

## شناسایی عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث با رویکرد آمیخته

### (مورد مطالعه: نمایندگان شرکت‌های بیمه در شهر تهران)

بهروز میرزایی<sup>۱</sup>، دکتر اصغر محمدی<sup>۲</sup>، دکتر مهرداد نوابخش<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۲/۳۰

تاریخ وصول: ۱۴۰۲/۱/۲۵

#### چکیده:

تقلبات بیمه‌ای از مهمترین دغدغه‌های زیانبار برای بیمه‌گران و بیمه‌گذاران در کلیه محصولات بیمه‌ای است. از مهمترین عوامل مؤثر بر تقلبات بیمه‌ای در این پژوهش دینداری، فردگرایی، رفاه اجتماعی و اعتماد است. تقلبات باعث بی‌اعتمادی و از هم‌گسیختگی نظام اجتماعی و اقتصادی می‌شود. هدف این پژوهش، بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث است. این پژوهش مبتنی بر روش آمیخته با بهره‌گیری از رویکرد اکتشافی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی، شامل کلیه خبرگان حوزه بیمه و جامعه‌شناسی اقتصادی که با روش نمونه‌گیری هدفمند و گلوله‌برفی تعداد ۲۶ نفر متخصص تا حد اشباع انجام شد، بخش کمی جامعه آماری شامل ۴۶۵۲،۵۱۰ بیمه‌گذار بیمه شخص ثالث در سال ۱۴۰۰ در شهر تهران می‌باشد که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تعداد ۳۸۴ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. روایی پرسشنامه به روش صوری و محتوایی و پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ تأیید شد. تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی با استفاده از روش تحلیل مضمون و داده‌های بخش کمی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی از طریق نرم‌افزار Amos 21 صورت گرفته است. در بین عوامل اجتماعی، رفاه اجتماعی، اعتماد، دینداری و فردگرایی به ترتیب ۰/۵۶-، ۰/۴۳-، ۰/۳۶ و ۰/۳۶ بطور مستقیم و دینداری با بار عاملی (۰/۴۴۷-) بطور غیر مستقیم از مدل اندازه‌گیری حمایت کرده‌اند. طبق یافته‌های بخش کیفی پژوهش، در مجموع ۵۷ مضمون پایه، ۱۹ مضمون سازمان‌دهنده و ۴ مضمون فراگیر (رفاه اجتماعی، اعتماد، دینداری و فردگرایی) شناسایی شده است که می‌تواند بر تقلبات بیمه شخص ثالث مؤثر باشد.

مفاهیم کلیدی: تقلب، رفاه اجتماعی، اعتماد، دینداری، فردگرایی، بیمه شخص ثالث

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، دهقان، ایران  
behrooz.mirzaei@yahoo.com

<sup>۲</sup> دانشیار گروه جامعه‌شناسی، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، دهقان، ایران (نویسنده مسئول)  
asghar.mo.de@gmail.com

<sup>۳</sup> استادیار گروه جامعه‌شناسی، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، دهقان، ایران  
m.navabakhsh@yahoo.com

## مقدمه و بیان مسأله

صنعت بیمه امنیت و آرامش اقتصادی را برای کنشگران اقتصادی و عموم مردم فراهم ساخته و آن‌ها را از نگرانی‌های ناشی از حوادث زیان‌بار و ناگوار آینده تا حدود زیادی فارغ می‌سازد (Khalilzadeh Talatapeh, 2022:446). به این دلیل امروزه این صنعت با استقبال چشمگیری روبه‌رو شده و همواره در حال توسعه و گسترش است و به یکی از بخش‌های ضروری و نیاز اولیه و حیاتی، فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی تبدیل شده است، بیمه‌های اتومبیل با توجه به استفاده جامعه از آن به عنوان یک نیاز ضروری در دنیای پر حادثه امروز از اهمیت بیشتری در بین عموم مردم برخوردار است (Mohammadi & et. al, 2017:260).

بیمه شخص‌ثالث اتومبیل یکی از مهم‌ترین محصولات بیمه‌ای در صنعت بیمه کشور است که میزان بالای خسارت این رشته معلول عوامل داخلی و خارجی شرکت‌های بیمه مانند عوامل محیطی و اجتماعی است. بر این اساس، عملکرد شرکت‌های بیمه در بیمه شخص‌ثالث به هر طریقی که باشد، سایر محصولات و رشته‌های بیمه‌ای را تحت تأثیر قرار می‌دهد و این رشته به نوعی کلید ورود بیمه‌گران به بازار بیمه است (Sehat & et. al, 2011:88-90). این رشته بیمه‌ای حدود ۳۵ درصد از پرتفوی حق بیمه صنعت بیمه کشور و حدود ۵۸ درصد از پرتفوی خسارات صنعت را به خود اختصاص داده است (Statistical Yearbook of the Insurance Industry, 2020).

تقلب، شامل اقدامات عمدی است و انسانی مرتکب آن می‌شود که شروع به استفاده از فریب، نیرنگ و حيله‌گری کرده است و می‌تواند در دو گونه از ظاهرسازی طبقه‌بندی گردد: اظهار کذب و پوشیده داشتن حقیقت. تقلب یک تلاش انسانی است که فریب، هدف، شدت گرفتن آرزو، ریسک دستگیری، تخطی از اعتماد، توجیه عقلی و مواردی از این دست را شامل می‌شود (Ramamoorti & et. al, 2009:61). افزایش تقلبات بیمه‌ای یکی از اصلی‌ترین مسائل بیمه‌های تجاری است که خسارات سنگینی را به صورت مستقیم بر شرکت‌های بیمه و غیر مستقیم بر بیمه‌شدگان و جامعه وارد می‌سازد. قانون‌گذار برای مقابله با پدیده تقلبات بیمه‌ای طبق ماده ۶۱ قانون بیمه‌ی شخص‌ثالث مصوب سال ۱۳۹۵ این رفتار را جرم تلقی نموده است (Khaleghi & Seyfi, 2021:1). بر اساس سالنامه آماری مرکز آمار ایران در سال ۱۳۹۷ در استان تهران تعداد ۲۵۶.۷۵۷ فقره تصادف اتفاق افتاده است که از این تعداد حدود ۱۰۶۵ فقره منجر به فوت حدود ۶۰.۵۶۸ فقره منجر به جرح و ۱۹۵.۱۲۴ فقره منجر به خسارت شده است که با لحاظ مبلغ دیه در ماه‌های عادی و حرام رقم سنگینی خسارت را

متوجه شرکت‌های بیمه دولتی و غیر دولتی نموده است که از محل بیمه شخص ثالث جهت تأمین خسارت جانی و مالی وارده به سرپرست‌های خانوار پرداخت شده است. در حال حاضر در صنعت بیمه رقم یا درصد مشخصی برای تعیین میزان تخلفات و تقلبات وجود ندارد و کارشناسان صنعت بیمه این میزان را حداقل ۱۰ درصد خسارات پرداختی عنوان می‌کنند (Statistical Yearbook of Iran Statistical Center, 2018). اهمیت ویژه این رشته بیمه‌ای و گستره استفاده از آن حساسیت به تقلب در این رشته را بیش از پیش تشدید کرده است. تقلبات بیمه‌ای می‌تواند علت بروز بسیاری از مخاطرات اجتماعی و اخلاقی باشد که در بلند مدت کسری ذخائر و بار مالی سنگینی را متوجه صنعت بیمه نماید. تقلب در جامعه کارکنان، نمایندگان و بیمه‌گزاران یک تهدید جدی برای رشد و توسعه صنعت بیمه است که با به چالش کشیدن اصل حسن نیت، فضای اعتماد و شفافیت را تحت تأثیر قرار می‌دهد. با بروز تقلب در بیمه شخص ثالث به‌عنوان یکی از رشته‌های با اهمیت صنعت بیمه ممکن است ارائه خدمات به جامعه هدف محدود شده و نارضایتی ذی‌نفعان را در پی داشته باشد (Ramandi, 2020:6).

تقلب، خطری جدی برای تمام بخش‌های مالی است، در بخش بیمه، تقلب به بیمه‌گران و بیمه‌گزاران هزینه‌های سنگینی تحمیل می‌کند. بیمه‌گران برای جبران زیان‌های متحمل شده، حق بیمه‌ها را افزایش می‌دهند که این بحث به افزایش هزینه‌های بیمه‌گزاران می‌انجامد. افراد متقلب، اطمینان سهام‌دار و بیمه‌گزار، حسن شهرت بیمه‌گران و ثبات اقتصادی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. طبق مطالعات انجمن بیمه انگلستان، تقلبات جعلی سالانه یک میلیارد پوند خسارت غیر واقعی به صنعت بیمه بریتانیا تحمیل می‌کند. طبق پژوهش‌های انجام شده بیشتر هزینه‌های خسارات تحمیل شده به اشتباهات تشخیص ادعا و تقلب در مراحل پرداخت بیمه مربوط می‌شوند (Hosseini & Rezaei, 2018:112). با افزایش حجم و تنوع تقلبات بیمه‌ای و گستردگی روش‌های انجام آن و نبود نظارت و کنترل مشخص از سوی شرکت‌های بیمه در پیشگیری از آن، آینده روشنی را برای شرکت‌های بیمه متصور نمی‌سازد. تقلب در بیمه شخص ثالث ممکن است در مراحل مختلف و توسط اشخاص مختلفی؛ بیمه‌گزاران جدید، بیمه‌گزاران قدیمی، افراد زیان‌دیده و یا بیمه‌گران اتفاق بیفتد (Terisa, 2010: 59). تقلب، یک پدیده اجتماعی است که تهدیدی جدی برای آینده ذی‌نفعان صنعت بیمه است که مأموریت ایجاد امنیت اقتصادی و اجتماعی را به‌عنوان یکی از مهم‌ترین اهداف حرفه‌ای در دستور کار قرار داده است.

بیمه شخص ثالث علاوه بر ابعاد اقتصادی برای جامعه دارای ابعاد مهم و تأثیرگذار اجتماعی است که از وقوع بسیاری از آسیب‌های اجتماعی که می‌تواند جامعه را درگیر کند، پیشگیری نماید. حجم بالای خسارات غیر واقعی پرداخت شده در هر سال، حاکی از این است که تداوم این امر در آینده جامعه ذینفعان صنعت بیمه را با چالش‌های درونی و بیرونی مواجه خواهد کرد. بی‌تردید مبارزه صحیح با تقلبات، با اتخاذ تصمیم‌هایی مبتنی بر یافته‌های علمی بسیار دقیق برای گذار از وضعیت موجود به وضعیت مطلوب میسر خواهد بود. بر این اساس پرسش اصلی پژوهش حاضر ناظر بر این است که "چه عوامل اجتماعی بر تقلبات بیمه شخص ثالث تأثیر دارند؟"

نگاهی به مطالعات انجام شده؛ اکبری، محسن و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش تعدیل‌گری ماکیاول‌گرایی بر رابطه بین نارضایتی و تقلب بیمه‌گذاران بیمه»، صیدی عقیل‌آبادی، و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی تحت عنوان «بررسی و تحلیل عوامل کلاهبرداری در بیمه مسئولیت مدنی دارندگان وسایل نقلیه زمینی در قبال اشخاص ثالث»، صالحی کردآبادی، رسا (۱۳۹۷)، در تحقیقی تحت عنوان «تحلیل تأثیر فناوری اطلاعات در میزان وقوع تقلب و جعل»، پیکارد و همکاران (۲۰۱۹)، در پژوهشی با عنوان «تبانی بین نمایندگان و بیمه‌گذاران: مطالعه موردی کلاهبرداری بیمه در تایوان» و ... نشان می‌دهد اگر چه مطالعه و بررسی تقلبات بیمه‌ای مسبوق به سابقه است، لیکن این پژوهش‌ها کمتر با رویکرد جامعه‌شناسانه ابعاد تقلبات را مورد بررسی قرار داده‌اند و کمتر به نقش عوامل اجتماعی در شکل‌گیری تقلبات بیمه‌ای توجه شده است. به همین منظور، پژوهش حاضر با هدف جبران این خلأ مطالعاتی، درصدد است تقلبات بیمه‌ای در صنعت بیمه را با توجه به نقش عوامل اجتماعی بررسی نماید؟

### پیشینه پژوهش

در خصوص متغیر تقلبات بیمه‌ای و مفاهیم نزدیک و مرتبط با این موضوع، پژوهش‌ها و تحقیقات اندکی در عرصه ملی و بین‌المللی، انجام گرفته، که در این بخش به مهم‌ترین این پژوهش‌ها اشاره می‌شود.

### الف) تحقیقات داخلی

صحت و همکاران (۱۳۹۱)، در پژوهشی با عنوان «نقش اخلاق در کاهش تقلب در شرکت‌های بیمه» بیمه‌گذاران شرکت‌های بیمه ایران، آسیا و پارسیان را با استفاده از روش

پیمایشی توصیفی مطالعه و دریافتند که رعایت اصول اخلاقی از سوی بیمه‌گذاران، بیمه‌گران و همچنین سایر نهادهای مرتبط با خسارت در کاهش تقلب بیمه‌ای تأثیر دارد و این مطالعه نشان داد که اخلاق در کاهش میزان تقلب شرکت‌های بیمه مؤثر است.

فرجی‌ها و جوادی (۱۳۹۴)، در تحقیقی با عنوان «مطالعه جرم‌شناختی تخلفات و فساد اداری» با استفاده از روش توصیفی - پیمایشی، کارکنان سازمان فرهنگی هنری شهرداری اصفهان را مورد مطالعه قرار داده و به این نتیجه دست یافتند که با افزایش و گرایش جامعه به فرهنگ فردگرایی بر میزان فساد و تخلفات اداری افزوده می‌شود. طبق نتایج تحقیق، عوامل فرهنگ فردگرایی، مصرف‌گرایی، فرهنگ ارتباطی و عوامل حقوقی همگی در بروز تخلفات و فساد اداری مؤثر هستند.

فاضلی (۱۳۹۵)، در تحقیقی با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر بر بروز تخلفات رفتار اداری کارکنان شعب بانک سپه» با استفاده از روش پیمایشی - توصیفی کارکنان رسمی شعب بانک سپه شهرستان نیشابور را مورد مطالعه قرار داد. بر اساس یافته‌های تحقیق ۸ عامل به‌عنوان عوامل اجتماعی، ۱۴ عامل به‌عنوان عوامل مدیریتی، ۸ عامل به‌عنوان عوامل اقتصادی و ۴ عامل به‌عنوان عوامل سیاسی مؤثر در بروز تخلفات معرفی شده‌اند. نتایج حاصله گویای تأثیر و درجه بالای اهمیت عوامل اجتماعی در درجه اول و عوامل مدیریتی، اقتصادی و سیاسی در درجات بعدی است.

نرگسیان و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی با موضوع «بررسی ارتباط فساد و اعتماد در رابطه بین شفافیت و رضایت شهروندان» با استفاده از روش توصیفی - پیمایشی شهروندان منطقه ۸ شهر تهران را مطالعه و رسیدند که شفافیت بر اعتماد و رضایت شهروند و همچنین اعتماد بر رضایت شهروند، تأثیر مثبت و معناداری دارد. از دیگر نتایج این پژوهش اثر معنادار شفافیت بر بروز فساد و بروز فساد بر اعتماد و رضایت شهروندی بوده است.

قدیمی و همکاران (۱۴۰۱)، در پژوهشی با عنوان «عواطف فردی، تفکر انتقادی و ارزیابی ریسک تقلب در حسابرسی» به بررسی اثر عواطف فردی در تفکر انتقادی حسابرسان و تأثیر آن بر ارزیابی ریسک تقلب در بین حسابرسان شاغل در حرفه حسابرسی با روش توصیفی - پیمایشی پرداختند. یافته‌های تحقیق نشان داد عواطف فردی در تفکر انتقادی حسابرسان با خطا در ارزیابی ریسک تقلب در حسابرسی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین عواطف منفی یک فرد تأثیر مثبت و معناداری بر تفکر انتقادی دارد. در حالی که اثربخشی عواطف مثبت و عواطف منفی بر قضاوت حسابرسی در ارزیابی ریسک تقلب معنادار نیست.

شمالی احمدآبادی و برخوردار احمدآبادی (۱۴۰۱)، در تحقیقی پیرامون «واکاوی تقلب در بین دانش‌آموزان و دانشجویان در امتحانات مجازی پاندومی کووید ۱۹» با استفاده از روش زمینه‌یابی و پس‌رویدادی در بین دانش‌آموزان و دوره متوسطه و دانشجویان کارشناسی شهر اردکان به این نتیجه رسیدند که کووید ۱۹ میزان و نگرش دانش‌آموزان و دانشجویان به تقلب در امتحانات را افزایش داده است. همچنین، متوسط نمرات دانشجویان در میزان و نگرش به تقلب به شکل معناداری از دانش‌آموزان بیشتر بوده است.

#### ب) تحقیقات خارجی

موریس و کلسنر (۲۰۱۰)، در پژوهشی با موضوع «فساد و اعتماد: ملاحظات نظری و شواهدی از مکزیک» رابطه فساد و اعتماد را در جامعه کارکنان دولت مکزیک با استفاده از روش پیمایشی مطالعه و دریافتند که رابطه متقابل بین فساد و تخریب اعتماد در نهادهای عمومی (اعتماد نهادی)، شرایط را برای رفتار فاسد و دور باطلی را بین ادراک فساد، سطح پایین اعتماد و استمرار فساد فراهم می‌کند. کار آنها نشان داده است مشارکت در فساد، تنها پیش‌بینی‌کننده سطوح پایین‌تر اعتماد بین‌فردی است. همچنین اعتماد بیشتر پاسخ‌گویان با تجربه فساد کمتر در ارتباط است.

تسنگ و سو (۲۰۱۴)، در پژوهشی با عنوان «بررسی مقایسه‌ای حق بیمه، خسارت و پوشش بیمه‌ای در پذیرش ادعای کلاهبرداری بیمه‌ای توسط مشتری» با انجام پیمایشی در چهار مدرسه ابتدایی و یک انجمن معلمان در کشور تایوان به بررسی ادعاهای تقلب در صنعت بیمه پرداخته‌اند. نتایج بدست آمده حاکی از عدم وجود شواهد قوی مبنی بر تأثیر مقایسه حق بیمه و پوشش بیمه بر نگرش مشتریان نسبت به تقلب دارد. از دیگر نتایج تحقیق، تأثیر بالقوه ویژگی‌های فردی بر بررسی رابطه بین عوامل فردی (مانند جنسیت و سن) و تصمیم‌گیری اخلاقی است. برای مثال، مشخص شد که جنسیت و سن ممکن است بر احتمال مشارکت در رفتار غیر اخلاقی تأثیر بگذارند.

حیات و همکاران (۲۰۱۶)، در پژوهشی با عنوان «بررسی فساد در جهان توسعه‌یافته: پتانسیل رویکردهای جامعه‌شناختی» به بررسی فساد در کشورهای توسعه‌یافته پرداخته‌اند. روش تحقیق حاضر شاخص‌های ترکیبی، سنج‌های مبتنی بر پیمایش و اقدامات مبتنی بر آن است. این مطالعه حاصل سه مطالعه تطبیقی است که به صورت مقطعی اجرا شده‌اند. بر اساس نتایج تحقیق، مردان و افراد دارای درآمد و تحصیلات عالی نسبت به شیوع فساد دیدگاه‌های بدبینانه‌تری دارند. مردان و افرادی که در استخدام هستند و درآمد بالاتری دارند احتمالاً

بیشتر با مقامات در ارتباط هستند، در معرض فساد قرار دارند و احتمال ارتکاب به فساد در بین آنها بیشتر است.

اومیت و همکاران (۲۰۱۸)، در پژوهشی با موضوع تأثیر تقلب بر رفتار سرمایه‌گذار دریافتند، افرادی که مورد کلاهبرداری قرار گرفتند دارایی‌های خود را از سبد مشاوران سرمایه‌گذاری خارج کردند و سپرده سرمایه‌گذاری خود را نزد بانک‌ها افزایش دادند در مجموع آنها نتیجه گرفتند که اعتماد نقش مهمی در صنعت واسطه‌گری مالی ایفا می‌کند و بر بروز کلاهبرداری تأثیر دارد.

مهدیوسف و رازک (۲۰۱۸)، در پژوهشی با عنوان «هدف مشتری برای ارتکاب تقلب در بیمه اتومبیل» جامعه معلمان منطقه پتالینگ، سلانگور مالزی را استفاده از روش پیمایشی مطالعه و نتیجه گرفتند که هدف افراد در ارتکاب به کلاهبرداری به دو عامل نگرش فردی و هنجارهای ذهنی بستگی دارد.

غالب عوامل اجتماعی همچون احساس انومی و بی‌نظمی اجتماعی، بی‌عدالتی، شدت و ضعف همسبستگی و کنترل اجتماعی، فردگرایی، عدم دسترسی به نیازهای اولیه زندگی، حس عدم آرامش و آسایش یا بی‌اطمینانی ... در فراهم نمودن زمینه بروز تخلف یا قانون‌گریزی برای جامعه تأثیرگذار هستند. در پژوهش‌های انجام شده بسیاری از متغیرهای اجتماعی مورد مطالعه قرار گرفته‌اند که بر زمینه شکل‌گیری تخلف و قانون‌گریزی به‌طور عام تأثیر داشته‌اند. بر این اساس نوآوری تحقیق حاضر مبتنی بر بررسی زمینه‌های اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث در بین بیمه‌گزاران یا مشتریان شرکت‌های بیمه است که تاکنون در صنعت بیمه تقلبات با چنین رویکردی مورد بررسی قرار نگرفته است. با وجود حجم بالای تقلبات در صنعت بیمه، تاکنون مطالعه این بخش کمتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است، همان‌طور که از پژوهش‌های گذشته بر می‌آید، مطالعات بیمه‌ای که تقلبات بیمه‌ای را با رویکرد جامعه‌شناختی بررسی کرده باشند کمتر دیده می‌شود که در این پژوهش مقرر است، تقلبات بیمه‌گزاران صنعت بیمه با رویکردی متفاوت مطالعه شود.

### مبانی نظری پژوهش

تقلب<sup>۱</sup> در لغت به معنای تزویر، جعل، دغل‌کاری، شید، غش، قلب، نادرستی، دگرگون شدن، قلب شدن، واژگون شدن است. (Gill & et. al (2005) تقلب بیمه‌ای را این‌گونه

<sup>۱</sup> fraud

تعریف کرده‌اند: اعلام عمدی خسارت‌های جعلی، اعلام خسارت بیش از مقدار واقعی آن، یا هر روش دیگر برای بدست آوردن مبلغی بیش از آنچه که بیمه‌گذار قانوناً مستحق دریافت آن باشد. کلاهبرداری در صنعت بیمه از روش‌های مختلفی صورت می‌گیرد، که می‌توان آنها را به دو گروه کلی طبقه‌بندی کرد: تقلب نرم تقلب سخت ( *Saidi-Aqeelabadi & et. al., 2005*; *Firoozi & et al., 2011*; *Gil & et. al., 2005*). همان‌طور که گفته شد بعضی از کلاهبرداری‌ها در صنعت بیمه کاملاً آگاهانه و عمدی است بیمه‌گذار ممکن است موجبات بروز خسارتی را فراهم کند تا بدان طریق از محل بیمه‌نامه خود منفعتی کسب کند (تقلب سخت) در این شرایط فرد آگاهانه سعی در ایجاد خسارت یا اغراق در میزان و نوع خسارت دارد و از مثال‌های این فعالیت‌های هدفمند تصادفات ساختگی، آتش‌سوزی‌های ساختگی، اسناد جعلی و ارائه‌ای اطلاعات نادرست را می‌توان نام برد. تقلب نرم و فرصت‌طلبانه هنگامی روی می‌دهد که بیمه‌گذار به صرف داشتن بیمه‌نامه، احتیاط کمتری می‌کند. تقلب در بیمه اغلب ماهیت فرصت‌طلبانه دارند، وجود بیمه و تعهد جبران خسارت باعث می‌شود بیمه‌گذاران ریسک‌هایی را متحمل شوند که در صورت عدم وجود بیمه از این ریسک‌ها دوری می‌جستند ( *Wilson, 2003:1-15*).

تقلب شامل اقدامات عمدی است و انسانی مرتکب آن می‌شود که شروع به استفاده از فریب، نیرنگ و حيله‌گری کرده است و می‌تواند در دو گونه از ظاهرسازی طبقه‌بندی گردد: اظهار کذب و پوشیده داشتن حقیقت. تقلب یک تلاش انسانی است که فریب، هدف، شدت گرفتن آرزو، ریسک دستگیری، تخطی از اعتماد، توجیه عقلی و مواردی از این دست را شامل می‌شود ( *Ramamurthy and Olsen, 2007:61*). نظام‌های گزارشگری مالی و همچنین صنعت بیمه همواره در جلب اعتماد عمومی با بحران‌هایی روبرو بوده است. این ازدیاد شمار تقلبات نگرانی‌هایی را در مورد صورت‌های مالی برای مسئولان شرکت‌های بیمه بوجود آورده است ( *Pourheydari & Bazrafshan, 2012:29*). تقلبات مالی طبق نظریه‌های اخلاق و رفتار قابل بحث و بررسی هستند. تقلبات به ضعف رفتار اخلاقی همچون عدم راستگویی، نقض اعتماد و مسئولیت‌های حرفه‌ای بستگی دارد. به این دلیل که یک محیط اخلاقی رفتار متقلبانه را نمی‌پذیرد و مخفی‌سازی تقلب را دشوار می‌سازد ( *Namazi & Hosseiniia, 2019:4*).



## رفاه اجتماعی

*Fitzpatrick* برای رفاه اجتماعی<sup>۱</sup> شاخص‌ها و ابعادی چون شادکامی، تأمین، ترجیحات، نیازها، استحقاق و مقایسه نسبی ارائه کرده است. رفاه اجتماعی مجموعه اقدامات و تدابیری است که برای کاستن، تخفیف یا از بین بردن مسائل و مشکلات ناشی از رشد اقتصادی و رشدهای ناهماهنگ در زمینه‌های تربیتی، بهداشتی، درمانی و پاره‌ای امور و پدیده‌های اجتماعی مانند اقتصاد، عدم توسعه متعادل اقتصادی اجتماعی در سطح جامعه به کار می‌رود (*Zokaei & Morevati, 2019:126*).

*Jeremy Bentham* رفاه اجتماعی را بهره‌مندی یا مطلوبیتی می‌داند که به مثابه خیر و خوشبختی است. پاره‌تو معتقد است که جامعه‌ای که قادر است وضع زندگی بخشی از مردم خود را بهتر سازد مشروط بر آنکه وضع کسی بر اثر این کار بدتر نشود، می‌توان آن را جامعه‌ای توصیف کرد که دارای شرایط رفاهی خوبی است. در ادامه راولز مدعی است، جامعه‌ای که دارای توزیع عادلانه‌ای است، وضعیت بهتری نسبت به جامعه‌ای دارد که منابع به طور ناعادلانه توزیع می‌شود. توزیع عادلانه بدین معناست که مطلوبیت شامل محروم‌ترین افراد نیز بشود (*Bayat & Mohammadnajar, 2016:128*). *Robert Merton* معتقد است، جوامعی که بر موفقیت مادی تأکید زیادی دارند و معیار موفقیت را کمیت دارایی افراد می‌دانند؛ ثروت و مال‌اندوزی به‌عنوان یک هدف فرهنگی و اجتماعی تلقی شده و افراد جامعه نیز ثروت و مادیات را به‌عنوان معیار موفقیت می‌پذیرند. با توجه به اینکه قشر کوچکی از جامعه به امکانات و منابع مالی دسترسی دارند و عمده مردم دسترسی کمتری به منابع مالی دارند، در نتیجه این عدم انطباق وسایل و اهداف اجتماعی باعث می‌شود تا افراد به رفتارهای غیر قانونی برای کسب درآمد و رفاه بیشتر روی بیاورند. در مجموع از نگاه مرتن با کاهش سطح رفاه اجتماعی در جامعه و گسترش فقر، این امر گویای این موضوع است که جامعه در توزیع وسایل و امکانات تولید ثروت و درآمد به شکل یکسان عمل نکرده است؛ در چنین شرایطی فقرا برای انطباق با جامعه کوچک صاحب امکانات، رفتارهای غیرقانونی بیشتری برای رفع نیازهای ضروری خود انجام می‌دهند (*Abdollahi, 1989:127*). در این خصوص امیل *Dorekime* معتقد است، با وقوع نوسانات شدید اقتصادی کلیه حوزه‌های زندگی اجتماعی نابسامان می‌شود، نظم اجتماعی متزلزل شده و میزان تخلف در جامعه افزایش می‌یابد (*Karamkhani & et. al, 2018:58*). اعلامیه جهانی حقوق بشر در سال ۱۹۴۸ رفاه

---

<sup>۱</sup> social welfare

اجتماعی را یک حق برای بشر معرفی کرد. طبق این اعلامیه هر انسان حق بهره‌مندی از استانداردهای لازم زندگی برای بهداشت، رفاه خود و خانواده‌اش را دارد که شامل؛ غذا، پوشاک، مسکن، مراقبت‌های درمانی و خدمات اجتماعی است (Gunneken, 2009: 230).

### فردگرایی

*Triandis and Gelfand* فردگرایی<sup>۱</sup> را به مثابه یک الگوی عام فرهنگی تعریف می‌کنند که بر مبنای آن خواسته‌های فردی بر خواسته‌های جمعی ارجحیت دارد. فردگرایی، در مقابل جمع‌گرایی، به این معناست که جامعه بر محور اصلی فرد و نه جامعه می‌چرخد، و بر اهمیت فرد و استقلال و آزادی او در مقابل محیط جمعی تأکید دارد (Asghari, 2020: 15-17). جامعه‌شناسان کلاسیک هر یک از دیدگاهی خاص به این خصیصه جوامع مدرن نظر داشتند؛ *Ferdinand Tunis* و *Geert Hofstede* دغدغه سوپه‌های منفی و *Tocqueville* و *Durkheim* به هر دو سوپه منفی و مثبت فردگرایی توجه داشتند. هافستد پیامدهای جامعه‌ی فردگرا را این‌گونه توصیف می‌کند؛ جامعه‌ای افراد در آن دارای ارتباطات سست که هر کس مراقب خود و خانواده اش است (Hofstede, 2001: 225). امیل دورکیم معتقد است که نمی‌توان هیچ جامعه‌ای را با دنبال کردن نفع شخصی بنا کرد. به همین دلیل همیشه بر جنبه اخلاقی جامعه و کارکرد همبستگی اجتماعی در بقاء و نگهداشت جامعه تأکید کرد. دورکیم نتیجه می‌گیرد هر چه میزان دینداری افراد بیشتر باشد فردگرایی کمتر خواهد بود (Ghaderi & Alghouneh, 2017: 9). *Harry Charalambos Triandis* از جمله صاحب‌نظرانی است که به فردگرایی و تأثیر آن بر جامعه مدرن پرداخته است. وی معتقد است، رفتار فرد تحت تأثیر فرهنگ جامعه‌ای است که در آن رشد کرده است. تریاندیس مفاهیم افقی و عمودی را به فردگرایی اضافه کرد. در حالت فردگرایی افقی بر برابری تأکید می‌شود و فردگرایی عمودی بیان‌کننده روابط سلسله‌مراتبی است (Parsamehr & et. al, 2020: 40). فردگرایی افقی، نوعی از فردگرایی است که هویت فردی در آن مهم بوده و افراد دارای وابستگی متقابل و از پایگاه مشابهی برخوردار هستند. دیگر اینکه احترام به استقلال شخصی و احترام به هم‌نوعان از دیگر خصوصیات فردگرایی افقی است، به بیانی دیگر، فردیت افراد در عرض هم و در تعامل با هم معنا پیدا می‌کند. فردگرایی عمودی نوعی از فردگرایی است که هویت فردی از جهت متفاوت بودن و برتری نسبت به دیگران معنا می‌شود و

<sup>1</sup> individualism

استقلال به معنای فردیت تمایز یافته و برجسته می‌گردد ( Hosseinzadeh & et. al, 2015:41). از نظر تریاندیس وابستگی متقابل به گروه، اشتراک اهداف شخصی با اهداف درون‌گروه و اولویت اهداف درون‌گروه و پیش‌بینی رفتارها به وسیله هنجارهای گروهی از ویژگی‌های جمع‌گرایان و استقلال از گروه، ارجحیت اهداف فردی بر اهداف جمعی و تعیین رفتار فرد به وسیله نگرش‌های درونی از جمله ویژگی‌های فردگرایان است (Rezaei & Ghalamzadeh, 2018:6).

### اعتماد

Rousseau & et. al (1998) اعتماد<sup>۱</sup> را حالتی روانشناختی می‌دانند که در بر دارنده پذیرش خطرپذیری بر مبنای انتظارات مثبت از اهداف یا رفتار دیگری است. از نظر تعداد زیادی از محققان همچون McKnight and Sherwani (2006) و Mishra (1996) و Mayer & et. al (1995) اعتماد مفهومی چندبعدی است (Melikowijzen's crimes, 2010:9). Fukuyama اعتماد را احساس آرامش دو طرفه همراه با قبول سخن، تعهدات و رفتار همدیگر تلقی می‌کند (Fukuyama, 1995:69). Rooter (1967:148) اعتماد را نگرشی از جانب فرد یا گروه می‌داند که از طریق آن بر کلام، تعهد، اظهار شفاهی یا مکتوب فرد یا گروه دیگری تکیه می‌شود (Rooter, 1967:148). Anthony Giddens اعتماد را به‌عنوان اطمینان از اعتمادپذیری افراد یا اتکا بر کیفیت یا ویژگی یک فرد و یا صحت یک عبارت و گفته توصیف می‌کند. به نظر گیدنز اعتماد به صورتی بلا واسطه با مفهوم ساختار و نهاد از یک سو و خصلت جامعه مدرن از سوی دیگر ارتباط دارد. در دیدگاه گیدنز اعتماد انتظار برآورده شدن چشم‌داشت‌ها در مورد رویدادهای احتمالی است (Giddens, 2013:37). وی اعتماد را چنین تعریف می‌کند: اطمینان به معتبر بودن شخص یا نظام با توجه به مجموعه معینی از نتایج یا رویدادها در جایی که اطمینان مبین ایمان به صداقت یا دوستی دیگری یا درستی اصول انتزاعی است (Ritzer, 2017:737). گیدنز در کتاب "تحول صمیمت" از ارتباط ناب بحث می‌کند، ارتباط ناب دارای ویژگی‌های چون؛ ۱- این اعتماد وابسته به عوامل بیرونی زندگی اجتماعی و اقتصادی نیست و سیال است. رابطه ناب صرفاً به دلیل پاداشی که نفس رابطه برای افراد رقم می‌زند شکل می‌گیرد. رفاقت و دوستی در جامعه نوین، به ارتباطی اطلاق می‌شود که به جز ماهیت و نفس رفاقت برای انسان دارد امتیاز و پاداش دیگری را شامل نمی‌شود؛ ۲- لازمه این ارتباط وجود اعتماد متقابل است و در اعتماد متقابل روابط

<sup>1</sup> trust

نزدیک و خودمانی کاملاً پیرنگ است؛ ۳- در اعتماد ناب افراد کاملاً هم را به رسمیت می‌شناسند و دو طرف قادرند بعضی از پاسخ‌ها را از گفتار و رفتار هم درک کنند و به نوعی درک متقابل رسیده‌اند (Giddens, 2019:136-148).

### دینداری

دینداری<sup>۱</sup> عین عمل به دین است که اغلب دینداری به‌عنوان شدت اعتقادات مذهبی و همکاری و مشارکت در آن تلقی می‌کنند (Giddens, 2022:93). *Zimmel* معتقد است دینداری مبتنی بر احساسات دینی است و عبارت است از شکل و صورتی که احساس دینی به خود می‌گیرد (Mousavi & et. al, 2018:633). *Robertson Smith* استدلال می‌کند، اعمال دینی مانند تشریفات و مناسک اهمیت زیادی دارند و برای شناخت دین اول باید آداب و رسوم مردم را بررسی کرد نه باورداشتهای آنها را.

رابرتسون دعا می‌کند دین دو کارکرد عمده دارد: یکی تنظیم‌کننده و دیگری برانگیزانندگی؛ تنظیم‌کننده رفتار فردی برای خیر همه افراد و یا به بیانی دیگر برای گروه و برانگیزانندگی احساس مشترک جهت وحدت اجتماعی که از طریق آداب و مناسک مذهبی صورت می‌گیرد (Hamilton, 1999:170). از نظر *Glock and Stark*، همه ادیان و مذاهب دنیا با وجود تفاوت‌هایی که در جزئیات دارند، وجوه مشترکی هم دارند که دین‌داری در آنجا نمایان می‌شود. آنها به چندی بعدی بودن دینداری اعتقاد دارند (Yazdanpanah & et. al, 2013:14).

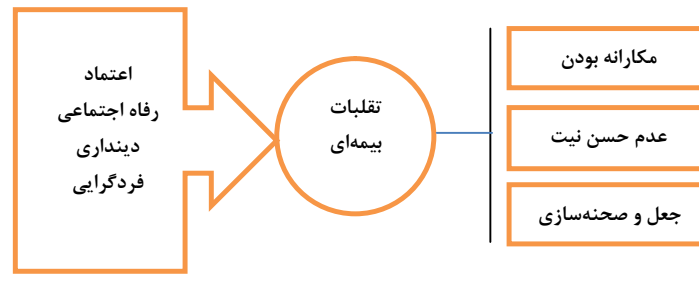
دینداری به معنای اهل دین بودن، پایبندی دینی و التزام به دین است. باورها و ارزش‌ها و علائم دینی بودن را در نگرش، گرایش و کنش‌های آشکار و پنهان فرد می‌توان مشاهده کرد. افراد با دین و دینی را از دو طریق می‌توان شناسایی نمود: اول با پایبندی و التزام به دین، دوم آثار و پیامدهای دینداری در فکر، جان و عمل فردی و اجتماعی. بر این اساس، دینداری به معنای التزام دینی داشتن است بطوری که نگرش، گرایش و کنش‌های فرد را تحت تأثیر قرار دهد (Serajzadeh & Rahimi, 2015:58).

به نظر گلاک و استارک همه ادیان جهانی به رغم آن که در جزئیات بسیار متفاوت هستند، دارای حوزه‌هایی کلی هستند که دینداری در نظر آن حوزه‌ها جلوه‌گر می‌شود. این

<sup>۱</sup> religiosity

حوزه‌ها که می‌توان آنها را به مثابه ابعاد اصلی دینداری در نظر گرفت، شامل: اعتقادی<sup>۱</sup>، عمل<sup>۲</sup> پیامدی<sup>۳</sup> و تجربی<sup>۴</sup> می‌باشد (Nazari Cheroudeh, 2017:79).

در طرح یا چارچوب نظری تحقیق، محقق در پی دستیابی به نگرش یا چشم‌انداز نظری است که تصمیمی برای بررسی مسأله‌ای که در پرسش آغازین طرح نموده است، اخذ نماید. (Kiwi and Kampenhude, 1980:88). مدل و پارادایم حاکم بر این تحقیق، تلفیقی است که در آن با توجه به واقعیت پیچیده و چندبعدی ساخت جامعه، بر سطوح تحلیل اجتماعی و سازمانی جهت فهم مسأله تحقیق (تقلب بیمه‌ای) تأکید می‌شود. با توجه به گستردگی پژوهش، بدیهی است که نمی‌توان ابعاد مسأله تحقیق را با یک نظریه مورد بحث و بررسی قرار داد. اساساً مسأله پیروی از قانون و تقلب و تخلف تحت عنوان کلی نظم اجتماعی، موضوعی مرکزی در جامعه و ناشی از عوامل چندگانه‌ای است که قابل تقلیل به یک بعد و سطح نیست. اغلب دور زدن و فرار از قانون، تقلب و تخلف را محصول متغیرها و تداخلاتی در سطوح توسعه اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی و ... می‌دانند. فقدان رفاه و امنیت اجتماعی یا عدم برخورداری سطح وسیعی از مردم از متوسط امنیت و رفاه در جامعه از عوامل مهم شکل‌گیری آسیب‌های اجتماعی است که باعث بروز رفتارهای کجروانه و بزهکارانه می‌شود. پیامد آسیب‌های اجتماعی مسائل اجتماعی است که خود در نهایت به بحران اجتماعی و ناامنی اجتماعی منتهی می‌شود.



شکل ۱: مدل تحقیق

Figure 1: Research Model

<sup>1</sup> belief

<sup>2</sup> practice

<sup>3</sup> consequences

<sup>4</sup> experimental

## عوامل اجتماعی

شکل ۱ مبنای اولیه جهت شناسایی عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث به عنوان مدل مفهومی پژوهش نمایش داده شده است. با توجه به آنچه بیان شد، تحقیق حاضر در صدد است که بررسی نماید انواع تقلب در بیمه شخص ثالث کدامند؟ منظور و تعریف تقلب در بیمه شخص ثالث چیست؟ عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلب در بیمه شخص ثالث کدامند؟ برای کاهش انواع تقلبات بیمه شخص ثالث، بایستی کدام عوامل اجتماعی کنترل شود؟ و در نهایت عوامل، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مؤثر بر شکل‌گیری تقلبات بیمه شخص ثالث کدامند؟

## روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش، از روش تحقیق آمیخته استفاده شده است. از ویژگی‌های تحقیق آمیخته، توالی کاربرد روش‌های پژوهش کمی و کیفی است که در این تحقیق از روش کمی و کیفی استفاده شده است. در مرحله اول برای اینکه بتوان عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث شناسایی شوند، از روش کیفی که با انجام مصاحبه از خبرگان صنعت بیمه و علوم اجتماعی بوده است، استفاده گردید. سپس در مرحله دوم برای دستیابی به نتیجه مطلوب، از نتایج تحقیق کیفی در تهیه و تدوین پرسشنامه استفاده شد و با استفاده از داده‌های کمی استخراج شده از پرسشنامه مدل ساختاری ارائه شده است.

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر رویکرد، از انواع تحقیقات آمیخته<sup>۱</sup> از نوع اکتشافی<sup>۲</sup> است. پارادایم نظری حاکم بر این پژوهش از نوع آمیخته تفسیرگرا - اثبات‌گرا است. از جهت اجرای پژوهش در بخش کیفی از روش تحلیل مضمون و در بخش کمی از روش توصیفی - پیمایشی استفاده شده است. داده‌های این پژوهش به دو شیوه کتابخانه‌ای و میدانی (با استفاده از ابزار مصاحبه نیمه‌ساختار یافته و ابزار پرسشنامه) جمع‌آوری شده است. جامعه آماری بخش کیفی تحقیق شامل کلیه صاحب‌نظران و خبرگان علمی و اجرایی در حوزه مدیریت بیمه، رشته‌های فنی و تخصصی بیمه و جامعه‌شناسی توسعه و اقتصادی بوده است. همچنین، جامعه آماری بخش کمی پژوهش، شامل همه بیمه‌گزاران بیمه شخص ثالث اتومبیل شهر تهران می‌باشد. بر اساس آمار رسمی بیمه مرکزی تعداد کل بیمه‌گزاران بیمه شخص ثالث اتومبیل در سال ۱۳۹۸ شهر تهران ۴,۶۵۲,۵۱۰ نفر بوده است (Central

<sup>۱</sup> mixed method

<sup>۲</sup> exploratory or heuristic research

برآورد گردید. *Insurance Statistical Yearbook, 2020: 112-147, 152*. تعداد حجم نمونه ۳۸۴ نفر

روش نمونه‌گیری در بخش کیفی تحقیق به صورت هدفمند و گلوله برفی تا اشباع اطلاعات انجام شد. از تعداد ۲۶ نفر (۸ نفر متخصص مدیریت بیمه، ۱۴ نفر متخصص در حوزه‌های فنی بیمه همانند بیمه عمر، حقوق بیمه، شخص ثالث، بیمه مسئولیت و ۴ نفر متخصص جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه)، به‌عنوان نمونه تحقیق در فرایند مصاحبه مشارکت داشتند. در بخش کمی، نمونه‌گیری طی دو مرحله با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای، بیمه‌گذاران شرکت‌های بیمه در سه خوشه شرکت بزرگ بالای یک میلیون بیمه‌گذار (بیمه ایران با ۲۰۱۲۶۰۲۵۵ بیمه‌گذار) و شرکت متوسط با تعداد بیمه‌گذار ۵۰۰ تا یک میلیون نفر (بیمه آسیا با ۶۱۱۰۷۷۶ بیمه‌گذار و بیمه دانا ۵۱۸۰۷۲۵ بیمه‌گذار) و شرکت کوچک با تعداد بیمه‌گذار کمتر از ۵۰۰ هزار نفر (بیمه پارسیان ۲۱۴۰۰۱۵ بیمه‌گذار و بیمه کوثر با ۱۸۶۰۱۰۰ بیمه‌گذار) گروه‌بندی و تخمین زده شد. بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران (در جامعه محدود)، تعداد ۳۸۴ نفر از بیمه‌گذاران، به‌عنوان نمونه کمی تحقیق به روش تصادفی انتخاب گردید. در مرحله دوم نمونه‌گیری، از روش تصادفی متناسب با حجم جامعه آماری استفاده شد. در نتیجه، نمونه آماری پژوهش از تعداد ۱۷۶ نفر از بیمه‌گذاران بیمه ایران، ۵۰ نفر بیمه آسیا، ۴۲ نفر بیمه دانا، ۱۷ نفر بیمه پارسیان و ۱۵ نفر بیمه کوثر تشکیل گردید. سرانجام، تعداد ۳۸۴ پرسشنامه تکمیل شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### روایی و پایایی پژوهش

در بخش اول با رویکرد کیفی و با بهره‌گیری از مصاحبه نیمه ساختاریافته عوامل اجتماعی مؤثر بر شکل‌گیری تقلبات بیمه شخص ثالث مورد بررسی قرار گرفت. همچنین، در بخش کمی تحقیق، با استفاده از ابزار پرسشنامه به ارزیابی و اعتبارسنجی الگوی اندازه‌گیری ارائه شده در مرحله اول تحقیق پرداخته شد. تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی بدست آمده از مصاحبه‌ها به روش تحلیل مضمون و داده‌های حاصل از پرسشنامه به روش مدل سازی معادلات ساختاری با بهره‌گیری از نرم‌افزار *Amos 21* انجام شده است. روایی مصاحبه‌ها با کمک دو روش ۱- شیوه بررسی به‌وسیله اعضای پژوهش<sup>۱</sup> و ۲- بررسی همکار<sup>۲</sup>، مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. برای محاسبه پایایی باز آزمون، معمولاً از میان مصاحبه‌های انجام‌گرفته،

<sup>1</sup> member check

<sup>2</sup> peer checking

چند (حداقل سه مصاحبه) مصاحبه برای نمونه انتخاب می‌شود. هر یک از مصاحبه‌ها در فاصله زمانی کوتاه و مشخصی دو بار کدگذاری شده؛ سپس کدهای مشخص شده با یکدیگر مقایسه می‌شوند. میزان ضریب بالایی ۶۰ درصد نشان‌دهنده پایایی مناسبی برای کدگذاری مصاحبه‌ها است (Kowal, 1996). روش محاسبه پایایی بازآزمون به صورت رابطه زیر (رابطه ۱) است:

$$\text{درصد توافقی درون موضوعی} = \frac{\text{تعداد توافقات} \times 2}{\text{تعداد کل کدها}} \times 100$$

نتایج این کدگذاری مشخص نمود (جدول ۱) که تعداد کل کدها در پنج مصاحبه صورت گرفته در فاصله زمانی ۲۲ روز برابر ۲۵۵ کد بوده و مجموع کدهای توافق شده ۱۰۷ کد است. لذا پایایی مصاحبه ۸۴ درصد به دست آمد، در نتیجه قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها تأیید می‌شود.

#### جدول ۱: میزان پایایی ابزار کیفی پژوهش

**Table 1: Reliability of Qualitative Research Tools**

شماره مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافق	پایایی باز آزمون
<i>Interview Number</i>	<i>Total Number of Codes</i>	<i>Agreement Number</i>	<i>Reliability of the Test</i>
م ۱	۲۸	۱۲	۰.۸۵
م ۳	۵۴	۲۲	۰.۸۱
م ۷	۹۴	۴۰	۰.۸۵
م ۱۱	۴۶	۱۹	۰.۸۲
م ۱۵	۳۳	۱۴	۰.۸۵
پنج مصاحبه	۲۵۵	۱۰۷	۰.۸۴

(منبع: یافته‌های تحقیق)

پس از استخراج شاخص‌ها و مؤلفه‌های مربوط به عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث با استفاده از روش تحلیل مضمون، متغیرهای مشهود و مکنون مدل اندازه‌گیری و تبیین شد. سپس با بهره‌گیری از متغیرهای شناسایی شده پرسشنامه طراحی و برای آزمون مدل از روش تحلیل عاملی استفاده شد. در این راستا پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۵۷ شاخص طراحی شد. روایی پرسشنامه با روش تحلیل خبرگان یا روایی محتوا تأیید شد. به همین منظور، سؤالات طراحی شده برای ارزیابی مدل عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث و مؤلفه‌های آن در اختیار تعدادی از اساتید دانشگاه و متخصصین صنعت بیمه قرار



گرفت و جایگاه و قابلیت سنجش سؤالات مربوط به هر یک از متغیر و مؤلفه‌ها توسط خبرگان به صورت صوری و محتوایی تأیید شد. پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد (جدول ۲) و میزان ضریب آلفای کرونباخ همه متغیرها در حد مطلوب و مناسب ارزیابی گردید که نشانگر قابلیت اطمینان پرسشنامه است.

جدول ۲: ضرایب پایایی ابزار پژوهش

Table 2: Reliability Coefficients of Research Tools

متغیرها	ابعاد	تعداد سؤال	آلفای کرونباخ
<i>Variables</i>	<i>Dimensions</i>	<i>Number of Questions</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
تقلبات بیمه‌ای	مکارانه بودن	۳	۰/۹۰
	عدم حسن نیت	۳	۰/۸۲
	جعل و صحنه‌سازی	۷	۰/۹۴
اعتماد	اعتماد تعمیم‌یافته	۳	۰/۸۱
	اعتماد بین شخصی	۳	۰/۸۲
	اعتماد نهادی	۲	۰/۸۴
رفاه اجتماعی	نیازهای فیزیولوژیک	۲	۰/۸۱
	نیازهای روحی و روانی	۳	۰/۸۴
	رضایت از زندگی	۴	۰/۷۹
	احساسات هیجانی	۳	۰/۸۴
	پایگاه اقتصادی	۲	۰/۸۳
فردگرایی	خوداتکایی	۲	۰/۸۲
	فاصله عاطفی	۲	۰/۸۳
	احساس استقلال	۲	۷۹/۰
	عزت نفس	۲	۸۸/۰
دینداری	اعتقاد دینی	۴	۰/۸۲
	تجربه دینی	۳	۰/۸۱
	مناسک دینی	۴	۰/۷۹
	پیامدهای دین‌داری	۳	۰/۷۶

بر این اساس، مدل اندازه‌گیری عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث از طریق نرم‌افزار *Amos 21* طراحی و با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی مورد آزمون قرار گرفت.

## یافته‌های پژوهش

## الف) یافته‌های توصیفی

بر اساس نتایج تحقیق، از مجموع ۲۶ نفر شرکت‌کننده در بخش کیفی تحقیق ۲۱ نفر (۸۱ درصد) از اعضای نمونه مرد بوده‌اند و تنها ۵ نفر (۱۹ درصد) از اعضای نمونه زن بوده‌اند. همچنین از مجموع مشارکت‌کنندگان در این بخش از تحقیق ۱۴ نفر (۵۴ درصد) دارای تخصص بیمه شخص ثالث و دیگر حوزه‌های تخصصی، ۸ نفر (۳۰ درصد) مدیریت بیمه و ۴ نفر (۱۶ درصد) دارای تخصص جامعه‌شناسی اقتصادی بوده‌اند. از ۲۶ نفر شرکت‌کننده در بخش کیفی ۴ نفر (۱۶ درصد) با تحصیلات کارشناسی ارشد و ۲۲ نفر (۸۴ درصد) دارای تحصیلات دکتری بوده‌اند. از جهت سابقه و تجربه شغلی در مجموع ۱۲ نفر (۴۵ درصد) بیش از ۲۰ سال سابقه، ۶ نفر (۲۳ درصد) دارای ۱۶ تا ۲۰ سال، ۴ نفر (۱۶ درصد) بین ۶ تا ۱۰ سال، ۳ نفر (۱۳ درصد) بین ۱۱ تا ۱۵ سال و تنها ۱ نفر (۳ درصد) از شرکت‌کنندگان کمتر از ۵ سال سابقه و تجربه بوده‌اند.

نتایج تحقیق در بخش کمی نشان می‌دهد که از ۳۸۴ نفر پاسخگو ۲۳۷ (۶۱/۸ درصد) مرد و ۱۴۷ نفر (۳۸/۲ درصد) زن بوده‌اند. همچنین ۲۳۴ نفر (۶۰/۸ درصد) متأهل و ۱۵۰ نفر (۳۹/۲ درصد) مجرد بوده‌اند. از جامعه نمونه مورد مطالعه، ۱۲۵ نفر (۳۲/۷ درصد) در گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال، ۱۱۷ نفر (۳۰/۴ درصد) در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال، ۷۶ نفر (۱۹/۹ درصد) در گروه سنی ۵۱ تا ۶۰ سال، ۵۹ نفر (۱۵/۴ درصد) در سنی ۲۱ تا ۳۰ سال و ۶ نفر (۱/۶ درصد) در گروه سنی ۶۰ سال به بالا قرار دارند. از مجموع ۳۸۴ نفر پاسخگو، ۱۴۷ نفر (۳۸/۲ درصد) لیسانس، ۹۹ نفر (۲۵/۸ درصد) فوق لیسانس و بالاتر، ۹۰ نفر (۲۳/۵ درصد) فوق دیپلم و ۴۸ نفر (۱۲/۴ درصد) دیپلم بوده‌اند. نتایج تحقیق در زمینه سابقه عدم خسارت پاسخگویان نشان داد، ۱۳۷ نفر (۳۵/۶ درصد) کمتر از ۴ سال، ۱۱۳ نفر (۲۹/۴ درصد) بین ۴ تا ۸ سال، ۷۰ نفر (۱۸/۳ درصد) بین ۸ تا ۱۲ سال و ۶۴ نفر (۱۶/۷ درصد) بین بیشتر از ۱۲ سال سابقه عدم خسارت داشته‌اند.

جدول ۳: یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق

Table 3: Descriptive Findings Related to Research Variables

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
Variable	Average	Standard Deviation	The Least	The Most
تقلب	۲۷/۲۲	۱۰/۵۶۲	۱۳	۶۵
اعتماد	۲۰/۶۲	۴/۶۴۷	۸	۴۰
رفاه اجتماعی	۴۵/۱۶	۷/۵۶۰	۱۲	۶۰
فردگرایی	۲۵/۹۶۰	۵/۹۳۲	۸	۴۰
دینداری	۴۵/۵۴۴	۷/۶۶۸	۱۴	۷۰

## آمار استنباطی

## الف) یافته‌های بخش کیفی تحقیق

در راستای پاسخ به سؤال پژوهش مبنی بر اینکه عوامل اجتماعی مؤثر بر شکل‌گیری تقلبات بیمه شخص ثالث کدامند؟ عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث مورد بررسی قرار گرفت. در این مرحله با مطالعه اسناد و مدارک علمی و پژوهشی، مصاحبه با خبرگان، تلخیص داده‌ها مبتنی بر روش تحلیل مضمون، چارچوب اولیه الگوی تقلبات بیمه شخص ثالث شکل گرفت. یافته‌های حاصل از روش تحلیل مضامین در این پژوهش بعد از حذف کدهای مشترک، تکراری و غیر مرتبط، ۵۷ کد مفهومی شناسایی شد که حاکی از داده‌های به‌دست آمده از مطالعه اسناد علمی ملی و بین‌المللی و مصاحبه با خبرگان و متخصصان با محوریت مفاهیم مرتبط با حوزه تقلبات بیمه شخص ثالث است. این کدهای مفهومی در قالب مضامین پایه، کدگذاری شدند. مضامین سازمان‌دهنده شناسایی شده نیز مبتنی بر مضامین پایه، پس از بررسی، طبقه‌بندی و مفاهیم مشترک معنایی و مفهومی، استخراج شدند. ۱۹ مضمون، تحت عنوان مضامین سازمان‌دهنده، شناسایی شدند. مضامین فراگیر انتخاب‌شده نیز پس از بررسی، طبقه‌بندی و مبتنی بر مفاهیم مشترک مضامین سازمان‌دهنده استخراج شدند؛ که چهار مضمون فراگیر (به غیر از مفهوم فراگیر وابسته یا تقلبات بیمه) شامل رفاه اجتماعی، دینداری، اعتماد و فردگرایی می‌باشند. به عبارتی عوامل اجتماعی مؤثر بر شکل‌گیری تقلبات بیمه شخص ثالث به‌عنوان مضامین فراگیر، مؤلفه‌های مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث تحت عنوان مفاهیم سازمان‌دهنده و شاخص‌های مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث، با نام مفاهیم یا کدهای پایه در این پژوهش شناسایی شدند. مضامین پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر در جدول ۴ ارائه شده است. به دلیل حجم بالای عبارات بیانی مصاحبه‌شوندگان، از درج آن‌ها در جدول ذیل خودداری شده است.

جدول ۴: مضامین پایه، سازمان دهنده و فراگیر عوامل اجتماعی مؤثر بر شکل گیری تقلبات بیمه شخص ثالث

**Table 4: Basic, Organizing and Comprehensive Themes of Social Factors Affecting the Formation of Third Party Insurance Frauds**

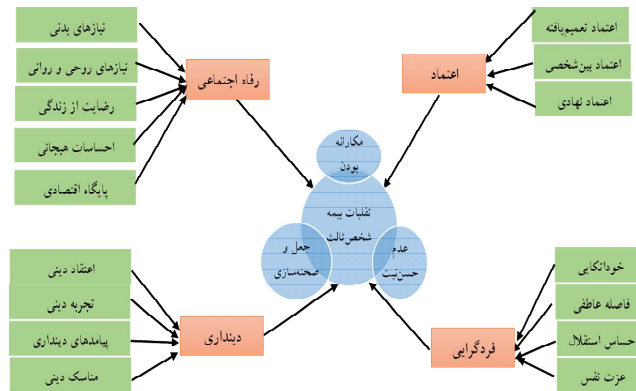
مضامین پایه	مضامین سازمان دهنده	مضامین فراگیر
<i>Basic Themes</i>	<i>Organizer Themes</i>	<i>Overarching Themes</i>
۱- جایجایی راننده و سرنشین به علت فاقد گواهینامه بودن راننده ۲- دستکاری صحنه تصادف با هدف دریافت خسارت از شرکت بیمه ۳- تنظیم کروکی برای قطعات آسیب دیده خودرو بدون تصادف واقعی	مکارانه بودن	تقلب
۴- مخدوش کردن زمان وقوع تصادف به منظور مطابقت آن با زمان اعتبار بیمه نامه ۵- ایجاد تصادف ساختگی در خارج از محدوده شهر و در جایی خالی از سکنه ۶- جبران خسارت اتومبیل با تهیه چند بیمه نامه مختلف و غیر قانونی	عدم حسن نیت	
۷- جایجایی راننده مقصر و زیان دیده ۸- دستکاری مدارک پزشکی قانونی و مدارک بالینی زیان دیده ۹- صحنه سازی تصادف خودرو عابر ۱۰- جایجایی پلاک خودرو ۱۱- جعل مکاتبات انتظامی و قضایی ۱۲- استفاده از کروکی های سرقتی، کپی و جعل مهر کارشناسان تصادف ۱۳- جایجایی وسیله نقلیه مقصر حادثه	جعل و صحنه سازی	رفاه اجتماعی
۱۴- مراقبت از سلامتی بدنی ۱۵- انجام ورزش مناسب	نیازهای بدنی	
۱۶- نوع نگاه و سطح رضایت از زندگی ۱۷- میزان احساس افسردگی ۱۸- نحوه روبرو شدن با مشکلات زندگی	نیازهای روحی و روانی	

مضامین فراگیر	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه
<i>Overarching Themes</i>	<i>Organizer Themes</i>	<i>Basic Themes</i>
	رضایت از زندگی	۱۹- میزان رضایت خانواده از فرد ۲۰- میزان حمایت خانواده از فرد ۲۱- میزان حمایت دوستان از فرد ۲۲- میزان رضایت فرد از محل زندگی
	احساسات هیجانی	۲۳- میزان تأثیرگذاری بر دیگران ۲۴- میزان رضایت از برخورداری اجتماعی ۲۵- سطح توقع از دیگران برای حل مشکلات
	پایگاه اقتصادی و اجتماعی	۲۶- میزان رضایت از وضعیت شغلی ۲۷- رضایت از وضعیت امکانات زندگی (مسکن، خودرو، منطقه محل زندگی)
	اعتقاد دینی	۲۸- میزان اعتقاد به مسائل شرعی در اقتصاد فردی مانند خمس ۲۹- اعتقاد به امور شرعی در امور حقوقی و اقتصادی (مالیات در برابر خمس) ۳۰- اعتقاد به اصول دین (توحید، نبوت و امامت، عدل و معاد) ۳۱- اعتقاد به فروع دین (تقلید، نماز و غیره)
دینداری	تجربه دینی	۳۲- هراس نداشتن از مرگ ۳۳- داشتن احساس معنویت ۳۴- لذت بردن از یاری رساندن به دیگران
	مناسک دینی	۳۵- ادای روزه ۳۶- تلاوت قرآن ۳۷- اقامه نماز ۳۸- شرکت در مراسمات مذهبی
	پیامدهای دینداری	۳۹- اعتقاد به نادرست و حرام بودن تقلبات ۴۰- اعتقاد به کارآمد بودن دین ۴۱- ضرورت دانستن ولایت فقیه در جامعه اسلامی
اعتماد	اعتماد تعمیم‌یافته	۴۲- احساس تکلیف کمک به دیگران ۴۳- تمایل به همکاری با دیگران ۴۴- تعامل با دیگران در انجام امور زندگی
	اعتماد بین شخصی	۴۵- میزان اعتماد به اقوام و خویشاوندان ۴۶- میزان اعتماد به اعضای خانواده

مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین فراگیر
<i>Basic Themes</i>	<i>Organizer Themes</i>	<i>Overarching Themes</i>
۴۷- میزان اعتماد به افراد پیرامون فرد		
۴۸- اعتماد و احساس رضایت از شرکت‌های بیمه ۴۹- میزان پاسخگویی و قانون‌مداری شرکت‌های بیمه	اعتماد نهادی	
۵۰- اعتقاد به جایگاه کشور در جهان ۵۱- پافشاری در انجام امور زندگی	خوداتکایی	
۵۲- وجود روحیه برتری‌بینی نسبت به دیگران ۵۳- میزان رعایت حریم شخصی خود و دیگران	فاصله عاطفی	
۵۴- بسنده کردن به توانایی‌های فردی در انجام کارها ۵۵- توجه به استقلال فردی در زندگی	احساس استقلال	فردگرایی
۵۶- توجه به دیگران هنگام انجام امور اداری و فردی ۵۷- تلاش برای منحصر به فرد و متمایز بودن نسبت به دیگران	عزت نفس	

بر اساس مصاحبه با صاحب‌نظران و خبرگان سه حوزه مدیریت بیمه، متخصصان رشته‌های فنی بیمه و جامعه‌شناسی اقتصاد و توسعه، تعداد ۵۷ نشانگر یا کد اولیه مشخص شد. این کدها در این تحقیق و با توجه به رویکرد تحلیل مضمون به مضامین پایه معروف شدند. لذا خبرگان و مصاحبه‌شوندگان معتقد بودند که برای عوامل مرتبط با عوامل اجتماعی مؤثر بر شکل‌گیری تقلبات بیمه شخص ثالث، ۵۷ مفهوم و کد را می‌توان در نظر گرفت و در ادامه برای طبقه‌بندی این کدها با بررسی مشترکات و تشابهات موضوعی، مفهومی نشانگرها یا مضامین پایه، تعداد ۱۹ مضمون سازمان‌دهنده شناسایی شدند. در این تحقیق از مضامین سازمان‌دهنده با عنوان مؤلفه‌های اجتماعی مؤثر بر شکل‌گیری تقلبات بیمه شخص ثالث، یاد می‌شود. این ۱۹ مضمون سازمان‌دهنده یا عامل عبارت‌اند از: ۱- مکارانه بودن، ۲- عدم حسن نیت، ۳- جعل و صحنه‌سازی، ۴- نیازهای بدنی، ۵- نیازهای روحی و روانی، ۶- رضایت از زندگی، ۷- احساسات هیجانی، ۸- پایگاه اقتصادی و اجتماعی، ۹- اعتقاد دینی، ۱۰- تجربه دینی، ۱۱- مناسک دینی، ۱۲- پیامدهای دینداری، ۱۳- اعتماد تعمیم‌یافته، ۱۴- اعتماد بین شخصی، ۱۵- اعتماد نهادی، ۱۶- خوداتکایی، ۱۷- فاصله عاطفی، ۱۸- احساس استقلال و ۱۹- عزت نفس.

در ادامه تحلیل مضمون، بر اساس مبانی نظری و ادبیات پژوهشی موضوع تحقیق و نتایج به دست آمده از مصاحبه‌های خبرگان و متخصصان حوزه‌های مدیریت بیمه، پژوهشگران و مطلعین رشته‌های فنی و تخصصی بیمه و نیز جامعه‌شناسان اقتصادی و توسعه‌ای و بر اساس ارتباط معنایی و مفهومی مفاهیم سازمان‌دهنده، تعداد چهار عامل یا مضمون فراگیر به عنوان عوامل اجتماعی مؤثر بر شکل‌گیری تقلبات بیمه‌ای، از دل مفاهیم سازمان‌دهنده، شناسایی و استخراج گردید. این چهار عامل عبارتند از: ۱- رفاه اجتماعی، ۲- دینداری، ۳- اعتماد و ۴- فردگرایی. در نهایت بر اساس مفاهیم و مبانی نظری تحقیق منطبق با مضامین استخراج شده از بخش کیفی (روش تحلیل مضمون)، و مراحل رهیافت پژوهش‌های آمیخته که پیشتر به آن پرداخته شد مدل عوامل اجتماعی مؤثر بر شکل‌گیری تقلبات بیمه شخص ثالث به شکل ۲ ترسیم شد.



**شکل ۲:** شبکه مضامین مدل عوامل اجتماعی مؤثر بر شکل‌گیری تقلبات بیمه شخص ثالث  
**Figure 2:** The Theme Network of the Model of Social Factors Affecting the Formation of Third-Party Insurance Frauds

#### ب) یافته‌های بخش کمی تحقیق

در پژوهش حاضر به منظور ارزیابی و راستی‌آزمایی مدل احصا شده از مرحله کیفی تحقیق از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. بعد از مشخص شدن متغیرهای مکنون و مشهود مدل که در جدول ۵ ارائه شده است، راستی‌آزمایی و آزمون مدل مبتنی بر

داده‌های مستخرج از پرسشنامه در مرحله دوم پژوهش پرداخته شد. مدل مستخرج از شبکه مضامین در این بخش با نرم‌افزار مدل معادلات ساختاری از طریق نرم‌افزار ایموس ارزیابی شد. خروجی نهایی تحلیل عاملی تأییدی (شکل ۲) مربوط به مدل اندازه‌گیری عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث، نشان‌دهنده ضرایب عاملی بالای هر یک از متغیرهای آشکار و مکنون مربوط به هر متغیر است. بر اساس نتایج عاملی بدست آمده (با توجه به بار عاملی ۰.۳ هر یک از مؤلفه‌ها) عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث به خوبی از مدل اندازه‌گیری حمایت کرده‌اند. طبق نتایج به دست آمده، بالاترین تأثیر را رفاه اجتماعی بر تقلبات بیمه‌گزاران بیمه شخص ثالث با ضریب (۰.۵۶-) داشته است. ۳ متغیر رفاه اجتماعی، دین‌داری و اعتماد، دارای اثر منفی و معکوس بر تقلبات بیمه‌گزاران بیمه شخص ثالث بوده‌اند. تأثیرگذاری متغیر فردگرایی بر تقلبات بیمه‌گزاران بیمه شخص ثالث مثبت و مستقیم بوده است. متغیر دینداری از طریق تأثیر بر فردگرایی و اعتماد بر تقلبات بیمه‌گزاران بیمه شخص ثالث اثرگذار است. با مشخص شدن مدل به‌طور مناسب و ورود داده‌ها به شکل صحیح، برازش داده‌ها به مدل فرضی را باید مورد سنجش قرار داد. تعدادی شاخص برای سنجش و ارزیابی این موضوع وجود دارد که نشان می‌دهد مدل تا چه حد معرف روابط مشاهده شده بین متغیرهای قابل اندازه‌گیری است به کار می‌رود، مهم‌ترین این شاخص‌ها، شاخص‌های مطلق و مقایسه‌ای هستند. در این پژوهش، شاخص‌های تطبیقی و برازش مدل (به غیر از سطح معناداری و مجذور خطای اندازه‌گیری) مقادیر بالاتر از ۰/۹۰ را نشان می‌دهند که به معنای توان مدل از فاصله گرفتن از یک مدل استقلال و نزدیک شدن به یک مدل اشباع شده بر مبنای معیارهای تعریف شده برای آن‌ها است. از آنجا که معیارهای  $GFI=0/94$ ،  $TLI=0/94$  و  $IFI=0/9$  نزدیک به یک می‌باشند، حاکی از برازش زیاد مدل و معیار  $RMSEA=0/04$ ، حاکی از عملکرد ضعیف باقیمانده‌ها یا خطاها در مدل است. میزان قابل قبول برای هر یک از شاخص‌های مطلق و مقایسه‌ای در جدول ۵ ارائه شده است.

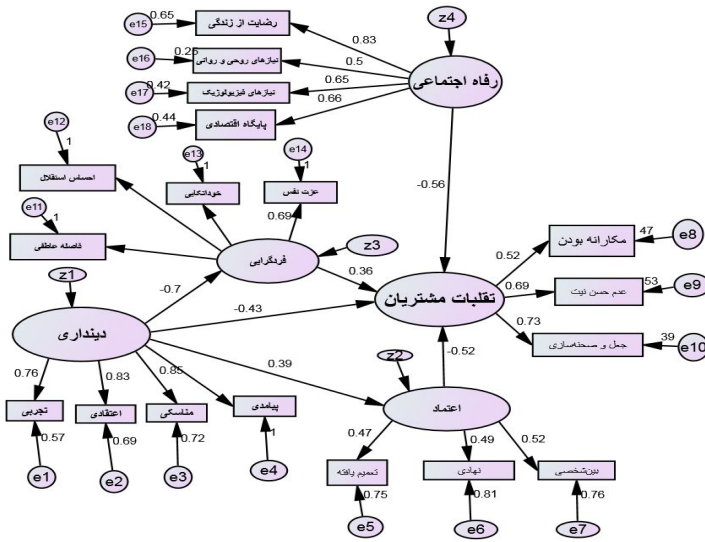
**جدول ۵:** شاخص‌های کلی برازش عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث

**Table 5: General Fit Indices of Social Factors Affecting Third Party Insurance Fraud**

P	AGFI	RMSEA	GFI	IFI	NFI	TLI	DF/CMIN	سازه/شاخص
<۰.۰۵	>۰.۹۰	<۰.۰۷	>۰.۹۰	>۰.۹۰	نزدیک به ۱	>۰.۹۰	بین ۱ تا ۵	میزان قابل قبول
۰.۰۰۰	۰.۹	۰.۰۴	۰.۹۲	۰.۹	۰.۹۲	۰.۹۴	۲.۹	مدل عوامل اجتماعی

(منبع: هومن، ۱۳۸۴)





شکل ۲: تحلیل مسیر اندازه‌گیری عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث  
**Figure 2: Path Analysis of Measuring Social Factors Affecting Third Party Insurance Fraud**

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث با رویکرد آمیخته انجام شده است. نتایج بخش کیفی با رویکرد تحلیل مضمون به بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث در صنعت بیمه منتج به چهار مضمون فراگیر رفاه اجتماعی، دینداری، اعتماد و فردگرایی (متغیرهای مستقل) و یک مضمون فراگیر تقلب (متغیر وابسته) و ۵۷ مفهوم یا مضامین پایه گردید. در بخش کمی پژوهش، مدل اندازه‌گیری عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث با روش تحلیل عاملی تأییدی مورد آزمون و راستی‌آزمایی قرار گرفت که بر اساس نتایج به‌دست آمده، هر چهار مضمون فراگیر رفاه اجتماعی، دینداری، اعتماد و فردگرایی به خوبی از متغیر مکنون خود و همین‌طور از مدل اندازه‌گیری حمایت کرده‌اند. همچنین شاخص‌های اندازه‌گیری مربوط به هر یک از عوامل چهارگانه نیز به خوبی از مؤلفه خود پشتیبانی می‌نمایند.

طبق نتایج پژوهش، مشخص شد یکی از عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث رفاه اجتماعی است که شامل شاخص‌هایی همچون: مراقبت از سلامتی بدنی، انجام ورزش مناسب، نوع نگاه و سطح رضایت از زندگی، میزان احساس افسردگی، نحوه روبرو شدن با مشکلات زندگی، میزان رضایت خانواده از فرد، میزان حمایت خانواده از فرد، میزان حمایت دوستان از فرد، میزان رضایت فرد از محل زندگی، میزان تأثیرگذاری بر دیگران، میزان رضایت از عدالت اجتماعی، سطح توقع از دیگران برای حل مشکلات، میزان رضایت از وضعیت شغلی، رضایت از مسیر طی شده زندگی و ... می‌گردد. در تحلیل عاملی بخش کمی پژوهش مشخص شد که از بین مؤلفه‌های اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث، متغیر یا عامل رفاه اجتماعی با بار عاملی (۰.۵۶-) بیشترین حمایت را از مدل اندازه‌گیری داشته است. از بین رشته‌های بیمه‌ای، بیمه شخص ثالث یکی از در دسترس‌ترین منابع تأمین مالی به شکل غیر قانونی جلوه می‌کند تا افراد متخلف جامعه از این ابزار برای تأمین نیازهای خود از آن استفاده کنند. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های فاضلی (۱۳۹۵)، سازگار است. در پژوهش بر توجه و رسیدگی به نیازهای مادی به‌عنوان یکی از راهکارهای کاهش تقلبات تأکید شده است و نتایج پژوهش بر آن صحت گذاشته است. حیات و همکاران (۲۰۱۶)، بر خلاف نتایج این بخش از پژوهش اعتقاد دارند که افراد با درآمد بالا بیشتر در معرض ارتکاب تقلب و فساد قرار دارند. این بخش از تحقیق منطبق با نظر دورکیم و مرتون است، بدین معنا که با کاهش سطح رفاه اجتماعی تقلب در بیمه و سایر حوزه‌های اقتصادی افزایش می‌یابد. دسترسی قشر کوچکی از جامعه به امکانات و منابع مالی و عدم دسترسی قشر وسیعی از مردم به منابع اقتصادی باعث عدم انطباق اهداف و وسایل دستیابی به اهداف می‌شود، این امر دلیلی است بر اینکه افراد برای کسب درآمد و رفاه بیشتر به رفتارهای غیر قانونی روی بیاورند.

همچنین نتایج پژوهش نشان داد؛ یکی دیگر از مؤلفه‌های اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث اعتماد است، از شاخص‌های اعتماد می‌توان به: احساس تکلیف کمک به دیگران، تمایل به همکاری با دیگران، تعامل با دیگران در انجام امور زندگی، میزان اعتماد به اقوام و خویشاوندان، میزان اعتماد به اعضای خانواده، میزان اعتماد به افراد پیرامون فرد اشاره کرد. بر اساس نتایج بخش کمی پژوهش مشخص شد از بین عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث، اعتماد با بار عاملی ۰.۵۲- بر تقلبات تأثیرگذار است. یافته‌های این بخش از پژوهش با پژوهش نرگسیان و همکاران (۱۳۹۷)، اومیت و همکاران (۲۰۱۸) و موریس و کلستر (۲۰۱۰)، سازگار است. به این ترتیب که با افزایش اعتماد افراد، فرصت تقلب در جامعه کاهش می‌یابد. علیرغم اینکه در تحقیقات گذشته کمتر به موضوع اعتماد پرداخته شده است

در این پژوهش بر جنبه‌های مختلف اعتماد از جمله اعتماد تعمیم‌یافته، اعتماد بین شخصی و اعتماد نهادی به‌عنوان زوایای اعتماد تأکید شده است که کمتر مورد توجه پژوهشگران بوده است. آنتونی گیدنز از برآورده شدن انتظارات در مورد رویدادهای احتمالی، روتر اعتماد را تکیه بر کلام و تعهد افراد و فوکویاما از اعتماد به احساس آرامش دو طرفه یاد می‌کند، که این مفاهیم با نتایج پژوهش هم‌راستا است، بدین معنا که از یک‌سو، با کاهش سطح اعتماد در جامعه تقلبات بیمه شخص ثالث افزایش یافته و بی‌اعتمادی باعث می‌شود حسن شهرت بیمه‌گران و ثبات اقتصادی را تحت تأثیر قرار دهد. از سوی دیگر، تقلب باعث تحلیل رفتن اعتماد عمومی و خدشه‌دار نمودن اعتبار شرکت بیمه می‌شود، پس اعتماد بر پایه و اصول دو طرفه حاکم است.

از دیگر یافته‌های تحقیق که ارتباط مثبت و مستقیم با تقلبات بیمه شخص ثالث دارد، فردگرایی است. فردگرایی با شاخص‌های چون: اعتقاد به جایگاه کشور در جهان، پافشاری در انجام امور زندگی، وجود روحیه برترینی نسبت به دیگران، میزان رعایت حریم شخصی خود و دیگران، بسنده کردن به توانایی‌های فردی در انجام کارها، توجه به استقلال فردی در زندگی، توجه به دیگران هنگام انجام امور اداری و فردی، تلاش برای منحصر به فرد و متمایز بودن نسبت به دیگران در این پژوهش مشخص شد که بر تقلبات بیمه شخص ثالث تأثیر دارد. طبق نتایج به‌دست آمده از بخش کمی تحقیق، فردگرایی با بار عاملی ۰.۳۶ حمایت پایینی را از مدل اندازه‌گیری عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث داشته است. طبق نتایج این پژوهش با افزایش فردگرایی زمینه ارتکاب به تقلب نیز افزایش می‌یابد. این نتیجه با یافته‌های مطالعات مهدیوسف و آیدین رازک (۲۰۱۸) و جوادی و فرجی‌ها (۱۳۹۴)، مطابقت دارد. حاکمیت فردگرایی در جامعه به دو شکل ارزش‌ها و باورهای عمومی را هدف قرار می‌دهد یکی با ایجاد بی‌تفاوتی اجتماعی و دیگری با احساس بدبینی. فردگرایی باعث کاهش وابستگی عاطفی و احساس تعهد نسبت به اهداف جمعی می‌شود و از این طریق نظم اجتماعی را با چالش مواجه می‌کند. ترباندیس اعتقاد دارد، در فرهنگ‌های فردگرا، رفتار اجتماعی مردم تا حد زیادی تحت تأثیر اهداف شخصی است و کمتر با اهداف جمعی همپوشانی دارد و اهداف فردی بر اهداف جمعی تقدم دارد. به همین دلیل با افزایش فردگرایی زمینه شکل‌گیری آسیب‌ها و انحرافات اجتماعی همچون تقلب افزایش می‌یابد.

یافته‌های پژوهش روشن ساخت یکی از مؤلفه‌های اصلی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث دینداری است، مؤلفه یا مضمون فراگیر دینداری شامل شاخص‌هایی از قبیل؛ میزان اعتقاد به مسائل شرعی در اقتصاد فردی مانند خمس، اعتقاد به امور شرعی در امور حقوقی و

اقتصادی (مالیات در برابر خمس)، اعتقاد به اصول دین (توحید، نبوت و امامت، عدل و معاد)، اعتقاد به فروع دین (تقلید، نماز و غیره)، هراس نداشتن از مرگ، داشتن احساس معنویت، لذت بردن از یاری رساندن به دیگران، ادای روزه، تلاوت قرآن، اقامه نماز، شرکت در مراسمات مذهبی، اعتقاد به نادرست و حرام بودن تقلبات، اعتقاد به کارآمد بودن دین و ضرورت دانستن ولایت فقیه در جامعه اسلامی است. در تحلیل نتایج بخش کمی پژوهش مشخص شد در بین عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث، دینداری بیشترین تأثیر را بر تقلبات بیمه شخص ثالث دارد، اثر کل دینداری (از طریق اثرگذاری بر مؤلفه‌های فردگرایی و اعتماد بر تقلبات) برابر ۴۴۷۰- است که گویای اثرگذاری دین در بروز تقلبات بیمه شخص ثالث است. یافته‌های این بخش با نتیجه پژوهش، صحت و همکاران (۱۳۹۱) و تسنگ و سو (۲۰۱۴)، مطابقت دارد. طبق نظریه کلاک و استارک، با افزایش سطح اعتقادات و باورهای دینی در جامعه، افراد در شرایط ناعادلانه کمتر از فرصت‌های موجود به نفع خود بهره می‌برند و کمتر از راه‌های غیر قانونی برای پیشبرد منافع خود مرتکب تقلب می‌شوند. دین همواره بر صفات زیبای اخلاقی و امتیازات انسانی تأکید و با مقوله فساد، تقلب در تضاد بوده است. مطالعه عوامل اجتماعی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تقلب در بیمه شخص ثالث نیز نوآوری این پژوهش در قیاس با سایر تحقیقات انجام شده است.

### پیشنهادات پژوهش

در نهایت با هدف پیشگیری از تقلبات و همچنین کاهش اثرات آن در صنعت بیمه پیشنهاد می‌گردد:

نتایج پژوهش نشان داد یکی از عوامل مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث سطح رفاه اجتماعی بیمه‌گزاران است. بنابراین پیشنهاد می‌گردد شرکت‌های بیمه با تأکید بر شاخص‌های رفاه اجتماعی مورد اشاره این پژوهش طرح‌های نوین بیمه‌ای با توجه به سطح رفاه اجتماعی مردم در مناطق مختلف در دستور کار خود قرار دهند؛ و اینکه برنامه‌های کمک به ارتقاء سطح رفاه عمومی جامعه را نیز با مشارکت سایر نهادهای عمومی و اجتماعی را در نظر بگیرند.

اعتماد دیگر عامل مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث است. اعتماد عاملی است که جامعه ایران بدان نیاز دارد، با توجه به تغییراتی که در چند سال اخیر صورت گرفته (تحولات اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و تکنولوژیکی و ...) دیگر نباید اعتماد را فقط به خانواده و اطرافیان محدود و محول کرد. بیمه مرکزی به‌عنوان نهاد ناظر صنعت بیمه لازم است با شکل

دادن ارتباطات و تعاملات دو طرفه با بیمه‌گزاران و شرکت‌های بیمه، استفاده از رسانه‌های عمومی در جهت آگاه‌سازی و توسعه فرهنگ بیمه، اعتماد عمومی را جلب نماید. فردگرایی یکی دیگر از عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث است. چنانچه فردگرایی به منیت و کسب سود شخصی منجر شود برای جامعه زیانبار خواهد بود، به همین منظور پیشنهاد می‌گردد صنعت بیمه برای پیشگیری از شکل‌گیری روحیات خودمداری (فردگرایی خودخواهانه) در کنار سندیکای بیمه‌گران امکان ایجاد تشکلی مردمی برای حمایت از حقوق بیمه‌گزاران را فراهم نماید بطوری که همه افراد امکان حضور و عضویت در آن را داشته باشند تا از این طریق افراد با هنجارها و ارزش‌های جمعی آشنا شده و تحت کنترل و هدایت قرار گیرند.

دینداری آخرین عامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث مورد مطالعه این پژوهش است. نتایج تحقیق نشان داد که دین بر تقلبات بیمه شخص ثالث مؤثر است و اینکه افراد با ایمان به اصول دین و مذهب رفتار اخلاقی و انسانی دارند، بنابراین پیشنهاد می‌گردد ترویج فرهنگ و معارف دینی، خاصه در زمینه رفتارهای انسانی و اخلاقی جزء برنامه‌های محوری صنعت بیمه قرار گیرد تا از این طریق بتوان از بروز تقلبات بیمه‌ای پیشگیری کرد. در نهایت، با اینکه این پژوهش تلاش نمود با اقتباس از نظرات صاحب‌نظران و خبرگان به تبیین عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه شخص ثالث در صنعت بیمه بپردازد. اما به نظر می‌رسد عوامل اجتماعی دیگری وجود دارند که بر تقلبات بیمه شخص ثالث مؤثر هستند که در قلمرو موضوعی و زمانی این پژوهش قرار نگرفته‌اند. بنابراین، به محققان آتی پیشنهاد می‌گردد در مطالعات خود به پیش‌فرض‌های بنیادین و رفتارهای قابل مشاهده و مشارکت‌پذیر عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات بیمه‌ای بپردازند تا الگو یا مدل جامع عوامل اجتماعی مؤثر بر تقلبات در صنعت بیمه تکامل یابد.

## **References:**

- Abdollahi, M. (1989). Obstacles of legalism in Iran, *Public Culture Journal*, 20-21. (Persian).
- Asghari, S. A. (2020). "An essay on the concept of individualism in Iran and its relationship with classical concepts of individualism, *Quarterly Journal of Sociology of Social Institutions*", Mazandaran University, Vol. 7, No. 15, Mazandaran. (Persian).
- Bayat, B.; Mohammad Najjar, N. (2016). "Provision and social welfare and sense of security", *National Security Quarterly*, 6(19), 121-145. (Persian).
- Farjiha, M.; Javadi, H. (2015). "Criminological study of violations and administrative corruption. *Social Welfare Quarterly*, 14(54), 266-243", Retrieved from <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=255263>. (Persian).
- Fazli, T. (2016). Identifying the factors affecting the incidence of administrative behavior violations among Bank Sepah branches in Neishabur city, Department of Public Administration, Islamic Azad University, Shahrood Branch, Faculty of Humanities, Shahrood. (Persian).
- Firouzi, M.; Shakuri, M.; Kazemi, L.; Zahedi, S. (2021). "Identification of fraud in car insurance using data mining methods", *Insurance research journal*, Vol. 26, No. 3, pp. 103-128. (Persian).
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: the social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.
- Ghaderi, T.; Al-Quna, Z. (2017). "Investigating selfish individualism and its related factors among students of Shiraz University", *Social Sciences Quarterly*, 26(79), 1-31. (Persian).
- Ghadimi, B.; Bani Mahd, B.; Nikumram, H. (2022). "Individual emotions, critical thinking and fraud risk assessment in auditing", *Quarterly Journal of Accounting Knowledge and Management Auditing*, 11(41), 315-323. (Persian).
- Giddens, A. (2013). *Consequences of modernity*, translator: Mohsen Talasi, Tehran: Nashmarkaz. (Persian).

Giddens, A. (2019). *Modernity and identity: society and personal identity in the new era*, translator: Nasser. Moafaqian, Tehran: Nei Publishing House, 9th edition. (Persian).

Giddens, A. (2022). *The third way*, translated by Manouchehr Sabouri, Tehran, Shirazeh publication. (Persian).

Gill, K. M., Woolley, A. and Gill, M. (2005). "Insurance fraud: the business as a victim?", in *Crime at work* (pp. 73-82), Palgrave Macmillan, London.

Grimmelikhuijsen, S. G. (2010). "Transparency of Public Decision-Making: Towards Trust in Local Government?", *Policy & Internet*, 2(1), 5-35.

Gunneken, V. W. (2009). "Social security and Global SocioEconomic Floor: Towards a Human Rights-based Approach", <http://www.Sagepub.co.uk>, /Journals Permissions. nav. vol. 9(2): pp228-245; 104677.

Heath, A.; Richards, L.; Graaf, N. (2016). "Explaining Corruption in the Developed World: The Potential of Sociological Approaches", *The Annual Review of Sociology* is online, 1-29, doi: 10.1146/annurev-soc-074213-081715.

Homan, H. A. (1995). *Modeling of structural equations using Lyrzel software*, Samet Publishing House, Tehran. (Persian).

Hosseini, A.; Rezaei, A. A. (2018). "Detecting fraud and strategies to deal with it in insurance organizations using data mining (case study: Social Security Organization)", *Social Security Quarterly*, year 14, 50(1), 112-136. (Persian).

Karamkhani, J. Kashanian, A.; Salehi, S. M.; Gravand, P. (2019). "Investigating the impact of poverty on evasion of the law with a neighborhood approach among the citizens of Alborz province", *Alborz Social Science Quarterly*, 6th year, No. 18, 55-71. (Persian).

Khaleghi, A.; Seifi Qaraytaq, D. (2021). "Fraudulent use of insurance benefits in the light of Iran's criminal system", *bi-quarterly Journal of Economic Law*, year 28, No. 19. 1-36. (Persian).

Khalilzadeh Talatpeh, M.; Nashifar, V.; Ghobadi Lemuki, T. Asghari-Saram, A. (2022). "Analysis of factors affecting customer confusion in life insurance services using a mixed approach", *Insurance Research Journal*, 11(3), 444-458. (Persian).

Kvale, S. (1996). *Inter Views: An introduction to qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Mirzaei, I.; Ahmadi, Y.; Bokharai, A.; Nayebi, H. (2018). "The influence of socio-cultural factors on lawlessness", *Scientific research quarterly of social security studies*, 9(54), 189-228. Retrieved from <https://www.sid.ir/fa/Journal/ViewPaper.aspx?ID=500100>. (Persian).

Mohammadi, A.; Alavi, S. M.; Pourmordini, E. (2019). "Investigating the effect of loyalty programs on the loyalty of Asian insurance customers using Salomon's four-group design", *Business Management Quarterly*, 11(2), 259-276. (Persian).

Mohd Yusof, N. & Abidin Abd Razak, A. (2018). "Customer Intention to Commit Motor Insurance Fraud", *A Literature Review International Business Education Journal*, 40-48.

Morris, S. & Klesner, J. (2010). "Corruption and Trust: Theoretical Considerations and Evidence from Mexico", *Comparative Political Studies*, 43(10): 1258-1285.

Mousavi, S. N.; Sephovah, R.; Jafari, S.; Jafari, A. (2018). "Investigating the role of religiosity in trust and social discussion of Lorestan University students", *Social Capital Management Quarterly*, 5(4), 629-649. (Persian).

Namazi, M.; Hosseininia, S. (2019). "Analyzing the content of financial fraud theories and presenting a multidimensional meta-model of fraud", *Scientific Journal of Financial Accounting Knowledge*, 6(1)20, 1-36. (Persian).

Nargesian, A.; Jamali, Q. A.; Harati, M.; Azari, H. (2018). Investigating the relationship between corruption and trust in the relationship between transparency and citizen satisfaction, *Public Administration Quarterly*, 10(2), 289-310. (Persian).

Nazari Charudeh, A. (2017). "Examining religious experiences based on the model of Gluck and Stark in the poems of Shah Nematullah Vali", *Rukhsar Zaban Quarterly*, No. 2. (Persian).

Office of Planning and Technical Affairs, Department of Statistical Analysis. (2020). 2019 statistical yearbook of the insurance industry. Tehran: Central Insurance of the Islamic Republic of Iran. Retrieved from <https://b2n.ir/s08774>. (Persian).



Picard, P.; Wang, J.; Wang, K. (2019). Collusion between Retailers and Customers: The Case of Insurance Fraud in Taiwan. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02045335/document>.

Pourhydari, O.; Bazarafshan, S. (2012). "A study of the effect of individual characteristics of auditors in determining the importance of fraud risk factors", *Financial Accounting Knowledge*, 1(3), 28-52. (Persian).

Ramamoorti, S., D. Morrison, and J. W. Koletar. (2009). Bringing Freud to Fraud: Understanding the State of- Mind of the C-Level Suite/White Collar Offender Through "A-B-C", Analysis. Working Paper, Institute for Fraud Prevention.

Ramandi, S. (2020). Research project to study and investigate fraud in supplementary treatment insurances and ways to deal with it, Insurance Research Institute, Tehran. (Persian).

Rezaei, M.; Gholamzadeh, M. (2019). "Analysis of individualism in virtual social networks" *New Media Studies Quarterly*, 4(15), 1-31. doi:10.22054/NMS.2018.28108.379. (Persian).

Ritzer, G. (2016). *Sociological theory*, translator: Hoshang Naibi, Tehran: Nei Publishing House, first edition. (Persian).

Rooter, J. B. (1967). "A new scale for the measurement of interpersonal trust", *Journal of Personality*, 35(4), 651-665.

Sabzi, M.; Motamedi, H.; Rafiei, H.; Alipour, F. (2013). "The relationship between social control and social support with resilience against substance abuse in boys with an addicted father", *Scientific Quarterly Journal of Social Welfare Research*, 13(50), 207-228. Retrieved from <https://b2n.ir/r88942>. (Persian).

Saidi-Agilabadi, Z.; Sehat, S.; Salehi, R. (2018). "Investigation and analysis of fraudulent factors in the civil liability insurance of owners of land vehicles against third parties (third party insurance-bodily damages)", *Insurance Research Year 33*, No. 129, 23-42. (Persian).

Salehikordabadi, S.; Rasa, A. (2019). Analysis of the impact of information technology on the incidence of fraud and forgery, Proceedings of the 25th National Insurance and Development Conference, Insurance and Development Conference Seminar website: [seminar.irc.ac.ir](http://seminar.irc.ac.ir), Tehran. (Persian).

Sediq Sarvestani, R. (2019). *Social pathology, sociology of social deviations*, ninth edition volume, Tehran: Samit Publications. (Persian).

Sehat, S.; Ehsanfar, G.; Asalbagh, S. (2012). "The role of ethics in reducing fraud in insurance companies", *Quarterly Journal of Ethics in Science and Technology*, 1-9. (Persian).

Sehat, S.; Mazloumi, N.; Alavi, S. S. (2011). "Hofstede's cultural dimensions and the number of losses in third-party car insurance", *Insurance Research Journal*, Vol. 26, No. 101, 87-107. (Persian).

Serajzadeh, S. H., Rahimi, F. (2015). "Studying the effect of religiosity on moral adherence in a student population", *Social and Cultural Strategy Quarterly*, 4th year, 16th issue, Strategic Research Institute, Tehran, 76-45. (Persian).

Shomali Ahmedabadi, M.; Ahmadabadi, A. (2022). "Examining cheating among students in the virtual exams of the Covid-19 pandemic", *Technology and Communication Quarterly in Educational Sciences*, 12, 4(48), 92-79. (Persian).

Wilson, H.J. (2003). "An analytical approach to detecting insurance fraud using Logistic regression", *Journal of Finance and Accountancy*, PP 1-15.

Yazdan Panah, L.; Hasan-Doost-Farkhani, H.; Bostani, D.; Rezaei, O. (2013). "Investigating the relationship between attitude towards administrative corruption and religiosity", *Youth Sociological Studies Quarterly*, 14(10), 137-160. (Persian).

Zokai, M. S.; Maruti, N. (2019). "Investigating the degree of conformity of mental well-being with objective well-being and the influence of social factors affecting it (with emphasis on the influence of variables of religiosity, ethnic status and sense of freedom) case study: citizens of Kurdistan and Semnan provinces", *Quarterly Welfare Planning and Social Development*, No. 38. (Persian).

Soderlund, M. (2020). Employee norm-violations in the service encounter during the corona pandemic and their impact on customer satisfaction, *Journal of Retailing and Consumer Services* . doi:<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102209>.

Terisa, R. (2010). Improving the defense lines: the future of fraud and social networks, Paper Presented in the SAS Global forum, Washington.

Tseng, L.; M. & Su, W. P. (2014). "Insurance Salespeople's Attitudes towards Collusion: The Case of Taiwan's Car Insurance Industry", The International Association for the Study of Insurance Economics 10.1057.41-25/gpp. 2013.4.

Umit G. Gurun, Noah Stoffman and Scott E. Yonker (2018). Trust Busting: The Effect of Fraud on Investor Behavior, the Review of Financial Studies, Vol. 31, No. 4 (2018), pp. 1341-1376.

## Identifying Social Factors Affecting Third Party Insurance Frauds with a Mixed Approach (Case Study: Representatives of Insurance Companies in Tehran)

Behrouz Mirzaei<sup>1</sup>, Asghar Mohammadi (Ph.D)<sup>2</sup>  
Mehrdad Navabakhsh (Ph.D)<sup>3</sup>

DOI: 10.22055/QJSD.2024.43433.2805

### Abstract:

Insurance frauds are one of the most harmful concerns of insurers and policyholders in all insurance products. One of the most important factors affecting insurance fraud in this research is religiosity, individualism, social welfare and trust. Frauds cause mistrust and disintegration of the social and economic system. The purpose of this research is to investigate social factors affecting third party insurance frauds. This research is based on a mixed approach applying a exploratory approach. In the qualitative part, the statistical population included all experts in the field of insurance and economic sociology which reached the saturation limit of 26 experts using the purposeful and Snowball sampling method. In the quantitative part, the statistical population includes 4,652,510 third-party insurance policyholders in Tehran, which 384 individuals were selected as a sample by cluster sampling method. The validity of a questionnaire was confirmed by the face validity method and its content and reliability was confirmed by using Cronbach's alpha method. The qualitative data analysis was done through thematic analysis method and the quantitative data was done through confirmatory factor analysis method with the aim of Amos 21 computer software. Among the social factors, social welfare, trust, religiosity and individualism are respectively -0.56, -0.52, -0.43 and 0.36 directly and religiosity with factor load (-0.447) indirectly from the model have supported the measurement. According to the findings of the qualitative part of the research, a total of 57 basic themes, 19 organizing themes, and 4 overarching themes (social welfare, trust, religiosity and individualism) have been identified that could be effective on third party insurance frauds.

**Key Concepts:** *Fraud, Social Welfare, Trust, Religiosity, Individualism, Third-Party Insurance*

<sup>1</sup> PhD student of Economic Sociology and Development, Dehaghan Branch, Islamic Azad University, Dehaghan, Iran, behrooz.mirzaei@yahoo.com

<sup>2</sup> Associate Professor, Department of Sociology, Dehaghan Branch, Islamic Azad University, Dehaghan, Iran (Corresponding Author), asghar.mo.de@gmail.com

<sup>3</sup> Assistant Professor, Department of Sociology, Dehaghan Branch, Islamic Azad University, Dehaghan, Iran, m.navabakhsh@yahoo.com

