

SİGORTA ACENTELERİNDE İÇ KONTROL SİSTEMİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİR ETKİNLİĞİNİN SAĞLANMASI

Hüseyin DEMİRCİ
İstanbul Aydın Üniversitesi
huseyin3789@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-2800-878X>

Dr. Öğr. Üyesi Faris Kocaman
İstanbul Aydın Üniversitesi

ÖZ

Ülkemiz ve dünyadaki ekonomik dalgalanmalar ve değişiklikler sebebiyle şirketlerin güçlü kontrol mekanizmaları kurma isteği, hızlı büyüyen şirketlerin büyümlerini istikrarlı ve sürdürülebilir hale getirme gayreti ve kurumsallaşma çabaları iç kontrol sisteminin kurulmasını bir ihtiyaç haline getirmiştir. Türkiye Sigorta Birliği'nin verilerine göre 2017 yılında sigortacılık sektörü %14,9'luk bir büyüme gerçekleştirmiştir. Ülkemizdeki sigortacılık faaliyetlerinin %64,2'si sigorta acenteleri üzerinden yapılmaktadır. Sigortacılık sektöründeki büyümenin istikrarlı ve sürdürülebilir olması için sigorta acentelerinin kendi iç kontrol sistemlerini kurması ve sürdürülebilir etkinliğini sağlaması kritik öneme sahiptir. Bu çalışmada, Türkiye'nin 200 farklı noktasında faaliyet gösteren bir sigorta acentesinde mülakat ve gözlem yöntemi kullanılarak sigorta acentelerinde iç kontrol sistemi ve sürdürülebilir etkinliğinin sağlanması konusu araştırılmıştır. Araştırmaya konu olan sigorta acentesi prim üretimi, personel adedi, satış kanalı dağılımı ve organizasyon yapısı olarak Türkiye'nin en büyük sigorta acentelerinden birisidir. Sigorta acentelerinin araştırma yapılan sigorta acentesi ile benzer yapıda olması, sigorta acentelerinde iç kontrol sistemlerinin kurulmasının zorunlu olmaması, araştırma yapılan sigorta acentesinin büyüklüğü ve sigortacılık sektöründeki riskler göz önüne alındığında araştırma yapılan sigorta acentesindeki bulgular ve beklentiler sigortacılık sektöründe faaliyet gösteren diğer acenteler için bilimsel veri niteliğindedir.

Anahtar Kelimeler: *Sigorta, İç Kontrol Sistemi, Acente, İnsan Kaynakları, Kurumsallaşma, İç Denetim*

Geliş Tarihi: 02.01.2018, Kabul Tarihi: 05.03.2018, DOI NO: 10.17932/IAU.IAUD.m.13091352.2018.2/38.85-100

Araştırma Makalesi - Bu makale Turnitin programıyla kontrol edilmiştir.

Copyright © İstanbul Aydın Üniversitesi

INTERNAL CONTROL SYSTEM INSURANCE AGENTS AND SUSTAINABLE EFFICIENCY PROTECTION

ABSTRACT

The desire of companies to establish strong control mechanisms due to economic fluctuations and changes in our country and in the world, and the efforts of fast-growing companies to institutionalize and to make their growth stable and sustainable have made the establishment of an internal control system a requirement. According to the data of the Union of Insurance and Reinsurance Companies of Turkey, the insurance sector has grown by 14.9% in 2017. 64.2% of the insurance activities in our country are made through insurance agencies. In order for the growth in the insurance sector to be stable and sustainable, it is essential for insurance agencies to establish their own internal control systems and to maintain their sustainable effectiveness. In this study, the internal control system and the matter of ensuring sustainable effectiveness were researched by using the interview and observation method in an insurance agency operating in 200 different locations in Turkey. The insurance agency, which was subject of the study, is one of the largest insurance agencies in Turkey in terms of premium production, number of personnel, sales channel distribution and organizational structure. The findings and expectations in the researched insurance agency serve as the scientific data for the other agencies operating in the insurance sector, when the fact that the other insurance agencies have similar structures with the researched insurance agency, and it is being mandatory to establish internal control systems in insurance agencies, the size of the researched insurance agency and the risks in insurance sector are taken into consideration.

Keywords: *Insurance, Internal Control System, Agency, Human Resources, Institutionalization, Internal Supervision.*

GİRİŞ

Günümüzde ticari ortamın küreselleşmesine bağlı olarak iletişim ve teknolojiadaki gelişmelerin ortaya çıkardığı yoğun rekabet ortamında zamanında ve doğru kararlar vermek çok daha önemli hale gelmiştir. İşletme yönetimlerinin, zamanında ve doğru kararlar için kişilere bağımlı organizasyonlar yerine sisteme dayalı organizasyonlar kurması mecburiyet haline gelmiştir. Sisteme dayalı organizasyonların kurulabilmesi için işletmede her bir faaliyetin iyi tanımlanması, iyi planlanması, iyi organize edilmesi ve en önemlisi iyi kontrol edilmesi büyük önem arz etmektedir. Bu sebeple sürdürülebilir büyüme hedefleyen işletmelerin kendi iç kontrol sistemlerini kurması tercih olmaktan çıkarak gereklilik haline gelmiştir.

Türkiye Sigorta Birliği'nin (TSB) internet sitesinde açıklanan 2017 yılı verilerine göre hayat dışında prim üretimi 39 milyar 660 milyon lira olarak gerçekleşirken hayat branşındaki prim üretimi ise 6 milyar 844 milyon lira olarak gerçekleşmiştir. Sigorta prim üretimi geçen seneye göre %14,9'luk önemli bir artış göstermiştir. Sigortacılık alanında 2017 yılında kaydedilen büyümenin sistemli ve sürdürülebilir olması için sigortacılık alanında faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin, sigorta ve reasürans brokerlerinin ve sigorta acentelerinin kendi iç kontrol sistemlerini kurmaları gereklilik haline gelmiştir.

Türkiye'de faaliyet gösteren sigorta ve reasürans ile emeklilik şirketlerinin kendi iç kontrol sistemlerini kurmaları 2008 yılında yayınlanan yönetmelikle zorunlu hale gelmiştir. Sigorta acenteleri için zorunlu olmayan iç kontrol sistemi sigorta acentelerinin tercihine bırakılmıştır.

Bu çalışmada iç kontrol sistemi, COSO iç kontrol bileşenleri açısından ele alınarak sigorta ve sigortacılık alanında faaliyet gösteren işletmeler anlatılacak, gözlem ve mülakat yöntemi ile büyük ölçekli bir sigorta acentesi iç kontrol sistemi ve sürdürülebilir etkinliği açısından incelenecektir. Çalışmada temel amaç sigorta acenteleri için yeni bir kavram olan iç kontrol sistemine sigorta acentelerinin bakış açısını ve sigorta acentelerindeki iç kontrol sistemi ve sürdürülebilir etkinliğini ortaya koymaktır.

İÇ KONTROL SİSTEMİ

Amerika Birleşik Devletleri'nde 1940'lı yıllarda ortaya çıkan iç kontrol sistemi, ilk olarak devlet muhasebesi ile iç kontrol meslek kuruluşlarınca belirtilen denetime dair rapor, kılavuz ve standartlarda görülmektedir (Saltık, 2007: 9).

İç kontrol sistemi, mali işlem ve muhasebe kayıtlarındaki hataların azaltılması, yolsuzlukların önlenmesi, işletme (veya kamu) varlıklarının korunması ve uygunsuz kullanımının önüne geçilmesi konularında bağımsız bir doğrulama mekanizmasına ihtiyaç duyulmasından kaynaklanmıştır (Ramamoorti, 2003: 2).

İç kontrol sisteminin kurulmasından ve etkinliğinden işletme yönetimi sorumludur. Ayrıca iç kontrolün işleyişi de yönetim tarafından gerçekleştirilmektedir. Devamlı bir süreç olan iç kontrol, örgütsel hedeflere varabilmek adına makul bir güvence oluşturmak için kurulmaktadır (Hepworth, 2003: 3). Makul güvence, çoğunluğun üstünde mutabık kaldığı tatminkâr bir güven düzeyini ifade etmektedir.

İç kontrol herhangi bir örgütün mali ya da operasyonel anlamda faaliyetlerinde riskin takibini sağlamaktadır. Bununla birlikte riski azaltan fiziki ya da prosedürel diye tanımlanabilecek bir mekanizma olarak karşımıza çıkmaktadır. İlgili kurumun yönetim kurulunca, ya da yönetim kurulunun yetkilendirdiği çalışanlar

tarafından gerçekleştirilmektedir. Bir süreç olarak bakılması gereken iç kontrol, kurumun hedeflerini gerçekleştirmesi bakımından makul bir güven için destek niteliği taşımaktadır (O'Regan, 2004: 149).

Enternasyonal anlamda yapılan iç kontrol tanımlarına bakıldığında genel olarak kurum içindeki varlıkların emniyetini sağlamak, bilgilerin doğruluğunun ve güvenilirliğinin denetimi, işlemlerin etkinleştirilmesi son olarak da idari politikalara sadakati teşvik etmek amacıyla benimsenen metotların bütünüdür. (Alikadioğulları, 2011: 33) Bu tanım çerçevesinde iç kontrol sisteminin;

- Saptanan misyonu etkinleştirdiği,
- Doğruluk ve güvene dayanan bilgiler ürettiğini,
- Mevcut kanun ve kurumsal politikalarla uyum sağladığını,
- Kaynakların iktisadi ve verimli bir biçimde kullanılmasını teşvik ettiğini,
- Varlıkların gereken şekilde emniyetinin sağlandığı ölçüde düzgün ve sağlıklı iç kontrol sisteminin varlığından söz etmek mümkündür.

İktisadi ve teknolojik gelişmeler çok sayıda faaliyetin çok sayıda kişi ve uzun süreçlerle yürütüldüğü karmaşık işletme yapılarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bunun sonucunda işletmelerin faaliyetleri basit kontrol yöntemleriyle izlenemeyecek hale gelmiştir. Amerika'da beş bağımsız meslek kuruluşu tarafından oluşturulan COSO, iç kontrolün işletmelerde standartlaşan bir yapı hale gelmesinde öncülük etmiştir. COSO, 1992 yılında yayımlanmış, 2006, 2009 ve 2013 yıllarında güncellenmiş dünya genelinde en fazla kabul gören ve uygulanan iç kontrol çerçevesidir. İç kontrolün tanımını yaparak sağlıklı bir iç kontrol sistemi için gerekli olan unsurları ortaya koymaktadır. COSO iç kontrol bileşenlerini; kontrol çevresi, risk değerlemesi (tespiti), kontrol faaliyetleri, bilgi-iletişim ve izleme olarak sınıflandırmıştır (COSO, 2009: 1).

İç kontrol sistemi bileşenlerinin temelini kontrol çevresi oluşturmaktadır. İşletmenin çalışma ortamını ifade etmektedir. Kontrol ortamının temelini dürüstlük ve etik değerlere bağlılık, yönetim kurulunun bağımsız olarak iç kontrol sistemini izlemesi, organizasyon yapısının, raporlama ilişkilerinin, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi, uzmanlaşmaya önem verilmesi ve hesap verebilirliğin güçlendirilmesi oluşturmaktadır.

İşletmelerin hedeflerine ulaşmalarında risklerin tespiti ve incelenmesi risk değerlendirme sürecini ifade etmektedir. Risk değerlemede süreçler ve varlıklar, zayıf ve suistimale açık alanlar, aksaması muhtemel faaliyetler ve riskler tanımlanmaktadır. Riskler işletme içi ve işletme dışı riskler olarak ikiye ayrılmaktadır. İşletme içi riskler kapsamında iş görenlerin bilgi ve eğitimlerinin yetersiz olması yer almaktadır. İşletme dışı risklerin içinde ise iktisadi gelişmeler

ve kanuni düzenlemelerden kaynaklanan örgütün gelişimini ve genişlemesini engelleyen olumsuzluklar yer almaktadır.

Bir riskin etki veya olasılığını azaltarak faaliyet hedeflerine ulaşılmasını kolaylaştırmak amacıyla uygulanan politika ve prosedürler kontrol faaliyetleri kapsamında değerlendirilmektedir. Kontrol faaliyetleri doğruluk, görevlerin ayrılığı, bilgi ve belgelerin kullanımında yeterlilik, varlıklara ve belgelere erişimde yeterli korumanın sağlanması ve performans üzerinde bağımsız denetimler olmak üzere beş sınıfta değerlendirilmektedir.

İşletmeler, birimlerin ve çalışanların performansının izlenebilmesi, karar alma süreçlerinin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi ve hizmet sunumunda etkinlik ve memnuniyet sağlanabilmesi amacıyla uygun bir bilgi ve iletişim sistemine sahip olmalıdır. Kurumun amaç, hedef ve faaliyetleri ile sonuçları ilgili taraflara raporlanmalıdır. Hata, usulsüzlük ve yolsuzlukların bildirilmesini sağlayan yöntemler oluşturulmalıdır.

İşletmenin hedeflerine ulaşmasının güvencesini teşkil eden iç kontrol sisteminin beklenen şekilde işleyip işlemediğini, değişen koşullara uyum sağlayıp sağlamadığını belirlemek ve sistemdeki zayıf, aksayan yönlerin tespit edilerek iç kontrol sisteminin devamlı surette sağlıklı bir şekilde işlenmesini sağlamaya yönelik yürütülen süreç izleme süreci olarak tanımlanmaktadır. İşletmeler, iç kontrol sistemlerini yılda en az bir kez değerlendirmelidir.

Satış hasılatı ve organizasyon olarak günden güne büyüyen sigortacılık sektöründeki işletmeler kendilerine özgü iç kontrol sistemleri geliştirmektedirler. Araştırmanın bundan sonraki bölümünde sigortacılık sektörünün yapısına ve sigorta işletmelerinin en önemli üretim kaynağı olan sigorta acentelerinde iç kontrol sistemine yer verilecektir.

SİGORTA VE SİGORTA İŞLETMELERİ

Hayatımız ve yaşantımız boyunca edindiğimiz mal ve mülkümüz değişen zaman ve mekân şartlarına göre çeşitli tehlikelerle karşı karşıya kalmaktadır. Bu tehlikelere zamanında müdahale edilmemesi durumunda sonuçları gerçek anlamda ağır ödenebilmekle birlikte artık durumu geriye döndürme gibi bir olanak da söz konusu olmamaktadır. İnsanlar da olası riskler ve tehlikelerden korunmak amacıyla can ve mallarını sigortalatma ihtiyacı duyarlar. Bu durumda mevcut tehlikeler veya riskten kaynaklanacak sorunlar ve problemler sigorta şirketi ve kişi arasında paylaşılmaktadır (Özbolet, 2006: 25).

Sigorta, aynı tehlikeye sahip insanların belirlenen bir ücret ödeyerek bahsedilen tehlikenin olması durumunda fiili olarak zarara uğrayanların zarar ve ziyanlarının karşılanması için kullanılan bir çeşit riski transfer etme işlemidir (Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği). Sigorta ihtiyaç anında (hasar vuku bulduktan sonra) satın alınamayacak ender ürünlerdendir.

Sigorta, kapsamı itibarıyla sosyal ve özel amaçlı olmak üzere temel iki kısma ayrılabilir. Sosyal Sigortalar, toplumu oluşturan belirli grupların sosyal güvenliklerinin sağlanması amacıyla kanunla düzenlenen zorunlu bir sigorta türüdür. Devlet tarafından çalışan kesimin sosyal güvenliğinin sağlanmasına yönelik olarak oluşturulur (SSK, Emekli Sandığı gibi) ve çoğunlukla hem sağlık hem de emeklilik haklarını kapsar. Özel Sigortalar ise tek tek bireylerin kişisel çıkarlarının çeşitli tehlikelere karşı güvence altına alınması amacıyla kendi özgür iradeleriyle oluşturdukları bir sözleşmedir (Marşap, 2007: 5).

Riskleri azaltmak ve risklerin gerçekleşmesi halinde ortaya çıkan zararları belirginleştirmek amacıyla oluşturulmuş iktisadi sosyal kurumlar sigorta işletmeleri olarak tanımlanmaktadır. Sigorta işletmeleri, riskin belirli ve parayla ölçülebilir olma koşulunu aramakta ve sigortalı adına riskin yönetimi sorumluluğunu üstlenmektedir (Duygulu, 2006: 188).

Sigortanın temel işlevi, zararı ekonomik açıdan önemsiz bir duruma getirmektir. Kişiler tek başına karşılayamayacakları zararları bir organizasyon aracılığıyla aralarında paylaşmaktadırlar. Bu organizasyon, “sigorta şirketi”, “sigorta ettiren” ve “bir sigorta sözleşmesi” den oluşmaktadır. Bir sigorta sözleşmesinde; bir tarafta sigorta teminatı veren, ilgili kanun ve mevzuata göre sigortacılık faaliyetinde bulunmaya yasal olarak yetkili bulunan “sigortacı”, diğer tarafta da tehlikeyle karşı karşıya olan “sigorta ettiren” bulunmaktadır. Sigortalı; sigorta şirketinin bir tarafı olarak, teminat kapsamındaki tehlikelerden herhangi birinin gerçekleşmesi durumunda, meydana gelen hasarın tazmini talebinde bulunmaya yasal yetkili olan kişidir. Genellikle sigorta ettiren ile sigortalı aynı kişi olmakla birlikte, farklı da olabilmektedir. Sigortacının sigortalıyı koruma yükümlülüğüne karşılık, sigortalının da sözleşme ile saptanan prim adı altındaki bir meblağı ödeme yükümlülüğü bulunmaktadır (Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği). Sigorta şirketi, taraflar arasında olası risklere karşı yazılı olarak maddelendirilen, riskin gerçekleşmesi durumunda da menfaatlerin korunması anlamında ödemesi gereken tazminatın ödeme işlemlerinin yapılmasına yardım ve taahhüt eden tüzel kişidir. Bu tüzel kişilik kooperatif veya anonim şirket şeklinde kurulmaktadır (Sigortacılık Kanunu 2007, m. 3).

Tablo 1: 2017 Yazılan Primlerin Satış Kanalı Dağılımı

Brans Adı	Merkez	Acente	Banka	Broker	Diğer	Toplam
HAYATDIŞI	2.685.671.041	25.488.682.424	5.741.866.492	4.639.089.528	1.152.244.308	39.707.553.793
HAYAT	515.270.062	423.263.284	5.572.096.777	332.933.644	519.154	6.844.082.921
GENEL TOPLAM	3.200.941.103	25.911.945.708	11.313.963.269	4.972.023.172	1.152.763.462	46.551.636.714
HAYATDIŞI	6,8%	64,2%	14,5%	11,7%	2,9%	100,0%
HAYAT	7,5%	6,2%	81,4%	4,9%	0,0%	100,0%
GENEL TOPLAM	6,9%	55,7%	24,3%	10,7%	2,5%	100,0%

Sigorta şirketleri, poliçe üretimlerini ağırlıklı olarak acente, banka ve broker üzerinden yapmaktadır. 2017 yılında hayat dışı prim üretimin en önemli satış kanalı 25.911.945.708-TL prim üretimi ve %64,4'lük üretim payı ile sigorta acenteleridir. Sigorta acenteleri, sigorta şirketlerinde olduğu gibi kurum kaynaklarının belirlenen stratejik amaç ve hedeflere uygun olarak kullanılmasını, hesap verebilirliğin ve şeffaflığının sağlanmasını amaçlamaktadır. 2017 yılında enflasyonun üzerinde büyüme gerçekleştiren sigortacılık sektörünün en önemli aktörü olan sigorta acentelerinde iç kontrol sistemi, sigorta acentelerinin amaçlarına ulaşmasına ve risklerin kontrol altına alınmasına yardımcı olan önemli kontrol ve yönetim aracıdır.

Sigorta acentelerinin kuracakları iç kontrol sistemi ile ilgili olarak hali hazırda herhangi bir yönetmelik bulunmamaktadır. Sigorta ve reasürans ile emeklilik şirketlerinin iç kontrol sistemlerine ilişkin olarak 21.06.2008 tarih ve 26913 sayılı resmi gazetede yayınlanan yönetmelikle Türkiye'de faaliyet gösteren sigorta ve reasürans ile emeklilik şirketlerinin kuracakları iç kontrol, iç denetim ve risk yönetim sistemlerine ilişkin usul ve esaslar belirlenmiş ancak sigorta acenteleri kapsam dışında bırakılmıştır. Yıllık prim üretimi, personel sayısı ve satış kanalı bakımından büyük ölçekli bazı sigorta acenteleri riskleri azaltmak ve suistimalleri önlemek için kendi iç kontrol sistemlerini kurmaya çalışmaktadır.

Küçük ölçekli sigorta acenteleri iç kontrol sistemi kurmanın, iç kontrol personeli istihdam etmenin (veya işletme dışından temin etmenin) önemli bir ek maliyet getirmesi sebebiyle kendi iç kontrol sistemlerini kuramamaktadır. Buna rağmen sigortacılığa ait literatür tarandığında iç kontrol uygulamalarında bazı eksikler olsa da büyük ölçekli sigorta acenteleri son yıllarda iç kontrol sistemi kurmaya

ve iç denetçi istihdam etmeye başladığı anlaşılmaktadır. Araştırmanın bundan sonraki bölümünde kendi iç kontrol sistemini kurma gayretinde olan büyük ölçekli bir sigorta acentesi iç kontrol sistemi ve sürdürülebilir etkinliği açısından ele alınacaktır.

Bu araştırmada sigortacılık sektöründe 1997 yılından itibaren hayat dışı sigortacılık branşında oto-kaza ürünleri ağırlıklı faaliyet gösteren 150 çalışanlı bir sigorta acentesinde iç kontrol sistemi ve sürdürülebilir etkinliğinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu temel amaç ile söz konusu sigorta acentesinde iç kontrol sistemine ne derece ihtiyaç duyulduğunu ortaya koymak, acentede etkin bir sistem oluşturulması için öneriler geliştirmek ve söz konusu acenteden yola çıkarak aynı sektördeki diğer sigorta acentelerine yol göstermek araştırmanın diğer amaçları arasındadır. Araştırma kapsamındaki tüm personelin %24'ü lise, %74'ü lisans, %2'si lisansüstü mezunu olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada iç kontrol sisteminin etkinliğini belirlemek için gözlem ve mülakat yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada açık uçlu ve önceden hazırlanmış sorulardan yararlanılmıştır. Araştırma yapılan sigorta acentesinin mali işler, kurumsal satış, bireysel satış, operasyon, hasar, kanal yönetimi ve bilgi işlem birimleri ile ayrı ayrı olmak üzere COSO iç kontrol sistemi bileşenlerinden yola çıkarak mülakat soruları hazırlanmış ve mülakat gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, yöneticilerin sunduğu bilgi ve belgelerin ışığında tüm birim çalışanlarının iç kontrol sistemine genel bakış açıları değerlendirilmeye çalışılmıştır. Araştırma kapsamında söz konusu sigorta acentesinde çalışan mali ve idari işler, bireysel satış, kurumsal satış, hasar, operasyon, kanal yönetimi ve bilgi işlem olmak üzere 7 farklı birim yöneticisi ve 30 kişilik genel müdürlük çalışanına ulaşılmıştır. Araştırma bulguları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 2: Mülakat ve Gözlem Bulguları

KONTROL ORTAMI			
1- Dürüstlük ve Etik Değerler	Dürüstlük ve etik değerler oluşturulmuş, geliştirilmekte ve uygulanmakta mıdır?	Geliştirilmekte	Acentenin dürüstlük ve etik değerleri belirlenmiş ancak yazılı hale getirilmemiş. Yazılı hale getirme çalışmaları devam etmekte.
2- Yönetim Kurulu	Kurul üyeleri iç kontrole ilişkin gözetim sorumluluğunu biliyor ve uyguluyor mu?	Evet	Yönetim Kurulu, önceden belirlemiş olduğu formatta aylık olarak finansal raporları, işletme faaliyetlerini ve denetim raporlarını takip etmekte, ihtiyaç halinde gerekli müdahaleleri yapmaktadır.
3- Yönetim Felsefesi ve Faaliyet Tarzı	Yönetim felsefesi ve faaliyet tarzı iç kontrolü desteklemekte midir?	Evet	Yönetimin iç kontrole bakış açısı ve yönetim şekli iç kontrol sistemini destekler niteliktedir. Yönetim, genel olarak koyduğu kurallara sahip çıkmaktadır.

4- Örgütsel Yapı	Örgütsel yapı, iç kontrol sistemini destekler nitelikte midir?	Evet	Örgütsel yapı iç kontrol sisteminin uygulanmasına uygundur. Fonksiyonel organizasyon yapısı kullanılmaktadır.
5- Raporlama Yetkinlikleri	Acentede faaliyetleri raporlama ve gözetim rolünü üstlenen çalışanlar bulunmakta mıdır?	Geliştirilmekte	Yönetim Kurulu tarafından görevlendirilmiş bir iç denetçi bulunmaktadır. İşletme faaliyetlerine ilişkin olarak belli aralıklarla Yönetim Kurulu'na raporlama yapmaktadır. Ancak iç denetçi acente içerisinde farklı görevleri de yürüttüğü için tam bağımsız bir iç denetçi değildir.
6- Yetki, Yetki Devri ve Sorumluluk	Uygun düzeyde yetki ve sorumluluğa sahip yönetici ve çalışanlar var mıdır? Yetki devri yapılmış mıdır?	Evet	Acente fonksiyonlarını oluşturan mali işler, insan kaynakları, finans, satış ve pazarlama, operasyon, bilgi işlem, hasar ve kanal yönetimi bölümlerinde yeterli sayıda yönetici ve çalışan bulunmaktadır. Bazı alt kademe kararlar için acente yöneticilerine yetki devri yapılmıştır.

7- İnsan Kaynakları Politikaları	Etkin iç kontrolü kolaylaştırmak için insan kaynakları politikaları tasarlanmış ve uygulanıyor mu?	Hayır	Acentede insan kaynakları departmanı bulunmamaktadır. İnsan kaynakları faaliyetleri Mali ve İdari İşler bünyesinde özlük işlemleri seviyesinde takip edilmektedir. Bu sebeple insan kaynakları politikaları belirlenmemiştir. İnsan kaynakları departmanı kurulma aşamasındadır.
RİSK DEĞERLEME			
8- Hedeflerin Belirlenmesi	Finansal raporlar, faaliyetlerle ilgili amaçlar, yasalara ve diğer düzenlemelere uygunlukla ilgili amaçlar belirlenmiş midir?	Evet	Her yıl şube bazında satış, kar ve nakit akış hedefleri belirlenmektedir. Yıl içerisinde yapılacak faaliyetler büyük ölçüde planlanmaktadır. Güncel yasa ve yönetmelikler takip edilerek uygunluk için gerekli aksiyonlar zamanında alınmaya çalışılmaktadır.

9- Risklerin Tanımlanması ve Değerlendirilmesi	Riskler tanımlanmış ve değerlendirilmekte midir?	Geliştirilmekte	Riskler tam olarak tanımlanmamıştır. Suistimallerle karşılaşıldığında olay bazlı olarak riskler tanımlanmaktadır. Riskler tam olarak tanımlanmadığı için risk değerlemesi de yapılmamaktadır.
10- Hile Riski	Risklerin değerlendirilmesinde hile açıkça dikkate alınıyor mu?	Hayır	Risk değerlendirme yapılmadığı için hile ve önemli yanlışlık riski dikkate alınmamaktadır.
KONTROL FAALİYETLERİ			
11- Risk Değerlemesi ile Bütünleşme	Acente hedeflerine ulaşmak için risklere yönelik eylemler gerçekleştiriliyor mu?	Geliştirilmekte	Tespit edilmiş ve tanımlanmış risklere karşı eylem planları oluşturulmakta ve uygulanmaktadır. Tüm riskler tanımlanmadığı için yeterli seviyede değildir.
12- Kontrol Faaliyetleri Seçimi ve Geliştirilmesi	Acente hedeflerine ulaşmak için risklerin azaltılmasında, maliyet ve olası etkenleri dikkate alarak kontrol faaliyetleri seçilmiş ve geliştirilmekte midir?	Hayır	Acentede kontrol faaliyetleri belirlenmemiştir.

13- Politikalar ve Prosedürler	Güvenilir raporlama politikaları ile üst yönetimin direktiflerinin yerine getirilmesine yönelik prosedürler oluşturularak tüm personele ilan edilmiş midir?	Geliştirilmekte	Acente insan kaynağı, müşteri memnuniyeti ve satış odaklı politikalar belirlemiştir. Mali işler ve insan kaynakları işlemleri için şirket politikalarına uygun olarak prosedürler belirlenmiş ve tüm personele ilan edilmiştir ancak yeterli seviyede değildir.
14- Bilgi Teknolojisi	Acente hedeflerine ulaşılmasını destekleyecek bilgi teknolojisi kontrolleri tasarlanmış ve uygulanmakta mıdır?	Evet	Acentenin kullandığı yazılım, otomasyon sistemine ve kişiye özel yetkilendirmeye uygundur. Yazılım üzerinden gerekli bilgi teknolojileri kontrolleri yapılmaktadır.
BİLGİ VE İLETİŞİM			
15- Raporlama Bilgisi	Acentede her seviyede bilgi tanımlı ve acente hedeflerine uygun mudur?	Geliştirilmekte	Acentede her seviyede bilgi yazılı olarak tanımlanmamıştır ancak acente hedeflerine uygun olarak tasarlanmış ve toplantılarda sözlü olarak dile getirilmektedir.

16- İç Kontrol Bilgisi	Acente yönetici ve çalışanları iç kontrol sistemi ve iç kontrol sistemi bileşenleri hakkında bilgi sahibi midir?	Hayır	İç kontrol konusunda yönetici ve çalışanlar detaylı olarak bilgilendirilmemiştir.
17- İç Haberleşme	Acente içerisindeki iletişim, acente hedeflerini, süreçlerin icrasını ve anlaşılmasını etkinleştirmekte ve desteklemekte midir?	Evet	Acente içi iletişim, şirket mail, telefon ve sanal ortak alanıyla yapılmaktadır. Acentenin hedefleri mail aracılığı ile tüm personele duyurulmaktadır.
18- Dış Haberleşmesi	Acente dışındakilerle kurulacak haberleşme konusunda gerekli prosedürler yayınlanmış ve uygulanmakta mıdır?	Evet	Acentenin yazılı haberleşme ve telefonda görüşme kuralları ile ilgili olarak yazılı prosedürü bulunmaktadır ve tüm personele duyurulmuştur.
İZLEME			
19- Sürekli Değerlendirmeler	İç kontrol sisteminin etkinliği önceden belirlenen aralıklarla düzenli olarak izleniyor mu?	Hayır	İç kontrol sisteminin etkinliği düzenli olarak takip edilmemektedir.

20- Eksiklikleri Raporlama	İç kontrol sistemindeki eksiklikler düzenli olarak Yönetim Kurulu'na raporlanıyor mu?	Hayır	Acentede etkin bir iç kontrol sistemi olmadığı için iç kontrol sisteminin etkinliği ve eksiklikleri raporlanmamaktadır.
-----------------------------------	---	-------	---

SONUÇ

İç kontrol kavramı sigorta acenteleri için yeni bir kavramdır. Geleneksel sigortacılığın yerini modern sigortacılığa bıraktığı günümüzde en önemli değişiklik sigorta şirketlerinin satış kanalları konumundaki sigorta acentelerinde olacaktır. Sigorta acentelerinin değişime ve gelişime ayak uydurabilmesi sisteme dayalı güçlü organizasyonlar kurmasına bağlıdır. Önümüzdeki dönemde kendi iç kontrol sistemini kuran sigorta acenteleri kurumsal ve güçlü hale gelecektir.

Yapılan bu araştırmayla, ülkemizde sigortacılık sektöründe faaliyet gösteren sigorta acentelerinde iç kontrol sisteminin başlangıç seviyesine olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya konu olan sigorta acentesi prim üretimi, personel adedi, satış kanalı dağılımı ve organizasyon yapısı olarak Türkiye'nin en büyük sigorta acentelerinden birisidir. Sigorta acentelerinin araştırma yapılan sigorta acentesi ile benzer yapıda olması, araştırma yapılan sigorta acentesinin büyüklüğü ve sigortacılık sektöründeki riskler göz önüne alındığında araştırma yapılan sigorta acentesindeki bulgular diğer sigorta acenteler için bilimsel veri niteliğindedir. Araştırma yapılan sigorta acentesinden yola çıkarak diğer sigorta acentelerinin de kendileri için iç kontrol sistemlerini tesis etmeleri kurumsal ve güçlü acenteler haline gelmeleri için zorunlu hale gelmiştir.

KAYNAKLAR

- Özbolat, M. (2006). Temel Sigortacılık, Seçkin Yayınları, Ankara: s.25.*
- Resmi Gazete, 26.12.2007 gün ve 26738 sayılı nüsha.*
- Oksay, S. ve Özşar: B. (2006). Avrupa Birliği'nde Sigorta Aracıları Sigorta Aracılığına İlişkin 2002/92/EC Sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi, Sigorta Araştırma ve İnceleme Yayınları-8, Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği, İstanbul, s.22-23.*
- Saltık, N. (2007). "İç Kontrol Standartları", Bütçe Dünyası Dergisi, 2(26), 58-69.*
- Hepworth, N. (2003). Audit and Control, CEF Conferance, Slovenia, 2003, CIPFA, UK.*
- O'Regan, D. (2004). Auditor's Dictionary, Term, Concepts, Processes, and Regulations, John Wiley and Sons. Inc., USA.*
- Alikadioğulları, A. (2011). Türkiye'de Mali Reform Kapsamında İç Kontrol Sistemi Uygulaması Maliye Bakanlığı Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Demirbaş, M. (2005). "İç Kontrol ve İç Denetim Faaliyetlerinin Kapsamında Meydana Gelen Değişimler", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, s.7, s.170.*
- Pickett, S. (2005). The Essential Handbook Of Internal Auditing, John Wiley & Sons, Ltd., England.*
- Yılandı, M., Yıldız, B. ve Kiracı, M. (2012). Muhasebe Denetimi, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2473, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1444, Eskişehir, s91.*
- COSO. "Guidance on Monitoring Internal Control Systems", 2009: 1.*
- Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği, <https://www.tsb.org.tr/> 26.10.2017 15:36*
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Sigortacılık Müdürlüğü, <http://www.sigortacilik.gov.tr/> 28.10.2017 22:38*
- Marşap, B. (2007). "Sigorta İşletmelerinin Sigorta Muhasebe Sistemi ve Muhasebe Standartları Açısından Değerlendirilmesi", MÖDAV Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 1.*
- Duygulu, E. (2006). "Türkiye'de Sigorta İşletmeleri ve Sigorta İşletmelerini Mali Durumlarına Genel Bir Bakış", Sigorta Araştırmaları Dergisi, Sayı: 2.*
- Ramamootri, S. "Internal Auditing: History, Evolution, and Prospects", Chapter 1; 2003, Florida (<https://na.theiia.org/iia/f/Public Documents/Chapter 1 Internal Auditing History Evolution and Prospects.pdf>), (17.09.2015)*