



COVID-19: E-Ticaret sektöründe suistimal trendleri

**Usulsüzlük Önleme, İnceleme,
Ticari Uyuşmazlık ve Uyum
Hizmetleri**

KPMG Türkiye

kpmg.com.tr

COVID-19 salgınının kısa sürede beklenmedik bir şekilde dünya geneline yayılması, sağlık ve ülke ekonomilerinde krize yol açtı. Yaşanan salgın dünya ticaretinin adeta durmasına sebep olurken karantina altında yaşamak zorunda olmak insanların alışkanlıklarında büyük değişikliklere sebep oldu. Bu ani değişim belki iş dünyasında da geri dönülmez değişikliklere sebep olacak.

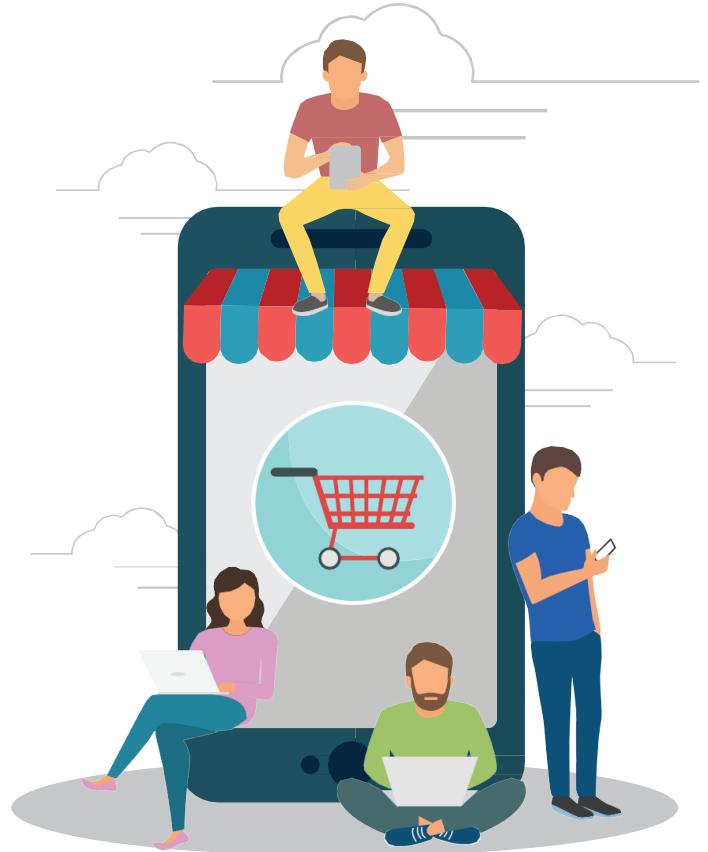
Karantina kurallarının uygulanmasıyla birlikte, alışlagelmiş perakende satış operasyonları önemli ölçüde sekteye uğradı. Tüketiciler ise ihtiyaçlarını karşılamak için dijital ortamlara doğru geçiş yapmak zorunda kaldı. E-ticaret sektörü, temel ihtiyaç olmayan ürünlerin satışında geçici bir durağanlaşma sürecine tanıklık etti ve tüketiciler temel ihtiyaçlarının temin edilmesine önem vermeye başladı. Çevrim içi eğitim ve medya servisi platformları ise insanların evde olması nedeniyle bu durumdan olumlu yönde etkilendi. Bir yandan bazı tüketiciler ilk çevrim içi alışverişlerini deneyimlerken bazıları ise daha önce hiç olmadığı kadar çok sanal alışveriş yapmaya başladı.

Satın alma eğilimindeki bu dinamik değişiklik, e-ticaret sektöründeki oyuncuların tüketiciye fayda sağlayacak şekilde işlerini yeniden tasarlamalarını ve esnek olmalarını gerektirmektedir. Geleneksel ticaret modeli altında faaliyet gösteren kuruluşlar da iş dünyasında varlıklarını sürdürebilmek için, tüketici satın alma tercihlerinin değişmesi ile beraber gelişen e-ticaret alanına girmeye ihtiyaç duymaktadır.

COVID-19'un etkilerinin öngörülen gelecekte de devam etmesi beklendiğinden, e-ticaret sektöründeki kuruluşların daha büyük ve daha hızlı bir büyüme aşamasına hazırlanırken aşağıdaki etkileri göz önünde bulundurmaları gerekecektir:

- Yurt içi nakliyat ve ithalat üzerindeki çeşitli kısıtlamalar nedeniyle tedarik zincirinde aksamalar yaşanabilir (özellikle Çin ve salgından büyük ölçüde etkilenen diğer ülkeler ile gerçekleştirilen işlemlerde).
- Temel emtia talebinde beklenmeyen artışa, son kilometre lojistiği bağlantı sistemi* tarafından karşılık verilemeyebilir.
- Temel ürünlere olan talepteki ani artışa uyum sağlama sürecinde, işletmeler daha yüksek maliyetlere veya daha düşük kalite standartlarına maruz kalabilir ve bu durum sorunsuz bir geçiş sağlamak için gereken kontrollerin uygulanamamasına neden olabilir.

- Özellikle seyahat, otel rezervasyonu, film / etkinlik biletleme ve ulaşım sektörlerinde ani talep düşüşü nedeniyle, bu sektörlerde faaliyet gösteren firmaların nakit akışında sorunlar yaşanabilir.
- Yatırımların geçici olarak durdurulması finansal zorluklara yol açabilir. Ayrıca iş sürekliliğinde sorunlar yaratabilir.
- Temel ürün ve çevrimiçi abonelik yoluyla medya servisi sağlayan kuruluşların e-ticaret portallarında yoğunlaşma yaşanabilir.
- Karantina döneminden sonra bile tüketicilerin elzem olmayan ürünler için sanal ortamı tercih etmesi, perakende mağazaların geleneksel olarak egemen olduğu alanlara yeni e-ticaret firmaları dahil olabilir.
- Tüketicilerin nakit tutma eğiliminin artması ve birçok e-ticaret platformunun kapıda ödeme seçeneklerini geçici olarak durdurması sebebiyle dijital ödemeler artabilir.



Yukarıdaki faktörler göz önüne alındığında, COVID-19 salgını e-ticaret sektörü için suistimal olasılığının artmasına neden olabilecek önemli sonuçlar da doğurabilir. Bunun nedeni, suistimalcilerin genellikle bu tür durumlardan istifade ederek risk direnci düşük firmaları ve tüketicileri hedef alma eğiliminde olmasıdır.

Bu süreçte sistemlerde zayıflıklar ortaya çıkabilir ve kötü niyetli kişiler, salgına eşlik eden panik, korku ve kaostan fayda sağlamaya çalışabilir. KPMG olarak, bizim görüşümüze göre bu sektörde meydana gelebilecek tipik hile ve suistimaller aşağıdaki gibidir:

A

Satış ve dağıtım



- Çalışanların ve dolandırıcıların gizli anlaşmalar yaparak satış promosyon programlarını ve geri ödeme tekliflerini haksız kazanç elde etmek adına kötüye kullanarak hayali müşteriler oluşturması.
- Çalışanlar ile dolandırıcılar arasında yapılan anlaşma sonucunda tüketicilere sunulan özel indirim programlarından haksız avantaj elde edilmesi. Bu gibi durumlarda, dolandırıcılar ürünleri hileli tüketici hesapları aracılığıyla özel indirimlerle satın alabilir ve daha sonra bu ürünleri açık pazarda daha yüksek fiyatlar ile satabilir.
- Yalnızca yeni kullanıcılar için oluşturulan mevcut indirimlerin suistimal edilebilmesi için hayali e-posta adresleri oluşturularak yeni kullanıcı promosyonlarının kötüye kullanılması.
- Tüketiciler tarafından tamamen kullanılmayan elektronik hediye çeklerinde kalan bakiyelerin kötüye kullanılması.
- Satış/finans verilerinin, satış personeli ve satıcılar için uygulanacak teşvik programlarından faydalanmak için manipüle edilmesi
- Pazarlama ajanslarının çeşitli pazarlama faaliyetleri için çalışanlarla iş birliği içine girerek şişirilmiş faturalar sunması

B

Lojistik ve envanter yönetimi



- Orijinal ürünlerin daha sonradan iade/değişim işlemlerine sebep olacak şekilde teslimat personeli tarafından çalınması.
- Kötü niyetli müşteriler tarafından yapılan hileli geri ödeme / değiştirme talepleri, orijinal ürün teslim edilmesine rağmen sahte ürün teslim edildiği iddia edilerek değişim talebinin yapılması.
- Yurt içi nakliye ve depolama hizmetleri için anlaşılan hizmet sağlayıcılarının etik dışı uygulamalarda bulunması ve bu durumun pazarda daha yüksek fiyatlarla satılan ürün çeşitliliğine yol açması.
- Karantina süresi boyunca depolarda daha az çalışan veya kontrolör bulunması nedeniyle ürünlerin çalışanlar tarafından çalınması/zarar görmesi.
- Müşterilerden değişim / iade talebiyle alınan ürünler, satıcılar ve çalışanlar arasındaki anlaşmanın bir sonucu olarak hurda satıcılarına piyasa oranlarından daha düşük bir fiyata satılabilir. Bu ürünler genellikle, e-ticaret portallarında yeni ürünlerin satın alınması karşılığında müşterilerden alınan veya defolu olması sebebiyle iade edilmiş ürünlerdir.



C**Satın alma**

- Kurumların ithalat ve yurt içi taşımacılık üzerindeki kısıtlamalar nedeniyle acil bir şekilde alternatif tedarik kanalları ile anlaşması gerekebilir. Bu, satıcılarla çalışanların iş birliğine girmesiyle beraber yüksek fiyatlara ürün/ hizmet tedarik eden veya düşük kaliteli ürün/ hizmet sunan etik dışı satıcıların seçilmesine yol açabilir.
- Operasyonların ve çalışmaların uzaktan sürdürülmesine vurgu yapılması, karantina süresi boyunca firmaların uyum konusuna odaklanamamasına neden olabilir ve bu da asıl ihtiyaçtan daha fazla malzeme / hizmet alınması ile sonuçlanabilir.

**E****Siber dolandırıcılık**

- Siber suçlular tarafından, gerçeğe benzeyen sahte web siteleri veya mobil uygulamalar vasıtasıyla tüketiciler çeşitli indirimlerden faydalanma iddiasıyla ödeme yapmaya teşvik edilebilir.
- Tüketiciler tarafından yapılan dijital ödemelerdeki artış, tüketici kimlik bilgilerini almak için hackleme ve oltalama hareketleri ile yapılan ödemelerin sahte banka hesaplarına yönlendirilmesinde artışa neden olabilir. Siber suçluların izlediği yöntem, ödeme portalları ve alışveriş sepetleri arasında bir köprü olan Uygulama Programlama Arayüzlerinin (API) kötüye kullanılmasına neden olmaktadır ve bu sayede müşterilerin Kişisel Olarak Tanımlanabilir Bilgileri (PII) tehlikeye girmektedir.
- Evden çalışanlar, kişisel cihazların, güvenli olmayan ağların ve kişisel (şifrelenmemiş) e-posta hesaplarının kullanımı nedeniyle gizli bilgi arayan dolandırıcılara karşı daha savunmasızdır. Bu veri ihlalleri, kuruluşları maddi ve itibari kayıplarla karşı karşıya bırakabilir.

D**Uyum**

- Karantina döneminde temel ürünlere yönelik artan talebi karşılamak için satıcılar tarafından taklit ürünler piyasaya sunulabilir. Sahte ürünlerin satışı, fikri mülkiyet ihlali iddialarına yol açabilir.
- Temel ürünlere olan talebin artması nedeniyle, hasar görmüş veya son kullanma tarihi geçmiş ürünler, üretim tarihini tahrif ederek veya ürünlerin ambalajını değiştirerek piyasada dolaşıma sokulabilir.
- Karantina döneminde rüşvet ve yolsuzluk faaliyetlerine giren satıcılar ve üçüncü taraflar, geçerli Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (ABC) yasalarının ve yönetmeliklerinin ihlaline neden olabilir.
- Temel ürünlere yönelik talep nedeniyle, hızlı bir şekilde mal elde etmek ve gümrükten geçirmek için kuruluşlara karşı yoğun bir baskı oluşabilir. Bu nedenle üçüncü taraflar ve çalışanlar, ticari faaliyetlerin sürdürülmesi, kârlılık seviyelerinin korunması ve performansa bağlı olmayan işten çıkarmalar gibi zorluklar nedeniyle rüşvet ve yolsuzluk faaliyetlerine girişebilirler. Bunlar, mali cezalara ve itibar sorunlarına yol açabilir.

**F****İşe alım suistimalleri**

- İşsizliğin artması ve iş bulmak için yaşanan çaresizlikler sebebiyle, kuruluşların artan talebi karşılamak için işe aldığı adaylar, kimlikleri ve yetkinlikleri hakkında sahte belgeler sunabilir. Bu durum, sunulan yetkinliklere ve özelliklere sahip olmayan çalışanların veya önceden suistimal olaylarına karışmış çalışanların farkında olunmadan işe alınmasına yol açabilir.

KPMG size nasıl yardımcı olabilir?

A. Kök nedenlerin sorgulanması ve değerlendirilmesi



Potansiyel suistimallere ilişkin şikayetler/şüpheler hakkında ayrıntılı bir araştırma yapmak için sektör ve alan bilgisi ile donatılmış uzmanlarımızla yapılacak inceleme çalışması, firmaların gerekli önlemleri zamanında almasını sağlarken, olası mali ve itibar kayıplarının da önlenmesini sağlar.

B. Yolsuzluk riski incelemesi



Tanımlanmış rüşvet ve yolsuzlukla mücadele uygulamaları çerçevesindeki uyumu kontrol etmek için risk incelemesi yapılabilir.

Bu inceleme vasıtasıyla, üçüncü taraflarca gerçekleştirilebilecek aykırılıkların belirlenmesi amaçlanmaktadır.

C. Siber sorunların kök nedenlerinin soruşturulması



Sorunun temel nedenini belirlemek için ayrıntılı bir inceleme yaparak siber saldırılara karşılık verilmesine yardımcı olunabilir. Bu çalışmayla amaçlanan, siber saldırıları önlemek için atılması gereken adımlar hakkında önerilerde bulunmaktır.

D. Suistimal risk analizi



Suistimal edilebilecek kontrolsüz alanların tespit edilmesi ve risk azaltıcı önerilerin sunulması için önemli iş süreçlerinin proaktif değerlendirmesinin yapılması sağlanabilir.

Suistimal riski değerlendirmesi, usulsüzlük olasılığını azaltmak için tasarlanan süreçlerin ve kontrollerin etkinliğinin tespit edilmesine yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

E. Üçüncü taraf durum değerlendirmeleri



Bu hizmet, yeni satıcılar, tedarikçiler ve üçüncü tarafların kabul süreçlerini ve mevcut satıcılar, tedarikçiler ve üçüncü tarafların mali gücü, ortaklık yapısı, kilit personelleri, haklarında açılan davaları, piyasa itibarını, mevzuata uygunluklarını, olumsuz medya haberleri kontrollerinin yapılmasını kapsar.

F. Çalışanların özgeçmiş kontrolleri

Bu hizmet, tüm seviyelerdeki çalışanların, kuruluşların uyum gereksinimlerine uygun kontrollerle esnek, zamanında ve uygun maliyetli bir şekilde taranmasını içerir.

Tarama çalışması, akademik yeterlilik, önceki istihdam kayıtları, referans kontrolleri, ceza ve dava kayıtları, olumsuz web ve medya kayıtları, kredi kontrolleri ile küresel yaptırımlar ile düzenleyici otoritelerin veritabanı kontrolleri gibi noktalara odaklanır.



G. Farkındalık eğitimleri

Suistimal önleme ve tespit etme, siber saldırıların önlenmesi, rüşvet ve yolsuzluk riskleri ve ilgili yasa ve düzenlemelere uyumun önemi konularında çalışanlar için uzaktan farkındalık oturumları ve eğitimler düzenlenebilir.



İletişim:



İdil Gürdil

Usûlsüzlük Önleme, İnceleme,
Ticari Uyuşmazlık ve Uyum
Danışmanlığı, Şirket Ortağı
igurdil@kpmg.com



Sinan Çamlık

Usûlsüzlük Önleme, İnceleme, Ticari
Uyuşmazlık ve Uyum Danışmanlığı,
Direktör
scamlık@kpmg.com

Detaylı bilgi için:

KPMG Türkiye
Clients & Markets
tr-fmmarkets@kpmg.com

İstanbul

İş Kuleleri Kule 3 Kat 1-9
34330 Levent İstanbul
T : +90 212 316 6000

Ankara

The Paragon İş Merkezi Kızılırmak Mah.
Ufuk Üniversitesi Cad. 1445 Sok. No:2
Kat:13 Çukurambar 06550 Ankara
T: +90 312 491 7231

İzmir

Heris Tower, Akdeniz Mah. Şehit Fethi Bey
Cad. No:55 Kat:21 Alsancak 35210 İzmir
T: +90 232 464 2045

kpmg.com.tr

kpmgvergi.com



Bu dokümanda yer alan bilgiler genel içeriklidir ve herhangi bir gerçek veya tüzel kişinin özel durumuna hitap etmemektedir. Sürekli güncel ve doğru bilgi sunumuna özen gösterilmesine karşın bu bilgiler her zaman her durumda doğru olmayabilir. Hiç kimse özel durumuna uygun bir uzman görüşü almaksızın , bu dokümanda yer alan bilgilere dayanarak hareket etmemelidir. KPMG International Cooperative bir İsviçre kuruluşudur.KPMG bağımsız şirketler ağıının üye firmaları KPMG International Cooperative'e bağlıdır. KPMG International Cooperative müşterilerine herhangi bir hizmet sunmamaktadır. Hiç bir üye firmanın KPMG International Cooperative'e veya bir başka üye firmayı üçüncü şahıslar ile karşı karşıya getirecek zorlayıcı yada bağlayıcı hiçbir yetkisi yoktur.

© 2020 KPMG Yönetim Danışmanlığı A.Ş. KPMG International Cooperative'in üyesi bir Türk şirkettir.
KPMG adı ve KPMG logosu KPMG International Cooperative'in tescilli ticari markalarıdır. Türkiye'de basılmıştır.

