

İŞLETMELERDE SUİSTİMAL FARKINDALIĞI: SİGORTA SEKTÖRÜNE YÖNELİK BİR İNCELEME*

Makale Bilgileri

Geliş Tarihi : 13.10.2022
Kabul Tarihi : 25.01.2023
Türü : Araştırma Makalesi
DOI Numarası : 10.55322/mbakis.1188828

Dr. Öğr. Üye. N. Gözde BİRCAN**
Prof. Dr. Aslı TÜREL***

Bibliyografik Bilgiler

Bircan, N., G. & Türel, A. (2023). “İşletmelerde Suistimal Farkındalığı: Sigorta Sektörüne Yönelik Bir İnceleme” *Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi* (Yıl: 2023, Sayı : 69, Sayfa : 117-134)
<https://doi.org/10.55322/mbakis.1188828>

ÖZ

Günümüzde suistimal, küresel anlamda işletmelerin karşı karşıya kaldığı ve işletmelerin sürekliliğini tehdit eden en yaygın problemlerden biridir. İşletmelerin sürekliliklerini sağlayabilmeleri ve faaliyetlerine devam edebilmeleri için suistimal ile mücadele konusu kritik önem taşımaktadır. İşletmelerde suistimal farkındalığının sağlanması ve korunması ise suistimal ile mücadele konusunun en önemli yapı taşlarından birini oluşturmaktadır. Bunun sebebi, işletmelerde gerçekleştirilecek potansiyel suistimallere karşı mücadele sürecinin, öncelikle o işletmede suistimal farkındalığının geliştirilmesi ile başlamasıdır. Çalışmamızda suistimal farkındalığının suistimal ile mücadele sürecindeki öneminden hareketle, sigorta sektöründe suistimal farkındalığı konusu Türkiye Sigorta Birliği'nin 2021 yılı Prim Üretim Sıralamalı raporunun sonuçlarına göre seçilen ilk on sigorta işletmesinin faaliyet raporları üzerinde yapılan içerik analizi yöntemiyle incelenerek değerlendirilmiştir.

* Bu çalışma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Muhasebe Bilim Dalı'nda Prof. Dr. Aslı Türel danışmanlığında N. Gözde Bircan tarafından hazırlanan “Suistimal Denetimi ve Sigorta Şirketlerinde Görülen Suistimal Vak'alarına Yönelik Bir Araştırma” adlı doktora tezinden türetilmiştir.

** Haliç Üniversitesi, İşletme Fakültesi, gozdebircan@halic.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-0217-6339

*** İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, gunduzay@istanbul.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-2658-4636

Anahtar Kelimeler: Suistimal, Suistimal Farkındalığı, Sigorta Sektörü.

Jel Sınıflandırması: M-42.

AWARENESS OF CORRUPTION AND ABUSE IN ORGANIZATIONS: A RESEARCH ON THE INSURANCE INDUSTRY

ABSTRACT

In today's World, corruption and abuse has been one of the most common problems faced by organizations globally and threatening the sustainability of organizations. A matter of fighting against corruption has great importance for organizations to ensure their sustainability and continue their operations. Ensuring and preserving the awareness of corruption is one of the most important elements of the issue of fighting against corruption matters. The reason for this is that the starting point of the process of fighting against potential corruption that may occur in organizations is to develop the awareness of corruption in that organization, primarily. In our study, based on the importance of the awareness of corruption in the process of fighting against corruption, the issue of the awareness of corruption in the insurance industry has been considered by the content analysis method made in the annual reports of top ten insurance companies according to the premium production report issued by Association of the Insurance Companies of Turkey in 2021.

Keywords: Corruption, Abuse, Awareness Of Corruption and Abuse, The Insurance Industry.

Jel Classification: M-42.

1. GİRİŞ

Suistimal, tüm işletmeleri ve ekonomileri olumsuz olarak etkileyen küresel bir sorundur. Bu sorunun çözümünde uluslararası ve ulusal ölçekte alınabilecek önlemler işletmelerdeki suistimal riskini tamamen ortadan kaldırmamakla birlikte suistimal olaylarının önlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. İşletmelerde suistimal olaylarının önlenmesi veya suistimal sebebiyle oluşabilecek zararların azaltılabilmesi için suistimal ile mücadele sürecinin etkin bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir. Bu noktada suistimal farkındalığının sağlanması, suistimal ile mücadele sürecinin dolayısıyla suistimal denetiminin en önemli yapı taşlarından birini oluşturmaktadır. İşletmelerde suistimal olaylarının denetim mekanizması ile kontrol altına alınabilmesi için öncelikle ülkeler, işletmeler ve çalışanlar bazında suistimal algısının geliştirilmesi ve bu konuda farkındalık sağlanması gerekmektedir. Nitekim 15-21 Kasım haftasının tüm dünyada “*Uluslararası Suistimal Farkındalık Haftası*” olarak kutlanması bu önceliğin en somut göstergelerinden biridir. Benzer şekilde Türkiye’de faaliyet gösteren tüm üye şirketlere iş etiği politikaları oluşturma ve uygulama konusunda rehberlik etmeyi misyon edinen Türkiye Etik ve İtibar Derneği (TEİD) de suistimal farkındalığını suistimalleri önleyici bir panzehir olarak

nitelendirmiş ve çeşitli etkinliklerde işletmelere ağır hasarlar veren iş suistimallerine dikkat çekerek bu konuda farkındalığı arttırmayı amaçlamıştır.

Suistimal vak'alarının görülme sıklığı, sektörel dağılımı, risk dereceleri ile suistimale karşı alınabilecek önlemler ve kullanılan denetim mekanizmaları işletmeden işletmeye değişebiliyor olmakla birlikte suistimal olayları nedeniyle ülkeler, ekonomiler ve işletmelerde meydana gelen olumsuz sonuçlar genellikle birbirine paraleldir. Bu doğrultuda da tüm işletmeler için ortak hedef, bütüncül bir yaklaşımla suistimal farkındalığının sağlanarak potansiyel suistimal vak'alarının dolayısıyla suistimal riskinin önüne geçebilmek veya bu vak'aları azaltabilmektir.

2. SUİSTİMAL KAVRAMI

Suistimal kelimesi farklı disiplinlerde farklı şekillerde kullanılabilen bir kavramdır. Bunun sebebi, suistimal kavramının finansal, hukuksal, sosyal, ahlaki ve teknolojik olmak üzere çok farklı boyutlara sahip kompleks bir kavram olmasıdır. Kelime anlamı olarak suistimal Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde; “görev, yetki vb’ni kötüye kullanma” olarak tanımlanmaktadır. Daha ayrıntılı bir tanımlamaya göre ise suistimal; “*yetkilerin, hak ve olanakların, sistemsal açıkların kişisel bir çıkar sağlamak amacıyla kötüye kullanılmasıdır*” (Durkaya, 2008).

Literatürde suistimal kavramı genellikle yolsuzluk kavramı ile eşdeğer kabul edilmektedir. Buna göre sahtekârlık, yolsuzluk, rüşvet, kara para aklama, dolandırıcılık, usulsüzlük, görevin veya yetkinin kötüye kullanımı, etik kuralların ihlâli vb. gibi olayların tamamı suistimal kavramının kapsamı içerisinde.

Suistimal üçgeni yaklaşımına göre gerçekleşen bir suistimal eyleminin üç temel unsuru bulunmaktadır. Bunlar; *baskı, fırsat ve etik değerlerdir* (Peltier-Rivest, 2018). Buna göre suistimal üçgeninde, hile üçgeni yaklaşımında yer alan haklı gösterme unsuru yerine etik değerler unsurunun ön plana çıktığı söylenebilir. Bunun en önemli sebebi, suistimallerin içerikleri gereği yüz kızartıcı suç niteliğinde olması ve gerçekleşen suistimal eylemlerinin temelde suistimalcinin etik veya uyum tanımının farklılığı ile etik ilke algısının olmamasından veya düşük düzeyde olmasından kaynaklanmasıdır.

Suistimaller, kazan-kaybet stratejisine dayalıdır ve her suistimal olayının en az bir kazananı (suistimalci) ile bir kaybedeni (kurban veya mağdur) bulunmaktadır. Suistimali yapan kişi veya kişiler, suistimal yolu ile aldattıkları kişiler üzerinden haksız kazanç veya menfaat sağlarken suistimal edilen taraf veya taraflar maddi veya manevi zarara uğrarlar. Kişilerin ve/veya kurumların zararına yol açan suistimal eylemleri hukuksal açıdan ekonomik birer suçtur ve görevin kötüye kullanılması suçu kapsamında 5237 sayılı Türk Ceza Kanununa (TCK) tabidir.

3. SUİSTİMAL FARKINDALIĞI

Suistimal farkındalığı temelde, suistimal olaylarının önemli bir sorun olduğunun işletmeler tarafından farkında olunmasını ifade etmektedir. Diğer bir deyişle suistimal farkındalığı, suistimalin önemli ve yaygın bir risk olduğunun kabul edilmesi, bu riskin yönetilmesi ve çözümlenmesi gereken bir sorun olarak algılanmasıdır.

Suistimal farkındalığının yaratılmasının, suistimal riski yönetim sürecindeki en önemli unsuru oluşturduğunu söyleyebiliriz. Nitekim işletmelerde başarılı bir suistimal risk yönetim süreci oluşturma dü-

şüncesi, ancak yüksek bir suistimal farkındalığı ile mümkün olabilecektir. Suistimal farkındalığı, işletmelerin suistimal belirtilerini (kırmızı bayrakları) zamanında algılamasına dolayısıyla suistimallerin önlenmesine ciddi fayda sağlamaktadır. Buna ek olarak suistimal farkındalığı ve suistimal farkındalığının sağlanmasına yönelik eğitimler, gerçekleşen suistimal olaylarının kamuoyuna raporlanıp açıklanmasında da kritik bir rol oynamaktadır (Jaunky et al., 2020).

İşletmeler tarafından organizasyonlar içerisinde suistimal farkındalığının sağlanması ve korunması için uygulamada farklı farklı araçların kullanıldığı görülmektedir. *Etik hatlar veya ihbar hatları, etik kodlar, eğitimler, bağımsız denetim, kırmızı bayrak analizleri, tepe yönetimi mesajları, periyodik suistimal toplantıları ve iç kontroller* işletmelerde suistimal farkındalığının sağlanmasında kullanılabilir önemli araçlar arasında sayılabilir.

Suistimal eyleminin ortaya çıkmasındaki ana faktörün insan olması sebebiyle, insanı merkez alan farkındalık eğitimleri suistimal ile mücadelede önemli bir rol oynamaktadır. İşletmelerin suistimal belirtileri (kırmızı bayraklar), işletmenin etik politika ve prosedürleri, suistimal karşıtı politikaları ve uygulamaları ve ihbar veya etik hatlarının kullanımı hakkında kendi çalışanlarına eğitim vermeleri, işletme çalışanlarında suistimal bilincinin gelişmesine önemli bir katkı sağlamaktadır. Söz konusu eğitimler suistimal karşıtı kurum kültürünün güçlenmesini ve suistimal ile mücadelede işletme çalışanlarının aktif rol oynamasını sağlayarak işletmelerde suistimal olaylarının önlenmesine yardımcı olmaktadır. Eğitimlere ek olarak işletme içi suistimal iletişim sistemlerinin oluşturulması, suistimal ile ilgili iddia, şikâyet veya ihbarların dikkate alınıp dinlenmesi ve gerektiğinde bunların soruşturulması ile tespit edilen suistimallerin cezalandırılması gibi uygulamalar da işletme içi suistimal farkındalığının sağlanması için kullanılabilir. Ayrıca suistimal konusunu gündemde tutabilmek, suistimal bilincini ve algısını dolayısıyla suistimal farkındalığını arttırabilmek için işletmelerde periyodik aralıklarla suistimal toplantıları düzenlenerek suistimal risk değerlendirmeleri de yapılabilir. Söz konusu toplantılar sonucunda suistimal açısından eksik veya yetersiz alanlar tespit edilerek mevcut iç kontrol sistemleri güçlendirilebilir veya yeni iyileştirme önerileri sunulabilir.

4. SUİSTİMAL FARKINDALIĞI VE SUİSTİMAL DENETİMİ İLİŞKİSİ

İşletmelerde suistimalin denetlenmesi gereken bir olgu olduğu gerçeği, suistimal denetimi kavramını ortaya çıkarmıştır. Suistimalin ortaya çıkarılması, önlenmesi, suistimal riskinin ölçülmesi, değerlendirilmesi ve ortadan kaldırılması suistimal denetiminin konusunu oluşturmaktadır. Suistimal farkındalığı ise organizasyonlar tarafından suistimallerin önemli bir risk olarak kabul edilmesini ve bu risklerin denetim mekanizması ile bir ölçüde ortadan kaldırılmasını veya azaltılmasını sağlamaktadır. Buna göre işletmelerde suistimal olaylarının azaltılması ve suistimalin denetim mekanizması ile önlenmesi konusu, işletmelerde geliştirilen suistimal farkındalığı ile yakın ilişkilidir. Nitekim işletmelerde gerçekleştirilecek potansiyel suistimallere yönelik farkındalığın eksik olduğu veya suistimal kurbanlarının suistimal kurbanı olduğunu fark etmediği durumlarda sorun oluşmakta ve bu durum suistimal denetimlerinin başarısını da olumsuz yönde etkilemektedir. (Bakar et al., 2022). Dolayısıyla işletmelerde etkili bir suistimal denetimi için öncelikle organizasyon içerisinde güçlü bir suistimal algısının oluşturulmasının ve suistimal konusunda bütüncül bir farkındalık yaratılmasının şart olduğu söylenebilir.

İşletmeler ve işletmelerin meydana getirdiği toplumlar için suistimal farkındalığı ayrı şekilde ele alınabilir. İşletmelerin organizasyonları içerisindeki suistimal farkındalığı *mesleki şüphencilik kavramı* ile ilişkili iken toplumdaki suistimal farkındalığı *etik hassasiyet* kavramı ile ilişkilendirilebilir (Ashari, Nannere and Trebilcock, 2018). Bununla birlikte işletmelerin organizasyonu içerisinde yer alan bireylerin toplumun bir parçası olduğu düşünüldüğünde toplumun etik algısını meydana getiren bireysel etik hassasiyetlerin de dolaylı olarak işletmelerin suistimal farkındalığını etkilediği söylenebilir.

Yukarıda belirtilen ve suistimal farkındalığına etki eden her iki kavram (etik hassasiyet ve mesleki şüphencilik) da suistimal denetimi ile yakından ilişkilidir. *Etik hassasiyet*, belirgin etik ikilem durumlarını tanımlayabilme ve bir eylemin sonuçlarının tek bir kişinin çerçevesinden değil daha geniş bir çerçevede tüm toplumun gözünden görebilme yeteneğini ifade etmektedir. *Mesleki şüphencilik* ise sürekli sorgulayıcı bir yaklaşıma sahip olmayı ve elde edilen kanıtların eleştirel bir gözle değerlendirilmesini içermektedir. Bu kavramlardan özellikle mesleki şüphencilik kavramı ve suistimal denetimi arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Bilindiği üzere Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK) tarafından bağımsız denetim alanında uluslararası standartlara uyumlu olarak yayınlanan Türkiye Bağımsız Denetim Standartlarında (TDS setleri) mesleki şüphencilik kavramına açıkça yer verilmektedir. Bağımsız Denetçinin Genel Amaçları ve Bağımsız Denetimin Bağımsız Denetim Standartlarına Uygun Olarak Yürütülmesi Standardında (BDS 200) mesleki şüphencilik denetçilerin taşıması gereken temel özelliklerden biri olarak gösterilmekte ve denetçilerin denetim çalışmaları sırasında mesleki şüphencilik kavramına uygun olarak hareket etmesi zorunlu tutulmaktadır (KGK, 2022). Finansal Tabloların Bağımsız Denetiminde Bağımsız Denetçinin Hileye İlişkin Sorumlulukları Standardında (BDS 240) ise hile kaynaklı oluşabilecek önemli yanlışlık risklerinin değerlendirilmesinde mesleki şüphencilik kavramının önemi vurgulanmaktadır (KGK, 2022). Buna göre finansal içerikli hile kapsamında yer alan suistimal olaylarının denetiminde de mesleki şüphencilik kavramının özel bir öneme ve yere sahip olduğu söylenebilir. Diğer yandan suistimal farkındalığına etki eden etik hassasiyet düzeyinin yüksek olması ise işletmeler açısından organizasyon içerisindeki davranış veya eylemlerin etik açıdan bir ikilem yaratmayacak şekilde sürdürülmesine yardımcı olmakta ve işletmeler tarafından alınan kararların tüm topluma olan etkisi göz önünde bulundurularak bu kararların etik ilke ve kurallara uygun olmasını sağlamaktadır. Bu durumun ise doğası gereği etik dışı bir davranış olan suistimal eylemlerinin ve suistimal içerikli davranış şekillerinin azalmasını sağlayarak suistimal denetimi çalışmalarının başarısına katkı sağlayacağı ve suistimal denetçilerinin işini kolaylaştıracağı açıktır.

Suistimal farkındalığı ve suistimal denetimi kavramlarına ilişkin bilgiler bir bütün olarak değerlendirildiğinde işletmelerdeki suistimal farkındalık düzeyi ve suistimal denetimi arasında karşılıklı bir etki olduğu açıkça görülmektedir. İşletme içerisinde geliştirilen yüksek veya iyi bir suistimal farkındalık düzeyinin suistimal denetimi çalışmalarının etkinliğine ve başarısına olumlu katkı sağlaması beklenirken, düşük veya kötü bir suistimal farkındalık düzeyinin ise suistimal denetimi çalışmalarının etkinliğine ve başarısına olumsuz etki edeceği söylenebilir.

5. İŞLETMELERDE SUİSTİMAL FARKINDALIĞININ ÖNEMİ

Organizasyonlarda suistimal konusunda bir farkındalığın yaratılması ve ortak bir suistimal algısının geliştirilmesi, en etkin suistimal önleme yöntemlerinden biridir. Bu yüzden güçlü işletmeler ve güçlü ekonomiler için işletme içi organizasyonlarda suistimal olaylarının önlenmesi konusundaki bilincin oluşturulmasının dolayısıyla suistimal farkındalığının sağlanmasının, bunun iç kontrol ve çeşitli denetim mekanizmalarıyla desteklenmesinin ve suistimalleri önleme ile ilgili farkındalık düzeyinin artırılmasının aslında bir zorunluluk olduğu söylenebilir (Demir, 2021).

Suistimal ile mücadelede, suistimal farkındalığının sağlanması her işletmenin öncelikli hedefleri arasında bulunması gereken bir kriter olmakla birlikte işletmelerde suistimal farkındalığının sağlanması kolay bir süreç değildir. İşletme çalışanları arasında neyin suistimal neyin suistimal olmadığına dair kişisel ve kültürel algı farklılıklarının bulunması ve işletmenin faaliyette bulunduğu sektöre göre suistimal bilincinin değişkenlik göstermesi konuyu karmaşık hale getirmekte ve işletme içerisinde suistimal farkındalığının sağlanmasını zorlaştırmaktadır. Suistimal kavramına ilişkin kişisel ve kültürel algı farklılıkları bireylerin ve bireylerin toplamından meydana gelen toplumun etik hassasiyetine ilişkin farklılıklardan kaynaklanmaktadır. Etik hassasiyet kavramına ilişkin bilgilere çalışmamızın *suistimal farkındalığı ve suistimal denetimi* başlıklı bölümünde detaylı olarak yer verilmiştir. Sektörel farklılıklar ise temelde kamu sektörü ve özel sektör şeklindeki ikili ayrımında kendini göstermektedir. Kamu sektöründe suistimallerin fark edilmesinin veya suistimal yapan bir kamu çalışanının yakalanmasının genel olarak özel sektöre göre çok daha kolay olduğu söylenebilir. Bunun en büyük sebebi, kamu sektörü suistimallerinin sürekli olarak devletin odak noktasında olması ve gerek yetkili devlet kuruluşları gerek Uluslararası Şeffaflık Örgütü (TI) tarafından kamu suistimallerine ağırlık verilmesidir (Gopinath, 2008). Benzer şekilde literatürde de kamu sektörü suistimallerine yönelik araştırmalar daha fazladır ve araştırmacıların daha çok ilgisini çekmektedir. Nitekim en önemli suistimal türlerinden biri olan yolsuzluk kavramının literatürde çoğunlukla kamu ağırlıklı tanımı ile ele alındığı görülmektedir. Bu yüzden özel sektörde meydana gelen suistimal olaylarının kamu sektöründeki suistimal olaylarına göre daha az ilgi çektiği söylenebilir. Örneğin; rüşvet alan bir kamu çalışanının davranışı kolayca etik dışı bir davranış olarak nitelendirilirken, rüşvet alan bir özel sektör çalışanının davranışı kamu sektörü çalışanının davranışı kadar ses getiremeye bilmektedir.

Suistimal farkındalığının sağlanması için işletmeler tarafından çok farklı yöntemler kullanılabilir. Etik kurallar, işletme içi yazılı politika ve prosedürler, suistimal farkındalık eğitimleri, ihbar veya etik hatları suistimal farkındalığının sağlanmasında kullanılan başlıca araçlar arasında sayılabilir. Son yıllarda artan dijitalleşme ile birlikte internet de suistimal farkındalığının sağlanmasında işletmeler tarafından etkin olarak kullanılan araçlar arasında yer almaya başlamıştır. İnternet kullanımındaki artış, suistimal farkındalığının sağlanması ve potansiyel suistimal olaylarının azaltılması açısından işletme içerisinde fark edilen veya şüphelenilen suistimal olaylarının nereye raporlanacağı konusundaki bilginin sağlanmasına olumlu katkı sağlamaktadır. Bu durum daha çok suistimal olayının açığa çıkarılmasına dolayısıyla bir ülkede gerçekleşen suistimal olaylarının daha doğru bir şekilde tahmin edilmesine olumlu etki etmektedir. Avrupa'da internet kullanımının suistimal farkındalığına etkisi üzerine yapılan bir araştırmanın sonuçları, interneti daha sık kullanan işletme çalışanlarının suistimal farkındalığının daha yüksek olduğunu, bu çalışanların maruz kaldığı suistimal olaylarını raporlamada daha gönüllü olduğunu

ve söz konusu suistimal olaylarını raporlama ihtimallerinin diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğunu göstermiştir (Hunady, 2019). Buna göre günümüz dünyasında internet, önemli bir suistimal önleme aracı olarak nitelendirilebilir.

Suistimal farkındalığı, suistimal ile mücadelede en önemli konulardan biridir. Yüksek dereceli bir suistimal farkındalık düzeyi, güçlü bir suistimal caydırıcısı olarak rol oynamaktadır (Goel et al., 2012). Suistimallerin önlenmesi veya azaltılması için işletmeler tarafından uygulanan bağımsız denetim, iç denetim mekanizmaları ve iç kontrol politika ve prosedürleri suistimallerin azaltılmasına belli bir katkı sağlamakla birlikte yeterli suistimal algısının ve bilincinin oluşmadığı işletme sistemlerinde bu unsurların da yetersiz kaldığı görülmektedir.

6. İŞLETMELERDE SUİSTİMAL FARKINDALIĞININ DEĞERLENDİRİLMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde, suistimal olaylarının yaygın olarak görüldüğü sigortacılık sektörüne yönelik olarak suistimal olaylarının engellenmesi için suistimal farkındalığına yönelik önerilerin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç ile çalışmamızda sigorta işletmelerinin suistimal konusundaki farkındalığı, araştırmaya konu sigorta işletmelerinin faaliyet raporlarında yapılan içerik analizi ile değerlendirilmiştir. Söz konusu içerik analizi ile sigorta işletmelerinin suistimal olaylarının önlenmesi konusunda yaptıkları çalışmalar ve geliştirdikleri projeler incelenmiştir.

6.1. Araştırmanın amacı

İşletmelerde suistimal olaylarının azaltılması ve suistimal olaylarının önlenerek suistimal denetimi çalışmalarının başarılı olabilmesi konusu, işletmelerde geliştirilen suistimal algısı ile yakın ilişkilidir. Bu yüzden çalışmamızda yer verilen bu araştırma ile araştırmaya konu sigorta işletmelerinin suistimal farkındalığının genel kapsamda değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

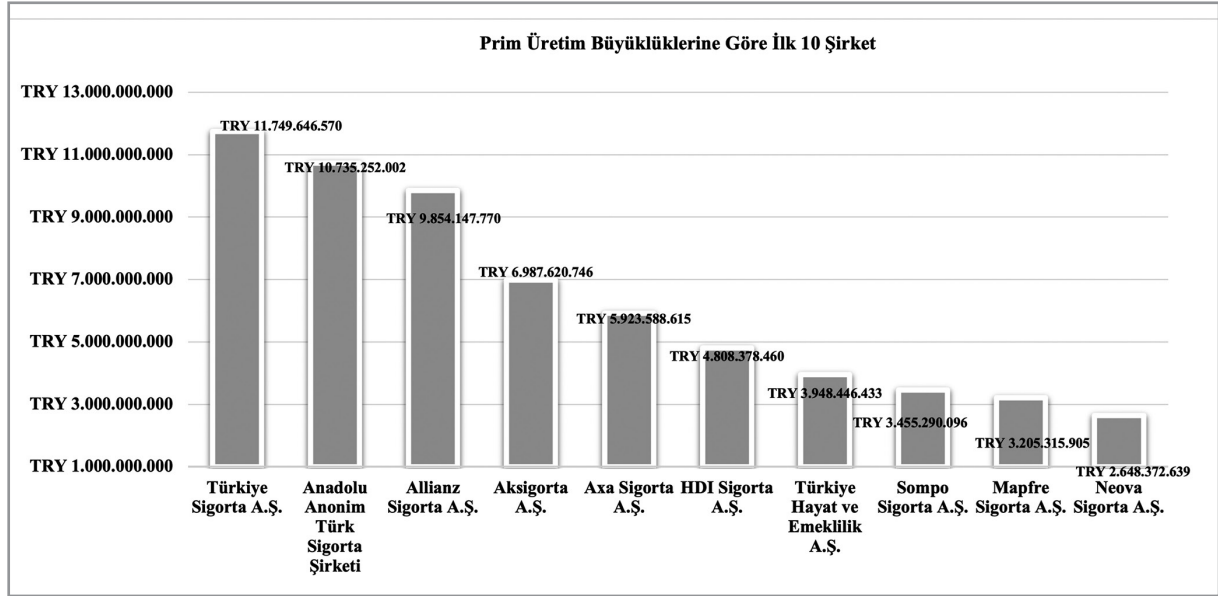
6.2. Araştırmanın kapsamı ve kısıtları

Bu araştırmada, prim üretim büyüklüklerine göre seçilen sigorta işletmelerinin son beş yıla (2017, 2018, 2019, 2020 ve 2021) ait faaliyet raporlarından yararlanarak içerik analizi yapılmıştır. Çalışmamızda farklı sigorta işletmesine ait toplam 50 adet faaliyet raporu incelenerek, analiz edilmiştir.

Araştırmada, Türkiye Sigorta Birliği (TSB) tarafından yayımlanan Prim Üretimleri Sıralama Raporunun sonuçları dikkate alınarak ve analize konu sigorta işletmelerinin seçiminde toplam prim üretim büyüklükleri esas alınmıştır. Buna göre toplam prim üretim büyüklüklerine göre seçilen ilk on sigorta işletmesinin 2017-2021 dönemine ait yıllık faaliyet raporlarının içerik analizi yapılmıştır. TSB tarafından yayınlanan rapor sonuçlarına göre 2021 yılına ait ilk on şirketin toplam prim üretim büyüklüğü 63.316.059.236 TL'dir (TSB, 2022).

Araştırmamızda prim üretim büyüklüklerinin kriter alınmasının sebebi bilindiği üzere sigorta işletmelerindeki yüksek prim üretimlerinin, suistimal açısından önemli bir motive edici unsur olmasıdır. Buna göre TSB tarafından yayınlanan 2021 yılı Prim Üretimleri Sıralama Raporu'nun sonuçlarına göre en büyük prim üretimine sahip ilk on sigorta işletmesi araştırmaya konu edilmiştir. Bu işletmeler sırasıyla; Türkiye Sigorta A.Ş. (11.749.646.570 TL), Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi (10.735.252.002 TL), Allianz

Sigorta A.Ş. (9.854.147.770 TL), Aksigorta A.Ş. (6.987.620.746 TL), Axa Sigorta A.Ş. (5.923.588.615 TL), HDI Sigorta A.Ş. (4.808.378.460 TL), Türkiye Hayat ve Emeklilik A.Ş. (3.948.446.433 TL), Sompo Sigorta A.Ş. (3.455.290.096 TL), Mapfre Sigorta A.Ş. (3.205.315.905 TL) ve Neova Sigorta A.Ş. (2.648.372.639 TL)'dir (TSB, 2022). Sigorta işletmelerinin prim üretim büyüklüklerini gösteren grafik aşağıda Şekil 1'de sunulmuştur.



Şekil 1. TSB 2021 Yılı Prim Üretim Büyüklükleri Sıralaması

Kaynak: TSB Resmi İstatistikler, <https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler>, 19.07.2022.

Şekil 1 incelendiğinde 2021 yılı için en büyük prim üretiminin Türkiye Sigorta A.Ş. ve en küçük prim üretiminin Neova Sigorta A.Ş.'de gerçekleştiği görülmektedir.

6.3. Araştırmanın yöntemi

Çalışmamızda araştırmamıza konu sigorta işletmelerinin yıllık faaliyet raporları içerik açısından incelenirken işletmelerin suistimalin tespiti ve önlenmesi ile ilgili yaptıkları çalışmaların içerik analizi yöntemiyle ortaya konulması amaçlanmıştır. İçerik analizi yöntemi kapsamında TSB Prim Üretim Sıralamaları Raporunun sonuçlarına göre seçilen prim üretim büyüklüğü en yüksek ilk 10 sigorta işletmesine ait faaliyet raporlarında yer alan arşiv bilgiler kullanılarak manuel veri seti oluşturulmuştur.

Söz konusu veri seti üzerinden işletmelerin faaliyet raporları üzerinden suistimal ile ilgili faaliyetleri, planları, projeleri, çalışmaları, suistimalin tespiti ve önlenmesi konusundaki mevcut sistemleri ve uygulamaları ile suistimal riskine karşı gelecekte uygulamaya koyacakları eylem planları içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Aynı zamanda işletme yönetimlerinin suistimal konusunda kamuoyuna vermiş olduğu mesajlar ve suistimal konusunun işletme gündemine ne şekilde alındığı da faaliyet raporlarında yer verilen kurumsal bilgiler üzerinden incelenmiştir. Tüm bu bilgiler kullanılarak incelenen işletmele-

rin suistimale bakış açısı, suistimal konusuna verdikleri önem ve suistimal konusundaki farkındalıkları değerlendirilmiştir.

6.4. Araştırma sonuçları ve bulgular

Yukarıda Şekil 1’de gösterilen sigorta işletmelerinin faaliyet raporlarının analizi sonucunda ulaşılan bilgiler aşağıdaki gibi özetlenebilir;

-Prim üretim büyüklüğü açısından 1. sırada yer alan Türkiye Sigorta A.Ş.’nin incelenen döneme ait faaliyet raporlarının tamamında suistimal konusuna yer verdiği ve şirket ana hedef, politika ve çalışmaları arasında mutlaka suistimal ile ilgili çalışmaların veya projelerin bulunduğu tespit edilmiştir. Özellikle işletmenin 2017, 2018, 2019 ve 2021 yıllarına ait faaliyet raporlarında spesifik olarak suistimalin tespiti ve önlenmesine yönelik çeşitli birimlerin kurulduğu, projelerin geliştirildiği, süreçler ve sistemlerle ilgili altyapı çalışmalarının yapıldığı bilgisine ulaşılmıştır. Türkiye Sigorta A.Ş.’nin 2017 yılı faaliyet raporunda yer alan bilgilere göre; suistimal olaylarının tespit edilerek önlenmesi amacıyla İç Kontrol ve Risk Yönetimi Müdürlüğü’nün altında ayrı bir birim olarak “Hasar Suistimal Önleme Birimi” kurulmuştur. Türkiye Sigorta A.Ş.’nin 2018 yılı faaliyet raporunda ise Sigorta Suistimalleri Bilgi Paylaşım Sistemi (SİSBİS) verilerine göre en sık suistimal bildirilen branşlardan olan araç (trafik/ kasko) sigortalarında görülen suistimallerin tespiti ve önlenmesi için “Hasar Suistimal Önleme Projesi” adıyla çeşitli çalışmalara yer verdiği görülmüştür. Bu çalışmalar; hasar suistimallerinin tespitine ilişkin hasar ödemelerinin güvenliğini sağlayıcı 3D sistemlerin kurulması, ödemelerin sigorta işletmesinin ana ödeme sistemlerine entegre edilmesi, ödeme ve tahsilat sistemlerine ait çeşitli altyapıların geliştirilmesini içermektedir. 2018 yılına paralel olarak 2019 yılı faaliyet raporunda da suistimal ile mücadele açısından işletmenin 2020 yılı ana hedefleri arasında “Hasar Suistimali Uygulama Projesi” adıyla yeni bir çalışmaya yer verildiği görülmüştür. Söz konusu çalışma temelde suistimallerin önlenmesi için tüm sigorta branşlarında hasar dosyası suistimal skorlarının oluşturulması ve skora göre suistimal eylem planlarının geliştirilmesini içermektedir. Aynı zamanda hasar ihbarlarının mobil uygulamalarla yapılması, uzaktan görüntülü ekspertiz programlarının kullanılması, robotik süreçlere yer verilmesi ve bilgi teknolojilerinin kullanımının artırılması vb. gibi çalışmalar da projenin kapsamı içerisinde bulunmaktadır. 2021 yılı raporu incelendiğinde ise işletmenin suistimallerin önlenmesi amacıyla “Suistimal Denetim Modülü” ve “Suistimal Modülü” adlı iki ayrı modülü hayata geçirdiği bilgisine ulaşılmıştır. Söz konusu modüller temelde şüpheli hasar dosyalarının araştırmada sorumlu olanlara veya bilirkişilere otomatik olarak sistem üzerinden atanmasını içermektedir.

-Prim üretim büyüklüğü açısından 2. sırada yer alan Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi’nin faaliyet raporlarında suistimal konusu ile ilgili olarak; suistimal tespit projesi çalışmalarına, suistimal skorlama sistemi çalışmalarına ve mevzuat değişikliklerine yer verildiği görülmüştür. 2017 yılı faaliyet raporunda suistimal ihbarlarının resmi olarak SİSBİS üzerinden bildirilmesine ilişkin mevzuat değişikliğine, 2018 yılı faaliyet raporunda ise AR-GE çalışmaları kapsamında trafik/ kasko hasar dosyaları ile birlikte araç (trafik/ kasko) dışı hasar dosyalarında da anlık hasar suistimali skorlama sistemlerinin kurulması ve geliştirilmesine yönelik çalışmalara yer verildiği tespit edilmiştir. Şirketin 2020 yılı faaliyet raporunda ise şirketin çalışmalarına 2016 yılında başlamış olduğu “Sosyal Ağ Analiz ile Organize Suistimal Tespit Projesi” adlı projesinin, 2020 yılı IDC Türkiye Dijital Dönüşüm Ödülleri kapsamında üçüncülük ödülü

kazandığı bilgisine yer verilmiştir. Söz konusu proje temelde araç (trafik/ kasko) hasarı dosyalarındaki suistimallerin ve organize usulsüzlüklerin önlenmesini amaçlayan yazılım temelli bir projedir ve hasar dosyalarının değerlendirilmesi ile karara bağlanması sürecinin otomatikleştirilmesini içermektedir. Şirketin 2021 yılı faaliyet raporunda da 2020 yılındaki proje sayesinde önceden üç aylık sürede manuel olarak yapılan suistimal dosya analizlerinin tamamlanma süresinin iki saate indirildiği bilgisine ulaşılmıştır.

-Prim üretim büyüklüğü açısından 3. sırada yer alan Allianz Sigorta A.Ş.’nin faaliyet raporlarında suistimal konusuna ve suistimal ile ilgili çalışmalara genel olarak “iç kontrol sistemi ve iç denetim faaliyetleri hakkındaki bilgiler ile yönetim görüşü” başlıklı bölümde yer verildiği tespit edilmiştir. İncelenen döneme ait tüm faaliyet raporlarında “iç kontrol sistemi ve iç denetim faaliyetleri hakkındaki bilgiler ile yönetim görüşü” başlığının altında potansiyel suistimal vak’alarının araştırılması ile ilgili çalışmaların ve soruşturmaların iç denetim başkanlığının görev kapsamında yürütülen bir faaliyet olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca gereken durumlarda suistimal olaylarıyla ilgili özel denetim çalışmalarının da yapıldığı belirtilmiştir. Şirketin 2017 yılı faaliyet raporunda ise Allianz Sigorta A.Ş. tarafından trafik ve kasko suistimallerine yönelik olarak geliştirilen “Periskop Projesi” adında bir çalışmaya yer verilmiştir. Söz konusu proje, araç (trafik/ kasko) hasar dosyalarındaki suistimallerin önlenmesine yönelik olarak bu suistimaller üzerindeki kontrollerin otomatikleştirilmesine ilişkin geliştirilmiş bir projedir.

- Prim üretim büyüklüğü açısından 4. sırada yer alan Aksigorta A.Ş.’nin faaliyet raporları incelendiğinde raporlarda genel olarak “risk yönetimi ve iç kontrol sistemi” başlığı altında hata, hile ve usulsüzlüklerin tespit edilmesi ve önlenmesi için iç denetim ve risk yönetimini içerecek şekilde etkin bir iç kontrol sisteminin kurulmasının zorunluluğuna yönelik olan ve suistimal konusu ile ilgili olarak nitelendirilebilecek dolaylı açıklamalara yer verildiği tespit edilmiştir. Şirketin 2021 yılı faaliyet raporunda ise 2017, 2018, 2019 ve 2020 yılı raporlarından farklı olarak doğrudan suistimal konusuna yönelik bir projeye yer verilmiştir. “Motor Dışı Suistimal Projesi” adı ile ifade edilen projenin temel hedefi; trafik sigortalı dışında diğer sigorta alanlarındaki suistimaller ile de mücadele edilmesi ve bu amaçla geliştirilmiş analitik modellerin suistimal tespiti ve inceleme çalışmalarında kullanılmasıdır. İlgili raporda söz konusu projenin, IDC CIO Ödülleri otomasyon kategorisinde üçüncülük, IDC Türkiye Finans Teknoloji Ödülleri güvenlik ve suistimal yönetimi kategorisinde ise birincilik kazandığı da belirtilmiştir.

- Prim üretim büyüklüğü açısından 5. sırada yer alan Axa Sigorta A.Ş.’nin 2019, 2020 ve 2021 yılı faaliyet raporlarında yer alan bilgilere göre “suistimal riski” şirketin operasyonel bir riski kabul edilmektedir. Buna göre risk konusu açısından şirket içi suistimaller yetkisiz işlemlerle, şirket dışı suistimaller ise sistem güvenliği ile ilişkilendirilmiştir. 2019 ve 2020 yılı faaliyet raporlarına göre dört temel kurumsal yönetim ilkesinden biri olan sorumluluk ilkesi kapsamında şirketin suistimal ile ilgili spesifik yönerge ve politikaları bulunmaktadır. Buna göre şirketin “Suistimal ve Yolsuzluğu Önleme Yönergesi” ve “Axa Sigorta Suistimal Kontrol Politikası” adıyla suistimal yönergesi ve politikası mevcuttur. Faaliyet raporundaki bilgilere göre şirket içerisinde yapılan denetim komitesi toplantılarında suistimal ile ilgili değerlendirmeler de yapılmaktadır. Şirketin 2019 yılı faaliyet raporunda suistimal ile ilgili yer verdiği açıklama ise suistimal farkındalığına ilişkin en somut göstergelerden biri olarak kabul edilebilir. Bu açıklama ile suistimal soruşturma ve incelemeleriyle birlikte suistimal göstergelerine yönelik farkındalığın artırılması iç denetim departmanının bir görevi olarak kabul edilmiştir.

- Prim üretim büyüklüğü açısından 6. sırada yer alan HDI Sigorta A.Ş.’nin incelenen dönemdeki faaliyet raporlarında doğrudan ve dolaylı olarak suistimal konusu ile ilgili olabilecek çalışmalara, uygulamalara veya projelere ait bilgilere rastlanmamıştır.

- Prim üretim büyüklüğü açısından 7. sırada yer alan Türkiye Hayat ve Emeklilik A.Ş.’nin incelenen dönemdeki faaliyet raporlarından 2017, 2018 ve 2020 yılı faaliyet raporlarında suistimal önleme, tespit, inceleme, soruşturma çalışmaları ve dolayısıyla suistimal farkındalığına yönelik herhangi bir bilgiye ulaşılamamıştır. Şirketin 2019 yılına ait faaliyet raporunda bilgi teknolojilerine yönelik çalışmalar kapsamında bireysel emeklilik ve sigorta satış işlemlerinde gerçekleştirilecek çeşitli suistimallerin önlenmesi amacıyla yönelik “satış denetim projesi” adı ile bir proje geliştirilmek istendiği bilgisine yer verilmiştir. 2021 yılı faaliyet raporunda ise suistimallerin azaltılması ve önlenmesi iç denetim faaliyetlerinin görevleri arasında gösterilmiş ve suistimal yönetiminin şirketin büyük veri analizi kapsamında yapılan bir çalışma olduğu bilgisine ulaşılmıştır.

- Prim üretim büyüklüğü açısından 8. sırada yer alan Sompso Sigorta A.Ş.’nin incelenen dönemdeki faaliyet raporlarında doğrudan ve dolaylı olarak suistimal konusu ile ilgili olabilecek çalışmalara, uygulamalara veya projelere ait bilgilere rastlanmamıştır.

- Prim üretim büyüklüğü açısından 9. sırada yer alan Mapfre Sigorta A.Ş.’nin incelenen dönemdeki faaliyet raporlarında doğrudan ve dolaylı olarak suistimal konusu ile ilgili olabilecek çalışmalara, uygulamalara veya projelere ait bilgilere rastlanmamıştır.

- Prim üretim büyüklüğü açısından 10. sırada yer alan Neova Sigorta A.Ş.’nin incelenen dönemdeki faaliyet raporlarında 2021 yılı hariç olmak üzere doğrudan ve dolaylı olarak suistimal konusu ile ilgili olabilecek çalışmalara, uygulamalara veya projelere ait bilgilere rastlanmamıştır. Şirketin sadece 2021 yılı faaliyet raporunda yer verilen organizasyon şemasından suistimal ve dijital hasar olaylarının, şirketin hasar gözetim ve lojistik direktörüne bağlı olduğu tespit edilmiştir.

6.5. Araştırma sonuçlarının değerlendirilmesi

Sigorta işletmelerinin faaliyet raporlarından elde edilen bilgiler incelendiğinde; prim büyüklüğü açısından ilk beşte ve 7. sırada yer alan işletmelerin (Türkiye Sigorta A.Ş., Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi, Allianz Sigorta A.Ş., Aksigorta A.Ş., Axa Sigorta A.Ş., Türkiye Hayat ve Emeklilik A.Ş.) faaliyet raporlarında suistimal konusuna farklı başlıklar altında yer verdiği görülmüştür. Prim üretim büyüklüğüne göre 6. sırada yer alan işletme ile son üçte yer alan işletmelerin (HDI Sigorta A.Ş., Sompso Sigorta A.Ş., Mapfre Sigorta A.Ş. ve Neova Sigorta A.Ş.) ise faaliyet raporlarında suistimal konusu ile ilgili hiçbir bilgi ve açıklamaya rastlanamamıştır. Bilindiği üzere faaliyet raporları, işletmelerin faaliyetlerine etki eden tüm unsurlar dikkate alınarak hazırlanması gereken kurumsal rapor türlerinden biridir. İşletmelerin faaliyetlerini dolayısıyla sürekliliğini ve performansını etkileyen çeşitli finansal ve finansal olmayan unsurlara bu rapor kapsamında yer verilmesi gerekmektedir.

İncelememize konu sigorta işletmelerinin hukuki açıdan anonim şirket statüsünde olduğu görülmektedir. Anonim şirketler, limited şirketler ve sermayesi paylara bölünmüş komandit şirketler tarafından hazırlanması zorunlu olan yıllık faaliyet raporları 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu’nda (TTK) düzenlenmiştir. TTK’nın 516.maddesine göre; işletmelerin finansal durumunun finansal tablolara göre değer-

lendirilmesine ek olarak faaliyet raporlarında işletmenin gelişmesine ve karşılaşması muhtemel risklere açıkça işaret edilmesi gerektiği ve bu konulara ilişkin olarak işletmenin yönetim kurulunun değerlendirilmesine yer verilmesi gerektiği ifade edilmektedir. Diğer bir deyişle işletmelerin yıllık faaliyet raporlarında karşı karşıya bulunduğu finansal ve finansal olmayan nitelikteki temel risklere ve bu risklerin değerlendirilmesine yer verilmelidir (Gençoğlu ve Aytaç, 2016).

Suistimaller sigorta işletmelerinin faaliyet konuları gereğince karşı karşıya kalabileceği muhtemel risklerin başında gelmektedir. Suistimallerin günümüzde sigorta işletmelerinin sürekliliğini ve performansını tehdit eden en önemli risk faktörlerinden biri olduğu dikkate alındığında faaliyet raporlarında suistimal konusuna yer verilmemesinin, faaliyet raporlarının tanımlanmış yasal içeriği ile de uyumsuzluk oluşturduğu söylenebilir.

Yasal zorunluluklara ek olarak faaliyet raporları, işletmelerin kurumsal yönetim sisteminin önemli parçalarından biridir. Kurumsal yönetimin temel ilkeleri olan şeffaflık ve hesap verilebilirliğin sağlanmasında faaliyet raporları yardımcı bir rol oynamaktadır. Faaliyet raporları aynı zamanda kurumsal iletişim sisteminin de en önemli araçlarından biridir. Bu yüzden faaliyet raporları işletmeler tarafından sadece yasal bir zorunluluk olarak değil işletmelerin yönetim kurulunun finansal ve finansal olmayan bilgiler ile vermek istediği mesajları paydaşları ile paylaştığı en önemli kurumsal iletişim araçlarından biri olarak da görülmelidir (Cavlak ve Cebeci, 2018). Bu noktada işletmelerin, ortaklarının ve işletme ile ilgili bilgi kullanıcılarının işletme hakkında doğru karar verebilmesi için faaliyet raporlarında muhtemel riskleri, geleceğe yönelik planları ile alacağı önlemler ve kısa, orta ve uzun vadeli stratejileri ve gerekli tüm bilgilere kamuoyuna vermek istediği mesajlarla birlikte yer vermesi gerektiği söylenebilir.

Suistimal olayları, sadece Türkiye’de değil tüm Dünya’da sigorta işletmelerinin ve sigortacılık sektörünün gelişimini engelleyen en önemli problemlerden biridir. Bu yüzden sigorta paydaşları ve sigorta ile ilgili tüm tarafların doğru karar verebilmek için sigorta işletmelerinin suistimal ile mücadelede alacağı önlemler, yapacağı çalışmalar, geliştireceği stratejiler, eylem planları ve suistimal olayları ile ilgili kamuoyu mesajını faaliyet raporları üzerinden açıkça görebilme beklentisi içerisinde olduğu açıktır. Tüm bunlar dikkate alındığında faaliyet raporlarında suistimal olgusunun gündeme alınmaması, işletmelerin suistimal algısı ve farkındalığı açısından olumsuz olarak değerlendirilebilir.

Faaliyet raporları incelenen sigorta işletmelerinin araştırmanın yapıldığı dönem aralığındaki son beş yıla ait faaliyet raporlarının içerik analizi sonuçları toplu olarak değerlendirildiğinde suistimal konusu ile ilgili çalışmaların genel olarak; suistimalin önlenmesi için geliştirilen proje çalışmaları, süreç, sistem güvenliği ile ödeme ve tahsilatla ilgili altyapı iyileştirme çalışmaları, suistimal skorlama çalışmaları, suistimale yönelik iç denetim ve özel denetim çalışmaları, suistimal önleyici yönerge ve politikaların oluşturulması, suistimal önleme birimlerinin kurulması çalışmalarından oluştuğu görülmektedir. Bu çalışmalara ek olarak faaliyet raporlarında gözlemlenen “mobil hasar ihbarı uygulamaları” ve “uzaktan görüntülü ekspertiz uygulamaları” alışılga gelen suistimal önleme çalışmalarından farklı olması sebebiyle ilgi çekicidir. Türkiye Sigorta A.Ş.’nin “Hasar Suistimali Önleme Projesi” kapsamında faaliyet raporunda yer vermiş olduğu bu uygulamalar, COVID-19 pandemisi ile zorunlu uzaktan çalışmaya geçişin bir sonucu olarak nitelendirilebilir. Uzaktan çalışma sistemi, sigorta işletmelerindeki hasar yönetiminin uzaktan hasar yönetimine dönüşümü ihtiyacını ortaya çıkardığı için ekspertiz süreçleri de uzaktan ve gö-

rüntülü olacak şekilde uygulanmaya başlamıştır. Benzer şekilde hasar ihbarlarının da sigorta işletmesine gelmeden mobil uygulamalar üzerinden yapılmasına olanak tanınmıştır.

Araştırma kapsamında incelenen on işletmenin beşinde özel olarak suistimal ile mücadele konusunda tasarlanmış ve farklı isimlerle adlandırılmış 6 farklı proje çalışması tespit edilmiştir. Bu projeler; “Hasar Suistimali Önleme Projesi”, “Hasar Suistimali Uygulama Projesi”, “Periskop Projesi”, “Sosyal Ağ Analizi ile Organize Suistimal Tespit Projesi”, “Hasar Suistimali Yönetim Projesi” ve “Satış Denetim Projesi” ’nden oluşmaktadır. Söz konusu projelerin içeriği incelendiğinde genellikle araç (trafik/ kasko) hasar suistimallerini önlemeye odaklı olarak tasarlanmış projeler olduğu belirlenmiştir. Bu durum, suistimal olaylarının sigorta branşı bazındaki dağılımı ile ilişkilendirilebilir. Sigorta Sahteciliklerini Engelleme Bürosu (SİSEB) tarafından SİSBİS üzerinden yayınlanan resmi verilere göre 2022 yılı ilk yedi aylık dönem için sigorta işletmelerinde suistimal bildiri en çok (1.687 adet) araç sigortalarında görülmüştür (SİSEB, 2022). Sigorta işletmelerinde en fazla suistimal olayının yaşandığı alanın araç (trafik/ kasko) olması sebebiyle işletmeler tarafından suistimal önleme projelerinde en çok ağırlık verilen sigortalar da araç sigortaları olmuştur. Buna ek olarak söz konusu projelerin iki tanesinde (Sosyal Ağ Analizi ile Organize Suistimal Tespit Projesi ve Hasar Suistimali Yönetim Projesi) hasar suistimali riski sürecinin yönetiminde sosyal ağ analizi ve analitik modellerin kullanıldığı bilgisine ulaşılmıştır. Yapılan inceleme sonucunda işletmelerin faaliyet raporlarında suistimal ile ilgili çalışmalara farklı farklı bölümlerin altında yer verdiği görülmüştür. Faaliyet raporlarının bölümleri asgari olarak “Şirketlerin Yıllık Faaliyet Raporunun Asgari İçeriğinin Belirlenmesi Hakkında Yönetmelik” uyarınca belirlenmiştir. Bununla birlikte faaliyet raporlarının bölümlerine ve faaliyet raporlarında yer verilen içeriklere ilişkin standart bir biçim bulunmamaktadır. Bu yüzden içerik analizi sonucunda sigorta işletmelerinin faaliyet raporlarında yer verilen ana bölüm isimlerinin farklı olduğu ve suistimal konusunun farklı bölümlerin altında kategorize edilerek ele alındığı görülmüştür. Yapılan inceleme sonucunda faaliyet raporlarında suistimal konusuna yer verdiği tespit edilen işletmelerin, faaliyet raporlarında yer verdiği suistimal konuları, faaliyet raporlarının bölümleri ile ilişkilendirilerek aşağıda Tablo 1’de özetlenmiştir;

Tablo 1. Faaliyet Raporu Bölümleri ve Suistimal Konusunun İçeriği

Sigorta Şirketi	Faaliyet Raporu Bölümü	Faaliyet Raporlarında Yer Verilen Suistimal Konusu
Türkiye Sigorta A.Ş.	Finansal bilgiler ve risk yönetimi, kurumsal profil, yönetimin değerlendirilmesi	Suistimal önleme projesi, suistimal tespitine yönelik çalışmalar, suistimalin tespiti ve önlenmesi için kurulan birimler ve suistimal skorlama çalışmaları.
Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi	Genel bilgiler ve yönetimin mesajı, mevzuata ilişkin gelişme ve değişiklikler, AR-GE çalışmaları	Suistimal önleme projesi, suistimal mevzuatı ve suistimal skorlama çalışmaları
Allianz Sigorta A.Ş.	Yönetimin risk değerlendirmesi ve yönetimin mesajı	Suistimal önleme projesi, suistimal ile ilgili iç denetim çalışmaları ve iç denetim kapsamında yapılan suistimal inceleme ve soruşturmaları
Aksigorta A.Ş.	Kurumsal profil	Suistimal önleme projesi ve standart iç kontrol açıklamaları
Axa Sigorta A.Ş.	İç denetim ve risk yönetimi	Suistimal riski, suistimal yönerge ve politikaları, suistimal ile ilgili denetim komitesi toplantıları, suistimal inceleme, araştırma ve soruşturmalarında iç denetim kaynaklarının kullanımı
Türkiye Hayat ve Emeklilik A.Ş.	Bilgi teknolojileri	Suistimal önleme projesi
Neova Sigorta A.Ş.	Kurumsal yönetim	Suistimal ve dijital hasar olaylarının, bağlı olduğu birim bilgisi

Tablo 1 incelendiğinde sigorta işletmelerinin faaliyet raporu bölüm isimlerinin farklı olmasına rağmen suistimal konusunun ağırlıklı olarak “risk yönetimi ve risk değerlendirme” ile “yönetimin değerlendirilmesi ve mesajı” bölümlerinde ele alındığı görülmektedir. Niteliği açısından bu bölümler, faaliyet raporlarının asgari olarak içermesi gereken bölümlerden “riskler ve yönetim organının değerlendirilmesi” başlığına denk gelmektedir. Buna göre söz konusu işletmeler tarafından suistimalin genel olarak bir risk şeklinde algılandığı ve yönetsel olarak değerlendirilmesi gereken bir konu olarak ele alındığı söylenebilir.

Sigorta işletmelerinde görülen suistimallerde, kontrol edilemeyen ve sigorta ile ilgili olabilen pek çok taraf sisteme dolayısıyla suistimal olaylarına dahil olabilmektedir. Buna göre sigorta işletmelerinde suistimal ile mücadelenin bütüncül bir yaklaşımla yönetilmesi ve bu mesajın işletme üst yönetimleri tarafından tüm taraflara açıkça ilan edilmesi halinde başarılı olabileceği dikkate alındığında, işletmelerin

faaliyet raporlarında suistimal konusuna yönetsel bir konu olarak yer vermesi suistimal farkındalığı açısından olumlu olarak değerlendirilebilir.

Yapılan içerik analizi ile işletmelerin suistimal konusunda yaptıkları çalışmalara standart bir düzende olmasa da faaliyet raporları üzerinden ulaşılabilmektedir. Bununla birlikte söz konusu faaliyet raporlarında doğrudan suistimal denetimine yönelik bir açıklama ile karşılaşılmasıdır. Faaliyet raporlarından elde edilen bilgilere göre suistimal ile ilgili denetim çalışmalarının ağırlıklı olarak iç denetim çalışmaları kapsamında yürütüldüğü tespit edilmiştir. Suistimal ile ilgili olarak soruşturma yapılması gereken durumlarda ise incelenen bazı işletmelerde özel denetim çalışmalarının da yapıldığı bilgisine ulaşılmıştır.

7. SONUÇ

İşletmelerin muhasebe sistemlerine ciddi zararlar veren suistimal olaylarının önlenmesi, suistimal risk yönetim sürecinin doğru bir şekilde yönetilmesi ile yakından ilişkilidir. Başarılı bir suistimal risk yönetim süreci işletmelerde gerçekleşen suistimal olaylarının önlenmesine veya azaltılmasına önemli katkılar sağlayabilmektedir. Başarılı bir suistimal risk yönetim süreci ise ancak yüksek bir suistimal farkındalığı ile mümkün olabilmektedir.

Çalışmamızda yer verilen araştırmanın sonuçlarına göre, prim üretim büyüklüğüne göre seçilerek suistimal farkındalığı açısından incelenen on sigorta işletmesinden dört tanesinin faaliyet raporlarında suistimal konusu ile ilgili hiçbir bilgi ve açıklamanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Faaliyet raporlarında suistimal ile ilgili çeşitli bilgilere ulaşılan ve suistimal farkındalığı konusunda hakkında fikir edinilebilen diğer işletmelerde (Türkiye Sigorta A.Ş., Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi, Allianz Sigorta A.Ş., Aksigorta A.Ş., Axa Sigorta A.Ş., Türkiye Hayat ve Emeklilik A.Ş.) ise bu konuda herhangi bir standardizasyon bulunmadığı ve açıklamaların yıllar itibarıyla süreklilik göstermediği görülmüştür. Bu işletmelerde suistimal konusunun bir şekilde gündeme alınması suistimal farkındalığı açısından olumlu olarak değerlendirilebilmekle birlikte bu farkındalığın artırılmasına ihtiyaç olduğu da açıktır.

İşletmelerde suistimal farkındalığının yaratılması, suistimal riski yönetim sürecinin en önemli unsurlarından biridir. Nitekim suistimal farkındalığının artırılması, Uluslararası Hile İnceleyicileri Derneği (ACFE) tarafından her işletmenin suistimallere karşı uygulaması gereken beş temel stratejiden biri olarak gösterilmiştir (Moody, 2015). Bu farkındalığın artırılmasında suistimal karşıtı politikalar, şüpheli durumları raporlama yolları ve suistimal olaylarının potansiyel sonuçları hakkında işletme çalışanları ile düzenli olarak görüşülmesi ve bu konularda işletme çalışanlarına bilgi verilmesi büyük önem taşımaktadır.

Suistimal ile mücadele konusu, sadece tek başına işletmelerin değil bireylerin dolayısıyla tüm toplumun topyekûn hareket etmesini gerektiren bir konudur. Bu yüzden suistimal farkındalığının önce bireylere, sonra işletmelere ve sonrasında da tüm topluma kazandırılması tüm işletmelerin sürekliliğinin sağlanması için oldukça önemlidir.

KAYNAKÇA

- Ashari, A., Nanere, M., Trebilcock, P. (2018). Corruption awareness and ethical decision making in Indonesia. *Business and Economic Horizons*, 14(3), 570-586. <http://dx.doi.org/10.15208/beh.2018.41>.
- Bakar, N.A., Rambely, N.A.S., Zohdi, A.I.M., Razali, M.Y.Y.M., Mohammed, E.H.H., Yihui, Wu. and Said, S.M. (2022). Awareness among women in malaysia on the issue of financial abuse. *Asian Journal of Accounting and Governance*, 17, 1-12. <http://dx.doi.org/10.17576/AJAG-2022-17-06>.
- Cavlak, H. ve Cebeci, Y. (2018). Kurumsal raporların incelenmesi ve karşılaştırılması. *Journal of Research in Business*, 3(1), 53-76.
- Demir, V., (2021). Şirketlerde suistimal: yolsuzluk algı endeksi raporu ve çalışan suistimalleri raporu. *Kobi Girişim*, 36-37.
- Durkaya, İ. (2008). *Türk bankacılık sisteminde suistimallerin engellenmesinde iç denetimin rolü* (Tez No. 261912) [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Gençoğlu, Ü.G. ve Aytaç, A. (2016). Kurumsal sürdürülebilirlik açısından entegre raporlamanın önemi ve bist uygulamaları. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 72 (4), 51-66.
- Goel, R.K., Nelson, M.A. and Naretta, M.A. (2012). The internet as an indicator of corruption awareness. *European Journal of Political Economy*, 28, 64-75. [doi:10.1016/j.ejpoleco.2011.08.003](https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2011.08.003).
- Gopinath, C. (2008). Recognizing and justifying private corruption. *Journal of Business Ethics*, 82, 747-754. <http://dx.doi.org/10.1007/s10551-007-9589-8>.
- Hunady, J. (2019). The effect of the internet on corruption awareness and corruption incidence in the eu. *Information Polity*, 24(1), 75-89. <http://dx.doi.org/10.3233/IP-180086>.
- Jaunky, V.C., Jeetoo, J., Bajah, j. and Ramesh, V. (2020). The importance of understanding the anti-corruption legislation to promote corruption reporting: lessons from mauritius, *International Journal of Public Administration*, 43(15), 1282-1292. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1669049>.
- Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (2022). *Bağımsız Denetçinin Genel Amaçları ve Bağımsız Denetimin Bağımsız Denetim Standartlarına Uygun Olarak Yürütülmesi Standardı (BDS 200)*. Erişim Tarihi: 25.07.2022, [https://www.kgk.gov.tr/Portalv2Uploads/files/Duyurular/v2/BDS/BDS%20200\(1\).pdf](https://www.kgk.gov.tr/Portalv2Uploads/files/Duyurular/v2/BDS/BDS%20200(1).pdf)
- Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (2022). *Finansal Tabloların Bağımsız Denetiminde Bağımsız Denetçinin Hileye İlişkin Sorumlulukları Standardı (BDS 240)*. Erişim Tarihi: 25.07.2022, https://kgk.gov.tr/Portalv2Uploads/files/Duyurular/v2/BDS/BDS_240.pdf
- Moody, M. (2015, 18 November). *5 Fraud tips every business leader should act on*. ACFE Insights. <https://www.acfeinsights.com/acfe-insights/2015/11/17/5-fraud-tips-every-business-leader-should-act-on>.
- Peltier-Rivest, D. (2018). A model for preventing corruption. *Journal of Financial Crime*, 25 (2), 545-561.
- 5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu. (2004). Resmi Gazete, Sayı 25611.
- 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu. (2011). Resmi Gazete, Sayı 27846.
- <https://www.tsb.org.tr/istatistikler> (E.T. 24.07.2022).
- <https://www.turkiyesigorta.com.tr/yatirimci-iliskileri/sigorta/finansal-bilgiler/faaliyet-raporlari> (E.T. 19.07.2022).
- <https://www.anadolusigorta.com.tr/yatirimci-iliskileri/finansal-bilgiler/faaliyet-raporlari> (E.T. 19.07.2022).
- https://www.allianz.com.tr/tr_TR/hakkimizda/bilgilendirme-ve-raporlar/faaliyet-raporlari.html (E.T. 19.07.2022).
- <https://www.aksigorta.com.tr/online-faaliyet-raporu-2021/> (E.T. 19.07.2022).
- <https://www.axasigorta.com.tr/biz-kimiz/finansal-bilgiler> (E.T. 19.07.2022).

<https://www.hdisigorta.com.tr/hdi-hakkinda/finansal-bilgiler> (E.T. 19.07.2022).

<https://www.somposigorta.com.tr/faaliyet-raporlari/yillik-raporlar> (E.T. 19.07.2022).

<https://www.mapfre.com.tr/sigorta-tr/biz-kimiz/mali-bilgiler/faaliyet-raporlari/> (E.T. 19.07.2022).

<https://www.neova.com.tr/hakkimizda/finansal-bilgiler> (E.T. 19.07.2022).

