigortacılar, sigorta suistimallerini ortaya çıkarmak üzere giderek daha fazla **teknoloji** kullanmaktadır.

Söz konusu teknolojik yöntemler arasında tazminat taleplerini desteklemek üzere sunulan dokümanların orijinalliğini tespit etmek üzere kullanılan elektronik aygıtlar ile çeşitli sosyal medya ve diğer internet sitelerinde kamuya açık bilginin kullanımı yer almaktadır.

Örneğin İsveç’te sigorta şirketleri çalınan bir araca ilişkin tazminat talebini desteklemek üzere teslim alınan araç anahtarının çalındığı iddia edilen araca ait olduğunu teyit etmek üzere gelişmiş anahtar okuyucular kullanmaktadır.

- vi. Sigorta suistimalleri hakkında farkındalığın artırılması, suistimallerin nasıl tespit edilebileceğini göstermek ve hilekârlar tarafından kullanılan yeni ve değişen usullere dikkat çekmek üzere **sigorta personeli** ile polisin **eğitimine** geniş yer verilmektedir.

Danimarka Sigorta Birliği (F&P) tarafından üyelerine yönelik olarak sigorta suistimalleri konulu seminerler düzenlenmektedir. Almanya’da ise sigorta suistimallerinin nasıl tespit edileceğini ve önleneceğini öğretmek üzere sigorta eksperlerine yıllık eğitim verilmektedir. Birleşik Krallık’ta IFB ve IFED gibi kurumlar, sigorta suistimali konusunda çalışan personel için özel seminerler organize etmektedir.

- vii. “**Şikayet hatlarının**” kullanımı ise İrlanda, İsveç ve Birleşik Krallık da dâhil olmak üzere birçok ülkede başarılı olmuştur.

Bu ülkelerde halk şüpheli veya bilinen bir sigorta suistimalini rapor etmek üzere bir yardım hattını arayabilmektedir. Yardım hattını arayan kişinin ismi gizli tutularak kişinin sigorta suistimalini rapor etmesi teşvik edilmektedir. Örneğin İrlanda’da bir kişi sigorta şirketinden bir motorlu taşıt sigortası satın almıştır. İlgili kişi teklif formunda daha önce hiçbir cezasının bulunmadığını belirtmiş ancak sigorta şirketi Sigorta Birliği’nin Sigorta Gizli Hattı aracılığı ile bu kişinin birçok cezasının olduğu yönünde isimsiz bir uyarı almıştır. Sigorta şirketinin iç soruşturma takımı ek soruşturma gerçekleştirerek konu polise intikal etmiştir. Bu süreci takiben kişi asılsız beyanat vererek sigorta yaptırmak ve sigortasız araç kullanmaktan suçlu bulunmuş ve hakkında 4 ay tecilli mahkûmiyet kararı verilmiştir.

IV. BÖLÜM

SİGORTA ŞİRKETLERİNİN SUİSTİMALİN ENGELLENMESİ İÇİN ALDIĞI ÖNLEMLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde günümüzde yaşanan ekonomik suç vakaları ile suistimal örnekleri ile bazı sigorta şirketlerinde suistimalin önlenmesine ilişkin aldıkları önlemler üzerine yapılan anket çalışmasının sonuçları yer almaktadır.

4.1. Günümüzde Yaşanan Ekonomik Suç Vakaları

Ekonomik suçlar günümüz iş hayatında önemli bir gerçek olup bu suçlarla etkin mücadele şirketlerin başarısı ve devamlılığı açısından büyük önem taşımaktadır.

2009 yılında yapılan ekonomik suçlar araştırması şirketlerin üçte birinden fazlasının en az bir defa ekonomik suça maruz kaldığını ve bu vakaların dörtte birinden fazlasının 500.000 Amerikan Doları ve üzerinde mali zarara sebep olduğunu ortaya koymuştur.¹³³

Ekonomik suçlar neticesinde yaşanan müşteri ve tedarikçiler nezdinde itibar kaybı, çalışanların motivasyonlarında düşüş, şirket kültüründe zedelenme ve kanun koyucularla bozulan ilişkiler gibi dolaylı etkiler de göz önüne alındığında suistimalin önlenmesi, suistimal vakalarının zamanında tespit edilmesi ve bu vakalara etkin müdahale edilmesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Şirketlerin suistimalden kaynaklanan doğrudan mali kayıplar ve dolaylı zararlar ile ilgili riskler göz önüne alındığında suistimal vakalarının gerçekleşmeden engellenmesinin önemi ortaya çıkmaktadır. İyi tasarlanmış suistimal önleme sistemleri şirketlere önemli maliyet kazanımları sağlamakta ve marka imajı ve şirkete olan güvenin koruyucusu olabilmektedir.

¹³³ PricewaterhouseCoopers, *The Global Economic Crime Survey*, United Kingdom: 2009, s.13.

2009 yılında yapılan bu araştırmada; dünya genelinde şirketlerin yüzde 30'u son bir yılda şirket içinde suistimal ile karşılaştıklarını raporlarken, özellikle orta düzey yönetim kademesinde ekonomik suç oranında ciddi artış yaşandığı belirtilmektedir.¹³⁴

Araştırmaya göre, dünya genelinde küresel ekonomik durgunluktan etkilenen şirketlerin yaklaşık üçte biri geçen bir yıl içinde ekonomik suça maruz kaldıkları ve bu şirketlerin yüzde 43'ü suistimal vakalarının da son bir yılda arttığı belirtilmiştir. Araştırma, katılımcıların yüzde 30'unun söz konusu dönemde ekonomik suçla karşılaştıklarını ortaya koymaktadır.

Ekonomik suça maruz kaldıklarını bildiren katılımcıların yüzde 67'si şirket varlıklarına yönelik hırsızlığı en yaygın ekonomik suç türü olarak gösterirken, bunu katılımcıların yüzde 38'ine göre mali tablo suistimali ve yüzde 27'sine göre ise yolsuzluk ve rüşvet suçlarıdır. Raporlanan diğer suçlar ise fikri mülkiyet hakkı ihlalleri, kara para aklama, vergi suistimali, şirket içinden bilgi sızdırma ve casusluğu kapsamaktadır.

2009 yılı 12 ay içerisinde suistimalden en çok etkilenen sektörler ise yüzde 46 iletişim, yüzde 42 ile eğlence, yüzde 44 ile finansal hizmetler ve yüzde 45 ile **sigorta sektörleri** olduğu belirtilmiştir.

Ekonomik suç faillerinin yüzde 53'ünü suçun işlendiği kuruluşta çalışanlar, yüzde 44'ü ise kurum dışındaki kişiler. Şirket içi suistimal havacılık-uzay, kimya, üretim ve ilaç sektörlerinde en yüksek çıkarken, **şirket dışı suistimal ise en fazla sigorta**, teknoloji, iletişim ve finansal hizmetler sektöründe gerçekleşti belirtilmiştir.

Araştırmada orta düzey müdürler tarafından işlenen ekonomik suçların, 2007 içerisinde yüzde 26 iken, tüm şirket içi suistimal oranı içinde yüzde 42'ye kadar yükseldiği belirtilmiştir. Ekonomik suçun belirlenmesinde, hem şirket içi hem şirket dışı ihbarlar yüzde 27 ile ilk sırayı alırken, bunu yüzde 17 ile iç denetim ve yüzde 14 ile risk yönetim sistemleri takip ettiği belirtilmektedir.

¹³⁴ PricewaterhouseCoopers, *The Global Economic Crime Survey*, a.g.e., s.10.

Sigorta sahtekarlığı, sigorta şirketinin kararını değiştirecek önemli bir gerçeğin gizlenmesi ya da gerçektışı bir beyan yoluyla gerçekleşen bir suç olduğu söylenebilir.¹³⁵ Ayrıca sigorta ilişkisi içerisindeki taraflardan ya da bu ilişkide rol oynayan kişilerden bir veya birkaçına haksız menfaat sağlamaya yönelik her türlü fiil olarak nitelenebilir.¹³⁶ Bu suç birçok ülkede vergi kaçakçılığından sonra en yaygın ekonomik suç olarak da kabul edilmektedir.

Azılı bir suç çetesinden sıradan bir sigortalıya, sigorta aracısından sigorta şirketi çalışanına, tamirciden itfaiye memuruna kadar poliçe ile ilgili işlem yapan her kesimden kişinin dahil olabildiği çok boyutlu ve karmaşık bir suç türü olan sigorta sahtekarlığı, merdiven altı tamirhanelerde de gösterişli yönetim kurulu odalarında da işlenebilmektedir.

Toplam sigorta sahtekârlığı maliyetinin %10'unu teşkil ettiği kabul edilen ağır sigorta sahtekârlığı, birinin bilerek uydurma hasar ya da planlanmış kaza tertip etmesi, aynı hasar için birden fazla kez tazminat başvurusunda bulunması, aracına bilerek zarar vermesi ve benzeri yollara başvurusu yoluyla yapılan profesyonel ve organize sigorta sahtekârlığı türüdür.

Fırsat sahtekârlığı da denen ve toplam sahtekârlık maliyetinin % 80'ini oluşturduğu kabul edilen diğer tür sahtekârlık ise, sıradan insanların meşru bir hasar bedelini bilerek şişirmesi, artırması, düşük prim ödemek ya da teminat alabilmek amacıyla sigortalıya aşamasında bilerek yanlış bilgi vermesi, oluşan kazaya ilişkin gerçek dışı beyanlarda bulunulması gibi yollarla gerçekleştirilmektedir. Kalan %10'luk maliyetin ise amatör nitelikteki basit yolsuzluklardan oluştuğu kabul edilmektedir.

Sigorta sahtekârlığı dışında, suç kapsamında yer alabilecek yaygın yolsuzluk ve dolandırıcılık biçimlerinden bazıları:

- i. Telemarketing sahtekarlık (ücretsiz hediye, tatil kazandınız şeklinde telefon arama veya mesajları)

¹³⁵ *Poliçem Dergisi*, 2009, <http://www.sbm.org.tr/index.php?page=basin&i=39>, (11.04.2011)

¹³⁶ *Sigorta Suistimallerinin Sektöre Etkisi*, <http://www.bestyayincilik.com/Acente/yazidetay.asp?id=2194>, (23.04.2013)

- ii. Kimlik hırsızlığı (kimlik bilgilerinin çalınarak sahte bir kimlik ile dolandırıcılık yapılması)
- iii. Yatırım dolandırıcılığı (yatırım yapılacak diye internet sitesi üzerinden dolandırıcılık yapılması)
- iv. Sağlık dolandırıcılığı (sahte reçeteli ilaçların alınması veya sahte ilaçların alınması)

şeklinde sıralanabilir.¹³⁷

Amerikan Federal Araştırma Kuruluşunca (FBI), sigorta sahtekârlıklarının sağlık sigortaları hariç her yıl 40 milyar Dolara maliyete neden olduğu belirtilmektedir.¹³⁸

Sigortacılık sektöründe oluşmuş veya oluşması muhtemel bazı tipik suistimal vakaları şu şekilde sıralanabilecektir.

4.1.1. Vaka 1 – Sahte Çalışma Geçmişi (False Employment History)

Herhangi bir işyerine yapılan bir iş başvurusu kayda değer yanlışlar içerebilmektedir. Örneğin bir aday 1 yıl yurtdışında kaldıktan sonra İngiltere'ye döndüğünü beyan etmiştir. Ancak hakkında yapılan soruşturma neticesinde ilgili şahsın son 12 aydır bir işte çalıştığı ve bu işten yapmış olduğu suistimal (hırsızlık) nedeniyle atıldığı tespit edilmiştir.¹³⁹

Diğer örneklere bakıldığında sahip olunmayan bir niteliğinde varmış gibi beyan edilmesi, sahte bir çalışma geçmişi sunulması (eski işyerleri ile görev tanımlarını sahte olarak yazmak) veya sahte bir referans/kimliğin kullanımı olabilmektedir.

¹³⁷ <http://www.fbi.gov/scams-safety/fraud/seniors/seniors#cpd>, (19.04.2013)

¹³⁸ *Insurance Fraud*, 2010, http://www.fbi.gov/publications/fraud/insurance_fraud.htm, (13.05.2011)

¹³⁹ IAIS, **a.g.e.**, ss.26-27

4.1.2. Vaka 2 – Hasar Uydurulması (Falsification of Claims)

Bir sigorta şirketi bir personeli tarafından yaklaşık £ 1.5 milyon dolandırılmıştır. Yapılan inceleme sonucunda bu personelin şirkete yapılan tazminat taleplerinin bedellerini yüksek göstererek dosyaladığı ve aradaki farkı da kendi hesabına yatırdığı tespit edilmiştir. Örneğin £ 1.000 bedelli bir hasar dosyasında tazminat talebini £ 1.200 olarak onaylayıp ve formlar üzerinde oynama yaparak £ 200 tutarındaki parayı kendi hesabına aktarmıştır.

Türkiye sigortacılık sektöründe sıklıkla görülen tipik şirket içi suistimal hasar dosyası üzerinde oynama yaparak gerçek hasar tutarından daha fazla ödeme yapması veya hiç olmayan bir hasar dosyası oluşturarak hasar tazmini yapmasıdır.

4.1.3. Vaka 3 – Bilgi Hırsızlığı (Theft of Information)

Sigorta şirketinde çalışan bir personelin kendisine veya başkasında gizli olan müşteri dataları veya diğer gizli kalması gereken bilgileri raporlaması şeklinde olabilmektedir.

Türk sigortacılık mevzuatında bu suistimalin önüne geçmek ve müşteriden alınan bilgilerin gizliliğini sağlamak için Sigortacılık Kanunu'nun 31/A maddesinde "Sır saklama yükümlülüğü"nü ihdas etmiş ve anılan maddede özetle; sigortacılık sektöründe iş görenlerin, sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri sigorta sözleşmesi ile ilgili kişilere ait sırları bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklayamayacakları ve kendilerinin veya başkalarının yararlarına kullanamayacakları belirtilmiştir.¹⁴⁰

4.1.4. Vaka 4 – Sahte Bir Sigorta Programı (A Bogus Insurance Programme)

ABD'de kurulmuş bir sigorta aracı tarafından, ülke genelinde sahte bir sigorta programında 3.8 milyon dolar toplandığı belirlenmiştir. İlgili işlemi yapan aracı

¹⁴⁰ Sigortacılık Kanunu 31/A maddesi.

tutuklanmış ve ABD genelinde sattığı binlerce sahte poliçeye ilişkin 63 kez (63 ayrı suçtan hüküm giymesi anlamında) suçlu bulunmuştur.

4.1.5. Vaka 5 – Terörizme Destek Sigorta Poliçeleri (Insurance Policies to Support Terrorism)

İkisinde öğrenci olan ve aynı zamanda kardeş olan Yasser Abu S. ve Ismail Abu S. 2004 yılında terör örgütünün üyesi olarak örgüte katıldılar. Yasser Irak'ta bir intihar saldırısı planı yapmayı planladığı tespit edilmiştir. Yapılan inceleme sonucunda uluslararası terörizmi desteklemek için hayat sigortası dolandırıcılığı yoluyla bu parayı kazandıkları ortaya çıkmıştır.

Yasser'e örgüt yetkilileri tarafından 800 bin euro tutarında bir hayat sigortası yaptırılıp sonra sahte trafik kazasında Yasser'in öldüğünü gösterip para aldıkları belirlenmiştir. Ayrıca bu parayı da yapacakları intihar saldırısında kaynak olarak kullanacaklarını da belirtmişlerdir.

4.1.6. Vaka 6 – Yanıltma (Miscoding)

Bu vakada bir doktor yapmış olduğu kozmetik amaçlı ameliyatları farklı göstererek faturalandırdığı belirlenmiştir. Yapılan soruşturma sonucunda suçunu kabul etmiş ve aldığı hapis suçu yanı sıra 505,220 \$ tutarın iadesine karar verilmiştir.¹⁴¹

Fransa'da tanınan bir cerrah, seyahat sigortası kapsamında teminat verilmeyen bir rizikonun gerçekleşmesi nedeniyle olayın kayak kazası sonucunda meydana geldiği yönünde yanıltıcı beyanda bulunmuştur. Cerrah, ilk olarak kazanın başka bir kayakçı nedeniyle meydana geldiğini iddia etmiştir. Cerrahın iddiası araştırıldığında ve reddedildiğinde ise hasarın üçüncü bir tarafın karıştığı trafik kazası sonucunda meydana geldiğini iddia ederek abartılı bir sahte tazminat talebinde bulunmuştur. Başvuru yeniden araştırılmış ve reddedilmiştir. Söz konusu kişiye gerçek hasarı için ödeme yapılmamıştır.

¹⁴¹ *West Branch Plastic Surgeon Convicted of Fraud*, <http://www.bcbsm.com/content/microsites/health-care-fraud/en/fraud-files/west-branch-plastic-surgeon-convicted-of-fraud-.html>, (22.03.2013)

4.1.7. Vaka 7 Diğer Örnekler

Birleşik Krallık' ta bir kişi boğularak ölü taklidi yapmıştır. Bu kişinin izine hayat sigortası poliçesinden sağladığı hâsılatla eşi ile birlikte yaşadığı Panama'da ulaşılmıştır. Kişi ve eşi suçlu bulunmuş ve hapis cezasına çarptırılmıştır.¹⁴²

Slovenya'da üç kişi Kanada'ya yapacakları seyahat öncesi farklı sigorta poliçeleri almışlardır. Bu kişiler Kanada'da kaldıkları süre zarfında bir araba kazasında bedeni hasara uğradıklarını öne sürerek sigorta poliçeleri kapsamında tazminat talebinde bulunmuştur. Ancak söz konusu üç kişi bu kaza sonrasında tekrar kaza geçirmiş gibi yeniden tazminat talebinde bulunduğu tespit edilmiştir. Cezai ve hukuki suçlamaların ardından bu kişilere sigorta suistimali soruşturmasındaki tüm masraflar ile sigorta poliçesi bağlamında kendilerine ödenen tazminatın geri ödettirilmesi sağlanmıştır.

4.2. Sigorta Şirketleri Suistimal Önleme Çabaları ve Hasar Denetimleri

Sigorta şirketleri mevcut durumda suistimallerin yoğun olduğu hasar işlemlerinde önlemler alarak bu suistimalleri önlemek için çeşitli aksiyonlar almaktadırlar.

Çeşitli sigorta şirketlerinin yeni döneme ilişkin alacakları aksiyonlar ve planları şirket bazında özetlenmiştir.¹⁴³

4.2.1. Aviva Sigorta A.Ş.

Yapılan çalışmalar kapsamında, iç ve dış kaynaklar kullanılarak saha araştırma ve denetim ekiplerinin kurulduğu, suistimal tespitine yönelik sistemsel kontroller geliştirilecektir. Ayrıca tedarikçilerin bu konuda süreçlerine uyum göstermeleri, hizmet hız ve kalite seviyelerinin mümkün olduğunca en üst seviyeye ulaştırılması hedeflenmektedir.

¹⁴² *News Release-Health Care Fraud*, 2012, <http://www.hhs.gov/news/press/2012pres/02/2012010.html> (22.03.2013)

¹⁴³ *Best Aylık Ulusal Dergi*, "Hasar Suistimalleri", Sayı Nisan 2012, (2012), ss. 45-49.

4.2.2. Allianz Sigorta A.Ş.

Sahte hasarlar ve suistimale mücadele yöntemlerinin sadece hasar ödeme sürecinin bir parçası olmadığı, tüm hasar sürecini kapsayacak şekilde kurgulanmıştır. Özellikle trafik sigortasında suistimal olduğu düşünülen ancak aksinin ispatının mümkün olmadığı çok sayıda olayla karşılaşmakta ve incelenmektedir.

4.2.3. HDI Sigorta A.Ş.

Risk kriterlerinin oluşturulduğu ve 01 Nisan 2012 tarihinden itibaren yürürlüğe alınmıştır. Bu sayede oluşturulan risk kriterlerinde sigortalı moralitesi ve verimliliğinin ön planda tutularak ilk hasar ihbarında risk değerlendirmesinin yapıldığı riskli olan talepler hakkında ise araştırmaya ve değerlendirmeye öncelik verilmektedir.

Ayrıca riskli gruptaki ve suistimale daha önceden karışmış kişi, servis, şahıs ve sürücüler önceden tespit edilerek önlem alınmakta, diğer taraftan zorunlu branşlarda hasar dosyası açıldığında, acentelere ve sigortalılara e-mail veya sms yoluyla kaza hakkında bilgi verilmektedir.

4.2.4. Eureka Sigorta A.Ş.

Proje kapsamında hasar dosyalarının ihbar anında poliçe ve ihbar bilgilerini kullanarak risk düzeyine göre segmente edilmesine yönelik bir altyapı oluşturulmaktadır.

Riskleri segmente eden bu altyapının sadece suistimale yönelik girişimlerin değil, farklı risk düzeyindeki dosyaların ayrıştırılmasına da imkan sağlayacaktır.

4.2.5. Zurich Sigorta A.Ş.

Şüpheli hasarlarla etkin biçimde mücadele etmek amacıyla şirket içerisinde erken uyarı sistemi kurulmuş ve kontrol listeleri oluşturulmuştur.

Bu sayede çok hasar yapmış olan sigortalıların bilgileri kurulan sistemle, ilgili birime otomatik gönderilmekte ve özel araştırma firmaları tarafından olay yeri araştırması yapılmaktadır.

4.2.6. Işık Sigorta A.Ş.

Hasar tespitinde uzman kişilerle çalışma yanında Hasar Denetim ve Hasar Araştırma uygulamaları yer almaktadır. Kara liste uygulamaları ve sahteciliğe yönelik olayların tereddütsüz olarak hukuksal sürece intikal ettirilmektedir.

4.3. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Son yıllarda artan suistimaller sigorta şirketlerinin önlem almasına neden olmaktadır. Sigortacılık sektörü her geçen yıl prim üretimlerini önceki yıllara nazaran artırmakta ancak bu artışa rağmen teknik kar elde etmekte zorlanmaktadır.

Söz konusu bu durum şirketlerin olabilecek suistimalleri engellemesi ve bu riskleri önlemek adına prosedürlerini oluşturması veya ilgili var olan süreçleri gözden geçirmesi zorunluluk hale gelmiştir.

Bu araştırma, sigorta şirketlerinin suistimali önlemeye yönelik aldığı önlemler ile bu önlemler sayesinde sağladığı faydaların ortaya çıkarılması hedeflenmiştir.

4.4. Araştırmanın Kapsamı, Sınırları ve Yöntemi

Araştırma, Türkiye’de faaliyet gösteren 6 sigorta şirketi ile yapılmıştır. Araştırma, söz konusu şirketlerin genel müdürlüklerinde çalışan elemanlarıyla gönüllülük esasına dayalı olarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada sigorta sektörü temel alınarak suistimalin önlenmesine ilişkin olarak oluşturulması gereken önleme prosedürünün önemi ve oluşturulması gerekliliği ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Araştırma SPSS 17 programı kullanılarak

hazırlanmıştır. Araştırmada crosstablarla elde edilen veriler ile frekans dağılımları tablolar şeklinde sunulmuştur.

4.5. Veri Toplama Aracı

Araştırmada verilerin toplanması amacıyla anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Uygulamada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır.

Anket formunun ilk bölümünde araştırmaya katılan kişilerin özelliklerini tespit etmek amacıyla; cinsiyeti, yaşı, öğrenim düzeyi, bulunduğu şirkette ne kadar süredir çalışmakta olduğu ve şirketteki ünvanının ne olduğuna ilişkin sorular yer almaktadır.

Anket formunun ikinci bölümünde ise, suistimalin etkilerini ölçmek amacıyla etkilerin belirlenmesine yönelik üç, suistimalin olduğuna ilişkin göstergeler ile ilgili üç, suistimalin önlenmesine yönelik alınan önlemler ile prosedürlere ilişkin dört ifade kullanılmış, suistimal ile suistimallerin önlenmesine ilişkin alınan önlemlerin öğrenilmesine yönelik olarak sorulmuştur.

Anket çalışanların suistimalin etkilerinin belirlenmesi, suistimalin göstergelerinin tespit edilmesi ve suistimalin önlenmesine yönelik oluşturulacak önlem ve prosedürleri tespit etmeye yönelik 5’li Likert Ölçeğinde sorular sorulmuştur. 5’li Likert ölçeğinde hazırlanmış ifadelerin değerlendirilmesinde en olumlu 5, en olumsuz 1 puan verilerek değerlendirilmiştir.

Ankette yer alan Likert ölçeğinde hazırlanmış ifadelerin güvenilirlik analizi yapılmış ve elde edilen Cronbach- α değerleri Tablo 2’de gösterilmiştir. Güvenilirlik katsayısı olarak adlandırılan bu değerlerin tam güvenilirlik olarak nitelendirilen 1 değerine yakın olması anketin güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır.¹⁴⁴

¹⁴⁴ Ayhan URAL ve İbrahim KILIÇ, **Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi**, 2.bs. İstanbul: Detay Yay. 2006, ss.123-124

Tablo 2. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik Analizi – Derece (A L P H A)
Güvenilirlik Katsayısı
Durum Sayısı = 212 Soru Adedi = 10
Güvenilirlik Derecesi = ,855

4.6. Evren ve Örneklem

2012 yılı verilerine göre sigorta şirketlerinden 6'sı ile anket çalışması yapılmış toplam çalışan sayısı bir başka deyişle evren 1.508 kişi olan bu şirketlerden araştırmanın uygulandığı örneklem, bir başka deyişle anket yapılan çalışan sayısı 212'dir.

4.7. Veri Toplama Yöntemi

Araştırma 2 Mayıs – 29 Mayıs 2013 tarihleri arasında yapılmıştır. Anket uygulaması elektronik posta yoluyla, şirketlere posta yoluyla gönderilerek veya telefonla görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Anketler her bir şirketin yönetici pozisyonundaki kişilere (Müdür/Müdür Yardımcısı, Şef/Yönetici, Yönetmen /Yönetmen Yardımcısı), uzman/uzman yardımcılara (yetkili/asistan) ve diğer çalışanlarına uygulanmıştır.

4.8. Bulgular ve Değerlendirme

Bu bölümde sırasıyla, araştırma kapsamındaki şirket çalışanlarının genel özellikleri ile anket sonuçlarına göre elde edilen bulgular ve değerlendirmeleri yer almaktadır. Anket sonuçları izlenim kolaylığı açısından tablo ve şekiller yardımıyla gösterilmiştir. Tablo 2'ye göre anketle ilgili güvenilirlik analizi yapılmış olup, elde edilen Cronbach- α değeri 0,855'dir.

Cronbach- α katsayısına bağılı olarak ölçeğin güvenilirliği şu şekilde yorumlanır.¹⁴⁵ $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir. $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük, $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek güvenilir ve $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Güvenilirlik katsayısının 0,855 olması yüksek derecede güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır.

4.8.1. Araştırma Kapsamındaki Şirket Çalışanlarının Genel Özellikleri

Araştırma kapsamındaki işletmelerde çalışanların cinsiyetleri, yaşları, buldukları işletmede çalışma süreleri, mezuniyet durumları ve ünvanları tablolar halinde yer almaktadır. Tablo-3'te gösterildiği üzere ankete toplam 212 kişi katılmıştır. Ankete katılanların 94'ü kadın ve 118'i erkektir.

Tablo 3. Ankete Katılanların Cinsiyet Dağılımı

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	Erkek	118	55,7	55,7
	Kadın	94	44,3	100,0
Toplam		212	100,0	

Tablo-4'e göre ankete katılanların 78'i 18-30 yaş arasındadır. 102 kişi 31-40 yaş, 30 kişi 41-50 yaş, 2 kişi 50 yaş ve üzerinde bulunmaktadır. Ankete katılanların %48,1'i 31-40 yaş aralığında bulunup çoğunluğu bu yaş grubu oluşturmaktadır.

¹⁴⁵ Şeref KALAYCI, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara: Asil Yay. 2006, s. 405

Tablo 4. Ankete Katılanların Yaş Aralığı

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	18-30	78	36,8	36,8
	31-40	102	48,1	84,9
	41-50	30	14,2	99,1
	50 ve üstü	2	0,9	100,0
	Toplam	212	100,0	

Tablo-5'e göre ankete katılan 64 kişi bulunduğu şirkette 2 yıldan az, 63 kişi 3 ile 5 yıl, 59 kişi 6 ile 10 yıl, 26 kişi ise 11 yıl ve üzerinde çalışmaktadır. Ankete katılanların çoğunluğu %30,2'lik bir oranla 0-2 yıl arası çalışanlar oluşturmaktadır.

Tablo 5. Ankete Katılanların Bulunduğu Şirkette Çalışma Süresi

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	0-2 yıl	64	30,2	30,2
	3-5 yıl	63	29,7	59,9
	6-10 yıl	59	27,8	87,7
	11 yıl ve üstü	26	12,3	100,0
	Toplam	212	100,0	

Tablo-6'ya göre ankete katılan 40 kişi lisansüstü, 131 kişi lisans, 31 kişi ön lisans, 10 kişi ise lise mezunudur. Ankete katılanlar çoğunlukla üniversite (Lisans) mezunudur.

Tablo 6. Ankete Katılanların Mezuniyet Durumu

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	Lisansüstü	40	18,9	18,9
	Lisans	133	62,7	81,6
	Önlisans	29	13,7	95,3
	Lise ve Altı	10	4,7	100,0
	Toplam	212	100,0	

Tablo-7'e göre ankete katılan 32 kişi bulunduğu şirkette müdür veya müdür üstü ünvanını taşıırken, 56 kişi yönetmen veya müdür yardımcısı, 100 kişi uzman/uzman yardımcısı veya yetkili ve 24 kişi ise diğer seçeneğini işaretlemiştir.

Tablo 7. Ankete Katılanların Bulunduğu Şirketteki Ünvanları

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	Müdür ve üstü	32	15,1	15,1
	Yönetmen / Md. Yrd.	56	26,4	41,5
	Uzman / Uzman Yrd./Yetkili	100	47,2	88,7
	Diğer	24	11,3	100,0
Toplam		212	100,0	

4.8.2. Araştırma Kapsamındaki Şirketlerde Suistimalin Etkilerinin Önemi

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde suistimalin olası etkileri ile bu etkilerin finansal veya şirketin itibarını ne ölçüde zedelediği ölçülmüştür.

Tablo-8'e göre "Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve araçlardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler." ifadesine kesinlikle katılmayan veya katılmayan olmamıştır. 9 kişi %4,2 oranla "kısmen katılıyorum" şeklinde cevap vermiştir. 93 kişi %43,9'luk bir payla "katılıyorum" ifadesini, 110 kişi ise %51,9'luk bir oranla ile "kesinlikle katılıyorum" seçeneğini işaretlemiştir. % 95,8'lik bir oranla ankete katılanların tamamına yakını "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" olarak işaretlediği dolayısıyla araştırma yapılan şirketlerde olabilecek her türlü suistimal şirketi etkilemektedir.

Tablo 8. “Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve araçlardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.” ifadesinin frekansı

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	Kesinlikle katılıyorum	110	51,9	51,9
	Katılıyorum	93	43,9	95,8
	Kısmen katılıyorum	9	4,2	100,0
	Katılmıyorum	-	-	-
	Kesinlikle katılmıyorum	-	-	-
Toplam		212	100,0	

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde “şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve araçlardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.” ifadesinin cinsiyet, yaş aralığı, mezuniyet durumu, tecrübe ve ünvan bazında frekansları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo-9’a göre ankete katılanların tamamına yakını “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyenlerin %54,7’si erkek, %45,3’ü kadın olmuştur.

Tablo 9. “Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve araçlardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı

		Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Cinsiyet	Erkek	3	52	59	114
	Kadın	6	41	51	98
Toplam		9	93	110	212

Tablo-10’a göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 73 kişi (%35,97) 18-30 yaş aralığı, 98 kişi (%48,28) 31-40 yaş aralığı, 30 kişi (%14,78) 41-50 yaş aralığı ve 2 kişi (%0,97) ise 50 ve üstü yaş aralığındadır.

Tablo 10. “Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve araçlardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı

		Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Yaş Aralığı	18-30	5	35	38	78
	31-40	4	47	51	102
	41-50	-	10	20	30
	50 ve üstü	-	1	1	2
Toplam		9	93	110	212

Tablo-11’e göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 59 kişi (%29,07) 0-2 yıl, 61 kişi (%30,05) 3-5 yıl, 58 kişi (%28,57) 6-10 yıl ve 25 kişi (%12,31) ise 11 yıl ve üstü tecrübe sahibidir.

Tablo 11. “Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve araçlardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı

		Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Tecrübe	0-2 Yıl	5	26	33	64
	3-5 Yıl	2	28	33	63
	6-10 Yıl	1	30	28	59
	11 Yıl ve Üstü	1	9	16	26
Toplam		9	93	110	212

Tablo-12’ye göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 39 kişi (%19,21) lisansüstü, 130 kişi (%64,04) lisans, 26 kişi (%12,81) önlisans ve 8 kişi (%3,94) ise lise ve altı eğitim durumlarını işaretlemişlerdir. “Kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” işaretleyen katılımcıların büyük çoğunluğu lisans seviyede mezun olduğu görülmektedir.

Tablo 12. “Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve araçlardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı

		Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Mezuniyet	Lisansüstü	1	20	19	40
	Lisans	3	52	78	133
	Önlisans	3	20	6	29
	Lise ve Altı	2	1	7	10
Toplam		9	93	110	212

Tablo-13’e göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 96 kişi (%47,29) Uzman/Uzman Yrd./Yetkili düzeyinde anket yapılan şirketlerde çalışmaktadır.

Tablo 13. “Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve araçlardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı

		Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Ünvan	Müdür ve Üstü	-	10	22	32
	Yönetmen/ Müd.Yrd.	1	24	31	56
	Uzman/Uzm Yrd./Yetkili	4	52	44	100
	Diğer	4	7	13	24
Toplam		9	93	110	212

Tablo-14’te “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesine 3 kişi, toplamda %1,4’lük bir oranla katılmazken, “kesinlikle katılmıyorum” şeklinde cevap veren olmamıştır. Aynı ifadeye 22 kişi %10,4’lük bir payla kısmen katılırken, 98 kişi %46,2’lik bir oranla ile “katılıyorum” seçeneğini işaretlemiş olup, 89 kişi, toplamda %42’lik bir oranla “kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. % 88,2’lik bir oranla bu ifadenin “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretlendiği ve buna bağlı olarak yapılan suistimalin şirketlerin finansal varlıklarını olumsuz etkilediği ortaya çıkmaktadır.

Tablo 14. “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesinin frekansı

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	Kesinlikle katılıyorum	89	42,0	42,0
	Katılıyorum	98	46,2	88,2
	Kısmen katılıyorum	22	10,4	98,6
	Katılmıyorum	3	1,4	100,0
	Kesinlikle katılmıyorum	-	-	-
	Toplam	212	100,0	

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesinin cinsiyet, yaş aralığı, mezuniyet durumu, tecrübe ve ünvan bazında frekansları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo-15’e göre “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen katılımcıların %54,01’i erkek, %45,99’u kadın olmuştur. “Katılmıyorum” işaretleyen 3 katılımcının 2’si kadın ve 1’si erkektir.

Tablo 15. “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Cinsiyet	Erkek	1	12	47	54	114
	Kadın	2	10	51	35	98
Toplam		3	22	98	89	212

Tablo-16’ya göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 93 kişi 31-40 yaş aralığında olup, bu yaş grubunda ankete katılanların %91,18’ni oluşturmaktadır. Ankette yer alan soruya “Katılmıyorum” şeklinde işaretleyen 3 katılımcının 2’si 31-40 yaş ve 1’i de 18-30 yaş aralığındadır.

Tablo 16. “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Yaş Aralığı	18-30	1	13	35	29	78
	31-40	2	7	52	41	102
	41-50	-	2	10	18	30
	50 ve üstü	-	-	1	1	2
Toplam		3	22	98	89	212

Tablo-17’ye göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 50 kişi (%26,74) 0-2 yıl, 58 kişi (%31,02) 3-5 yıl, 55 kişi (%29,41) 6-10 yıl ve 24 kişi (%12,83) ise 11 yıl ve üstü tecrübe sahibidir. “Katılmıyorum” şeklinde işaretleyen 3 katılımcının 2’si 0-2 yıl ve 1’i de 3-5 yıl tecrübeye sahiptir.

Tablo 17. “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Tecrübe	0-2 Yıl	2	12	24	26	64
	3-5 Yıl	1	4	31	27	63
	6-10 Yıl	-	4	33	22	59
	11 Yıl ve Üstü	-	2	10	14	26
Toplam		3	22	98	89	212

Tablo-18’e göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 36 kişi (%19,25) lisansüstü, 120 kişi (%64,17) lisans, 24 kişi (%12,83) önlisans ve 7 kişi (%3,75) ise lise ve altı eğitim durumlarını işaretlemişlerdir. “Kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” işaretleyen katılımcıların büyük çoğunluğu lisans seviyede mezun olduğu görülmektedir.

Tablo 18. “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Mezuniyet	Lisansüstü	-	4	20	16	40
	Lisans	2	11	57	63	133
	Önlisans	1	4	18	6	29
	Lise ve Altı	-	3	3	4	10
Toplam		3	22	98	89	212

Tablo-19’a göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 86 kişi Uzman/Uzman Yrd./Yetkili düzeyinde anket yapılan şirketlerde çalışmaktadır. “Katılmıyorum” şeklinde işaretleyen 3 katılımcının 2’si Uzman/Uzman Yrd./Yetkili düzeyinde diğer 1 kişi ise diğer seçeneğini işaretlemiştir.

Tablo 19. “Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Ünvan	Müdür ve Üstü	-	1	13	18	32
	Yönetmen/Müd.Yrd.	-	3	29	24	56
	Uzman/Uzm Yrd./Yetkili	2	12	46	40	100
	Diğer	1	6	10	7	24
Toplam		3	22	98	89	212

Tablo-20’deki “Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler.” ifadesine 1 kişi, toplamda %0,5’lik bir oranla kesinlikle katılmazken, 7 kişi %3,3’lük bir oranla “katılmıyorum” şeklinde cevap vermiştir. Aynı ifadeye 37 kişi %17,5’lik bir payla kısmen katılırken, 90 kişi %42,4’lük bir oranla ile “katılıyorum” seçeneğini işaretlemiş olup, 77 kişi %36,3’lük bir oranla “kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. % 78,7’lik bir oranla bu ifadenin “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretlendiği göz önünde bulundurulursa gerçekleşen bir suistimalin şirketin hem sektör hem de müşteri bazında itibarını zedelediği ortaya çıkmaktadır.

Tablo 20. “Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler.” ifadesinin frekansı

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	Kesinlikle katılıyorum	77	36,3	36,3
	Katılıyorum	90	42,4	78,7
	Kısmen katılıyorum	37	17,5	96,2
	Katılmıyorum	7	3,3	99,5
	Kesinlikle katılmıyorum	1	0,5	100,0
Toplam		212	100,0	

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde “Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler.” ifadesinin cinsiyet, yaş aralığı, mezuniyet durumu, tecrübe ve ünvan bazında frekanslar aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir. Tablo-21’e göre ankete katılanların tamamına yakını “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyenlerin %56,9’u erkek, %43,1’i kadın olmuştur. “Kesinlikle Katılmıyorum” işaretleyen 1 katılımcı erkek, “Katılmıyorum” işaretleyen 7 kişiden 2’si erkek ve 5’i kadın olmuştur.

Tablo 21. “Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Cinsiyet	Erkek	1	2	16	51	44	114
	Kadın	-	5	21	39	33	98
Toplam		1	7	37	90	77	212

Tablo-22’ye göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 81 kişi 31-40 yaş aralığındadır. Ankette yer alan soruya “Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde işaretleyen 1 katılımcı 31-40 yaş aralığındadır.

Tablo 22. “Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Yaş Aralığı	18-30	-	3	18	32	25	78
	31-40	1	3	17	46	35	102
	41-50	-	1	2	11	16	30
	50 ve üstü	-	-	-	1	1	2
Toplam		1	7	37	90	77	212

Tablo-23'e göre ankete katılanların "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" seçeneğini en çok işaretleyen 52 kişi (%31,14) 3-5 yıl tecrübeye sahiptir. "Kesinlikle Katılmıyorum" şeklinde işaretleyen 1 katılımcı 3-5 yıl, "Katılmıyorum" şeklinde cevap veren 7 katılımcıdan 3'ü 0-2 yıl, 2'si 3-5 yıl ve 2'si de 6-10 yıl tecrübeye sahiptir.

Tablo 23. "Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler." ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Tecrübe	0-2 Yıl	-	3	17	23	21	64
	3-5 Yıl	1	2	8	28	24	63
	6-10 Yıl	-	2	8	30	19	59
	11 Yıl ve Üstü	-	-	4	9	13	26
Toplam		1	7	37	90	77	212

Tablo-24'e göre ankete katılanların "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" olarak işaretleyen 33 kişi (%19,76) lisansüstü, 106 kişi (%63,47) lisans, 22 kişi (%13,17) önlisans ve 6 kişi (%3,6) ise lise ve altı eğitim durumlarını işaretlemişlerdir. "Kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" işaretleyen katılımcıların büyük çoğunluğu lisans seviyede mezun olduğu görülmektedir.

Tablo 24. "Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler." ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Mezuniyet	Lisans üstü	-	1	6	23	10	40
	Lisans	1	5	21	47	59	133
	Ön lisans	-	1	6	18	4	29
	Lise ve Altı	-	-	4	2	4	10
Toplam		1	7	37	90	77	212

Tablo-25'e göre ankete katılanların "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" olarak işaretleyen 76 kişi Uzman/Uzman Yrd./Yetkili düzeyinde anket yapılan şirketlerde çalışmaktadır. "Kesinlikle Katılmıyorum" şeklinde işaretleyen katılımcının Yönetmen/Müd.Yrd. pozisyonunda çalışmaktadır.

Tablo 25. "Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler." ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Ünvan	Müdür ve Üstü	-	2	2	11	17	32
	Yönetmen/ Müd.Yrd.	1	3	4	29	19	56
	Uzm./Uzm Yrd./Yetkili	-	1	23	43	33	100
	Diğer	-	1	8	7	8	24
Toplam		1	7	37	90	77	212

4.8.3. Araştırma Kapsamındaki Sigorta Şirketleri Suistimalin Olduğuna İlişkin Göstergelerin Önemi

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde suistimalin olduğuna ilişkin göstergelerin önemi ve bu göstergelere karşı farkındalık belirlenmiştir.

Tablo-26'daki ifadeye 11 kişi %5,2'lik bir oranla "katılmıyorum" şeklinde cevap vermiş kesinlikle katılmıyorum seçeneğini işaretleyen olmamıştır. Aynı ifadeye 49 kişi %23,1'lik bir payla kısmen katılırken, 84 kişi %39,6'lık bir oranla ile "katılıyorum" seçeneğini işaretlemiştir. 68 kişi ise toplamda %32,1'lik bir oranla "kesinlikle katılıyorum" cevabı vermiştir. % 71,7'lik bir oranla bu ifadenin "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" olarak işaretlendiği göz önünde bulundurulursa uygulama yapılan şirketlerde sorulan bu ifadeyle tüm personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginliklerinin suistimal olabileceğini işaret edeceğini ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 26. “Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin frekansı

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	Kesinlikle katılıyorum	68	32,1	32,1
	Katılıyorum	84	39,6	71,7
	Kısmen katılıyorum	49	23,1	94,8
	Katılmıyorum	11	5,2	100,0
	Kesinlikle katılmıyorum	-	-	-
Toplam		212	100,0	

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde “Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin cinsiyet, yaş aralığı, mezuniyet durumu, tecrübe ve ünvan bazında frekansları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo-27’ye göre “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen katılımcıların %57,2’si erkek, %42,8’u kadın olmuştur. “Katılmıyorum” işaretleyen 11 katılımcının 7’si kadın ve 4’ü erkektir.

Tablo 27. “Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Cinsiyet	Erkek	4	23	45	42	114
	Kadın	7	26	39	26	98
Toplam		11	49	84	68	212

Tablo-28'e göre ankete katılanların "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" olarak işaretleyen 77 kişi 31-40 yaş, 46 kişi 18-30 yaş, 14 kişi 41-50 yaş ve 1 kişi de 50 ve üstü yaş aralığındadır. Ankette yer alan soruya "Katılmıyorum" şeklinde işaretleyen 11 katılımcının 5'i 18-30 yaş ve 6'sı da 31-40 yaş aralığındadır.

Tablo 28. "Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işaretler." ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Yaş Aralığı	18-30	5	27	25	21	78
	31-40	6	19	45	32	102
	41-50	-	3	13	14	30
	50 ve üstü	-	-	1	1	2
Toplam		11	49	84	68	212

Tablo-29'a göre ankete katılanların "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" olarak işaretleyenlerden 35 kişi 0-2 yıl, 48 kişi 3-5 yıl, 45 kişi 6-10 yıl ve 24 kişi de 11 yıl ve üstü tecrübe sahibidir. "Katılmıyorum" şeklinde cevap veren 11 katılımcının 6'sı 0-2 yıl, 3'ü 3-5 yıl ve diğer 2 katılımcının 1'i 6-10 yıl diğeri ise 11 yıl ve üstü tecrübeye sahiptir.

Tablo 29. "Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işaretler." ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Tecrübe	0-2 Yıl	6	23	16	19	64
	3-5 Yıl	3	12	24	24	63
	6-10 Yıl	1	13	26	19	59
	11 Yıl ve Üstü	1	1	18	6	26
Toplam		11	49	84	68	212

Tablo-30'a göre ankete katılanların "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" olarak işaretleyen 93 kişi lisans eğitim durumunu işaretlemişlerdir. "Kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" işaretleyen katılımcıların büyük çoğunluğu lisans seviyede mezun olduğu görülmektedir.

Tablo 30. "Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işaretler." ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Mezuniyet	Lisansüstü	2	8	18	12	40
	Lisans	5	35	46	47	133
	Önlisans	3	3	16	7	29
	Lise ve Altı	1	3	4	2	10
Toplam		11	49	84	68	212

Tablo-31'e göre ankete katılanların "kesinlikle katılıyorum", "katılıyorum" ve "kısmen katılıyorum" olarak işaretleyen 96 kişi Uzman/Uzman Yrd./Yetkili düzeyinde anket yapılan şirketlerde çalışmaktadır. "Katılmıyorum" şeklinde işaretleyen 11 katılımcının 4'ü Uzman/Uzman Yrd./Yetkili, 1'er kişi olmak üzere Müdür ve Üstü ile Yönetmen/Müd. Yrd. ve 5 kişi de diğer seçeneğini işaretlemiştir.

Tablo 31. "Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işaretler." ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Ünvan	Müdür ve Üstü	1	1	13	17	32
	Yönetmen/ Müd.Yrd.	1	6	29	20	56
	Uzman/Uzm Yrd./Yetkili	4	36	35	25	100
	Diğer	5	6	7	6	24
Toplam		11	49	84	68	212

Tablo-32’de “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesine 1 kişi, toplamda %0,5’lik bir oranla kesinlikle katılmazken, 15 kişi %7’lik bir oranla “katılmıyorum” şeklinde cevap vermiştir. 44 kişi %20,8’lik bir payla kısmen katılırken, 81 kişi %38,2’lik bir oranla ile “katılıyorum” seçeneğini işaretlemiş olup, 71 kişi ise %33,5’lik bir oranla “kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. %71,7’lik bir oranla bu ifadenin “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretlendiği ve buna bağlı sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda davranışlarında normal olmayan hareketler sergilemesi suistimal olabileceğine işaret edeceğini ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 32. “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin frekansı

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	Kesinlikle katılıyorum	71	33,5	33,5
	Katılıyorum	81	38,2	71,7
	Kısmen katılıyorum	44	20,8	92,5
	Katılmıyorum	15	7	99,5
	Kesinlikle katılmıyorum	1	0,5	100,0
Toplam		212	100,0	

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin cinsiyet, yaş aralığı, mezuniyet durumu, tecrübe ve ünvan bazında frekansları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo-33’e göre “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 152 kişi ankete katılanların %71,7’sini oluşturmaktadır. Bu katılımcıların %57,9’u erkek, %42,1’i ise kadındır. “Katılıyorum” ifadesini işaretleyen 15 kişinin 8’i erkek,

7'si kadın ayrıca “Kesinlikle Katılmıyorum” ifadesini işaretleyen 1 katılımcı ise erkektir.

Tablo 33. “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Cinsiyet	Erkek	1	8	17	43	45	114
	Kadın	0	7	27	38	26	98
Toplam		1	15	44	81	71	212

Tablo-34'e göre ankete katılanların “kısmen katılıyorum”, “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 72 kişi 18-30 yaş, 93 kişi 31-40 yaş, 29 kişi 41-50 yaş ve 2 kişi 50 ve üstü yaş aralığındadır. Ankette yer alan soruya “Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde işaretleyen 1 katılımcı 31-40 yaş aralığındadır.

Tablo 34. “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Yaş Aralığı	18-30	-	6	19	29	24	78
	31-40	1	8	20	42	31	102
	41-50	-	1	5	9	15	30
	50 ve üstü	-	-	-	1	1	2
Toplam		1	15	44	81	71	212

Tablo-35'e göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” seçeneğini işaretleyen 47 kişi (%30,92) 3-5 yıl tecrübeye sahiptir. “Kesinlikle

Katılmıyorum” şeklinde işaretleyen 1 katılımcı 3-5 yıl, “Katılmıyorum” şeklinde cevap veren 15 katılımcıdan 6’sı 0-2 yıl, 4’ü 3-5 yıl ve 5’i 6-10 yıl tecrübeye sahiptir.

Tablo 35. “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Tecrübe	0-2 Yıl	-	6	12	26	20	64
	3-5 Yıl	1	4	11	19	28	63
	6-10 Yıl	-	5	15	24	15	59
	11 Yıl ve Üstü	-	-	6	12	8	26
Toplam		1	15	44	81	71	212

Tablo-36’ya göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 31 kişi (%20,39) lisansüstü, 95 kişi (%62,5) lisans, 22 kişi (%14,51) önlisans ve 4 kişi (%2,6) ise lise ve altı eğitim durumlarını işaretlemişlerdir. “Kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” işaretleyen katılımcıların büyük çoğunluğu lisans seviyede mezun olduğu görülmektedir.

Tablo 36. “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işaretler.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Mezuniyet	Lisans üstü	-	2	7	17	14	40
	Lisans	-	10	28	48	47	133
	Ön lisans	1	-	6	15	7	29
	Lise ve Altı	-	3	3	1	3	10
Toplam		1	15	44	81	71	212

Tablo-37’ye göre ankete katılanların “kısmen katılıyorum, “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 196 kişi Uzman/Uzman Yrd./Yetkili düzeyinde çalışmaktadır. “Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde işaretleyen katılımcı da Uzman/Uzman Yrd./Yetkili pozisyonunda çalışmaktadır.

Tablo 37. “Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Ünvan	Müdür ve Üstü	-	1	6	10	15	32
	Yönetmen/Müd.Yrd.	-	3	8	23	22	56
	Uzm./Uzm Yrd./Yetkili	1	7	24	39	29	100
	Diğer	-	4	6	9	5	24
Toplam		1	15	44	81	71	212

Tablo-38’de “Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemden kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık unvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesine 1 kişi %0,5’lik bir oranla “katılmıyorum” şeklinde cevap vermiştir. 41 kişi %19,3’lük bir payla kısmen katılırken, 96 kişi %45,3’lük bir oranla ile “katılıyorum” seçeneğini işaretlemiş olup, 72 kişi %34’lük bir oranla “kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. % 79,3’lük bir oranla “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretlendiği dolayısıyla acentelerin bu şekilde davranışlarının suistimal olabileceğine işaret edeceğini ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 38. “Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemde kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık unvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin frekansı

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	Kesinlikle katılıyorum	72	34	34
	Katılıyorum	96	45,3	79,3
	Kısmen katılıyorum	41	19,3	98,6
	Katılmıyorum	3	1,4	100,0
	Kesinlikle katılmıyorum	-	-	
Toplam		212	100,0	

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde “Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemde kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık unvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin cinsiyet, yaş aralığı, mezuniyet durumu, tecrübe ve ünvan bazında frekansları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo-39’a göre “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen katılımcıların %56,5’i erkek, %43,5’u kadın olmuştur. “Katılmıyorum” işaretleyen 3 katılımcıdan 2’si erkek ve 1’i kadındır.

Tablo 39. “Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemde kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık unvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Cinsiyet	Erkek	2	17	56	39	114
	Kadın	1	24	40	33	98
Toplam		3	41	96	72	212

Tablo-40'a göre ankete katılanların "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" olarak işaretleyen 84 kişi 31-40 yaş, 57 kişi 18-30 yaş, 25 kişi 41-50 yaş ve 2 kişi de 50 ve üstü yaş aralığındadır. Ankette yer alan soruya "Katılmıyorum" şeklinde işaretleyen 11 katılımcının 5'i 18-30 yaş ve 6'sı da 31-40 yaş aralığındadır.

Tablo 40. "Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemden kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık unvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işaretler." ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Yaş Aralığı	18-30	1	20	30	27	78
	31-40	1	17	55	29	102
	41-50	1	4	10	15	30
	50 ve üstü	-	-	1	1	2
Toplam		3	41	96	72	212

Tablo-41'e göre ankete katılanların "Katılmıyorum" şeklinde cevap veren 11 katılımcıdan 2'si 0-2 yıl, 1'i de 3-5 yıl tecrübeye sahiptir.

Tablo 41. "Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemden kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık unvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işaretler." ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Tecrübe	0-2 Yıl	2	12	28	22	64
	3-5 Yıl	1	11	22	29	63
	6-10 Yıl	-	13	34	12	59
	11 Yıl ve Üstü	-	5	12	9	26
Toplam		3	41	96	72	212

Tablo-42’ye göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 104 kişi lisans eğitim durumunu işaretlemişlerdir. “Kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” işaretleyen katılımcıların büyük çoğunluğunun lisans seviyede mezun olduğu görülmektedir.

Tablo 42. “Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemden kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık unvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Mezuniyet	Lisansüstü	2	5	24	9	40
	Lisans	1	28	50	54	133
	Önlisans	-	3	19	7	29
	Lise ve Altı	-	5	3	2	10
Toplam		3	41	96	72	212

Tablo-43’e göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum”, “katılıyorum” ve “kısmen katılıyorum” olarak işaretleyen 100 kişi Uzman/Uzman Yrd./Yetkili düzeyinde çalışmaktadır.

Tablo 43. “Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemden kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık unvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işarettir.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Ünvan	Müdür ve Üstü	1	4	13	14	32
	Yönetmen/ Müd. Yrd.	1	5	28	22	56
	Uzman/Uzm Yrd./Yetkili	-	25	45	30	100
	Diğer	1	7	10	6	24
Toplam		3	41	96	72	212

4.8.4. Araştırma Kapsamındaki Sigorta Şirketleri Suistimalin Önlenmesi Prosedürünün Önemi

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde suistimalin önlenmesine ilişkin prosedürün oluşturulması ve ne gibi önlemlerin alınması gerektiği belirlenmiştir.

Tablo-44'te “Şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır.” ifadesine 1 kişi %0,5’lik bir oranla “katılmıyorum” şeklinde cevap vermiş kesinlikle katılmıyorum seçeneği işaretlenmemiştir. 1 kişi %0,5’luk bir payla kısmen katılırken, 55 kişi %25,9’luk bir oranla ile “katılıyorum” seçeneğini işaretlemiş olup, 155 kişi, toplamda %73,1’lik bir oranla “kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Katılanların yaklaşık tamamına yakın % 99’luk bir oranla bu ifadenin “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretlendiği ve buna bağlı şirket içinden veya dışarıdan gelecek suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürünün oluşturulması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Tablo 44. “Şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır.” ifadesinin frekansı

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	Kesinlikle katılıyorum	155	73,1	73,1
	Katılıyorum	55	25,9	99,0
	Kısmen katılıyorum	1	0,5	99,5
	Katılmıyorum	1	0,5	100,0
	Kesinlikle katılmıyorum	-	-	
	Toplam	212	100,0	

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde “Şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır.” ifadesinin cinsiyet, yaş aralığı, mezuniyet durumu, tecrübe ve ünvan bazında frekansları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo-45'e göre "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" olarak işaretleyen katılımcıların %53,3'i erkek, %46,7'u kadın olmuştur. "Katılmıyorum" ve "Kısmen katılıyorum" işaretleyen 2 katılımcı erkektir.

Tablo 45. "Şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır." ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Cinsiyet	Erkek	1	1	24	88	114
	Kadın	-	-	31	67	98
Toplam		1	1	55	155	212

Tablo-46'ya göre ankete katılanların "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" olarak işaretleyen 102 kişi 31-40 yaş, 76 kişi 18-30 yaş, 30 kişi 41-50 yaş ve 2 kişi de 50 ve üstü yaş aralığındadır. Ankette yer alan soruya "Katılmıyorum" şeklinde işaretleyen 1 katılımcı 18-30 ve "Kısmen katılıyorum" şeklinde işaretleyen katılımcı da 18-30 yaş aralığındadır.

Tablo 46. "Şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır." ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Yaş Aralığı	18-30	1	1	25	51	78
	31-40	-	-	24	78	102
	41-50	-	-	5	25	30
	50 ve üstü	-	-	1	1	2
Toplam		1	1	55	155	212

Tablo-47’ye göre ankete katılanların “Katılmıyorum” şeklinde cevap veren 1 katılımcı 0-2 yıl, “Kısmen Katılıyorum” şeklinde cevap veren katılımcı ise 3-5 yıl tecrübeye sahiptir.

Tablo 47. “Şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Tecrübe	0-2 Yıl	1	-	20	43	64
	3-5 Yıl	-	1	19	43	63
	6-10 Yıl	-	-	10	49	59
	11 Yıl ve Üstü	-	-	6	20	26
Toplam		1	1	55	155	212

Tablo-48’e göre ankete katılanların “Katılmıyorum” şeklinde cevap veren 1 katılımcı Lise ve Altı, “Kısmen Katılıyorum” şeklinde cevap veren katılımcı ise lisansüstü seviyede eğitimi işaretlemiştir.

Tablo 48. “Şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Mezuniyet	Lisansüstü	-	1	9	30	40
	Lisans	-	-	31	102	133
	Önlisans	-	-	11	18	29
	Lise ve Altı	1	-	4	5	10
Toplam		1	1	55	155	212

Tablo-49'a göre ankete katılanların "kesinlikle katılıyorum", "katılıyorum" ve "kısmen katılıyorum" olarak işaretleyen 100 kişi Uzman/Uzman Yrd./Yetkili düzeyinde, 56 kişi ise Yönetmen/ Müd. Yrd. düzeyinde çalışmaktadır. "Katılmıyorum" şeklinde cevap veren 1 katılımcı diğer, "Kısmen Katılıyorum" şeklinde cevap veren katılımcı ise Uzman/Uzman Yrd./Yetkili düzeyinde çalışmakta olduğunu belirtmiştir.

Tablo 49. "Şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır." ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Ünvan	Müdür ve Üstü	-	-	5	27	32
	Yönetmen/ Müd. Yrd.	-	-	9	47	56
	Uzman/Uzm Yrd./Yetkili	-	1	29	70	100
	Diğer	1	-	12	11	24
Toplam		1	1	55	155	212

Tablo-50'de "Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir." ifadesine "Kesinlikle Katılmıyorum" seçeneğini işaretleyen olmamış 1 kişi %0,5'lik bir oranla "katılmıyorum" şeklinde cevap vermiştir. Aynı ifadeye 1 kişi %0,5'lik bir payla kısmen katılırken, 52 kişi %24,5'lik bir oranla ile "katılıyorum" seçeneğini işaretlemiş olup, 158 kişi toplamda %74,5'lik bir oranla "kesinlikle katılıyorum" cevabı vermiştir. % 99'luk bir oranla bu ifadenin "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" olarak işaretlendiği ve buna bağlı olarak uygulama yapılan şirketlerin suistimalin önlenmesi adına suistimal önleme prosedürünün yanı sıra şirket içerisinde iç kontrol ortamının geliştirilmesi ve iç denetim mekanizmasının etkin hale getirilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Tablo 50. “Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir.” ifadesinin frekansı

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	Kesinlikle katılıyorum	158	74,5	74,5
	Katılıyorum	52	24,5	99,0
	Kısmen katılıyorum	1	0,5	99,5
	Katılmıyorum	1	0,5	100,0
	Kesinlikle katılmıyorum	-	-	
Toplam		212	100,0	

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde “Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir.” ifadesinin cinsiyet, yaş aralığı, mezuniyet durumu, tecrübe ve ünvan bazında frekansları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo-51’e göre “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen katılımcıların %54,3’ü erkek, %45,7’u kadın olmuştur. “Katılmıyorum” ve “Kısmen katılıyorum” işaretleyen 2 katılımcı da kadındır.

Tablo 51. “Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Cinsiyet	Erkek	-	-	26	88	114
	Kadın	1	1	26	70	98
Toplam		1	1	52	158	212

Tablo-52’ye göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 101 kişi 31-40 yaş, 77 kişi 18-30 yaş, 30 kişi 41-50 yaş ve 2 kişi de 50 ve üstü yaş aralığındadır. Ankette yer alan soruya “Katılmıyorum” şeklinde

işaretleyen 1 katılımcı 31-40 ve “Kısmen katılıyorum” şeklinde işaretleyen katılımcı da 18-30 yaş aralığındadır.

Tablo 52. “Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Yaş Aralığı	18-30	-	1	24	53	78
	31-40	1	-	25	76	102
	41-50	-	-	3	27	30
	50 ve üstü	-	-	-	2	2
Toplam		1	1	52	158	212

Tablo-53’e göre ankete katılanların “Katılmıyorum” şeklinde cevap veren 1 katılımcı 6-10 yıl, “Kısmen Katılıyorum” şeklinde cevap veren katılımcı ise 0-2 yıl tecrübeye sahiptir.

Tablo 53. “Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Tecrübe	0-2 Yıl	-	1	19	44	64
	3-5 Yıl	-	-	15	48	63
	6-10 Yıl	1	-	14	44	59
	11 Yıl ve Üstü	-	-	4	22	26
Toplam		1	1	52	158	212

Tablo-54'e göre ankete katılanların "Katılmıyorum" şeklinde cevap veren 1 katılımcı Lise ve Altı, "Kısmen Katılıyorum" şeklinde cevap veren katılımcı ise Önlisans seviyede eğitimi işaretlemiştir.

Tablo 54. "Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir." ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Mezuniyet	Lisansüstü	-	-	9	31	40
	Lisans	-	-	29	104	133
	Önlisans	-	1	13	15	29
	Lise ve Altı	1	-	1	8	10
Toplam		1	1	52	158	212

Tablo-55'e göre ankete katılanların Müdür ve üstü unvan seviyesinde çalışanların tümü "Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde cevaplamıştır. "Katılmıyorum" ve "Kısmen Katılıyorum" şeklinde cevap veren 2 katılımcı da Diğer düzeyinde çalışmakta olduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 55. "Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir." ifadesinin katılımcı unvan durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Ünvan	Müdür ve Üstü	-	-	-	32	32
	Yönetmen/ Müd. Yrd.	-	-	10	46	56
	Uzman/Uzm Yrd./Yetkili	-	-	34	66	100
	Diğer	1	1	8	14	24
Toplam		1	1	52	158	212

Tablo-56'daki ifadeye 1 kişi, toplamda %0,5'lik bir oranla kesinlikle katılmazken, 3 kişi %1,4'lük bir oranla “katılmıyorum” şeklinde cevap vermiştir. 24 kişi %11,3'lük bir payla kısmen katılırken, 72 kişi %34'lük bir oranla ile “katılıyorum” seçeneğini işaretlemiş olup, 112 kişi %52,8'lik bir oranla “kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. % 86,8'lik bir oranla bu ifadenin “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretlendiği, %11,3'lük kesimin de kısmen katıldığı göz önünde bulundurulursa şirketlerde suistimalin erken tespitine yönelik bir ihbar hattının kurulması ve bilgi akışının sağlanması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Tablo 56. “Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır.” ifadesinin frekansı

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	Kesinlikle katılıyorum	112	52,8	52,8
	Katılıyorum	72	34,0	86,8
	Kısmen katılıyorum	24	11,3	98,1
	Katılmıyorum	3	1,4	99,5
	Kesinlikle katılmıyorum	1	0,5	100,0
Toplam		212	100,0	

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde “Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır.” ifadesinin cinsiyet, yaş aralığı, mezuniyet durumu, tecrübe ve ünvan bazında frekansları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo-57'ye göre “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 184 kişi ankete katılanların %86,8'ni oluşturmaktadır. Bu katılımcıların %54,4'ü erkek, %45,6'sı ise kadındır. “Kesinlikle Katılmıyorum” ifadesini işaretleyen 1 katılımcı erkek, “Katılmıyorum” ifadesini işaretleyen 3 katılımcıdan 2'si erkek 1'i ise kadındır.

Tablo 57. “Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Cinsiyet	Erkek	1	2	11	39	61	114
	Kadın	0	1	13	33	51	98
Toplam		1	3	24	72	112	212

Tablo-58’e göre ankete katılanların “kısmen katılıyorum”, “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 76 kişi 18-30 yaş, 100 kişi 31-40 yaş, 30 kişi 41-50 yaş ve 2 kişi 50 ve üstü yaş aralığındadır. Ankette yer alan soruya “Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde işaretleyen 1 katılımcı 31-40 yaş aralığındadır.

Tablo 58. “Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Yaş Aralığı	18-30	1	1	11	27	38	78
	31-40	-	2	10	38	52	102
	41-50	-	-	3	6	21	30
	50 ve üstü	-	-	-	1	1	2
Toplam		1	3	24	72	112	212

Tablo-59’a göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” seçeneğini işaretleyen 52 kişi 0-2 yıl, 55 kişi de 3-5 yıl tecrübeye sahip olduklarını işaretlemişlerdir. “Kesinlikle Katılmıyorum” seçeneğini işaretleyen 1 katılımcı 3-5 yıl, “Katılmıyorum” şeklinde cevap veren 3 katılımcıdan 1’i 0-2 yıl, 2’si ise 6-10 yıl tecrübeye sahiptir.

Tablo 59. “Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Tecrübe	0-2 Yıl	-	1	11	21	31	64
	3-5 Yıl	1	-	7	19	36	63
	6-10 Yıl	-	2	5	20	32	59
	11 Yıl ve Üstü	-	-	1	12	13	26
Toplam		1	3	24	72	112	212

Tablo-60’a göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 31 kişi lisansüstü, 116 kişi lisans, 28 kişi önlisans ve 11 kişi ise lise ve altı eğitim durumlarını işaretlemişlerdir. “Kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” işaretleyen katılımcıların büyük çoğunluğu lisans seviyede mezun olduğu görülmektedir.

Tablo 60. “Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Mezuniyet	Lisans üstü	-	-	9	10	21	40
	Lisans	1	2	14	42	74	133
	Ön lisans	-	1	-	18	10	29
	Lise ve Altı	-	-	1	2	7	10
Toplam		1	3	24	72	112	212

Tablo-61'e göre ankete katılanlardan "Kesinlikle Katılmıyorum" şeklinde işaretleyen katılımcı Uzman/Uzman Yrd./Yetkili, "Katılmıyorum" seçeneğini işaretleyen 2 katılımcıdan 1'i Diğer, 2'si ise Uzman/Uzman Yrd./Yetkili pozisyonunda, çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 61. "Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır." ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Ünvan	Müdür ve Üstü	-	-	1	10	21	32
	Yönetmen/ Müd.Yrd.	-	-	4	20	32	56
	Uzm./Uzm Yrd./Yetkili	1	2	16	30	51	100
	Diğer	-	1	3	12	8	24
Toplam		1	3	24	72	112	212

Tablo-62'deki "Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır." ifadesine 1 kişi, toplamda %0,5'lik bir oranla "katılmıyorum" şeklinde cevap vermiştir. Aynı ifadeye 12 kişi %5,6'lık bir payla kısmen katılırken, 85 kişi %40,1 oranla ile "katılıyorum" seçeneğini işaretlemiş olup, 114 kişi, toplamda %53,8'lik bir oranla "kesinlikle katılıyorum" cevabı vermiştir. % 93,9'luk bir oranla bu ifadenin "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" olarak işaretlendiği, göz önünde bulundurulursa uygulama yapılan şirketlerde diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla bilgi paylaşımını sağlayacak bir ağ oluşturulması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Tablo 62. "Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır." ifadesinin frekansı

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değer	Kesinlikle katılıyorum	114	53,8	53,8
	Katılıyorum	85	40,1	93,9
	Kısmen katılıyorum	12	5,6	99,5
	Katılmıyorum	1	0,5	100,0
	Kesinlikle katılmıyorum	-	-	
Toplam		212	100,0	

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde “Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır.” ifadesinin cinsiyet, yaş aralığı, mezuniyet durumu, tecrübe ve ünvan bazında frekansları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo-63’ya göre “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen katılımcıların %54,8’i erkek, %45,2’si kadındır. “Katılmıyorum” seçeneğini işaretleyen 1 katılımcı erkek ve “Kısmen katılıyorum” işaretleyen 12 katılımcıdan 7’si kadın 5’i ise erkektir.

Tablo 63. “Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı cinsiyetine göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Cinsiyet	Erkek	-	5	47	62	114
	Kadın	1	7	38	52	98
Toplam		1	12	85	114	212

Tablo-64’a göre ankete katılanların “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak işaretleyen 97 kişi 31-40 yaş, 72 kişi 18-30 yaş, 28 kişi 41-50 yaş ve 2 kişi de 50 ve üstü yaş aralığındadır. Ankette yer alan soruya “Katılmıyorum” şeklinde işaretleyen

1 katılımcı 31-40 ve “Kısmen katılıyorum” şeklinde işaretleyen 12 katılımcıdan 6’sı 18-30, 4’ü 31-40, 2’si de 41-50 yaş aralığında olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 64. “Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı yaş aralığına göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Yaş Aralığı	18-30	-	6	34	38	78
	31-40	1	4	43	54	102
	41-50	-	2	7	21	30
	50 ve üstü	-	-	1	1	2
Toplam		1	12	85	114	212

Tablo-65’e göre ankete katılanların “Katılmıyorum” şeklinde cevap veren 1 katılımcı 6-10 yıl, “Kısmen Katılıyorum” şeklinde cevap veren 12 katılımcıdan 4’ü 0-2, 4’ü 3-5 yıl ve diğer 4’ü 6-10 yıl tecrübeye sahip olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 65. “Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı tecrübe durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Tecrübe	0-2 Yıl	-	4	31	29	64
	3-5 Yıl	-	4	20	39	63
	6-10 Yıl	1	4	26	28	59
	11 Yıl ve Üstü	-	-	8	18	26
Toplam		1	12	85	114	212

Tablo-66'ya göre ankete katılanların “Katılmıyorum” şeklinde cevap veren 1 katılımcı Lise ve Altı, “Kısmen Katılıyorum” şeklinde cevap veren 12 katılımcıdan 1'i Lisansüstü, 6'sı Lisans, 4'ü Önlisans ve 1'i Lise ve Altı seviyede eğitimi işaretlemiştir.

Tablo 66. “Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı mezuniyet durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Mezuniyet	Lisansüstü	-	1	24	15	40
	Lisans	-	6	45	82	133
	Önlisans	-	4	12	13	29
	Lise ve Altı	1	1	4	4	10
Toplam		1	12	85	114	212

Tablo-67'ye göre ankete katılanlardan “Katılmıyorum” seçeneğini işaretleyen 1 katılımcı Diğer düzeyinde çalışmakta olduğunu belirtmiştir.

Tablo 67. “Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır.” ifadesinin katılımcı ünvan durumuna göre frekansı

		Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Ünvan	Müdür ve Üstü	-	1	10	21	32
	Yönetmen/ Müd. Yrd.	-	3	23	30	56
	Uzman/Uzm Yrd./Yetkili	-	8	40	52	100
	Diğer	1	-	12	11	24
Toplam		1	12	85	114	212

SONUÇ

Sigorta suistimallerinin tespiti ve azaltılması sigortacılar için bir önceliktir. Dolayısıyla hem sigortalıların yüksek prim ödememesi hem de şirketin faaliyetlerinden karlı çıkması için yapılan veya yapılacak suistimalleri önlemek sigorta şirketlerinin önemli bir hedefidir.

Sigorta şirketleri başvuru veya hasar sürecinde her çeşit suistimalin tespiti ve önlenmesine ilişkin sistemlerini ve denetimlerini kuvvetlendirmek ve sigorta suistimallerinin sigortacılara olan maliyetini, zararlı etkilerini asgariye indirmelidirler. Yani ana prensibi “iyi niyet” olan sigortacılıkta, sahtekârlığın işin doğasından kaynaklandığını düşünmenin, çözümü sahtekârlık maliyetinin tüm sigortalılar arasında eşit paylaşılmasından ibaret kabul etmek çok etkin olmayacaktır.

Sigorta suistimallerinin boyutu ülkeler arasında farklılık göstermekle beraber tespit edilen ve edilmeyen suistimallerin yapılan araştırmalarda tüm hasar ödemelerinin % 10’una kadarı kadar olduğu tahmin edilmektedir. Dolayısıyla her şirketin kendi bünyesinde alacağı suistimalle mücadele prosedürlerini tesis ettirmesi ve sigorta şirketinin karşı karşıya olduğu bu suistimal riskleri ile bu risklerin önlenmesine ilişkin önleme usul ve esaslarının oluşturulması gerekmektedir.

Anket çalışması yapılan altı sigorta şirketinden alınan yanıtlara göre şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve araçlardan gelebilecek her türlü suistimalin şirketi etkileyeceği ve bu suistimale ilişkin maliyetin finansal varlıkları etkileyeceği belirtilmiştir. Diğer taraftan şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulması gerektiği vurgulanmıştır. Aynı zamanda önleme prosedürünün oluşturulmasının yanında şirket içerisindeki iç kontrol ortamının geliştirilmesi ve iç denetimin etkin hale getirilmesi ankete katılan çalışanlar tarafından belirtilmiştir.

Araştırma yapılan sigorta şirketlerinde sigorta şirketlerinin çoğu dar kapsamlı sahtekârlıklarla mücadele prosedürlerini yeterli görmeyen veya konuyu yok saymanın ve benzeri yaklaşımların sorunun çözümüne katkı sağlamayabileceği bu nedenle

gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağının oluşturulması gerekmektedir.

Bu nedenle sigorta sahtekârlığının sigorta sektörüne ve tüm sigortalılara getirdiği ağır bedellerin en aza indirilmesinin verilecek bütünleşik, sürekli, aktif bir ortak mücadele ile mümkün olabilecektir.

Ayrıca sigorta suistimallerinin tanımlanmasına yönelik Avrupa ülkeleri arasında alınan önlemlerin farklılaştığı göz önüne alındığında sigorta şirketleri arasında ve devletin de desteği ile tespit edilemeyen suistimallere ilişkin ortak bir sistem geliştirilmesi önem arz etmektedir.

Dolayısıyla aşağıdaki çözüm önerileri suistimalle mücadelede bu sürecin daha etkin ve verimli olmasını sağlayacaktır.

- Kamunun bu konudaki farkındalığının artırılarak sigorta sahtekârlığı suçuna karşı gösterilen müsamahanın ortadan kaldırılması amacıyla ulusal kapsamlı bilgilendirme kampanyalarının düzenlenmesi.
- Ortak bir sigorta sahtekârlıkları mücadele ve ihbar merkezi kurulması.
- Oluşturulacak merkezi bir veri tabanı ile şüpheli sigorta sahtekârlıklarına ilişkin bilgilerin sigorta şirketleri, güvenlik güçleri ve diğer finansal kuruluşlar arasındaki paylaşımının mümkün hale getirilmesi.
- Merkezi veri tabanındaki veri madenciliği uygulamaları ile sahtekârlık konusu olabilecek şablonların ortaya çıkarılarak elde edilen bilgilerin sistematik paylaşımının sağlanması.
- Sigorta sahtekârlıklarına ilişkin yasal yaptırımların etkinliğinin artırılması amacıyla gerekli yasal düzenlemelerin yapılmasını sağlamak için girişimlerde bulunulması.

EKLER

EK-1 Sigorta Şirketleri Suistimalin Önlenmesi Prosedürünün Önemi Anketi

SİGORTA ŞİRKETLERİ SUİSTİMALİN ÖNLENMESİ PROSEDÜRÜNÜN ÖNEMİ ANKETİ						
Sayın Katılımcı, Bu anket, "Sigorta Şirketlerinde Karşılaşılabilecek Suistimal Risklerinin Kontrol Edilebilmesi İçin Suistimal Önleme Prosedürünün Oluşturulması" adlı Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü'nde Doç. Dr. Ayşe Gül BÖLÜKBAŞI danışmanlığında yürütülen yüksek lisans tez çalışması için bilgi toplama aracı olarak hazırlanmıştır. Vereceğiniz cevaplar, bilimsel bir çalışmada kullanılacağından isim belirtmenize gerek olmayıp, elde edilen bilgiler kesinlikle araştırmanın dışında kullanılmayacaktır. Katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, saygılarımızı sunarız. Mehmet Şakir ERES						
Cinsiyet (X işareti koyarak belirtiniz.)	ERKEK		KADIN			
Yaş	18-30	31-40	41-50	50 ve üstü		
Çalıştığınız şirkette şu andaki tecrübe yılınız	0-2 yıl	3-5 yıl	6-10 yıl	11 yıl ve üstü		
Mezuniyet durumunuz	Lisansüstü	Lisans	Önlisans	Lise ve Altı		
Şirketteki ünvanınız	Müdür ve üstü	Yönetmen / Md Yrd.	Uzman / Uzman Yrd./Yetkili	Diğer		
Lütfen aşağıda belirtilen verilere katılma derecenizi; "Kesinlikle Katılıyorum, Katılıyorum, Kısmen Katılıyorum, Katılmıyorum, Kesinlikle Katılmıyorum" seçeneklerinden en uygun olanının altına (X) işareti koyarak belirtiniz.		KESİNLİKLE KATILYORUM	KATILYORUM	KİSMEN KATILYORUM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
1.	Şirket içi, sigortalı/sigorta ettiren ile hasar suistimalleri ve araçlardan gelebilecek her türlü suistimal şirketi etkiler.					
2.	Gerçekleşen herhangi bir suistimalin maliyeti şirketin finansal varlıklarını etkiler					
3.	Gerçekleşen bir suistimal şirketin sektör ve müşteri bazında itibarını zedeler.					

4.	Personel ve yöneticilerin iş yaptıkları firmalarla çok yakın ilişkiler içinde olması veya açıklanamayan zenginlikleri suistimalin olabileceğine işarettir.					
5.	Sigortalı/sigorta ettirenin hasar olması durumunda agresif davranması ve işbirliği içinde olmaması veya çabuk, hızlı nakit ödeme yapılmasını istemesi suistimalin olabileceğine işarettir.					
6.	Acente/brokerin komisyonun ödenmesini hemen talep etmesi veya işlemde kısa süre sonra avans istemesi veya çok sık unvan/adres değiştirmesi suistimalin olabileceğine işarettir.					
7.	Şirket içinden veya dışarıdan gelecek (hasar suistimalleri gibi) suistimalin önlenmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır.					
8.	Suistimalin önlenmesi için suistimal prosedürünün yanı sıra şirket içerisindeki iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir.					
9.	Suistimalin erken tespit edilmesini sağlayacak bir ihbar hattının (whistle blowing) kurularak oradan bilgi akışı sağlanmalıdır.					
10.	Gerçekleşen suistimallerin sektörde olan diğer şirketler ile kamu ve ilgili kurumlarla paylaşımını sağlayacak bir bilgi ağı oluşturulmalıdır.					

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

AKATLI, Cengiz. **Yangına Karşı Sigorta ve Yangın Reasüransı**. İstanbul: Bilgi Yay. 1985.

ALFORD C. Fred. **Whistleblowers: Broken Lives and Organizational Power**. Ithaca NY USA: Cornell University Press. 2001.

American Institute of Certified Public Accountants. **Excerpted From Statement on Auditing Standarts No: 99-Considerations of Fraud in a Financial Statement Audit**. New York: Free Press. 2002.

American Institute of Certified Public Accountants. **Management Override of Internal Controls**. New York: Free Press. 2005.

Association of Certified Fraud Examiners (ACFE). **Insurance Fraud Handbook**, USA: Association of Certified Fraud Examiners, Inc. 2009.

BEKRİ, Nedim: **Türk Ceza Kanununda Zimmet Suçu**. Ankara: Adalet Yayınevi. 2007.

BENLİGİRAY, Serap. **Büro Yönetimi**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları. 2005.

BERK, Niyazi. **Bankacılıkta Pazara Yönelik Kredi Yönetimi**. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım. 2001.

BERK, Niyazi. **Sigorta Şirketlerinde Mali Yeterlilik Ve Risk Yönetimi Türkiye’de ve AB’de Yeni Düzenlemeler Solvency-II Projesi**. İstanbul: TSRSB. 2005.

BOLAK, Mehmet. **Risk ve Yönetimi**. İstanbul: Birsen Yayınevi. 2004.

BÖLÜKBAŞI, Ayşegül ve Baturalp PAMUKÇU. **Sigortacılıkta Risk Yönetimi**. İstanbul: Türkmen Kitabevi. 2008.

BRANCH, Ben. **Investments: Principles and Practices**, 2.nd Edition. Chicago: Longman Publishing. 1989.

BUDAK, Gönül ve Gülay BUDAK. **İşletme Yönetimi**. 5.Basım. İzmir: Barış Yayınları Fakülteler Kitabevi. 2004.

CHAPMAN, Robert J. **Simple Tools and Techniques for Enterprise Risk Management**. New Jersey: John Wiley&Sons. 2008.

COLLINS, Micheal. **Introduction to Insurance**. 4 th Edition. New York: Witherby & Co. Ltd. 1990.

D.GOLDMANN, Peter. **Anti-Fraud Risk And Control Workbook**. New Jersey USA: John Wiley&Sons,Inc. 2009.

DAVIDSON, Jeffrey P. and Charles W. DEAN. **Cash Traps: Small Business Secrets for Reducing Costs and Improving Cash Flow**. New Jersey: John Wiley. 1992.

DELOACH, James W. **Enterprise-wide Risk Management Strategies for Linking Risk and Opportunity**. United Kingdom: Arthur Andersen. 2000.

DUMAN, Şebnem. **Sigorta Tekniği**. Eskişehir: Anadolu Üniv. AÖF Yayınları. 2001.

EKDEMİR, İbrahim. **Açıklamalı İctihatlı Türk Ceza Kanunu**. Ankara: Sözkese Matbaacılık. 2005.

FLAHERTY, M.Therese. **Global Operations Management**. New York: Mc-Graw Hill, Inc.1996.

GERALD, E. Corrigan. **The Practice of Risk Management**. NewJersey USA: SBC Warbung Dillion Read Goldman Sachs & Co. 1998 .

HILLSON, David. **The Risk Management: A guided Tour**. United Kingdom: Business Information, 2006.

HOFFMAN, Douglas G. **Managing Operational Risk 20 Firmwide Best Practice Strategies**. New York: John Wiley&Sons. 2002.

International Association Of Insurance Supervisors. **Guidance Paper On Preventing, Detecting And Remediying Fraud In Insurance**. 2006.

JHANGIANI, Arjan K. **Group Mediated Risk Taking and Cautious Behavior**. Honolulu: Hawaii Üniversitesi. 1971.

KALAYCI, Şeref. **SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**. Ankara: Asil Yay. 2006.

MCNAMEE, David. **Business Risk Assessment**. USA: Institute of Internal Auditors. 1998.

Monetary Authority of Singapore. **Insurance Business-Insurance Fraud Risk**. Singapore: Free Press. 2007.

NOMER, Cahit ve Hüseyin YUNAK. **Reasürans**. İstanbul: Milli Reasürans Yayınları. 1998.

PEKİNER, Kamuran. **Sigorta İşletmeciliğinin Prensipleri**. 3.Baskı, Form Matbaası. 1981.

PRITCHARD, Carl L. **Risk Management**. Arlington: International Press. 1997.

PUNTER, Alan. **Risk Financing and Management**. United Kingdom London: Institute of Financial Services. 2007.

SERGİCİ, Erdoğan. **Sigorta ve Pazarlama – Makaleler**. İstanbul: Can Matbaa. 2001.

SERGİCİ, Erdoğan. **Tehlikeli Gidiş**. İstanbul: Can Matbaa. 1997.

SINGLETON, Tommie W. and Aaron J.SINGLETON, G.Jack BOLOGNA, Robert J.LINDQUIST, **Fraud Auditing And Forensic Accounting**. Third Edition, NewJersey USA: John Wiley&Sons,Inc. 2006.

ŞİMŞEK, Muhittin. **Toplam Kalite Yönetiminde Başarının Anahtarı İnsan Faktörü.** İstanbul: Bab-1 Ali Kültür Yay.2002

T.BİEGELMAN, Martin and Joel T.BARTOW. **Executive Roadmap to Fraud Prevention and Internal Control.** NewJersey USA: John Wiley&Sons,Inc. 2006.

T.WELLS, Joseph. **Occupational Fraud and Abuse.** United Kingdom: Obsidian Publishing. 1997.

T.WELLS, Joseph. **Principles of Fraud Examination.** NewJersey USA: John Wiley&Sons,Inc. 2008.

UZTUĞ, Ferruh ve Diğerleri. **Kurumsal İletişim,** Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları. 2012.

W.VONA, Leonard. **Fraud Risk Assesment.** NewJersey USA: John Wiley&Sons,Inc. 2008.

WILLIAMS, C.Arthur. JR and Richard M. HEINS, **Risk Management and Insure.** 4th Edition. New York : McGraw -Hill Book Company. 1981.

WILLIAMS, C.Arthur. JR and Richard M. HEINS. **Risk Management and Insurance.** 2th Edition. New York: McGraw Hill Book Company. 1979.

URAL, Ayhan ve İbrahim KILIÇ. **Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi.** 2.bs. İstanbul: Detay Yay. 2006.

YÜCESOY, Cevat. **Sigorta İşletmesi ve Muhasebesi.** Birinci Baskı. İstanbul: Çağlayan Kitabevi. 1996.

MAKALELER/DERGİLER

AKYEL, Recai. Türkiye’de İç Kontrol Kavramı, Unsurları ve Etkinliğinin Değerlendirilmesi. **Yönetim ve Ekonomi,** Sayı 1 Cilt 17. 2010.

BABUŞÇU, Şenol. Basel II Düzenlemeleri Çerçevesinde Bankalarda Risk Yönetimi, İstanbul, **Akademi Consulting and Training**. 2005.

BULUTLU, Sema. Risk'e Çok Boyutlu Yaklaşım. **Genç Sigortacılar Derneği Bülteni**. Sayı 53. 2001.

BÜTE, Mustafa. Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki. **Atatürk Üniversitesi İİB Dergisi**. Sayı 1 Cilt 25. 2011.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), **Minimum Requirements for Risk Management in Insurance Undertakings**, (Englist Text) Circular, May 2009.

ÇİPİL, Mahir. Türk Sigortacılık Sektörünün Pazarlama Karması. İstanbul. **Hazine Dergisi**. 2003.

DEMİRBAŞ, Mahmut. İç Kontrol ve İç Denetim Faaliyetlerinin Kapsamında Meydana Gelen Değişimler. **İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**. Sayı 7. 2005.

EMERSON, Robert W. Insurance Claims Fraud Problems And Remedies. **Miami L. Rev.** Sayı 46,1992

GÜNGÖR, M. Güven. Günümüz Sigortacılığında Risk Yönetiminin Yeri ve Önemi. **Birlik'ten**. Sayı 34. İstanbul. 2003.

KAAN, H. Aksel. Riske Maruz Değerin Özellikleri. **Active Finans**. İstanbul. 2004.

KÖROĞLU Çağrı, İşletmelerdeki İç Kontrol Sisteminin Etkinliği ve Dış Denetimdeki Önemi, **Mevzuat Dergisi**, Sayı 103. 2006.

KÖYLÜOĞLU, H. Uğur. Risk Yönetimi ! Zaman geçirmeden Neden? Nasıl? **Active Finans**. 2004.

KÜÇÜKÖZMEN, C. Coşkun. Sistemik Risk. Finansal İstikrar ve Volatilité. **Ekonomik Çözüm Dergisi**. Sayı:929. 2012

Araştırma. **Best Aylık Ulusal Dergi**. Nisan 2012

Araştırma. **Polisem Dergisi** sayı: 18. Aralık 2009

TEZLER

KAVCI, Savaş. “Banka Dışı Kişilerce Yapılan Bankalara Yönelik Hileler”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009).

MADAKBAŞ Elif, “Rasyonalizm Bağlamında Ekonomi-Siyaset İlişkilerine Habermasçı Bir Bakış” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011).

SAYGIN, Tuğdem. “Stratejik Maliyet Yaklaşımlarından Kaizen Maliyetleme ve Hedef Maliyetlemenin Uygulanabilirliği ve Bir Uygulama” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008).

YOLCU, Halil. “Risk Yönetimi Açısından Türk Sigorta Sektörünün Avrupa Birliği’ne Uyum Yeteneği” (Yayınlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, 2005).

İNTERNET VE DİĞER KAYNAKLAR

Amerikan Sertifikalı Kamu Muhasebecileri Enstitüsü (AICPA) 99 Nolu Denetim Standartı

AVCIOĞLU, Şule. İç Sistemler; İç Denetim, **TSRSB Eğitim Notları**, 1. Yarıyıl 2009.

BÖLÜKBAŞI, Ayşegül. Bankacılık Sigortacılık Yüksek Okulu **Aktüerya Bölümü Ders Notları**

Committee of Sponsoring Organizations (COSO), “Enterprise Risk Management - Integrated Framework”, (çevrimiçi) www.coso.org/guidance.htm, (13.05.2011)

<http://www.bcbsm.com/content/microsites/health-care-fraud/en/fraud-files/west-branch-plastic-surgeon-convicted-of-fraud-.html> (22.03.2013)

<http://www.bestyayincilik.com/Acente/yazidetay.asp?id=2194>, (23.04.2013)

<http://www.doi.nebraska.gov/fraud/hints.pdf>, (13.02.2013)

<http://www.dunya.com/sigortada-suistimal-agir-cezalik-125342h.htm>, (23.04.2013)

http://www.fbi.gov/publications/fraud/insurance_fraud.htm (13.05.2011)

<http://www.fbi.gov/scams-safety/fraud/seniors/seniors#cpd> (19.04.2013)

<http://www.fraudeducation.com/uploads/PDF/theDefinitionofInsuranceFraudRedFlags.pdf>, (13.02.2013)

<http://www.hhs.gov/news/press/2012pres/02/2012010.html> (22.03.2013)

<http://www.insuranceeurope.eu/uploads/Modules/Publications/fraud-booklet.pdf>
(15.01.2013)

<http://www.pwc.com/tr/tr/publications/crime-survey> (15.06.2012)

<http://www.sbm.org.tr/index.php?page=basin&i=39> (11.01.2012)

<http://www.sigortacigazetesi.com.tr/arastirma/115-arastirma/4713-2012-sektore-karsili-sorunuyla-damgasiivurdu.html>, (23.04.2013)

<http://www.tsrbsb.org.tr/sayfa/sigortacilik-kanunu> (23.04.2013)

[http://www.tsrbsb.org.tr/Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik](http://www.tsrbsb.org.tr/Sigorta_Sozlesmelerinde_Bilgilendirmeye_Iliskin_Yonetmelik)
(01.12.2011)

[http://www.tsrbsb.org.tr/Sigorta ve Reasürans İle Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik](http://www.tsrbsb.org.tr/Sigorta_ve_Reasurans_ile_Emeklilik_Sirketlerinin_İc_Sistemlerine_Iliskin_Yonetmelik) (23.04.2013)

https://dosya.sakarya.edu.tr/Dokumanlar/2013/019/98732341_tky_h05.pdf,
(23.04.2013)

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standartı

KPMG Türkiye Suistimal Önleme ve İnceleme Bölümü, **Yöneticilerin Bakış Açısı ile Türkiye’de Suistimal: Riskler, Etkiler ve Alınması Gereken Dersler**, İstanbul: 2009.

PricewaterhouseCoopers, **The Global Economic Crime Survey**, United Kingdom: 2009.

PwC. Şirketlerde İç Kontrol ve İç Denetim Fonksiyonu. **PricewaterhouseCoopers Eğitim Notu**. 2006.

www.hazine.gov.tr

www.icdenetim.sanayi.gov.tr/uygunluk-denetimi-mali-de-04102012162.pdf,
(23.04.2013)