

Araştırma Makalesi/Research Article

ENTEĞRE RAPORLAMADA ÇOKLU SERMAYE ÖĞELERİNİ TEMSİL EDEN GÖSTERGELERİN BELİRLENMESİ: TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜ ÖRNEĞİ¹

*DETERMINING INDICATORS REPRESENTING MULTIPLE CAPITALS IN INTEGRATED
REPORTING: THE CASE OF TURKISH BANKING SECTOR*

Güler ARAS*

Filiz MUTLU YILDIRIM**

Öz


Kurumların finansal performanslarının yanında finansal olmayan performanslarını da artırarak rekabet avantajlarını koruma ve piyasa değerlerini maksimize etme çabaları entegre raporlama konusundaki çalışmalarını önemli ve gerekli kılmıştır. Çalışmada, entegre raporlamada çoklu sermaye öğelerini temsil eden göstergelerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu çerçevede, belirlenecek göstergelere temel oluşturmak amacıyla sermaye öğeleri ile bu öğelere ait göstergeler üzerinde araştırma yapılmıştır. Ardından, BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alan mevduat bankalarının 2014 ile 2017 yılları arasında paylaştıkları halka açık verilerin tümü içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda, literatür ve uygulamada öne çıkan, aynı zamanda ulaşılabilirliği yüksek olan göstergeler belirlenmiştir. Bu çalışma, entegre raporlamada değerlendirilmenin sağlıklı bir şekilde yapılabilmesi ve şeffaf bir ölçüm sunabilmesi için gerekli olan karşılaştırılabilir, temsil gücü yüksek göstergeleri belirlemesi yönüyle bir kılavuz niteliği taşımaktadır.


Anahtar Kelimeler: Entegre raporlama, sermaye öğeleri, içerik analizi, finansal olmayan açıklamalar

Abstract

Efforts to maintain competitive advantages and maximize market values by increasing the non-financial performances of the corporations as well as their financial performances made the studies on integrated reporting important and necessary. In this study, it is aimed to determine the indicators representing multiple capitals in integrated reporting. In this context, a general survey has been carried out on capitals and indicators of these elements in order to form the basis for the indicators to be determined. After that, all publicly available data shared by deposit banks included in the BIST Sustainability Index were analyzed through content analysis method between 2014 and 2017. As a result of the analyzes, the indicators that are prominent in the literature and in practice, also have high availability are determined. This study is a guideline for identifying the comparable, representative indicators that are necessary to enable the valuation to be conducted in a healthy manner and to provide a transparent measurement in integrated reporting.

Keywords: Integrated reporting, capitals, content analysis, non-financial explanations

*  Prof. Dr., Yıldız Teknik Üniversitesi I.I.B.F. İşletme Bölümü, dr.guler.aras@gmail.com

**  Bağımsız Araştırmacı, filizmutluyildirim@gmail.com

¹ Bu çalışma, Prof. Dr. Güler ARAS danışmanlığında Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yürütülen *Entegre Kurumsal Performans Değerlemesinde Bir Model Önerisi* başlıklı doktora çalışmasından türetilmiştir.

EXTENDED SUMMARY

Background

Globalization, declining natural resources, crises and widespread supply chains have caused companies to face different risks and opportunities. However, it is not just how much profit the companies are making in the face of the social, environmental and managerial uncertainties that companies face; how this profit has become an important criterion. This has led to the conclusion that social performance is as effective in determining the future and value of the company as well as financial performance.

Accordingly, investors have requested companies to provide information on environmental, social and managerial performance. Companies have started to publish corporate social responsibility and sustainability reports in which social performance is explained in addition to financial reports in order to meet the increasing demand for information by investors. However, separate financial and social reports cause meaning confusion and consequently the interactions of financial and social performance in value creation processes are ignored. Moreover, the fact that the current reporting method is insufficient to meet the expectations of stakeholders has led companies to develop a new reporting model that can provide solutions to the demands of all stakeholders, primarily investors. Thus, the concept of integrated reporting, in which financial and non-financial information is presented interactively, has emerged.

Purpose

The purpose of this study is to determine the indicators representing multiple capitals in integrated reporting.

Methodology

All publicly available data shared (Integrated reports, sustainability reports, the Carbon Disclosure Project (CDP) reports, annual reports, corporate governance principles compliance reports, investor presentations, websites, statistical reports Banks Association of Turkey, Bloomberg data base) by deposit banks included in the BIST Sustainability Index were analyzed through content analysis method between 2014 and 2017.

Research Limitations

The difficulty of collecting non-financial numeric data, the lack of a standard information-sharing system for each bank and the differences among the data they provide constitute the main constraints of the study.

Originality/value

There is no comparable framework for indicators representing capital elements. This study is a guideline for identifying the comparable and representative indicators that are necessary to enable the valuation to be conducted in a healthy manner and to provide a transparent measurement in integrated reporting.

Results and Conclusions

As a result of the analyzes, the indicators that are prominent in the literature and in practice and also have high availability are determined. Moreover, it is seen that the highest number of indicators are in social and relational capital and human capital dimensions, and the least number of indicators are in manufactured capital and intellectual capital dimensions. Therefore, it is concluded that, considering that current information sharing is generally proportional to the number of indicators, the number of indicators of each capital dimension should be close to each other in order to ensure a more qualified integrated approach and so more sharing should be made which represent manufactured capital and intellectual capital.

GİRİŞ

Küreselleşme, azalan doğal kaynaklar, yaşanan krizler ve yaygın tedarik zincirleri şirketlerin farklı risk ve fırsatlarla karşı karşıya gelmelerine neden olmuştur. Bununla birlikte, şirketlerin maruz kaldığı sosyal, çevresel ve yönetsel belirsizlikler karşısında şirketlerin sadece ne kadar kâr elde ettiği değil; bu kârı nasıl elde ettiği de önemli bir kriter haline gelmiştir. Bu durum, şirket geleceğini ve değerini belirlemede finansal performans kadar sosyal performansın da etkili olduğu göstermektedir.

Bu gelişmeler çerçevesinde artık yatırımcılar şirketlerin çevresel, sosyal ve yönetsel performansları alanlarında da bilgilendirme yapmasını talep etmektedir. Şirketler yatırımcıların artan bilgi ihtiyacını karşılamak amacıyla finansal raporların haricinde sosyal performansın açıklandığı kurumsal sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik raporları yayımlamaya başlamışlardır. Ancak, birbirinden ayrı yayımlanan finansal ve sosyal, çevresel diğer raporlar bilgi karmaşasına yol açmakta ve bunun sonucunda finansal ve finansal olmayan performansın değer yaratma süreçlerindeki etkileşimleri göz ardı edilmektedir. Bunun da ötesinde, mevcut raporlama yönteminin paydaşların beklentilerini karşılamada yetersiz kalması şirketleri başta yatırımcılar olmak üzere tüm paydaşlarının taleplerine çözüm sunabilecek yeni bir raporlama modeli geliştirmeye yöneltmiştir. Böylelikle, finansal ve finansal olmayan bilgilerin etkileşimli olarak sunulduğu entegre raporlama kavramı ortaya çıkmıştır (Aras ve Sarioğlu, 2015).

Temelde entegre düşünceye dayalı olarak geliştirilen entegre raporlama düzeninde diğer raporlardan farklı olarak çoklu sermaye öğelerine yer verilmekte, kuruluşların zaman içerisindeki değer yaratma kabiliyetleri bu sermaye öğeleri çerçevesinde şekillenmektedir. Söz konusu sermaye öğeleri Uluslararası Entegre Raporlama Çerçevesi'nde "*Finansal sermaye, üretilmiş sermaye, fikri sermaye, insan sermayesi, sosyal ve ilişkisel sermaye, doğal sermaye*" şeklinde kategorize edilmiştir (IIRC, 2013:11). Bununla birlikte bu sermaye öğelerini temsil eden göstergelere ilişkin karşılaştırılabilir bir çerçeve bulunmamaktadır. Bu çalışma, entegre raporlamada değerlemenin sağlıklı bir şekilde yapılabilmesi ve şeffaf bir ölçüm sunabilmesi için gerekli olan karşılaştırılabilir ve temsil gücü yüksek göstergeleri belirlemesi yönüyle bir kılavuz niteliği taşımaktadır.

Çalışmanın giriş bölümünün ardından konu ile ilgili özet literatüre yer verilmiştir. Takip eden bölümlerde Uluslararası Entegre Raporlama Çerçevesi'nde sermaye öğeleri ve metodoloji sunulmuştur. Sonuç bölümünde araştırma bulguları değerlendirilmiş, çalışmanın literatüre katkılarına, kısıtlarına ve daha sonra yapılabilecek araştırmalara yön vermesi açısından gelişme alanlarına yer verilmiştir.

1. LİTERATÜR TARAMASI

Kurumların performans değerlemelerinde finansal performansın yanı sıra finansal olmayan performanslarının da giderek önem kazanması ve sermaye öğelerinin değer yaratma sürecindeki etkin rolü literatürde bu konuyu araştırmaya yönelik çalışmaları önemli ve gerekli hale getirmiştir. 1990'lı yılların başından itibaren bu alanda literatürde daha somut gelişmeler gözlemlenmiştir. Zenginlik ve fayda yaratma sürecinde etkin rol oynayan sermaye öğelerini çevresel sermaye, insan sermayesi, maddi üretilmiş sermaye ve sosyal/organizasyonel sermaye olarak tanımlayan Ekins'in (1992) çalışmasında çevresel sermaye, kaynakların ve çevresel hizmetlerin sağlanmasından ve atıkların geri dönüşümünden; maddi üretilmiş sermaye ise iş süreçlerinden türetilmiştir. Buna ilaveten bilgi, beceri, motivasyon ve sağlık insan sermayesinin; yasalar, politikalar, organizasyonlar, firmalar, toplum ve aile ise sosyal/organizasyonel sermayenin bileşenlerini oluşturmaktadır.

John Elkington (1997) kurumsal sürdürülebilirliğin ekonomik, çevresel ve sosyal boyutunu bir arada kullanarak üçlü performans yaklaşımını (*Triple Bottom Line-TBL*) geliştirmiştir. Bu yaklaşım geleneksel finansal raporlamanın eksik yönlerine bir çözüm olarak sunulmuştur (Dumay vd., 2016). Öte yandan Forum for the Future (2009) beş sürdürülebilir sermaye öğesi boyutunu tanımlamıştır. Bunlar; doğal sermaye, insan sermayesi, sosyal sermaye, üretilmiş sermaye ve finansal sermayedir. Benzer şekilde, Maack ve Davidsdottir (2015) de çalışmasında bu sermaye öğelerini temel almıştır. Diğer taraftan, McElroy ve Thomas (2015) ise sermaye öğelerini üçlü performans yaklaşımının boyutları altında sınıflandırmıştır. Sosyal boyutta insan sermayesi, sosyal ve ilişkisel sermaye ile üretilmiş sermaye bulunmaktadır. Ekonomik boyut, içsel ve dışsal

ekonomik sermaye olarak ikiye ayrılmaktadır. Bunlar da kendi içlerinde finansal ve finansal olmayan ekonomik sermaye ögelerini içermektedir. Çevresel boyutta ise doğal sermaye ögesi yer almakta ve bu sermaye ögesi doğal kaynaklar ile ekosistem hizmetlerini temsil etmektedir.

Bir kuruluşun değerini artırmak için entellektüel sermaye faktörlerini tanımlayan, analiz eden ve değerlendiren bir çerçeve önermeyi amaçlayan Grimaldi ve diğerlerine göre (2013) insan sermayesi, yapısal sermaye ve ilişki sermaye entellektüel sermayenin bileşenlerini oluşturmaktadır. İnsan sermayesinin alt boyutları; bilgi becerileri, yönetim becerileri, yaratıcılık ve yenilikçiliktir. İnovasyon, maddi olmayan varlıklar, bilgi teknolojisi, fikri mülkiyet ise yapısal sermayenin bileşenleridir. Bununla beraber ilişki sermayesinin alt boyutları ise müşteri ilişkileri, firmalar arası ilişkiler, tedarikçi ilişkileri, finansal ilişkiler, kurum ilişkileri ile marka ve imajdır. Ayrıca, Melloni (2015) entegre raporlamanın entellektüel sermaye ve diğer sermaye ögelerini tanıtarak bu ögelerin zaman içerisinde değer yaratma sürecine katkısı üzerinde durmuştur. İlgili çalışmada içerik analizi ve çoklu regresyon analizi yöntemleri kullanılarak bir entegre raporda sunulan entellektüel sermaye açıklamalarının kalitesinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Ştefanescu ve diğerleri (2016) kamu sektöründe hesap verebilirliği artırmak için paydaşlara niteliksel bilgilerin açıklanmasının önemini vurgulayan şeffaf bir değerlendirme aracı sunmayı amaçlamıştır. Bu amaçla, her bir sermaye ögesini temsil eden kriterleri Global Reporting Initiative (GRI) göstergeleri ve literatür doğrultusunda tespit etmiştir. Söz konusu çalışmada finansal sermaye, üretilmiş sermaye, insan sermayesi, entellektüel sermaye, sosyal ve ilişki sermaye ile doğal sermaye olmak üzere toplam altı sermaye ögesi tanımlanmıştır. Benzer şekilde, Trébucq ve Magnaghi (2017) de çalışmalarında bu sermaye ögelerini kullanmıştır. Öte yandan Abeysekera (2013) sermaye ögelerini finansal sermaye, entellektüel sermaye, sosyal sermaye ve çevresel sermaye olarak tanımlamıştır. Bununla birlikte, bir entegre raporun yönetim tarafından izlenen ve yönetilen sermaye ile ilgili bu kaynakları kullanarak kuruluşun vizyonuna ulaşma hikâyesini açıklaması gerektiğini belirtmiştir. Coulson ve diğerleri (2015) Uluslararası Entegre Raporlama Çerçevesi'nde çoklu sermaye kavramını ele alarak bu kavramın nasıl geliştirilebileceğini ve kullanılabilirliğini değerlendirmiştir. Camilleri (2018), entegre raporlamaya ilişkin teorik görüşler çerçevesinde finansal ve finansal olmayan sermaye ögelerinin kurumsal açıklamalara dahil edilmesi konusunu ele almıştır.

Çalışmanın uygulama alanını oluşturan Türkiye'de yapılan çalışmalar incelendiğinde Aras ve Sarıoğlu'nun (2015) literatüre entegre raporlama hakkındaki ilk Türkçe rehberi kazandırdığı ve entegre raporlama konusunu çeşitli yönleriyle ele alan araştırmaların bulunduğu gözlemlenmektedir.

2. ULUSLARARASI ENTEGRE RAPORLAMA ÇERÇEVESİ'NDE SERMAYE ÖGELERİ

Uluslararası Entegre Raporlama Çerçevesi'nde sermaye ögeleri; “Kuruluşun faaliyetleri ve sonuçları ile artan, azalan ya da dönüştürülen bir değerler stoğudur.” şeklinde tanımlanmaktadır (IIRC, 2013:4). Sermaye ögeleri sabit nitelikte olmayan, kendi içlerinde ve aralarında sürekli etkileşim halinde olan bir yapıdadır. Bu çerçeveye göre sermaye ögeleri “Finansal sermaye, üretilmiş sermaye, fikri sermaye, insan sermayesi, sosyal ve ilişki sermaye ve doğal sermaye” olarak kategorize edilmektedir. Söz konusu sermaye ögeleri Şekil 1'de yer almaktadır.



Şekil 1: Sermaye Ögeleri

Entegre raporlama yapan kuruluşların bu çerçevede tanımlanan sermaye öğelerini kullanmaları zorunlu tutulmamıştır. Buna göre; kuruluşlar sermaye öğelerini kendi sektörleri ve amaçları doğrultusunda sınıflandırabilmekte, farklı bir sermaye ögesi ekleyebilmekte, bir sermaye ögesini temsil eden göstergeleri farklı bir sermaye ögesinin bileşenleri olarak kullanabilmektedir. Buna rağmen, çerçevede sermaye öğelerinin tanımlanmasının amacı kuruluşların etkilendikleri ve kullandıkları tüm sermaye öğelerini değerlendirmelerini sağlayacak bir kılavuz oluşturmak ve değer yaratma sürecinin teorik alt yapısının önemini belirtmektir. Bu sermaye öğelerinin açıklamaları aşağıda yer almaktadır (IIRC, 2013:11-12):

• **Finansal Sermaye:** Kuruluşların öz sermaye, borçlanma veya hibe gibi finansman ya da yatırımlar veya faaliyetler vasıtasıyla elde ettiği, hizmet sağlama veya mal üretme hedefiyle kuruluşların kullanımına sunulan fon havuzudur.

• **Üretilmiş Sermaye:** Binalar, ekipmanlar ve altyapı (Limanlar, köprüler, karayolları, su ve atık arıtma tesisleri vb.) gibi bir kuruluşun hizmet sağlama veya mal üretimi amacıyla kullanıma sunduğu üretilmiş fiziksel varlıkları kapsamaktadır.

• **Fikri Sermaye:** Yazılımlar, lisanslar, patentler, haklar vb. fikri mülkiyet ile protokoller, prosedürler, sistemler, zımnî bilgi vb. kuruluşun sermayesine ait bilgiye dayanan maddi olmayan kaynakları kapsamaktadır.

• **İnsan Sermayesi:** Kuruluş çalışanlarının kabiliyetlerini, yeterliliklerini, motivasyonlarını, deneyimlerini, sadakatlerini ve kuruluşun kurumsal yönetim çerçevesinde etik değerlere uyum sağlamalarını kapsamaktadır.

• **Sosyal ve İlişkisel Sermaye:** Tüm kuruluş paydaşlarının kendi aralarında ve içlerindeki ilişkiler ile toplumsal refahını yükseltme amacıyla bilgi paylaşma yeteneğidir. Bu sermaye ögesi, itibar ve markayla ilgili maddi olmayan varlıkları, paylaşılan davranışları, ortak değerleri ve normları, kurumların dış paydaşlarıyla karşılıklı güvenlerini koruma ve etkileşime girme taleplerini kapsamaktadır.

• **Doğal Sermaye:** Kuruluşların sahip olduğu ve olacağı yenilenebilir ve yenilenemez özellikteki tüm doğal kaynaklar ve süreçlerdir. Bu sermaye ögesi ormanları, madenleri, toprağı, suyu, havayı, ekosistem sağlığını ve biyolojik çeşitliliği kapsamaktadır.

3. METODOLOJİ

3.1. Veri Seti ve Kapsam

Bu çalışmada, entegre raporlamada çoklu sermaye öğelerini temsil eden göstergelerin belirlenmesi amacıyla Borsa İstanbul (BIST) Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alan mevduat bankaları 2014 ile 2017 yılları arasında incelenmiştir. Veri setinin kapsamını belirlemek için öncelikle sürdürülebilirlik raporu veya entegre rapor yayımlayan ve verilerine düzenli olarak ulaşılabilen halka açık mevduat bankaları tespit edilmiştir. Bu bankaların tamamı aynı zamanda sürdürülebilirlik endeksinde yer almaktadır (Ek 1). Bu çerçevede çalışmanın veri setini BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alan mevduat bankalarının tamamı oluşturmaktadır.

Bankacılık sektörü sürdürülebilirlik performansının reel sektörü, finans piyasalarının bütünü ve ekonomiyi doğrudan etkileyebilme ve yönlendirebilme gücüne sahip olması açısından öncelikli araştırma evreni olarak belirlenmiştir (Aras, 2015).

3.2. İçerik Analizi Yöntemi

Bu çalışmada içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizi yöntemi kavramların sistematik, nicel ve nesnel açıklanabilmesinde kullanılan bir araştırma tekniğidir (Berelson, 1952). Yöntem, metinsel kavramları sınıflandırarak daha anlamlı ve bölünebilir verilere dönüştürmektedir. Bu yönüyle özellikle sosyal bilimcilerin araştırmalarındaki açık uçlu belgelerin yorumlanmasında önemli bir yeri bulunmakta

(Weber, 1990), metinsel verilerin içeriğinden yola çıkarak anlam yorumlamak ve çıkarımlar yapmak için sıklıkla kullanılmaktadır (Hsieh ve Shannon, 2005; Krippendorff, 2004).

Benzer bir diğer ifadeye göre, içerik analizi yöntemi metinlerin belirli özelliklerinin sistematik ve nesnel olarak tanımlanarak (Hosti, 1969) kategorize edilmesi, karşılaştırılması ve çıkarımlar yapılabilmesine olanak sağlayan (Manion ve Morrison, 2007), “*nitel verilerin nicel analizi*” olarak da isimlendirilen (Morgan, 1993) bir araştırma tekniğidir. Stone ve diğerlerine göre (1966) metinlerde sıklıkla kullanılan kavramlar metnin ana fikri veya yazarın tutum ve eğilimleri konusunda ışık tutabilmektedir.

Uygulanan içerik analizi yöntemi araştırmanın amacına ve çalışılan probleme göre farklılık gösterebilmektedir (Weber, 1990). Yöntemin esnekliği araştırmacılar için faydalı olmakla birlikte kesin bir tanımlama ve prosedürün olmaması yöntemin uygulanabilirliğini ve karşılaştırılabilirliğini sınırlandırmaktadır (Tesch, 1990). Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılacağı üzere, literatürde bu yönteme ait farklı tanımlamalar olsa da bu tanımların ortak özelliği verilerin sınıflandırılmasına vurgu yapılmasıdır.

Bu çalışmada, belirlenecek göstergelere temel oluşturmak amacıyla sermaye ögeleri ve bu ögelere ait göstergeler kapsamlı bir şekilde araştırılmıştır. Bu doğrultuda, öncelikli olarak Uluslararası Entegre Raporlama Çerçevesi incelenmiştir. Ardından sermaye ögelerini temsil edebilecek göstergelerin literatürdeki kullanımları araştırılmıştır. GRI G4 Sürdürülebilirlik Raporlaması Kılavuzu’nda ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu’nun (BDDK) hazırladığı Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri raporlarında yer alan göstergeler incelenmiştir. Buna ilaveten TSKB, UniCredit, NedBank, Capitec, StandartBank, AfricanBank ve DSBA bankalarının 2016 yılına ait entegre raporlarında hangi sermaye ögelerini kullandıkları, söz konusu sermaye ögelerinin alt boyutlarında hangi göstergeleri paylaştıkları kapsamlı olarak araştırılmıştır.

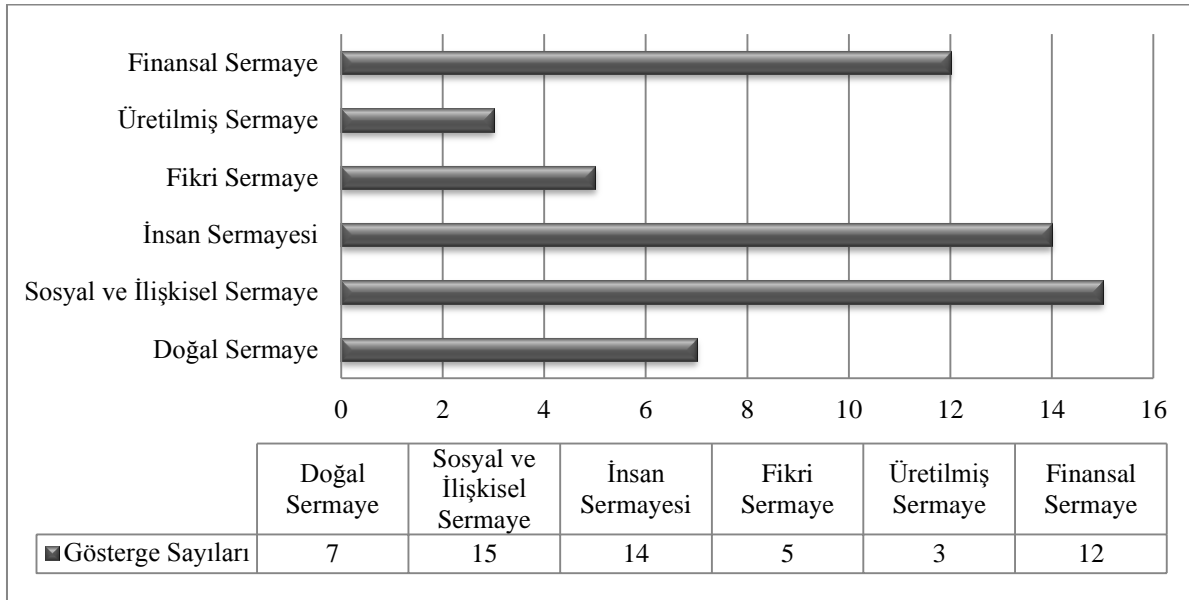
Entegre raporlamada çoklu sermaye ögelerini temsil eden göstergelerin belirlenme sürecinde ilk olarak veri setindeki bankaların halka açık tüm paylaşımları (Başta entegre raporlar, sürdürülebilirlik raporları, CDP raporları, faaliyet raporları, kurumsal yönetim ilkeleri uyum raporları, yatırımcı sunumları, internet siteleri, Türkiye Bankalar Birliği istatistik raporları ile Bloomberg veri tabanı olmak üzere) içerik analizi yöntemi ile derlenmiş ve verileri bir araya getirilmiştir. Ardından, elde edilen bu verilere ait göstergeler Uluslararası Entegre Raporlama Çerçevesi’nde açıklanan çoklu sermaye ögeleri doğrultusunda kategorize edilmiştir. Bir sonraki aşamada, literatür ve uygulamada öne çıkan ve aynı zamanda ulaşılabilirliği yüksek olan göstergeler belirlenmiştir. Göstergelerin belirlenme süreci Şekil 2’de görülmektedir.



Şekil 2: Entegre Raporlamada Çoklu Sermaye Ögelerini Temsil Eden Göstergelerin Belirlenme Süreci

3.3. Araştırma Bulguları

Yapılan analizler sonucunda, çoklu sermaye ögelerini temsil eden göstergelerin her bir sermaye ögesi boyutu altındaki sayıları Şekil 3’te; bu göstergelerin tam listesi ise Ek 2’de yer almaktadır.



Şekil 3: Entegre Raporlamada Çoklu Sermaye Ögelerini Temsil Eden Gösterge Sayıları

Şekil 3 incelendiğinde, belirlenen en fazla göstergenin sosyal ve ilişkisel sermaye ögesi boyutunda olduğu görülmektedir. Bunu sırasıyla insan sermayesi, finansal sermaye, doğal sermaye, fikri sermaye ve üretilmiş sermaye ögesi boyutları takip etmektedir. Bu boyutlara ait göstergelerin karşılaştırılabilir nitelikte olmasına dikkat edilmiştir. Bunun dışındaki banka kartı, kredi kartı, şube ve ATM sayıları ile maddi duran varlıklar, maddi olmayan duran varlıklar, Ar-Ge çalışmaları kapsamında yapılan harcamalar, ödül sayısı, toplumsal yatırımlara yapılan harcamalar, reklam ve ilan giderleri göstergelerini aktif büyüklüğü, ciro ya da kârlılığa oranlayarak sektördeki diğer bankalarla karşılaştırılabilmelerini sağlamak mümkündür. Söz konusu göstergeler tablolarda “*” ile işaretlenmiştir.

Finansal sermaye ögesi boyutu altında bankacılık sektörünün temel göstergelerinden biri olan ve bankaların sağlamlığını gösteren sermaye yeterliliği oranı yer almaktadır. Bu oranı kârlılık, gelir-gider yapısı, bilanço yapısı, likidite ve aktif kalitesini temsil eden göstergeler takip etmektedir. Söz konusu finansal sermaye ögesi boyutu göstergeleri Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1: Finansal Sermaye Ögesi Boyutunu Temsil Eden Göstergeler

Finansal Sermaye Ögesi Boyutu
Sermaye yeterliliği oranı
Ortalama aktif kârlılığı
Ortalama özkaynak kârlılığı
Net dönem kârı/zararı
Faiz gelirleri/Faiz giderleri
Aktif büyüklüğü
Toplam krediler ve alacaklar/Toplam mevduat
Takipteki krediler (Net)/Toplam krediler ve alacaklar
Özel karşılıklar/Takipteki krediler
Likit aktifler/Kısa vadeli yükümlülükler
Banka kartı sayısı*
Kredi kartı sayısı*

Öte yandan, üretilmiş sermaye ögesi boyutu altında ise kapasite artış/azalışını gösteren maddi duran varlıklar ile şube ve ATM sayısı bulunmaktadır (Tablo 2). Bu sermaye ögesinin etkin kullanımı iş süreçleri ve bilgi teknolojilerindeki verimliliği artırmakta, kuruluşların daha dinamik ve sürdürülebilir bir yapıda olmasına katkı sağlamaktadır.

Tablo 2: Üretilmiş Sermaye Ögesi Boyutunu Temsil Eden Göstergeler

Üretilmiş Sermaye Ögesi Boyutu
Maddi duran varlıklar (Net)*
Şube sayısı*
ATM sayısı*

Ar-Ge ve iş birliklerinin gün geçtikçe önem kazanması teknolojik gelişmelerle birlikte öncü yenilikleri de beraberinde getirmiştir. Bunların başında müşteriler için daha hızlı ve güvenli bankacılık işlemlerini uygulama olanağı sağlayan dijitalleşen kanallar ve mobil uygulamalar gelmektedir. Bununla birlikte maddi olmayan duran varlıklar, Ar-Ge çalışmaları kapsamında yapılan harcamalar ve ödül sayısı fikri sermaye ögesi boyutuna ait diğer göstergeleri oluşturmaktadır (Tablo 3). Burada Ar-Ge çalışmaları kapsamında yapılan harcamaların maddi olmayan duran varlıklar içerisinde payı bulunmaktadır; ancak öneminden dolayı ayrı bir gösterge olarak belirlenmiştir.

Tablo 3: Fikri Sermaye Ögesi Boyutunu Temsil Eden Göstergeler

Fikri Sermaye Ögesi Boyutu
Maddi olmayan duran varlıklar (Net)*
Mobil bankacılık uygulamasını aktif olarak kullanan müşteri sayısı/Toplam müşteri sayısı
Dijital bankacılık kanallarını aktif olarak kullanan müşteri sayısı/Toplam müşteri sayısı
Ar-Ge çalışmaları kapsamında yapılan harcamalar*
Ödül sayısı*

İnsan sermayesi ögesi boyutunun temelinde insana yatırım ve mutlu çalışan ilkeleri yer almaktadır. Bu doğrultuda çalışan bağlılığı, fırsat eşitliği, çalışana yatırım, çalışan yetkinlikleri, iş-özel hayat dengesi, iş sağlığı ve güvenliği ve toplu iş sözleşmelerine katılım insan sermayesi ögesinin ana başlıklarıdır. Söz konusu boyuta ilişkin göstergeler Tablo 4'te bulunmaktadır. Bu göstergeler arasında kadınlara yönelik nitelikte olanların ağırlık kazanması fırsat eşitliği konusunda önemli gelişmelerin katledildiğine işaret etmektedir.

Tablo 4: İnsan Sermayesi Ögesi Boyutunu Temsil Eden Göstergeler

İnsan Sermayesi Ögesi Boyutu
İş gücü devir oranı
Engelli çalışan oranı
Kadın çalışan oranı
Çalışan başına ortalama eğitim saati
Personel giderleri/Diğer faaliyet giderleri
Personel giderleri/Toplam çalışan sayısı
Toplam çalışan sayısı
Yüksek lisans veya doktora yapmış çalışan oranı
Kadınların yüksek lisans veya doktora yapmış çalışanlar içindeki oranı
Çalışan kıdem ortalaması
Çalışan yaş ortalaması
Doğum izninin ardından göreve geri dönen kadın çalışan oranı
İş sağlığı ve güvenliği eğitim saati/Toplam çalışan sayısı
Sendikalı çalışan oranı

Şirketlerin faaliyetlerinde toplum refahını gözetmesi, topluma değer katarak tüm paydaşlarla sağlıklı bir ilişki içerisinde olması bu şirketlere duyulan güveni artırmakta ve değer yaratma süreçlerine katkıda bulunmaktadır. Sosyal ve ilişkisel sermaye ögesi boyutunda toplumsal yatırımlar, engelleri kaldıran bankacılık uygulamaları, müşteri iletişimi ve memnuniyeti, istihdama katkı, etkin kredi payı ile toplumsal refaha katkı, hizmet kanallarının erişilebilirliği, sosyal medyadaki bilinirliği, itibar ve tanınırlığa yönelik yapılan harcamaları temsil eden göstergeler yer almaktadır. Çağrı merkezinde müşteriye ortalama yanıtlama süresi müşteri iletişiminin kilit göstergelerindedir. Sektör ortalamasına bakıldığında bu sürenin Aralık 2017

için 73 saniye iken Aralık 2018 için 47 saniye olduğu gözlenmektedir (TBB, 2019). Müşteri bildirim (Sorun, şikâyet ve talep) için ortalama çözüm süresi ile müşterilerden gelen şikâyet sayısının müşteri hacmine oranı, veri setindeki bazı bankalar için kamuya açık olmayan bilgi niteliğinde olmasına rağmen öneminden dolayı gösterge olarak belirlenmiştir.

Tablo 5: Sosyal ve İlişkisel Sermaye Ögesi Boyutunu Temsil Eden Göstergeler

Sosyal ve İlişkisel Sermaye Ögesi Boyutu
Toplumsal yatırımlara yapılan harcamalar*
Engelli müşterilere hizmet sağlayan ATM oranı
Müşteri memnuniyet anketi sonuçları
Çağrı merkezinde müşteriye ortalama yanıtlama süresi
Müşteri bildirim (Sorun, şikâyet ve talep) için ortalama çözüm süresi**
Müşterilerden gelen şikâyet sayısı/Toplam müşteri sayısı**
Yeni işe alınan toplam çalışan sayısı
Yeni işe alınan kadın çalışan oranı
Toplam müşteri sayısı
KOBİ müşterisi sayısı/Toplam müşteri sayısı
Tüketici kredileri/Toplam krediler ve alacaklar
Faaliyet gösterilen il sayısı
Faaliyet gösterilen ilçe sayısı
Sosyal medyadaki takipçi sayısı
Reklam ve ilan giderleri*

Küresel iklim değişikliği ile birlikte şirket faaliyetlerinden kaynaklanan doğrudan ya da dolaylı çevresel etkilerin takip ve kontrol edilmesi, karşılaşılan risk ve fırsatların analiz edilmesi giderek önem kazanmaktadır. Bu çerçevede, kıt kaynakların etkin kullanımı ile emisyon ve geri dönüştürülebilir atıkların azaltımına yönelik uygulamaları içeren ve doğal sermaye ögesi boyutunu temsil eden göstergeler Tablo 6'da bulunmaktadır. Bu tabloda yer alan toplam elektrik tüketiminin toplam enerji tüketimi içerisinde payı bulunmaktadır; ancak öneminden dolayı ayrı bir gösterge olarak belirlenmiştir. Ayrıca, sera gazı emisyonlarındaki Kapsam 1 doğrudan, Kapsam 2 dolaylı, Kapsam 3 ise diğer dolaylı emisyonları göstermektedir.

Tablo 6: Doğal Sermaye Ögesi Boyutunu Temsil Eden Göstergeler

Doğal Sermaye Ögesi Boyutu
Toplam enerji tüketimi/Toplam çalışan sayısı
Toplam su tüketimi/Toplam çalışan sayısı
Toplam elektrik tüketimi/Toplam çalışan sayısı
Toplam kâğıt tüketimi/Toplam çalışan sayısı
Geri dönüştürülen atık miktarı/Toplam çalışan sayısı
Toplam sera gazı emisyonları (Kapsam 1+Kapsam 2)/Toplam çalışan sayısı
Diğer sera gazı emisyonları (Kapsam 3)/Toplam çalışan sayısı

SONUÇ

Günümüzde çevresel, sosyal ve yönetim faktörlerinin şirket değeri yaratma ve kurumsal raporlamaya entegrasyonunun önemli olduğu konusunda fikir birliğine varılmış olmasına rağmen, firma açıklamaları ve raporlamalarında henüz bir bütünlük sağlanamamıştır. Oysaki finansal olmayan veriler yatırımcıların karar verme süreçlerine gün geçtikçe artan bir düzeyde etki etmektedir (Douma ve Dallas, 2018). Bu durum, finansal ve finansal olmayan verilerin etkileşimli olarak sunulduğu entegre raporlamayı son derece önemli hale getirmektedir.

Entegre raporlamada çoklu sermaye ögelerini temsil eden göstergelerin belirlenmesine yönelik yapılan bu çalışmada Uluslararası Entegre Raporlama Çerçevesi'nde tanımlanan sermaye ögelerine kurumsal yönetim ile ilgili göstergeleri kapsayan bir boyutun ilave edilmesi gerekliliği tespit edilmiştir. Konu ile ilgili araştırmalara devam edilmekte ve takip edecek çalışmada bu alanda araştırma yapılması planlanmaktadır.

Bu çalışmada, entegre raporlamada çoklu sermaye ögelerini temsil eden kriterlerin kararlaştırılması amacıyla belirlenecek göstergelere temel oluşturmak amacıyla sermaye ögeleri ve bu ögelere ait göstergeler üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Ardından, BIST Sürdürülebilirlik Endeksi kapsamındaki mevduat bankalarının 2014 ile 2017 yılları arasındaki halka açık tüm paylaşımları içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda, literatür ve uygulamada öne çıkan ve aynı zamanda ulaşılabilirliği yüksek olan göstergeler belirlenmiştir. Ayrıca, sosyal ve ilişkisel sermaye ögesi ile insan sermayesi ögesini temsil eden göstergelerin sayıca en fazla olduğu gözlenmiştir. Öte yandan belirlenen üretilmiş sermaye ögesi ile fikri sermaye ögesi boyutundaki göstergeler ise en az sayıdadır. Bu doğrultuda, daha nitelikli ve karşılaştırılabilir bir entegre yaklaşım için var olan her bir sermaye ögesi boyutu altındaki gösterge sayılarının birbirine yakın ve ilişkili olması gerektiği, dolayısıyla paylaşımların bu çerçevede yapılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışma, her bir sermaye ögesi boyutu altındaki temsil gücü yüksek göstergeleri belirlenmesi yönüyle bir kılavuz niteliğindedir. Ayrıca, oluşturulan bu gösterge listesi bankaların etkin bir entegre yaklaşımı sağlamak için hangi verileri paylaşmaları gerektiğine de ışık tutmaktadır. Entegre raporlamada değerlemenin sağlıklı bir şekilde yapılabilmesi ve şeffaf bir ölçüm sunabilmesi için sermaye ögelerine ait göstergelerin karşılaştırılabilir nitelikte olması gerekmektedir. Ancak finansal olmayan sayısal verileri toplama güçlüğü, her bir banka için standart bir bilgi paylaşım sisteminin olmaması ve bunun beraberinde getirdiği veriler arasındaki farklılaşmalar çalışmanın kısıtlarını oluşturmaktadır.

Literatür incelendiğinde entegre raporlama konusunu ele alan çalışmaların henüz sınırlı kaldığı görülmektedir. Firmaların finansal olmayan verilerini açıklamada gerekli özeni ve şeffaflığı göstermeleri, bilgi paylaşmaktan çekinmemeleri, paylaşılan bilgilerin tutarlı ve doğru olması akademik çalışmalar için gerekli nitelikli verilerin elde edilmesini de sağlayacaktır. Konu ile ilgili farkındalık arttıkça akademik çalışmaların da kalitesi ve sıklığı da artacaktır.

KAYNAKLAR

- ABEYSEKARA, I. (2013), A template for integrated reporting. *Journal of Intellectual Capital*, 14(2), 227-245.
- ARAS, G. (2015), *Sustainable Markets for Sustainable Business: Global Perspective for Business and Financial Markets*, Routledge Publishing, UK.
- ARAS, G. ve SARIOĞLU, G.U. (2015), Kurumsal Raporlamada Yeni Dönem: Entegre Raporlama, *TÜSİAD Yayını*, 21-85.
- BDDK, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, *Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri*, <https://www.bddk.org.tr/Veriler/TBS-Temel-Gostergeler-Raporu/14>, erişim tarihi: 21.01.2019
- BERELSON, B. (1952), *Content analysis in communication research*, NY, US: Free Press, New York.
- BIST, Borsa İstanbul, <https://www.borsaistanbul.com/endeksler/bist-pay-endeksleri/surdu-rulebilirlik-endeksi>, erişim tarihi: 21.01.2019
- CAMILLERI, M.A. (2018), Theoretical insights on integrated reporting: The inclusion of non-financial capitals in corporate disclosures, *Corporate Communications: An International Journal*, 23(4), 567-581.
- COHEN, L., MANION, L. ve MORRISON, K. (2007). *Research methods in education* (6th ed.). New York, NY: Routledge.
- COULSON, A.B., ADAMS, C.A., NUGENT, M.N. ve HAYNES, K. (2015), Exploring metaphors of capitals and the framing of multiple capitals: Challenges and opportunities for< IR>, *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 6(3), 290-314.
- DOUMA K. ve DALLAS, G. (2018), *A Discussion Paper By Global Investor Organisations On Corporate Esg Reporting*, Investor Agenda For Corporate Esg Reporting. https://www.icgn.org/sites/default/files/ESG%20Reporting%20Discussion%20Paper%20FINAL_1.pdf
- DUMAY, J., BERNARDI, C., GUTHRIE, J., ve DEMARTINI, P. (2016), Integrated reporting: a structured literature review, *In Accounting Forum*, Vol. 40, No. 3, pp. 166-185. Elsevier.
- EKINS P. (1992), *A four-capital model of wealth creation*. In *Real-Life Economics: Understanding Wealth Creation*, Ekins P, Max-Neef M (eds). Routledge: London; 147-155. erişim tarihi: 28.01.2019, <http://eds.b.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook?sid=1d9928fb-af59-45b7-8f4a7d79e92e959b%40pdc-v-sessmgr01&vid=5&rid=4&format=EK>
- ELKINGTON, J. (1997), *Cannibals with Forks: Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Chichester UK: Capstone Publishing Limited.
- FORUM FOR THE FUTURE (2009), Five capitals, available at: <https://www.forumforthefuture.org/the-five-capitals>, erişim tarihi: 21.01.2019.
- GRI, Global Reporting Initiative, *G4 Sustainability Reporting Guidelines/G4 Sürdürülebilirlik Raporlaması Kılavuzları*, <https://www2.globalreporting.org/standards/g4/Pages/default.aspx>
- GRIMALDI, M., CRICELLI, L., ve ROGO, F. (2013), A theoretical framework for assessing managing and indexing the intellectual capital, *Journal of Intellectual Capital*, 14(4), 501-521.
- HOLSTI, O.R. (1969), *Content Analysis for the Social Sciences and Humanities*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- HSIEH, H.F., ve SHANNON, S.E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative health research*, 15(9), 1277-1288.
- International Integrated Reporting Council (IIRC) (2013), *International IR Framework/Entegre Raporlama Uluslararası Çerçevesi*, <http://integratedreporting.org/wp-content/uploads/2015/03/13-12-08-THE-INTERNATIONAL-IR-FRAMEWORKTurkish.pdf>
- KING, M. ve ROBERTS, L. (2017), Entegre Düşünce, Çev.:Erkin Erimez, Argüden Yönetişim Akademisi Yay., İstanbul.
- KRIPPENDORFF, K. (2004), *Content Analysis: An Introduction to its Methodology*, Sage Publications, London.
- MAACK, M., ve DAVIDSDOTTIR, B. (2015), Five capital impact assessment: Appraisal framework based on theory of sustainable well-being, *Renewable and sustainable energy reviews*, 50, 1338-1351.
- MCELROY, M.W. ve THOMAS, M.P. (2015), The multicapital scorecard. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 6(3), 425-438.
- MELLONI, G. (2015), Intellectual capital disclosure in integrated reporting: an impression management analysis, *Journal of Intellectual Capital*, 16(3), 661-680.
- MORGAN, D.L. (1993). *Qualitative content analysis: A guide to paths not taken*. *Qualitative Health Research*, 3, 112-121.

- STONE, P.J., DUNPHY, D.C. ve SMITH, M.S. (1966), *The General Inquirer: A Computer Approach to Content Analysis*. Massachusetts: The M.I.T. Press.
- ŞTEFANESCU, C.A., OPRİŞOR, T. ve SINTEJUDEANU, M.A. (2016), An original assessment tool for transparency in the public sector based on the integrated reporting approach, *Accounting and Management Information Systems*, 15(3), 542-564.
- TBB, Türkiye Bankalar Birliği, <https://www.tbb.org.tr/tr>, erişim tarihi: 21.01.2019
- TBB, Türkiye Bankalar Birliği (2019), *Çağrı Merkezi İstatistikleri - Aralık, 2018*.
- TESCH, R. (1990), *Qualitative research: Analysis types and software tools*. Bristol, PA: Falmer.
- TREBUCQ, S., ve MAGNAGHI, E. (2017), Using the EFQM excellence model for integrated reporting: A qualitative exploration and evaluation, *Research in International Business and Finance*, 42, 522-531.
- WEBER, R.P. (1990), *Basic Content Analysis*, Sage, Newbury Park, CA.

Entegre Raporlar

- Garanti Bankası Entegre Faaliyet Raporu (2017). [https://surdurulebilirlik.garanti.com.tr/kutuphane-kaynak/Integrated Reporting <IR> Examples Database, "UniCredit, NedBank, Capitec, StandartBank, AfricanBank and DSBA"](https://surdurulebilirlik.garanti.com.tr/kutuphane-kaynak/Integrated%20Reporting%20Examples%20Database,%20UniCredit,%20NedBank,%20Capitec,%20StandartBank,%20AfricanBank%20and%20DSBA) <http://examples.integratedreporting.org/reporters?start=U>
- TSKB, Türkiye Sınai ve Kalkınma Bankası- Entegre Raporu (2016). http://www.tskb.com.tr/i/assets/document/pdf/TSKB_Entegre_Rapor_2016.pdf

Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporları

- Akbank Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporları (2014-2017). <https://www.akbank.com/tr-tr/Yatirimci-iliskileri/Sayfalar/Surdurulebilirlik-Raporu.aspx>
- Garanti Bankası Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporları (2014-2016). <https://surdurulebilirlik.garanti.com.tr/kutuphane-kaynak/>
- Halkbank Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporları (2014-2015, 2016, 2017). https://www.halkbank.com.tr/5819-raporlar_ve_etkinlikler
- İş Bankası Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporları (2014-2017). <https://www.isbank.com.tr/TR/hakkimizda/surdurulebilirlik/raporlarimiz/Sayfalar/raporlarimiz.aspx>
- Şekerbank Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporları (2014-2017). <https://www.sekerbank.com.tr/hakkimizda/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-raporu>
- Vakıfbank Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporları (2014-2015, 2016, 2017). <https://www.vakifbank.com.tr/surdurulebilirlik-raporlari.aspx?pageID=1254>
- Yapı ve Kredi Bankası Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporları(2014-2017). <https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/surdurulebilirlik/raporlar>

Faaliyet Raporları

- Akbank Faaliyet Raporları (2014-2017). <https://www.akbank.com/tr-tr/Yatirimci-iliskileri/Sayfalar/Faaliyet-Raporlari.aspx>
- Garanti Bankası Faaliyet Raporları (2014-2016). <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/kutuphane/faaliyet-raporlari/Faaliyet-Raporlari/666/0/0>
- Halkbank Faaliyet Raporları (2014-2017). <https://www.halkbank.com.tr/yatirimci-iliskileri/Channel/Index/34>
- İş Bankası Faaliyet Raporları (2014-2017). <https://www.isbank.com.tr/TR/hakkimizda/yatirimci-iliskileri/finansal-bilgiler/Sayfalar/finansal-bilgiler.aspx>
- Şekerbank Faaliyet Raporları (2014-2017). <https://www.sekerbank.com.tr/yatirimci/faaliyet-raporlari>
- Vakıfbank Faaliyet Raporları (2014-2017). <https://www.vakifbank.com.tr/faaliyet-raporlari.aspx?pageID=2532>
- Yapı ve Kredi Bankası Faaliyet Raporları (2014-2017). <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/finansal-raporlar>

Yatırımcı İlişkileri İnternet Siteleri

- Akbank internet sitesi. <https://www.akbank.com/tr-tr/Yatirimci-iliskileri/Sayfalar/Default.aspx>
- Garanti Bankası internet sitesi. <https://www.garanti.com.tr/yatirimciiliskileri>
- Halkbank internet sitesi. <https://www.halkbank.com.tr/yatirimci-iliskileri/>

- İş Bankası internet sitesi. <https://www.isbank.com.tr/TR/hakkimizda/yatirimci-iliskileri/Sayfalar/yatirimci-iliskileri.aspx>
- Şekerbank internet sitesi. <https://www.sekerbank.com.tr/yatirimci>
- Vakıfbank internet sitesi. https://www.vakifbank.com.tr/Yatirimci_Iliskileri.aspx?pageID=657
- Yapı ve Kredi Bankası internet sitesi. <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/>

EKLER**Ek 1: BIST Sürdürülebilirlik Endeksi Kasım 2018-Ekim 2019 Döneminde Yer Alan Bankaların Listesi****BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde Yer Alan Bankalar**

Akbank
 Şekerbank
 Garanti Bankası
 Halk Bankası
 İş Bankası
 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası
 Vakıfbank
 Yapı ve Kredi Bankası

Kaynak: <https://www.borsaistanbul.com/endeksler/bist-pay-endeksleri/surdurulebilirlik-endeks>

Ek 2: Entegre Raporlamada Çoklu Sermaye Ögelerini Temsil Eden Göstergelerin Tam Listesi**Finansal Sermaye Ögesi**

Sermaye yeterliliği oranı
 Ortalama aktif kârlılığı
 Ortalama özkaynak kârlılığı
 Net dönem kârı/zararı
 Faiz gelirleri/Faiz giderleri
 Aktif büyüklüğü
 Toplam krediler ve alacaklar/Toplam mevduat
 Takipteki krediler (net)/Toplam krediler ve alacaklar
 Özel karşılıklar/Takipteki krediler
 Likit aktifler/Kısa vadeli yükümlülükler
 Banka kartı sayısı*
 Kredi kartı sayısı*

Üretilmiş Sermaye Ögesi

Maddi duran varlıklar (net)*
 Şube sayısı*
 ATM sayısı*

Fikri Sermaye Ögesi

Maddi olmayan duran varlıklar (net)*
 Mobil bankacılık uygulamasını aktif olarak kullanan müşteri sayısı/Toplam müşteri sayısı
 Dijital bankacılık kanallarını aktif olarak kullanan müşteri sayısı/Toplam müşteri sayısı
 Ar-Ge çalışmaları kapsamında yapılan harcamalar*
 Ödül sayısı*

İnsan Sermayesi Ögesi

İş gücü devir oranı
 Engelli çalışan oranı
 Kadın çalışan oranı
 Çalışan başına ortalama eğitim saati
 Personel giderleri/Diğer faaliyet giderleri
 Personel giderleri/Toplam çalışan sayısı

Toplam çalışan sayısı
Yüksek lisans veya doktora yapmış çalışan oranı
Kadınların yüksek lisans veya doktora yapmış çalışanlar içindeki oranı
Çalışan kıdem ortalaması
Çalışan yaş ortalaması
Doğum izninin ardından göreve geri dönen kadın çalışan oranı
İş sağlığı ve güvenliği eğitim saati/Toplam çalışan sayısı
Sendikalı çalışan oranı

Sosyal ve İlişkisel Sermaye Ögesi

Toplumsal yatırımlara yapılan harcamalar*
Engelli müşterilere hizmet sağlayan ATM oranı
Müşteri memnuniyet anketi sonuçları
Çağrı merkezinde müşteriyi ortalama yanıtlama süresi
Müşteri bildirim (Sorun, şikâyet ve talep) için ortalama çözüm süresi**
Müşterilerden gelen şikâyet sayısı/Toplam müşteri sayısı**
Yeni işe alınan toplam çalışan sayısı
Yeni işe alınan kadın çalışan oranı
Toplam müşteri sayısı
KOBİ müşterisi sayısı/Toplam müşteri sayısı
Tüketici kredileri/Toplam krediler ve alacaklar
Faaliyet gösterilen il sayısı
Faaliyet gösterilen ilçe sayısı
Sosyal medyadaki takipçi sayısı
Reklam ve ilan giderleri*

Doğal Sermaye Ögesi

Toplam enerji tüketimi/Toplam çalışan sayısı
Toplam su tüketimi/Toplam çalışan sayısı
Toplam elektrik tüketimi/Toplam çalışan sayısı
Toplam kâğıt tüketimi/Toplam çalışan sayısı
Geri dönüştürülen atık miktarı/Toplam çalışan sayısı
Toplam sera gazı emisyonları (Kapsam 1+Kapsam 2)/Toplam çalışan sayısı
Diğer sera gazı emisyonları (Kapsam 3)/Toplam çalışan sayısı

* Bu göstergeleri aktif büyüklüğü, ciro ya da kârlılığa bölerek sektördeki diğer bankalarla karşılaştırılabilmelerini sağlamak mümkündür.

** Veri setindeki bazı bankalar için kamuya açık olmayan bilgi niteliğinde olmasına rağmen öneminden dolayı listeye dâhil edilmiştir.