

SİGORTA SUİSTİMALEERİNİN SEBEPLERİ, TESPİTİ, ÖNLENMESİ VE SONUÇLARI: BİLİRKİŞİLER ÜZERİNDE TÜRKİYE GENELİ BİR ARAŞTIRMA *

Ömer KÖSE¹

Mehmet DEMİR²

Öz

Bu çalışmanın amacı, sigorta sektöründeki suistimallerin sebepleri, tespiti, önlenmesi, sonuçları ve bilirkişilerde olması gereken mesleki özellikler konusunda bilirkişilerin düşüncelerini belirlemektir. 2025 yılı Ocak-Şubat aylarında Türkiye genelinde 321 bilirkişiye anket uygulanmış ve elde edilen veriler analiz edilmiştir.

Analiz sonucunda, suistimal eğiliminin “tamirhaneler-servisler”, “hasar danışmanlık şirketleri” ve “sigortalılar” kesiminde daha çok görüldüğü; en yaygın suistimal türlerinin ise “sürücü değişikliği/sürücü firar”, “abartılı hasar tutarı” ve “yalan beyandır/vurup kaçtı beyanı” olduğu ortaya çıkmıştır.

Bu suistimallerin önlenmesi/çözümü için yasal düzenlemeler, işletme iç kontrolleri/sürekli eğitim ve bilirkişiler üçgeninde çalışmalar yapılması gerektiği vurgulanmıştır. Suistimleri tespitte bilirkişilerin mesleki şüphecilik çerçevesinde hareket etmelerinin; yakın bir gelecekte yapay zekâ uygulamalarının önemli rol oynayacağının altı çizilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sigorta Sektörü, Sigortacılık, Sigorta Suistimleri, Bilirkişilik

Jel Kodları : G22, G23

* “Bu çalışma, Prof. Dr. Mehmet DEMİR’ in danışmanlığında Ömer KÖSE tarafından yazılan Türk Sigorta Sektöründe Suistimler: Bilirkişilerin Tespit, Önleme, Sonuçlar ve Adli Süreçteki Rollerine Bir Araştırma adlı doktora tezinden üretilmiştir.”

¹ Arş. Gör., Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Finans ve Bankacılık Bölümü, E-posta: omerkose@cumhuriyet.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4855-2659>

² Prof. Dr., Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Finans ve Bankacılık Bölümü, E-posta: mehmetdemir@cumhuriyet.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1796-7974>

CAUSES, DETECTION, PREVENTION AND CONSEQUENCES OF INSURANCE FRAUD: A TURKEY-WIDE STUDY ON EXPERT WITNESSES

Abstract

The purpose of this study is to determine the opinions of experts on the causes, detection, prevention and consequences of frauds in the insurance sector and the professional characteristics that should be in experts. In January-February 2025, a questionnaire was applied to 321 experts across Turkey and the data obtained were analyzed.

As a result of the analysis, it was revealed that the tendency of fraud is more prevalent in “repair shops-services”, “damage consultancy companies” and “insured” segments; and the most common types of fraud are “driver change/driver desertion”, “exaggerated damage amount” and “false declaration/ false and evaded declaration”.

In order to prevent/solve these frauds, it was emphasized that legal regulations, internal controls, continuous training, and expert witnesses should be used in the triangle. It was underlined that experts should act with professional skepticism in detecting frauds and that artificial intelligence applications will play an important role in the near future.

Keywords: Insurance Industry, Insurance, Insurance Fraud, Expert Witness

Jel Classification : G22, G23

GİRİŞ

Bireyler, kurum ve kuruluşlar hayat süreçleri boyunca her an belirsizliklerle ve risklerle karşı karşıya kalabilmektedirler. Yaşanacak tehlikelerin yol açacağı zararlarla, bireylerin ve kuruluşların tek başlarına başa çıkması çoğu zaman mümkün değildir. Söz konusu zararlar kurum ve kuruluşların finansal varlıklarını sona erdirebilecek boyutlara ulaşabilir. Sigorta, bireyler ve işletmelere gelecekte karşılaşılabilecekleri risklere karşı koruma sağlayarak, muhtemel tehlikelerden kaynaklanabilecek zararların etkisini azaltma ya da tamamen ortadan kaldırma imkânı sunar. Böyle bir durumda sigorta güvencesinin varlığı, bireylerin ve işletmelerin zararlarını tazmin ederek varlıklarını sürdürebilmelerine olanak tanırken ülke ekonomilerinde istikrarın ve güvenin sağlanmasında önemli rol oynayacaktır (Kaya & Kahya, 2017: 54-55).

Sigorta sözleşmeleri, özünde taraflar arasında karşılıklı güven esasına dayanan bir yapıya sahiptir ve bu güven ilişkisi, tarafların yükümlülüklerini azami iyi niyet ilkesi çerçevesinde yerine getirmesiyle sürdürülebilir. Özellikle güven unsurunun vurgulanmasının temel sebebi, sigortacılık faaliyetlerinde nakit akışının fazla ve doğası gereği suistimale açık bir yapıya sahip olmasındandır. Sigortalanan bir mal/varlık hakkında yanlış bilgi verilmesi, gerçeği yansıtmayan senaryolar oluşturulması, hileli beyanda bulunulması ve gerçekleştirilen işlemlerin sigortacıdan gizlenmesi gibi durumlar, sigortacılıkta suistimal örnekleri arasında yer almaktadır. Bütün bu eylemler, aynı zamanda sorumluluk ihlali

anlamına gelen ve hukuka aykırı nitelik taşıyan işlemler olarak değerlendirilir (Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi, 2016: 37).

Sigorta suistimali, hayali bir talepte bulunmak, mevcut bir talebi gerçek dışı şekilde abartmak veya bir tazminat talebine ek unsurlar eklemek ya da meşru haklardan daha fazla kazanç sağlama amacıyla herhangi bir sahtekârlık girişiminde bulunmaktır (Bologa, Bologa & Florea, 2013: 34).

Sigorta suistimalleriyle sözleşmesi düzenlenen her branşta, (sağlık sigortaları, hayat sigortaları, araç sigortaları, yangın sigortaları, konut ve eşya sigortaları, ferdi kaza sigortaları ve nakliyat sigortaları) karşılaşmak mümkündür (Mengi, 2014: 74). Sigorta suistimalleri tesadüfen meydana gelmeyen, kasıtlı aldatma girişimlerini veya gerçeğe aykırı ve yasadışı uygulamaları içeren geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Özellikle organize şekilde gerçekleştirilen suistimler, sigortacılık sektörünün kârlılığını olumsuz yönde etkilerken, sigorta primlerinin de artmasına sebep olmaktadır (Shah & Kumar, 2013: 100).

Sigorta suistimallerinin ortadan kaldırılması güç olsa da çözüm sürecinde atılacak her adım, suistimalin önlenmesinde kayda değer katkılar sağlayacaktır. Bu konuda en önemli aktörlerden birisi şüphesiz bilirkişilerdir. Zira hasarla ilgili tespitler, tazminat ödemeleri ve hukuki değerlendirmeler büyük ölçüde bilirkişilerin sunduğu verilere dayanmaktadır. Bundan dolayı, bilirkişilerden beklenen; sigorta suistimallerini tespit sürecinde objektif, tarafsız ve dikkatli bir yaklaşım sergilemeleridir. Dolayısıyla, sigorta suistimallerine ilişkin bilirkişi görüşleri hem hukuki süreçler hem de sektörün güvenilirliği açısından büyük önem taşımaktadır.

Bu araştırmanın amacı, sigorta sektöründeki suistimallerin sebepleri, tespiti, önlenmesi, sonuçları ve bilirkişilerde olması gereken mesleki özellikler konusunda bilirkişilerin görüşlerini belirlemektir. Bu amaca ulaşmak için Sigorta Tahkim Komisyonu'na kayıtlı bilirkişiler üzerinde 2025 Ocak ve Şubat aylarında Türkiye genelinde bir anket uygulanmıştır.

LİTERATÜR TARAMASI

Wilson (2009), “An analytical approach to detecting insurance fraud using logistic regression” çalışmasında hem fiziksel hasarda hem de yaralanma iddialarında meydana gelen otomobil sigortası suistimallerinin tespiti için Lojistik Regresyon yöntemini uygulamıştır. Elde edilen bu model ile suistimalin tespitinde doğru tahmin yapma oranı yüzde 70.4 olarak hesaplanmıştır.

Yıldırım (2013), “Türk Sigortacılık Sektörünün Yumuşak Karnı: Sigorta Suistimalleri Sorunu” adlı makalesinde Türkiye’deki sigorta suistimallerinin türleri, boyutları ve etkileri hakkında genel bilgiler vererek, suistimallerle mücadele ve azaltmak amacıyla çeşitli önerilerde bulunmuştur.

Tarhan Mengi (2013), “Araç Sigortası Hileleri ve Bu Hilelere Yönelik Önlemler”, isimli çalışmasında gerek yöneticilere gerekse de denetçilere bu hile türü hakkında bilgi vermek ve sigorta

işletmelerinde uygulanabilecek iç kontrollere dikkat çekmek amacıyla araç sigortası hilelerine ilişkin kırmızı bayrakların neler olduğu açıklanmıştır.

Duramaz (2017), “Sigorta Suistimalleri Türkiye ve Dünya’daki Boyutları Alınan Önlemler” isimli çalışmasında farklı ülkelerde ve Türkiye’de sigorta suistimalleri konusundaki çalışmaların, ülkelerin gerçekleştirdikleri düzenlemelerin ve hâlihazırda kamuoyuna sunulan verilerin tek bir kaynaktan toplanması amaçlanarak, sigorta suistimalleriyle mücadelede alınabilecek önlemler ve sorunlara çözüm önerileri sunulmuştur.

Özcan (2018), “Sigorta Sahtecilik ve Suistimalleri” isimli çalışmasında toplumun sigorta sahtecilik ve suistimallerine bakışı, suç çeşitleri ve hukuki durumu, Avrupa ülkelerindeki mücadele yöntemleri, sektörde ve toplumda yaşanmış suistimal örnekleri, ‘Sigorta Bilgi Merkezi’ ve ‘Sigorta Sahteciliklerini Engelleme Bürosu’ uygulamalarını inceleyerek; suistimallere karşı öneri ve değerlendirilmelerde bulunmuştur.

Çetin ve Alpay (2019), “Sigorta Hileleri: Türk Sigorta Sektörüne Yönelik Bir Değerlendirme” adlı makalesinde sigorta hileleri detaylı olarak incelenmiş ve Türk Sigorta sektörüne yönelik olarak değerlendirilmiş ve sigorta hileleri konusundaki farkındalığın artırılıp hilelerin etkilerinin azaltılması tartışılmıştır.

Şirin (2020), “Türkiye’de Sigorta Suistimallerinin Mevcut Durumu: 2016-2018 Yılları Arası SİSBİS Verileri Üzerinden İnceleme” adlı makalesinde Sigorta Suistimalleri Bilgi Paylaşım Sistemi’nin 2016-2018 yılları arası verileri ışığında Türkiye’de sigorta suistimallerinin mevcut durumunu ele almış ve suistimallerin en az seviyeye indirgenmesi amacıyla görüş ve öneriler sunmuştur.

Şirin ve Özudoğru (2020), “Sigortacılıkta Suistimal ve Sahte Hasar: Sigorta Şirketleri Çalışanlarının Demografik Özelliklerine Göre Sigorta Suistimallerine Karşı Tutum ve Davranışları (Ankara İli Örneği)” adlı makale çalışmalarında, sigorta işletmelerinde çalışan personelin demografik özelliklerine göre suistimaller karşısındaki tutum ve davranışları incelemişlerdir.

Bircan ve Türel (2023), “İşletmelerde Suistimal Farkındalığı: Sigorta Sektörüne Yönelik Bir İnceleme” adlı çalışmalarında suistimal ile mücadele sürecinin öneminden hareketle, sigorta sektöründe suistimal farkındalığı konusunu Türkiye Sigorta Birliği’nin 2021 yılı Prim Üretim Sıralaması Raporu’ndaki ilk on sigorta işletmesinin faaliyet raporları üzerinde içerik analizi yöntemiyle incelemişlerdir.

Kerim ve Cula (2023), “Türkiye’de Sigorta Suistimal Problemleri ve Çözüm Önerileri” adlı çalışmalarında bireylerin suistimal eylemlerine yönelme nedenlerini incelemişlerdir. Sigortacılık sektöründe yer alan sigorta eksperleri ve sigorta araştırmacıları ile sigortalı/vatandaş özelinde, sigorta suistimalleri hakkında durum ve süreç ölçümlenmesi amacıyla, anket yöntemi kullanarak, sigorta suistimal vakalarının önlenmesi için önerilerde bulunmuşlardır.

Akyürek (2023), “Sigorta Hilelerinin Tespitinde Adli Muhasebenin Önemi” adlı çalışmasında sigortacılık sektöründe meydana gelen hile ve usulsüzlüklerin tespitinde, ekonomik maliyetinin hesaplanmasında ve önlenmesinde sigorta hakemlerinin bakış açısıyla adli muhasebeye ihtiyaç olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda sigorta hilelerinin önlenmesinde adli muhasebenin etkili olacağı tespit edilmiştir.

Bu çalışmanın literatüre katkı sunması beklenmektedir. Literatürde sigorta suistimalleriyle ilgili olarak daha çok teknik modellemelere, kurum verilerine veya sınırlı sayıda örnekleme dayalı analizlere rastlanmaktadır. Bu çalışmada ise hem örneklem hem de ele alınan konuların çeşitliliği açısından bir farklılık vardır. Zira çalışmanın örnekleme geniş, çünkü Türkiye’de 81 ilde faaliyet gösteren bilirkişiler üzerinde bir anket uygulanmıştır; konu çeşitliliği fazladır, çünkü sigorta suistimallerinin sebep, tespit, önleme, sonuçları ve bilirkişilerde olması gereken mesleki özellikler gibi farklı konularda bilirkişilerin görüşlerine ulaşılmaya çalışılmıştır.

3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Çalışmanın bu aşamasında, anket formunun uygulanmasıyla elde edilen veriler analiz edilmiş ve analiz sonuçları tablolar halinde sunularak yorumlanmıştır.

Araştırmanın Amacı ve Problemi

Bu araştırmanın amacı, sigorta sektöründeki suistimallerin sebepleri, tespiti, önlenmesi, sonuçları ve bilirkişilerde olması gereken mesleki özellikler konusunda bilirkişilerin düşüncelerini belirlemektir. Bu amaca ulaşmak için Sigorta Tahkim Komisyonu'na kayıtlı bilirkişiler üzerinde Türkiye genelinde bir anket uygulanmıştır.

Esasen her araştırma bir problem çözmeye odaklanır. Bunun için de mevcut durum; sebepler ve sonuçlar temelinde analiz edilir ve bu analiz sonucuna dayanarak ulaşılmak istenen duruma varmaya çalışılır (Karasar, 2003: 65).

Araştırmanın problemleri şunlardır:

Problem 1: Katılımcılar sigorta suistimallerinin sebeplerine yönelik ifadeler hangi düzeyde görüş bildirmişlerdir?

Problem 2: Katılımcılar sigorta suistimallerinin tespitine yönelik ifadeler hangi düzeyde görüş bildirmişlerdir?

Problem 3: Katılımcılar sigorta suistimallerinin önlenmesine yönelik önerilere hangi düzeyde görüş bildirmişlerdir?

Problem 4: Katılımcılar sigorta suistimallerinin sonuçlarına yönelik ifadeler hangi düzeyde görüş bildirmişlerdir?

Problem 5: Katılımcılar bilirkişide olması gereken mesleki özelliklere yönelik ifadeler hangi düzeyde görüş bildirmişlerdir?

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Sigorta Tahkim Komisyonu'na kayıtlı bilirkişiler oluşturmaktadır. Sigorta Tahkim Komisyonu'nun resmî web sitesi (<https://www.sigortatahkim.org/>) Ekim 2024 tarihinde incelemiş ve Türkiye genelinde toplam 1708 bilirkişinin olduğu tespit edilmiştir. Araştırma evreni üzerinden örneklem sayısı aşağıdaki formül yardımıyla hesaplanmıştır (Günel, 2024: 483).

$$n = \frac{1708 \cdot 1,96^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{(1708 - 1) \cdot 0,05^2 + 1,96^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50} = 314$$

Bu formül sonucunda %95 güven düzeyi ve $\pm 5\%$ hata payı ile örneklem büyüklüğü 314 olarak bulunmuştur. Bilirkişiler üzerinde 2025 yılı Ocak ve Şubat döneminde online olarak anket formu doldurtulmuş; toplam 337 katılımcıdan geri dönüş sağlanmış; ancak bunlardan 16'sının özensiz ve dikkatsiz doldurulduğu (bazılarında bütün ifadeler için aynı seçenek işaretlemiş, bazılarında işaretlemelerle bir şekil çıkartılması amaçlanmış) tespit edildiğinden analiz dışında bırakılmış ve nihayetinde 321 anket formu analiz edilmiştir. Ulaşılan bu örneklem büyüklüğü araştırma evrenini temsil için yeterlidir.

Veri Toplama Aracı

Araştırma amacına ulaşmak için veriler, araştırma amaçlarına uygun olarak hazırlanmış anket yöntemi ile elde edilmiştir. Anket formunda yer alan soru ve ifadelerin belirlenmesinde konu ile ilgili daha önce yapılmış çalışmalardan (Akyürek, 2023: 119; Kerim & Cula, 2023: 151) uzman kişilerden (acente yetkilileri, bilirkişiler), akademisyenlerden ve araştırmacının bilgilerinden yararlanılmıştır.

Bu araştırmanın sınırlılıklarını; bulguların yalnızca bilirkişilerin görüşlerine dayanması, sınırlı bir örneklemle yürütülmesi ve verilerin belirli bir zaman aralığında toplanması gibi etkenler oluşturmaktadır.

Kullanılan İstatistiksel Teknikler

Elde verilerinin analizinde, Jamovi (2.4.2) istatistiksel paket programından yararlanılmıştır. Örneklemden elde edilen ham veriler için tanımlayıcı istatistiksel yöntem ve teknikler kullanılmıştır. Anket formunun A bölümündeki demografik yapı ve katılımcıların mesleki faaliyetlerine ait durumlarını ve düşüncelerini tespiti yönelik olarak hazırlanan sorulara verilen cevaplar tablolar halinde sunulurken verilerin frekans (f) ve yüzdeleri (%) dikkate alınmıştır. B bölümündeki ifadeler için katılımcı görüşlerinden elde edilen bulguların standart sapma (ss) ve aritmetik ortalama değerleri ile görüşlerin hangi katılım düzeyine denk geldiği tablo halinde sunulmuştur.

Katılımcılara Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Çalışmada toplam 321 katılımcıdan elde edilen verilerin analize uygunluğu tespit edilmiş ve analizler bu sayı temelinde yapılmıştır. Katılımcıların A bölümündeki demografik niteliklere ait sorulara verdikleri cevaplarının istatistiki sonuçları Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1: Katılımcılara Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Mesleki tecrübeniz?			Cinsiyetiniz?		
Süre	Frekans (f)	Yüzde (%)	Cinsiyet	Frekans (f)	Yüzde (%)
6-10 yıl	13	4,0	Kadın	50	15,6
11-15 yıl	111	34,6	Erkek	271	84,4
16-20 yıl	43	13,4	Mesleğiniz?		
20 ve üzeri yıl	154	48,0	Meslek	Frekans (f)	Yüzde (%)
Eğitim durumunuz?			Akademisyen	13	4,0
Eğitim	Frekans (f)	Yüzde (%)	Avukat	3	0,9
Ön lisans	59	18,4	Sigorta Eksperi	249	77,6
Lisans	201	62,6	Sigorta Uzmanı	16	5,0
Lisansüstü	41	12,8	Trafik Polisi	35	10,9
Doktora	20	6,2	Doktor	5	1,6

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların;

- ✓ %15,6’sı kadın %84,4’ünün ise erkek olduğu,
- ✓ %4’ü 6-10 yıl, %34,6’sı 11-15 yıl, %13,4’ü ise 16-20 yıl ve %48’i 20 ve üzeri yıl mesleki tecrübesi olduğu,
- ✓ %18,4’ü ön lisans, %62,6’sı lisans, %12,8’i lisansüstü ve %6,2’si ise doktora mezunu olduğu,
- ✓ %77,6’sı sigorta eksperisi, %10,9’u trafik polisi, %5,0’i sigorta uzmanı, %4’ü akademisyen, %1,6’sı doktor ve %0,9’u ise avukat olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların Mesleki Faaliyetlerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu aşamasında, katılımcıların sigorta branşları, suistimal eğiliminde olan taraflar, suistimal türleri ve sigortacılık mesleği ile ilişkili bilim dallarına yönelik elde edilen bulgular sırasıyla tablolar yardımıyla açıklanmaya çalışılmıştır.

Katılımcılara yöneltilen “Faaliyet gösterdiğiniz sigorta branşları nelerdir? Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz” sorusu için elde edilen bulgular Tablo 2’de verilmiştir. Bu soruda katılımcılara birden fazla seçenek işaretleyebilecekleri belirtilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 2’de yer almaktadır. Tablo 2’de branşlar, en çok işaretlemenin olduğu seçenektan en aza doğru sıralanmıştır.

Tablo 2: Katılımcıların Faaliyet Gösterdikleri Sigorta Branşlarına İlişkin İstatistikler

Faaliyet gösterdiğiniz sigorta branşları? Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.	Katılımcı Sayısı (n)	İşaretlenme Frekansı (f)	İşaretlenme Frekansına Göre Yüzde (%)	Katılımcı Sayısına Göre Yüzde (%)
--	----------------------	--------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------

Kara araçları	321	286	53,2 ³	89,1 ⁴
Kredi ve finans-emniyeti suistimal, hukuksal koruma ve destek	321	73	13,6	22,7
Yangın, doğal afet, kaza ve hırsızlık	321	56	10,4	17,4
Emtia ve kıymete ilişkin nakliyat	321	39	7,3	12,1
Mühendislik	321	29	5,4	9,0
Hava, deniz ve demiryolu araçları	321	23	4,3	7,2
Sağlık, hastalık ve ferdi kaza	321	17	3,2	5,3
Tarım ve hayvan hayat	321	14	2,6	4,3
Toplam		537	100	---

Tablo 2’den hareketle katılımcıların belirttikleri görüşler incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

- ✓ **Kara Araçları:** Bu branşın katılımcıların en yaygın faaliyet gösterdikleri (%53,2 -%89,1) sigorta branşı olduğu tespit edilmiştir. Bu branşın en çok icra edilen branş olması, Türkiye’de araç sahipliğinin yaygınlığı ve zorunlu trafik sigortası gibi faktörlerle açıklanabilir.
- ✓ **Kredi ve Finans-Emniyeti Suistimal, Hukuksal Koruma ve Destek:** Bu branş katılımcıların yaklaşık dörtte biri (%13,6-%22,7) tarafından icra edilen faaliyet alanıdır. Finans sektörünün büyüklüğü ve bu alandaki risklerin yönetim ihtiyacı bu durumu açıklayabilir.
- ✓ **Yangın, Doğal Afet, Kaza ve Hırsızlık:** Katılımcıların %17,4’ü bu alanda faaliyet göstermektedir. Bireylerin ve işletmelerin karşılaşabileceği beklenmedik risklere karşı sahip oldukları varlıkları koruma ihtiyacı bu faaliyet alanını yaygınlaştırmaktadır.
- ✓ **Emtia ve Kıymete İlişkin Nakliyat:** Katılımcıların %12,1’i bu alanda faaliyet gösterdiklerini belirtmişlerdir. Bu oranın diğer branşlara göre daha düşük olması, bu branşın uzmanlık gerektirdiği şeklinde yorumlanabilir.

Mühendislik, hava, deniz ve demiryolu araçları, sağlık, hastalık ve ferdi kaza, tarım ve hayvan hayat gibi diğer sigorta branşlarında faaliyet gösteren katılımcıların oranları daha düşüktür.

Katılımcılara yöneltilen “Sizce suistimal eğilimi aşağıdaki tarafların hangisinde daha çok görülmektedir? Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz” sorusu için elde edilen bulgular Tablo 3’te verilmiştir. Tablo 3, en yüksek katılımın olduğu seçenekten en aza doğru sıralanmıştır.

Tablo 3: Suistimal Eğilimin Görüldüğü Tarafların Dağılımına İlişkin İstatistikler

Suistimal eğilimi görünen taraflar	Katılımcı Sayısı	İşaretlenme Frekansı (f)	İşaretlenme Frekansına Göre Yüzde (%)	Katılımcı Sayısına Göre Yüzde (%)
------------------------------------	------------------	--------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------

³ 286/537= %53,2

⁴ 286/321= %89,1

Tamirhaneler-servisler	321	252	28,7 ⁵	78,5 ⁶
Hasar danışmanlık şirketleri	321	204	23,3	63,6
Sigortalı	321	197	22,5	61,4
Sigorta aracıları	321	88	10,0	27,4
Sigorta şirketi çalışanları	321	77	8,8	24,0
Sigorta ettiren	321	59	6,7	18,4
Toplam	---	877	100	---

Tablo 3 incelendiğinde, suistimal eğiliminin bütün taraflarda görüldüğü anlaşılmaktadır. Katılımcıların belirttikleri görüşlerden hareketle aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

- ✓ **Tamirhaneler-servisler:** Katılımcılar ilk sırada yüksek bir oranla (%78,5), tamirhaneler-servislerin suistimal eğilimi gösterdiklerini belirtmiştir. İşaretlenme frekansı açısından da bu oran %28,7 ile yine en yüksek olmuştur. Bu bulgudan hareketle sigorta suistimallerini önlemek/azaltmak için tamirhanelerin-servislerin yakından takip edilmesi gerektiği söylenebilir.
- ✓ **Hasar danışmanlık şirketleri:** Katılımcıların %63,6'sı işaretlenme frekansına göre %23,3'ü hasar danışmanlık şirketleri de suistimal eğilimi gözlemledikleri yönünde görüş belirtmişlerdir. Bu sonuç, tamirhane-servisler kesiminde olduğu gibi sigorta suistimallerini önlemek/azaltmak için hasar danışmanlık şirketleri de mercek altına alınması gereğine işaret etmektedir.
- ✓ **Sigortalılar:** Katılımcıların %61,4'ü ve işaretlenme frekansına göre de %22,5'i, suistimal eğilimi gösteren taraflar arasında sigortalıların olduğu yönünde görüş belirtmişlerdir. Bu durum, sigorta dolandırıcılığı vakalarının varlığını işaret etmektedir.

Tablo 3'e göre suistimal eğilimi, üstte sıralanan üç kesimde yoğunlaşmaktadır. Zira bu üç kesimin işaretlenme frekansı açısından toplam değeri %74,5'tir. Dolayısıyla bu bulgudan hareketle, sigorta suistimallerini önlemek/azaltmak için bu üç kesimin faaliyetlerinin daha yakından denetlenmesinin ve kontrol mekanizmalarının bu üç kesime teksif edilmesinin altı çizilebilir.

Bu kesimleri, katılımcı sayısı açısından

4. %27,4 ile sigorta aracıları,

5. %24 ile sigorta şirketi çalışanları ve

6. %18,4 ile de sigorta ettirenler takip etmektedir.

Bu üç kesimin işaretlenme sayısı açısından % değeri toplam 25,5'tir. Sigorta aracıları, sigorta şirketi çalışanları ve sigorta ettirenlerdeki suistimal eğilimin varlığı şirket iç kontrollerinin önemini ortaya koymaktadır.

⁵ 252/877= %28,7

⁶ 252/321= %78,5

Katılımcılara yöneltilen “Son bir yıl içerisinde karşılaştığınız en sık üç suistimal türü nedir” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4: Katılımcıların En Sık Karşılaştıkları Suistimal Türüne İlişkin İstatistikler

Suistimal Türleri	Katılımcı Sayısı	İşaretlenme Frekansı (f)	İşaretlenme Frekansına Göre Yüzde (%)	Katılımcı Sayısına Göre Yüzde (%)
Sürücü değişikliği / Sürücü firar	321	180	18,0 ⁷	56,1 ⁸
Abartılmış hasar tutarı	321	172	17,2	53,6
Yalan beyan / Vurup kaçtı beyanı	321	141	14,1	43,9
Tamir servisi ile ilgili suistimaller	321	123	12,3	38,3
Hasar sonrası sigortalama	321	120	12,0	37,4
Sahte kaza tespit tutanağı	321	96	9,6	29,9
Planlanmış hasar	321	84	8,4	26,2
Alkollü araç kullanma	321	84	8,4	26,2
Toplam		1.000⁹	100	---

Tablo 4, sigorta sektöründe karşılaşılan suistimal türlerinin dağılımı hakkında önemli bilgiler sunmaktadır. Katılımcıların sık karşılaştığı suistimal türlerine ilişkin bilgiler aşağıdaki gibidir;

- ✓ **Sürücü değişikliği/Sürücü firar:** Katılımcı sayısına göre %56,1 ve işaretlenme frekansına göre %18 oranla en sık görülen suistimal türü olarak sürücü değişikliği/sürücü firar olduğu yönünde görüş bildirilmiştir.
- ✓ **Abartılmış hasar tutarı:** Katılımcıların %53,6’sı, sıklıkla karşılaştıkları bir diğer suistimal türünün abartılmış hasar tutarı olduğunu ifade etmişlerdir.
- ✓ **Yalan beyan/Vurup kaçtı beyanı:** Katılımcıların %43,9’unun işaretlenme frekansına göre %13,3’ünün karşılaştıkları diğer suistimal türü ise yalan beyan/vurup kaçtı beyanıdır.
- ✓ **Tamir servisi ile ilgili suistimal:** Katılımcıların %38,3’ü işaretlenme frekansına göre %14,1’inin karşılaşılan suistimal türü tamir servisi ile ilgili suistimaldir. Bu sonuçlar hem Tablo 2 hem de Tablo 3’teki sonuçlarla uyumludur. Zira Tablo 2’de katılımcıların faaliyet gösterdikleri sigorta branşında birinci sırada “kara araçları”; Tablo 4’te ise en sık karşılaşılan suistimal türü olarak birinci sırada “sürücü değişikliği/sürücü firar” ve üçüncü sırada da “yalan beyan/vurup kaçtı beyanı” çıkmıştır. Yine Tablo 3’te suistimal eğilimi gösteren taraflardan “tamirhaneler-servisler” birinci sırada “hasar danışmanlık şirketleri” de ikinci sırada; Tablo 4 te ise en sık

⁷ 180/1000= %18,0

⁸ 180/321= %56,1

⁹ Katılımcılar en fazla üç seçenek işaretlenmeli uyarısına uygun hareket etselerdi işaretlenme sayısı 321*3= 963 olacaktı. Ancak bazı katılımcılar 3’ten de fazla işaretlemeye bulundukları için sayı 1000 olmuştur.

karşılaşılan suistimal türünde “abartılmış hasar tutarı” ikinci ve “tamir servisi ile ilgili suistimaller” de dördüncü sırada yer almıştır.

Bu bulgular, katılımcıların anketteki soru ve ifadeleri samimiyetle, dikkatli ve özenli bir biçimde doldurdıklarına elde edilen bulguların da bu sebeple doğru olduğuna işarettir. Benzer dikkat ve özen diğer sorularda da kendini göstermektedir.

Katılımcı sayısına göre

- ✓ **Hasar sonrası sigortalama** (%37,4) beşinci,
- ✓ **Sahte kaza tespit tutanağı** (%29,9) altıncı,
- ✓ **Planlanmış hasar** (%26,2) yedinci ve
- ✓ **Alkollü araç kullanma** (%26,2) sekizinci sırada kendilerine yer bulmuşlardır.

5. ve 6. hatta 7. sırada yer alan suistimal türlerinde suistimal eğilimin görüldüğü tarafların sıralandığı Tablo 3’te 5., 6. ve 7. sırada yer alan tarafların (sigorta aracıları, sigorta şirketi çalışanları ve sigorta ettirenler) rolünün olduğu kuşkusuzdur. Bu bulgu şirket iç kontrollerinin önemine bir kez daha vurgu yapmaktadır. Öte yandan yine bu bulgu katılımcıların anketi en üst düzeyde dikkat ve özenle doldurdıklarına işarettir.

Tablo 4’e bakıldığında katılımcılar, kendilerine sunulan suistimal türlerinin hepsine önemli oranda katılım göstermişlerdir. Tablo 3’te sıralanan suistimal eğiliminin görüldüğü taraflara ait oransal dağılım Tablo 4 ’teki kadar birbirine yakın değildir. Ayrıca Tablo 3’te suistimal yapan taraflardan “sigortalı” kesimi üçüncü sırada yer almaktadır. Tablo 4’te ise “sigortalı” kesimince yapılan suistimal türleri birinci ve üçüncü sırada yer almıştır. Katılımcılar hem suistimal eğiliminin hem de bu eğilimin hangi yolla yapıldığının sorulduğu iki soru için de sigortalı kesimini öne çıkarmışlardır. Dolayısıyla bu iki bulgu, sigorta suistimallerinin önlenmesi/azaltılmasında yetkililerin nerelere odaklanacağı konusunda önemli ipuçları vermektedir.

Katılımcılara yöneltilen “Sizce, bilirkişilerin aşağıda sıralanan ve sigortacılıkla ilişkisi olduğu düşünülen bilim dallarına ait bilgileri hangi düzeyde olmalıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5: Bilirkişilerin Sigortacılıkla İlişkisi Olduğu Düşünülen Bilim Dallarına Ait Bilgilerinin Hangi Düzeyde Olması Gerektiğine Ait Bulgular

Bilim Dalları		Sizce, bilirkişilerin sigortacılıkla ilişkisi olduğu düşünülen bilim dallarına ait bilgileri hangi düzeyde olmalıdır?					
		Hiç	Çok Az	Biraz	Epeyce	Çok	Toplam
Sigorta Hukuku	f	1	4	47	124	145	321
	%	0,3	1,2	14,6	38,6	45,2	100
Davranış Bilimi	f	9	17	62	133	100	321
	%	2,8	5,3	19,3	41,4	31,2	100
Hile Psikolojisi	f	13	26	68	136	78	321

	%	4,0	8,1	21,2	42,4	24,3	100
Suç Psikolojisi	f	15	32	80	123	71	321
	%	4,7	10,0	24,9	38,3	22,1	100
İstatistik	f	16	60	110	98	37	321
	%	5,0	18,7	34,3	30,5	11,5	100
Muhasebe	f	24	58	138	77	24	321
	%	7,5	18,0	43,0	24,0	7,5	100

Tablo 5 incelendiğinde, sigortacılıkla ilgili olduğu düşünülen bilim dallarına ilişkin bilirkişilerin bilgilerin hangi düzeyde olması gerektiğine dair sonuçlar görülecektir. Bu sonuçlara genel olarak bakıldığında katılımcıların görüşleriyle oluşan sıralamanın bilirkişilik müessesesi bakımından gayet uygun olduğu söylenebilir. Zira bilirkişi sigorta suistimaline odaklanmaktadır ve bunun için de sigorta hukuku bilgisine ihtiyaç duyacaktır. Suistimallerin insan tarafından yapıldığı gerçeğinden hareketle insan davranışını konu olan davranış bilimi, hile ve suç psikolojisine ait bilgilere de vakıf olmak önemlidir. Son sırada muhasebe biliminin çıkması da normal bir durumdur. Bilirkişi açısından suistimal olayının hukuki yönünü ve niçin ve nasıl yapıldığını tespit etmek daha da önemlidir.

Katılımcı görüşlerinden elde edilen bulgular sigortacılıkla ilgili olduğu düşünülen bilim dalları açısından aşağıdaki gibi açıklanabilir.

- ✓ Katılımcıların, %45,2'si "çok" ve %38,6'sı "epeyce" düzeyinde bilirkişilerin **sigorta hukuku** alanında bilgi sahibi olmaları gerektiğini düşünmektedir (toplam %83,8). Bilirkişilerin bu bilim dalında "çok az" ve "hiç" bilgisi olmayabileceğini düşünen katılımcıların oranı oldukça düşüktür (toplam %1,5).
- ✓ Katılımcıların, %31,2'si "çok" ve %41,4'ü "epeyce" düzeyinde bilirkişilerin **davranış bilimi** alanında bilgi sahibi olması gerekliliğini ifade etmiştir (toplam %72,6). Bilirkişilerin bu bilim dalında "çok az" ve "hiç" bilgisi olmayabilir diyen katılımcıların oranı ise toplam %8,1 olmuştur.
- ✓ Katılımcıların, %24,3'ü "çok" ve %42,4'ü "epeyce" düzeyinde bilirkişilerin **hile psikolojisi** alanında bilgi sahibi olması gerektiğini düşünmektedir (toplam %66,7). Bilirkişilerin bu bilim dalında "çok az" ve "hiç" bilgisi olmayabilir diyen katılımcıların oranı ise toplam %12,1 olmuştur.
- ✓ Katılımcıların, %22,1'i "çok" ve %38,3'ü "epeyce" düzeyinde bilirkişilerin **suç psikolojisi** alanında bilgi sahibi olması gerektiğini düşünmektedir (toplam %60,4). Ayrıca bilirkişilerin bu bilim dalında "çok az" ve "hiç" bilgisi olmayabilir diyen katılımcıların oranı ise toplam %14,7 olmuştur.

Üstte sıralan 4 bilim alanına ait katılımcıların belirttikleri görüşlerinin “çok” ve “epeyce” düzeylerinin toplamı açısından ortalaması %70,9’dur. Dolayısıyla her 100 katılımcıdan yaklaşık 71’i bilirkişilerin üstte sıralanan 4 bilim alanında yeterli bilgiye sahip olmalarının gerekliliğine ve bu sayede mesleklerindeki başarılarının artacağına da vurgu yapmıştır. Bir başka analiz sonucu şudur: Katılımcıların belirttikleri görüşlerinin “çok az” ve “hiç” düzeylerinin toplamı açısından ortalaması

%9,1'dir. Her 100 katılımcıdan sadece 9'u bu 4 bilim alanında çok fazla bilgi birikiminin gerekmediğini düşünmektedirler ki bu oran göz ardı edilebilecek düzeyi işaret etmektedir.

Tablo 5'te yer alan diğer bilim dallarına ait istatistiki sonuçlar aşağıdaki gibidir.

- ✓ Katılımcıların, %11,5'i "çok" ve %30,5'i "epeyce" düzeyinde bilirkişilerin istatistik bilimi alanında bilgi sahibi olması gerektiğini düşünmektedir (toplam %42,0). Ancak bilirkişilerin bu bilim dalında "çok az" ve "hiç" bilgisi olmayabilir diyen katılımcıların oranı ise toplam %23,7 olmuştur. Katılımcıların %34,3'ü bu bilim dalında bilirkişilerin "biraz" bilgi sahibi olmalarını yeterli görmüştür.
- ✓ Katılımcıların, %7,5'i "çok" ve %24'ü "epeyce" düzeyinde bilirkişilerin muhasebe bilimi alanında bilgi sahibi olması gerektiğini düşünmektedir (toplam %31,5). Ancak bilirkişilerin bu bilim dalında "çok az" ve "hiç" bilgisi olmayabilir diyen katılımcıların oranı ise toplam %25,5 olmuştur. Katılımcıların %43'ü bu bilim dalında bilirkişilerin "biraz" bilgi sahibi olmalarını yeterli görmüştür.

Suistimallerin Sebepleri, Tespiti, Önlenmesi ve Sonuçları Açısından Katılımcıların Görüşlerine İlişkin Bulgular

Sigorta suistimallerinin sebepleri, tespiti, önlenmesi ve sonuçlarına yönelik uygulanan anket formunun geçerliliğini ve güvenilirliğini tespit etmek için, iç tutarlılık katsayısı olan Cronbach's Alpha kullanılmıştır. Elde edilen analiz sonuçları Tablo 6'te verilmiştir.

Tablo 6: Cronbach's Alpha İç Tutarlılık Katsayısı

Ölçekler	Madde Sayısı	İç Tutarlılık Katsayısı	Güvenirlik Durumu
Sigorta suistimallerinin tespiti, önlenmesi ve sonuçlarına yönelik ifadeler	35	0,855	Yüksek Derecede Güvenilir

Tablo 6'da görüldüğü gibi Cronbach's Alpha iç tutarlılık katsayısı "Sigorta suistimallerinin sebepleri, tespiti, önlenmesi ve sonuçlarına yönelik ifadeler" için 0,855 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre söz konusu ifadelerin amaçlanan olguyu ölçek için "Yüksek derecede güvenilir" olduğu söylenebilir (Kartal ve Bardakçı, 2017, s.170-171).

Tablo 7: Katılımcıların Sigorta Suistimallerinin Sebepleri, Tespiti, Önlenmesi ve Sonuçlarına Yönelik İfadelere Katılım Düzeyleri

Anket Sırası	Sigorta suistimallerinin sebepleri, tespiti, önlenmesi ve sonuçlarına yönelik ifadeler	n	$\bar{x}$	ss	Katılım Düzeyi
B29	Sigorta uyuşmazlıklarının çözümünde bilirkişinin görüşleri önemlidir.	321	4.42	0.65	Kesinlikle Doğru
B8	Sigorta suistimallerinin önlenmesi için iç kontrol ortamı geliştirilmeli, iç denetim etkin hale getirilmelidir.	321	4.41	0.69	Kesinlikle Doğru
B2	Sigorta sektöründe gerçekleşen herhangi bir suistimal, sektörün itibarını zedeler.	321	4.40	0.76	Kesinlikle Doğru

Sigorta Suistimallerinin Sebepleri, Tespiti, Önlenmesi ve Sonuçları: Bilirkişiler Üzerinde Türkiye Geneli Bir Araştırma

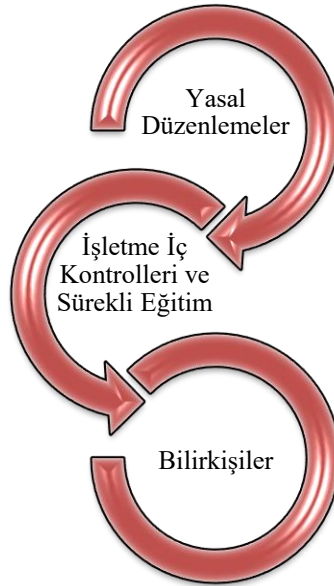
B33	Suistimallerin önlenmesi için yasal düzenlemelerde değişiklikler yapılmalıdır.	321	4.36	0.71	Kesinlikle Doğru
B25	Suistimallerin tespitinde bilirkişinin görüşlerine ihtiyaç vardır.	321	4.34	0.77	Kesinlikle Doğru
B15	Şirket içinden veya dışından gelecek suistimallerin önlenebilmesi için suistimal önleme prosedürü oluşturulmalıdır.	321	4.30	0.75	Kesinlikle Doğru
B26	Suistimallerin ekonomik/mali boyutunun tespitinde bilirkişinin görüşlerine ihtiyaç vardır.	321	4.30	0.78	Kesinlikle Doğru
B34	Suistimallerin önlenmesinde personelin sürekli eğitimi önemlidir.	321	4.28	0.71	Kesinlikle Doğru
B30	Sigorta uyuşmazlıklarında bilirkişilerin birden fazla bilim dalında asgari-yeterli bilgiye sahip olması önemlidir.	321	4.23	0.76	Kesinlikle Doğru
B10	Mesleki şüphecilik suistimal tespitinde önemlidir.	321	4.22	0.79	Kesinlikle Doğru
B23	Bilirkişiler suistimalle karşılaşma ihtimalini her zaman göz önünde bulundururlar.	321	4.19	0.80	Doğru
B24	Suistimallerin önlenmesinde bilirkişiler önemli rol oynar.	321	4.19	0.92	Doğru
B14	Sigorta sektöründeki yasal boşluklar suistimal yapma eğilimini artırmaktadır.	321	4.17	0.89	Doğru
B4	Sigorta şirketleri acentelere göre suistimal konusunda daha bilgilidir.	321	4.00	0.96	Doğru
B3	Sigorta ürünüyle ilgili bilgi eksikliği suistimale sebep olmaktadır.	321	3.98	0.87	Doğru
B21	Sigortacılıkla ilişkisi olan bilim dallarında asgari-yeterli bilgiye sahip olan bilirkişilerin suistimal tespiti daha doğru olmaktadır.	321	3.98	0.91	Doğru
B32	Sigorta uyuşmazlıklarında karar verilirken bilirkişi raporları önemsenmektedir.	321	3.96	0.81	Doğru
B13	Sigorta suistimallerinin maliyeti sektöre zarar verecek boyuttadır.	321	3.86	1.01	Doğru
B35	Sigorta sektöründeki ürünlerin detaylı tanıtılması suistimalleri azaltacaktır.	321	3.82	1.03	Doğru
B27	Bilirkişi unvanını elde etme süreci objektif işlemektedir.	321	3.70	1.11	Doğru
B20	Sigorta uyuşmazlıklarında bilirkişi atamaları objektif olarak yapılmaktadır.	321	3.64	1.05	Doğru
B22	Hasarın ekonomik/mali boyutunun tespitinde suistimal yaşanmaktadır.	321	3.57	1.06	Doğru
B17	Sigorta suistimallerinde, sigorta aracılılarıyla yakın ilişkili olanların sayısı azımsanmayacak kadar çoktur.	321	3.54	0.94	Doğru
B19	Yapay zekâ kullanımı suistimal tespitini kolaylaştırmaktadır.	321	3.23	1.01	Kararsızım
B16	SİSEB, sigorta suistimallerini azaltmada etkili olmuştur.	321	3.16	1.00	Kararsızım
B5	Sigorta şirketleri suistimal konusunda üzerine düşen görevleri yerine getirmektedir.	321	3.10	1.14	Kararsızım
B31	Sigorta uyuşmazlıklarında bilirkişilere verilen yetkiler yeterlidir.	321	3.08	1.19	Kararsızım
B7	Finansal yapısı güçlü olan sigorta şirketlerinde suistimal oranı daha düşüktür.	321	3.05	1.15	Kararsızım
B9	Sigorta şirketlerinin sayıca artması suistimallerin de artmasına yol açmaktadır.	321	3.01	1.27	Kararsızım
B12	Sigorta primleri düşük olan sigorta şirketlerde suistimal oranı daha yüksektir.	321	2.93	1.13	Kararsızım
B1	Ülkemizde sigorta sektörüne güven duyulmaktadır.	321	2.86	1.05	Kararsızım
B28	Şahıstan ziyade şirket suistimalleri daha yaygındır.	321	2.85	1.06	Kararsızım

B6	Sigorta acenteleri suistimal konusunda üzerine düşen görevleri yerine getirmektedir.	321	2.49	1.02	Yanlış
B11	Sigorta sektöründe, suistimallere karşı alınan tedbirler yeterlidir.	321	2.27	0.98	Yanlış
B18	Suistimal yapanlara uygulanan yaptırımlar yeterlidir.	321	1.79	0.98	Kesinlikle Yanlış
Toplam		321	3,65	0,93	Doğru
Kesinlikle Yanlış 1,00 – 1,79		Yanlış 1,80 - 2,59		Kararsızım 2,60 - 3,39	
Doğru 3,40 – 4,19		Kesinlikle Doğru 4,20 - 5,00			

Tablo 7 genel olarak incelendiğinde, aritmetik ortalamanın 3,65 ve ifadelere genel katılımın ise “doğru” düzeyinde gerçekleştiği görülmektedir. Katılımcılar bir bütün olarak bakıldığında, sigorta suistimallerinin sebepleri, tespiti, önlenmesi ve sonuçlarıyla ilgili anketteki ifadeleri doğru düzeyinde desteklemişlerdir. Ancak bazı ifadeler “yanlış veya kesinlikle yanlış” bazıları da “kararsızım” düzeyinde katılımcılar tarafından karşılık bulmuştur.

Katılımcılar tarafından en çok desteklenen ifadenin “Sigorta uyuşmazlıklarının çözümünde bilirkişinin görüşleri önemlidir (B29)” ifadesi olduğundan hareketle katılımcılarca bilirkişilerin öneminin vurgulandığı söylenebilir. Ancak ilk beş ifadeye dikkat edildiğinde katılımcılar, suistimallerin sektörün itibarını zedelediğini (B2); bu sorunun çözümünde ise sadece bilirkişilerin (B29 ve B25) değil aynı zamanda yasal düzenlemelerin (B33) ve işletmelerin (B8) birlikte hareket etmelerinin gerekliliğine işaret etmişlerdir. Zaten yasal boşlukların suistimal eğilimini artırdığı ifade edilmiştir (B14). Dolayısı ile suistimalin önlenmesi/en aza indirilmesi için Sigorta Suistimallerini Önleme Halkası olarak da ifade edilebilecek Şekil 1’deki döngüyü güçlendirmek gereklidir.

Şekil 1: Sigorta Suistimallerini Önleme Halkası¹⁰



¹⁰ Şekil tarafımızdan geliştirilmiştir.

Katılımcılar, sigorta acentelerinin ve işletmelerin (sigorta işletmesi/acentesi) sigorta suistimalleri konusunda üzerine düşen görevleri yapmadıklarını (B5 ve B6); suistimaller için alınan tedbirlerin (B11) ve suistimal yapanlara uygulanan cezaların yeterli olmadığını (B18); ancak suistimallerin önlenmesinde bilirkişilerin önemli rol oynadığını (B24) ifade etmişlerdir. Onlara göre *Sigorta Suistimallerini Önleme Halkası* 'nda bilirkişiler üzerine düşen görevleri yerine getirirlerken halkanın diğer parçası olan yasal düzenlemeler ve işletme taraflarında sorunlar vardır.

Yine Tablo 7'ye dikkat edildiğinde;

- ✓ Katılımcılar, bilirkişilerin hem suistimallerin tespitinde hem uyuşmazlıkların önlenmesinde hem de suistimallerin mali boyutunun hesaplanmasında önemli bir rol oynadıklarını belirtmişlerdir (B29, B25, B26, B24, B32). Zira bilirkişiler mesleklerini, mesleki şüpheciliği ve suistimallerle karşılaşma ihtimalini her zaman göz önünde bulundurarak (B10, B23) icra etmektedir. Buna karşılık özellikle sigorta uyuşmazlıklarında bilirkişilere verilen yetkilerin yeterliliği konusunda kararsız kalmıştır (B31).
- ✓ Katılımcılar, sigorta suistimallerinin tespitinde ve uyuşmazlıkların çözümünde bilirkişilerin sigortacılıkla ilgisi olan bilim dallarında yeterli/gerekli asgari bilgiye sahip olmalarının önemini vurgulamışlardır (B30, B21). Tablo 5 incelendiğinde de katılımcıların, sigortacılıkla ilgili bilim dallarının hangilerinde bilirkişilerin yeterli düzeyde bilgiye sahip olmaları gerektiğine ait sonuçlar görülecektir. Sonuçlara bakıldığında sigorta hukuku başta olmak üzere hile psikolojisi, davranış bilimi ve suç psikolojisi bilim dallarında daha yüksek düzeyde bilginin olması gerektiği anlaşılabilecektir. Bu bilim dallarının ise daha çok insanı ve davranışlarını anlamayı amaç edindiği ve dolayısıyla bu bilim dallarında yeterli bilgiye sahip bir bilirkişinin sigorta suistimalleri ve uyuşmazlıklarına yaklaşımının daha doğru ve bilimsel olacağı muhakkaktır. Katılımcılar da belirttikleri görüşlerinde buna işaret etmişlerdir. Tablo 5 ve Tablo 7 birlikte değerlendirildiğinde katılımcıların soru ve ifadelere objektif ve tutarlı yaklaştıkları söylenebilir.
- ✓ Katılımcılar, bilirkişi ünvanı elde etme sürecinin objektif işlediğini (B27) ve uyuşmazlıkların çözümü için bilirkişi atamalarında da bu objektifliğin sürdürüldüğünü (B20) düşünmektedirler. Bu sonuç ise bilirkişilerin bilgi kalitelerinin önemsendiğine ve hakkaniyet ölçüsünün uygulandığına işaret eder.
- ✓ Katılımcılar, sigorta ürünüyle ilgili bilgi eksikliğinin suistimallere yol açtığına (B3); ürünle ilgili etkili tanıtım yapıldığında (B35) ise suistimallerin azalacağına inanmaktadırlar.
- ✓ Katılımcılara göre suistimallerin önlenmesinde bir diğer önemli konu ise şirkete özgü suistimal önleme prosedürlerinin geliştirilmesi (B15) ve personelin sürekli/hayat boyu eğitimidir (B34). Zira sigorta şirketleri acentelere nazaran suistimal konusunda daha bilgilidirler (B4).
- ✓ Katılımcılar, sigorta suistimallerinin maliyetinin sektöre zarar verecek boyutta olduğuna (B13); ayrıca hasarın mali boyutunun tespitinde suistimallerin yaşandığına (B22) dikkat çekmişlerdir. Zaten katılımcılar, bu tür suistimallerin sektörün itibarını zedelediğini (B2) ve sigorta sektörüne olan güven konusunda kararsızlık yaşadıklarını (B1) ifade etmişlerdir.

- ✓ Katılımcılara göre sigorta suistimallerinde, sigorta aracılılarıyla yakın ilişkili olanların sayısı azımsanmayacak kadar çoktur (B17). Tablo 19'a bakıldığında da suistimal eğiliminin sigorta aracılarında çok düşük olmadığı görülecektir.
- ✓ Katılımcılar, teknolojik gelişmenin en dikkat çekici icadı olan yapay zekâ kullanımıyla suistimal tespitinin kolaylaştığına (B19) “doğru” seçeneğinden az bir farkla “kararsız” kalmışlardır. Aynı şekilde SİSEB'in sigorta suistimallerini azaltmadaki etkisi konusunda da “doğru” seçeneğinden az bir farkla “kararsız” kalınmıştır. Her iki uygulamanın yeni olduğu ve sonuçlarının henüz tam olarak görülemediği gerçeğinden hareketle kısa bir süre sonunda her iki uygulamanın sigorta suistimallerini önlemedeki verimi ve etkisi görülecektir.
- ✓ Katılımcılar açısından ne finansal yapısı güçlü olan sigorta şirketlerinde suistimal oranı düşüktür (B7) ne de sigorta primi düşük olan sigorta şirketlerinde suistimal oranı yüksektir (B12). Sigorta şirketlerinin sayıca artmasının suistimallerin artmasına yol açtığı (B9) görüşü ise destek görmemiştir. Her üç durum için katılımcılar “kararsız” kalmışlardır. Şahıstan ziyade şirket suistimallerinin daha yaygın olduğu (B28) görüşü de “kararsızım” düzeyinde karşılık bulmuştur.

Tablo 7'deki bulgular araştırma problemleri açısından da analize tabi tutulmuştur.

Problem 1: Katılımcılar sigorta suistimallerinin sebeplerine yönelik ifadelere hangi düzeyde görüş bildirmişlerdir?

Bu problemle ilgili Tablo 7'de B14 (Doğru), B3 (Doğru), B17 (Doğru), B9 (Kararsızım), B12 (Kararsızım), B6 (Yanlış), B11 (Yanlış) ve B18 (Kesinlikle Yanlış) no.lu ifadeler yer almaktadır.

Katılımcılar, yasalardaki boşlukların suistimale zemin hazırladığını (B14); suistimal yapanlara uygulanan yaptırımların kesinlikle yeterli olmadığını (B18); gerek makro düzeyde sektör (B11), gerekse de mikro düzeyde şirket temelinde olsun (B6-B17) alınan tedbirlerin ve uygulamaların yeterli olmadığını; sigorta şirketlerinin sayıca artmasının (B9), düşük sigorta primi belirlemenin (B12) ve sigorta ürünü konusundaki bilgi eksikliklerinin (B3) suistimali derinleştirdiğini vurgulamışlardır.

Bu problemle ilgili olarak elde edilen verilerin bir başka açıdan analizi aşağıdaki gibidir:

Sigorta Suistimallerinin Sebepleri

Yetersiz Bilgi

- ✓ Sigorta ürünleriyle ilgili yeterli bilgiye sahip olunmaması (B3), bireyleri yanlış veya yanıltıcı beyanlarda bulunmaya itebilmektedir.

Sigorta Aracılarının Rolü

- ✓ Sigorta aracılılarıyla yakın ilişkisi olan kişilerin suistimal yapma olasılığı daha yüksek olabilir (B17).
- ✓ Acentelerin görevlerini kendilerinden beklenen düzeyin altında yapmaları (B6) suistimallere yönelimi artırmaktadır.

Rekabet Artışı ve Düşük Fiyat Belirleme

- ✓ Sigorta şirketlerinin sayıca artması (B9) beraberinde rekabeti kızıştırarak denetim zafiyetini doğurabilir.
- ✓ Düşük sigorta primleriyle hizmet sunan şirketlerde suistimal oranında artma eğilimi görülmekte (B12); düşük fiyat temelli rekabet de kalite ve denetimden ödün verilmesine yol açabilmektedir.

Yasal Boşluklar ve Şirket İç Kontrollerindeki Eksiklikler

- ✓ Hem yasal boşluklar (B14) hem de mevcut yaptırımların caydırıcılığının zayıflığı (B18) suistimal davranışını kolaylaştırmakta ve bu davranışa yönelimi artırmaktadır.
- ✓ Sigorta şirketlerinin suistimallere karşı aldığı tedbirlerin yetersizliği (B11) de suistimal eyleminin artışına destek olmaktadır.

Bu çıkarımlar göstermektedir ki sigorta suistimallerinin sebepleri çok boyutludur. Suistimallerde bireysel, yapısal, yasal ve kurumsal eksiklik ve zafiyetler öne çıkmaktadır.

Problem 2: Katılımcılar sigorta suistimallerinin tespitine yönelik ifadeler hangisi düzeyde görüş bildirmişlerdir?

Bu problemle ilgili Tablo 25’te B29 (Kesinlikle Doğru), B25 (Kesinlikle Doğru), B26 (Kesinlikle Doğru), B32 (Doğru) ve B19 (Kararsızım) no.lu ifadeler yer almaktadır.

Katılımcılar, suistimallerin tespiti (B25) ve ekonomik boyutunun hesaplanmasında (B26) bilirkişilerin önemine kesinlikle inanmaktadırlar. Ayrıca onlar bilirkişilerin, sigorta uyumsuzluklarının (B29-B32) çözümünde görüşleri ve raporları ile önemli rol oynadıklarını da düşünmektedirler. Yakın bir gelecekte yapay zekâ uygulamalarının (B19) sektörde aktif rol oynayacağı konusunda da olumsuz değillerdir.

Bu problemle ilgili olarak elde edilen verilerin bir başka açıdan analizi aşağıdaki gibidir:

Sigorta Suistimallerinin Tespitinde Aktörler

Uzman Desteği

- ✓ Suistimallerin tespitinde, olayın hem teknik hem de hukuki yönlerini değerlendirebilmek için bilirkişi görüşlerine başvurmak gereklidir (B25). Özellikle karmaşık dosyalarda doğru ve objektif karar verilmesinde (B29), suistimalin ekonomik/mali boyutunun tespitinde (B26) ve sigorta uyumsuzluklarının karara bağlanmasında (B32) bilirkişilerin görüşleri ve uzmanlıkları önemlidir.

Yapay Zekâ Desteği

- ✓ Günden güne kullanım alanı genişleyen; kullanıcılarına çok farklı ve değerli bilgiler veren ve konuya yaklaşımda yeni perspektifler kazandıran yapay zekâ teknolojilerinin kullanımı sigorta suistimallerinin tespitinde önemli bir kolaylık sunmaktadır (B19).

Özetle, sigorta suistimallerinin tespitinde hem insan hem de teknoloji desteğine ihtiyaç vardır. Büyük verilerin analizinde yapay zekâ uygulamaları ciddi kolaylık sağlayacaktır.

Problem 3: Katılımcılar sigorta suistimallerinin önlenmesine yönelik önerilere hangi düzeyde görüş bildirmişlerdir?

Bu problemle ilgili Tablo 7’de B8 (Kesinlikle Doğru), B33 (Kesinlikle Doğru), B15 (Kesinlikle Doğru), B34 (Kesinlikle Doğru), B24 (Doğru), B35 (Doğru) ve B16 (Karasızım) no.lu ifadeler yer almaktadır.

Belirtilen görüşlere dikkat edildiğinde katılımcılar, suistimallerin önlenmesinde tek taraflı değil çok taraflı bir çözümü onaylamışlardır. Onlara göre nasıl ki suistimallerin sebepleri çok boyutlu, çözümü de çok boyutlu olmalıdır. Dolayısıyla tek boyutlu bir çözümünden ziyade Şekil 9’da ifade edilen Sigorta Suistimallerini Önleme Halkası temelinde hareket edilmesinin gereği ortadadır.

Bu problemle ilgili olarak elde edilen verilerin bir başka açıdan analizi aşağıdaki gibidir:

Sigorta Suistimallerini Önleme Yolları

İç Kontrol ve Denetim Mekanizmalarının Güçlendirilmesi

- ✓ Sigorta şirketlerinde iç kontrol ortamı geliştirilmeli ve iç denetim süreçleri etkin hale getirilmelidir (B8).
- ✓ Ayrıca, şirket içi ve dışı tehditlere karşı suistimal önleme prosedürleri oluşturulmalıdır (B15).

Yasal Düzenlemeler

- ✓ Suistimallerle mücadelede yasal düzenlemelerde yapılacak değişiklikler (B33), açıkların kapatılması ve caydırıcılığın artırılması açısından önemli ve gereklidir.

Personelin Sürekli Eğitimi

- ✓ Personelin sürekli eğitilmesi suistimallerin önlenmesi/azaltılması açısından kritik bir rol oynar (B34).

Bilirkişilerin Katkısı

- ✓ Suistimallerin önlenmesinde bilirkişiler, olayların tespiti ve doğru yorumlanmasında önemli bir destek unsurudur (B24).

Ürün Bilgilendirmesi

- ✓ Sigorta ürünlerinin detaylı ve açık şekilde tanıtılması (B35), bilgi eksikliğinden doğan veya kötüye kullanılabilecek alanları azaltarak suistimal ihtimalini düşürür.

Kurumsal Platformların Rolü – SİSEB Örneği

- ✓ SİSEB (Sigorta Suistimalleriyle Etkin Mücadele Bürosu), bilgi paylaşımı ve ortak veri havuzları yoluyla suistimal tespiti ve önlenmesini kolaylaştırmaktadır (B16).

Sonuç olarak, suistimallerin önlenmesi çok boyutlu bir yaklaşımla mümkündür. Bunlar yasal altyapının sağlamlaştırılması, kurumsal yapının güçlendirilmesi, personel eğitimlerinde sürekliliğin sağlanması, teknolojiye etkin bir şekilde yararlanılması ve ürün bilgilendirme faaliyetlerinin artırılması olarak ifade edilebilir.

Problem 4: Katılımcılar sigorta suistimallerinin sonuçlarına yönelik ifadelere hangi düzeyde görüş bildirmişlerdir?

Bu problemle ilgili Tablo 7’de B2 (Kesinlikle Doğru), B13 (Doğru), B1 (Kararsızım) ve B28 (Kararsızım) no.lu ifadeler yer almaktadır.

Bu problemle ilgili olarak elde edilen verilerin bir başka açıdan analizi aşağıdaki gibidir:

Sigorta Suistimallerinin Sonuçları

Sektörel Güven Kaybı

- ✓ Suistimaller, sektörün itibarını zedelemekte (B2) ve sigorta kurumlarına olan güvenin azalmasına sebep olmaktadır (B1). Bu kayıp da kişileri sigorta ürünlerine kuşku ile bakmasına bu da sigorta derinliğinin azalmasına yol açabilmektedir.

Ekonomik Zarar

- ✓ Suistimallerin maliyetinin büyüklüğü ve sektöre getirdiği mali yük, sadece birkaç şirketi değil tüm sektörü etkilemektedir (B13). Bu zarar/yük, sigorta şirketlerinin mali dengesinin bozulmasına zemin hazırladığı gibi aynı zamanda dürüst portre çizen sigortalıların da ödeyeceği primlerin artmasına sebep olacaktır.

Sigorta suistimalleri bireysel etik sorunlar doğurmakla kalmaz bütün sektörün güvenilirliğine darbe vurur ve sürdürülebilirlikleri için ciddi bir tehdit oluşturur.

Problem 5: Katılımcılar bilirkişide olması gereken mesleki özelliklere yönelik ifadelere hangi düzeyde görüş bildirmişlerdir?

Bu problemle ilgili Tablo 7’de B30 (Kesinlikle Doğru), B10 (Kesinlikle Doğru), B23 (Doğru) ve B21 (Doğru) no.lu ifadeler yer almaktadır.

Bu problemle ilgili olarak elde edilen verilerin bir başka açıdan analizi aşağıdaki gibidir:

Sigorta Bilirkişisinde Olması Gereken Mesleki Özellikler

Mesleki Şüphencilik

- ✓ Bilirkişiler, her durumda sorgulayıcı bir bakış açısıyla değerlendirme yapmalıdır. Mesleki şüphencilik, suistimallerin tespiti için önemli ve temel bir özelliktir (B10).

- ✓ İyi bir bilirkişi, yaptığı her değerlendirmede suistimal ihtimalini göz önünde bulundurmalı, olaylara tarafsız ama temkinli yaklaşmalıdır (B23).

Disiplinlerarası Bilgi

- ✓ Sigorta uyuşmazlıklarının doğası gereği, bilirkişilerin birden fazla bilim dalında asgari düzeyde bilgiye sahip olması gerekir (B30).
- ✓ Özellikle sigortacılıkla ilişkili alanlarda bilgi sahibi olan bilirkişiler, teknik detayları doğru analiz edebilir ve suistimalleri daha etkin tespit edebilir (B21).

Sigorta bilirkişileri, yalnızca teknik bilgiyle değil, aynı zamanda sorgulayıcı düşünme becerisi ve geniş perspektifli analiz kabiliyetiyle donanmış olmalıdır. Bu nitelikler, doğru kararların verilmesini ve suistimallerin etkin şekilde tespitini sağlar.

SONUÇ

Bu araştırmanın amacı sigorta sektöründeki suistimallerin sebepleri, tespiti, önlenmesi, sonuçları ve bilirkişilerde olması gereken mesleki özellikler konusunda bilirkişilerin düşüncelerini belirlemektir. Bu amaca ulaşmak için Sigorta Tahkim Komisyonu'na kayıtlı bilirkişiler üzerinde Türkiye genelinde bir anket uygulanmıştır.

Araştırmanın evrenini Sigorta Tahkim Komisyonu'na kayıtlı bilirkişiler oluşturmaktadır. Sigorta Tahkim Komisyonu'nun resmî web sitesi Ekim 2024 tarihinde incelemiş ve Türkiye genelinde toplam 1708 bilirkişinin olduğu tespit edilmiştir. Örneklem sayısını hesaplama formülü sonucunda %95 güven düzeyi ve $\pm\%5$ hata payı ile örneklem büyüklüğü 314 olarak bulunmuş, nihayetinde 321 anket formu analiz edilmiştir.

Araştırma amacına ulaşmak için veriler, araştırma amaçlarına uygun olarak hazırlanmış anket yöntemi ile elde edilmiştir. Anketin Cronbach's Alpha İç Tutarlılık Katsayısı yüksek derecede güvenilirliğe işaret eden değer olan %85,5 çıkmıştır.

Araştırma bulguları öne çıkan durumlar açısından şöyle gibi özetlenebilir:

- ✓ Katılımcıların çoğunluğu erkek, 11-15 yıl mesleki tecrübeye sahip, lisans mezunu ve sigorta eksperleri olarak görev yapmaktadır.
- ✓ Katılımcıların çoğunluğu kara araçları branşında faaliyet göstermektedirler.
- ✓ Katılımcılara göre suistimal eğilimi “Tamirhaneler-servisler”, “Hasar danışmanlık şirketleri” ve “Sigortalı” kesiminde daha çok görülmektedir.
- ✓ Katılımcılar, en sık “Sürücü değişikliği/Sürücü firar”, “Abartılmış hasar tutarı” ve “Yalan beyan/Vurup kaçtı beyanı” türünde suistimallerle karşılaşmaktadırlar.
- ✓ Katılımcılar, bilirkişilerin “Sigorta Hukuku”, “Davranış Bilimi”, “Hile Psikolojisi” ve “Suç Psikolojisi” alanlarında bilgi düzeylerinin yüksek olması gerektiğine inanmaktadırlar.

- ✓ Sigorta suistimallerinin sebepleri, tespiti, önlenmesi ve sonuçlarına yönelik olarak geliştirilen 35 ifade için katılımcı görüşleri ifadelerin geneli açısından “doğru” düzeyinde olmuştur.
- ✓ Katılımcılar, yasalardaki boşlukların suistimale zemin hazırladığını; suistimal yapanlara uygulanan yaptırımların kesinlikle yeterli olmadığını; gerek makro düzeyde sektör, gerekse de mikro düzeyde şirket temelinde olsun alınan tedbirlerin ve uygulamaların yeterli olmadığını; sigorta şirketlerinin sayıca artmasının, düşük sigorta primi belirlemenin ve sigorta ürünü konusundaki bilgi eksikliklerinin suistimali derinleştirdiğini vurgulamışlardır. Yetersiz bilginin, sigorta araçlarının, rekabet artışı ve düşük fiyat belirlemenin ve yasal boşluklar ve şirket iç kontrollerindeki eksikliklerin suistimal eğilimini artırdığına işaret etmişlerdir.
- ✓ Katılımcılar, bilirkişilerin suistimallerin tespiti ve ekonomik boyutunun hesaplanmasında önemli işler yaptıklarına kesinlikle inanmaktadırlar. Ayrıca onlar bilirkişilerin, sigorta uyuşmazlıklarının çözümünde görüşleri ve raporları ile önemli rol oynadıklarını da düşünmektedirler. Yakın bir gelecekte yapay zekâ uygulamalarının sektörde aktif rol oynayacağı konusunda da olumsuz değillerdir. Uzman desteğine (insan unsuru) ek olarak yapay zekâ desteği (teknoloji unsuru) ile sigorta suistimallerin tespitinde başarı sağlanacağını vurgulamaktadırlar.
- ✓ Katılımcılar, sigorta suistimallerinin önlenmesinde tek taraflı değil çok taraflı bir çözümü onaylamışlardır. Onlara göre nasıl ki suistimallerin sebepleri çok boyutlu, çözümü de çok boyutlu olmalıdır. Dolayısıyla tek boyutlu bir çözümün ziyade Sigorta Suistimallerini Önleme Halkası temelinde hareket edilmesinin gereğini vurgulamışlardır. Katılımcılar, iç kontrol ve denetim mekanizmalarının güçlendirilmesi, yasal düzenlemelerin tesisi, personelin sürekli eğitimi, bilirkişilerin desteği, sigorta ürünlerinin bilgilendirilmesi ve SİSEB gibi kurumsal platformların aktif rol üstlenmeleri ile suistimal eğiliminin en az seviyeye ineceğine yönelik güçlü bir destek sunmuşlardır.
- ✓ Katılımcılar, bilirkişilerde olması gereken özelliklere yönelik ifadeleri güçlü bir biçimde desteklemişlerdir. Bilirkişilerin mesleki şüphecilik çerçevesinde hareket etmelerinin önemi de vurgulanmıştır. Sigorta bilirkişisinde sadece sigorta hukuku değil insan ve davranışını inceleyen bilim dalları açısından da bilgi sahibi olunması gereği katılımcı görüşleriyle ortaya konmuştur.

Araştırma amacına ulaşmak için geliştirilen anket formu, sigorta suistimallerinin sebepleri, tespiti, önlenmesi ve sonuçları açısından Türkiye geneline ait bulgular vermektedir. Zira araştırmadaki katılımcı grubu 44 farklı ilde ikamet etmekte ve Türkiye'nin her ilinde faaliyet göstermektedir. Bu açıdan araştırma bulgularının genelleştirilmesi de mümkündür. Suistimal eğilimi sadece bir veya birkaç ilde veya bölgede değil ülkenin her köşesinde görülmektedir.

Araştırmada 5 konu 5 problem cümlesi/sorusu temelinde incelenmiştir: Suistimallerin sebepleri, tespiti, önlenmesi, sonuçları ve bilirkişilerde bulunması gereken mesleki özellikler. Suistimallerin önlenmesi açısından katılımcıların belirttikleri görüşlerin odak noktasında Sigorta Suistimallerini Önleme Halkası olarak ifade edilen halka içinde yer alan üç aktör öne çıkmaktadır: Yasal düzenlemeler,

işletme iç kontrolleri ve sürekli eğitim ve bilirkişiler. Dolayısıyla suistimallerin etkili ve kalıcı çözümü için bu üç alan güçlendirilmelidir.

Bundan sonraki araştırmaların sigorta branşları özelinde yapılması; nitel araştırma yöntemlerinin de uygulanması önerilir. Ayrıca bu tür suistimallerin psikolojik, sosyolojik ve ekonomik boyutu incelenebilir. Katılımcı görüşlerine göre suistimallerin en yoğun yaşandığı “Tamirhaneler-servisler”, “Hasar danışmanlık şirketleri” ve “Sigortalı” özelinde çalışmalar yapılarak suistimal eğiliminde sadece maddi olgunun mu yoksa başka olguların da mı etkisi olduğu ortaya koyulabilir.

KAYNAKÇA

- Akyürek M., Sigorta Hilelerinin Tespitinde Adli Muhasebenin Önemi. Özgür Yayınları, Gaziantep 2023.
- Alpay, S., & Çetin, A. (2019). Sigorta Hileleri: Türk Sigorta Sektörüne Yönelik Bir Değerlendirme. *Management and Political Sciences Review*, 1(2), 7-28.
- Bircan, G., & Türel, A. (2023). İşletmelerde Suistimal Farkındalığı: Sigorta Sektörüne Yönelik Bir İnceleme. *Muhasebe ve Denetime Bakış*, 23(69), 117-134. <https://doi.org/10.55322/mdbakis.1188828>
- Bologa, A. R., Bologa, R., & Florea, A. (2013). Big Data And Specific Analysis Methods For Insurance Fraud Detection. *Database Systems Journal*, 4(4).
- Duramaz, S. (2017). Sigorta Suistimalleri Türkiye ve Dünya’daki Boyutları Alınan Önlemler. 1.Baskı, İstanbul, Beta Yayıncılık.
- Kaya, F., & Kahya, M. (2017). Sigorta ve Sigortacılık. Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Kerim, D. E., & Cula, S. (2023). Türkiye’de Sigorta Suistimal Problemleri ve Çözüm Önerileri. *Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 145-166.
- Özcan, H. (2018). Sigorta sahtecilik ve suistimalleri. İstanbul: Kriter Yayınevi.
- Shah, D., & Asthana, A. K. (2013). Life Insurance Fraud–Risk Management And Fraud Prevention. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*, 2(5).
- Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi, (2016). Bedeni Hasarlardaki Suistimaller. *Bilgi dergisi*, Sayı:7.
- Şirin, K. – Özüdoğru, H. 2020. Sigortacılıkta Suistimal ve Sahte Hasar: Sigorta Şirketleri Çalışanlarının Demografik Özelliklerine Göre Sigorta Suistimallerine Karşı Tutum ve Davranışları (Ankara İli Örneği). *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 55(4), 2056-2070. <https://doi.org/10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.20.10.1252>
- Şirin, K. (2020). Türkiye’de Sigorta Suistimallerinin Mevcut Durumu:2016-2018 Yılları Arası Sisbis Verileri Üzerinden İnceleme. *Anadolu Kültürel Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 89-101.

- Tarhan Mengi, B. (2014). Araç Sigortası Hileleri ve Bu Hilelere Yönelik Önlemler. Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi, 4(8), 71-86.
- Wilson, J. H. (2009). An Analytical Approach To Detecting Insurance Fraud Using Logistic Regression. Journal of Finance and accountancy, 1, 1.
- Yıldırım, İ. (2013). Türk Sigortacılık Sektörünün Yumuşak Karnı: Sigorta Suistimleri Sorunu. Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi, 5(1), 331-340.
- Karasar, N. (2023). Bilimsel Araştırma Yöntemleri, 12. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Günel, Y. (2024). Satın Alma Sürecinde Sosyal Medyanın Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 20(2), 473- 501.
- Kartal, M. ve Bardakçı, S. (2017). Spss Ve Amos Uygulamalı Örneklerle Güvenirlik Ve Geçerlik Analizleri. Akademisyen Kitabevi, Ankara.