

## TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ENTELEKTÜEL SERMAYE UNSURLARININ AÇIKLANMASI: ENTEGRE RAPORLAR VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLARI ÜZERİNDEN AMPİRİK BİR UYGULAMA

### DISCLOSURE OF INTELLECTUAL CAPITAL ELEMENTS IN TURKISH BANKING SECTOR: AN EMPIRICAL PRACTICE THROUGH INTEGRATED REPORTS AND SUSTAINABILITY REPORTS

Dr. Öğr. Üyesi Seçil ÖZTÜRK<sup>1</sup>  
Doç. Dr. Çiğdem KURT CİHANGİR<sup>2</sup>

#### ÖZ

Bu çalışmada 2016-2019 yıllarında BİST Sürdürülebilirlik Endeksinde yer alan dört özel sermayeli ticari bankanın (Akbank, Garanti Bankası, İş Bankası, Yapı Kredi Bankası) yayınladıkları entegre raporlarda ve sürdürülebilirlik raporlarında yer alan entelektüel sermaye unsurlarına ilişkin açıklamalar içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Bankaların entelektüel sermaye açıklamaları ilişkisel (sosyal) sermaye, organizasyonel sermaye ve insan sermayesi olmak üzere üç ana unsur altında değerlendirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, bankaların entelektüel sermaye açıklamaları, ilişkisel sermaye unsurunda yoğunlaşmıştır. İlişkisel sermaye unsurunda; müşteriler, topluma katkı ve şirketin marka değeri öne çıkan konulardır. Organizasyonel sermaye unsurunda; kurum kültürü ve yönetim felsefesi, süreç yönetimi, bilgi teknolojisi (IT) ve network sistemlerinden sıkça bahsedilmektedir. İnsan sermayesi unsurunda yoğunlaşılacak konular; çalışanların eğitimi, çalışan memnuniyeti, çalışan beceri ve özellikleridir. Ayrıca sürdürülebilirlik raporlarına kıyasla entegre raporlarda entelektüel sermaye unsurlarına ilişkin açıklamaların daha fazla olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Entelektüel Sermaye, Sürdürülebilirlik Raporu, Entegre Rapor.


**JEL Sınıflandırma Kodları:** M14, M20, M41, Q56.


#### ABSTRACT

In the study, disclosures on intellectual capital elements contained in the integrated reports and sustainability reports published by four private-owned commercial banks (Akbank, Garanti Bank, İş Bank, Yapı Kredi Bank) included in the BIST Sustainability Index between 2016-2019 are analyzed using content analysis method. Intellectual capital disclosures of banks are evaluated into three sub-headings: relational (social) capital, organizational capital, and human capital. According to the analysis results, the intellectual capital disclosures of these banks are concentrated in the relational capital component. In the relational capital component; customers, contribution to society and the brand value of the company are prominent issues. In the organizational capital component; corporate culture and management philosophy, process management, information technology (IT) and network systems are frequently mentioned issues. Focused on issues within the scope of the human capital component are employee training, employee satisfaction, employee skills and characteristics. Furthermore, it is determined that the disclosures regarding the intellectual capital components are more in the integrated reports compared to the sustainability reports.

**Keywords:** Intellectual Capital, Sustainability Report, Integrated Report.

**JEL Classification Codes:** M14, M20, M41, Q56.

<sup>1</sup>  Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çan Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Bölümü, secilozturk@comu.edu.tr

<sup>2</sup>  Hitit Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, kcchhangir@hitit.edu.tr

## EXTENDED SUMMARY

### **Purpose and Scope:**

The purpose of this study is to examine the disclosures regarding the intellectual capital (IC) components in the sustainability reports (SRs) and integrated reports (IRs) published by the banks in the BIST Sustainability Index, and to determine the subjects on which these disclosures are concentrated. The SRs and IRs published by private-capital commercial banks (Akbank, Garanti Bankası, İş Bankası, Yapı Kredi Bankası) in the BIST Sustainability Index in the period of 2016-2019 are within the scope of this study.

### **Design/methodology/approach:**

In the study, the content analysis method is used and the IC disclosures of banks are evaluated into three sub-headings: relational capital, organizational capital, and human capital. This study is expected to contribute to the literature by evaluating the intellectual capital disclosures of four private-owned commercial banks ((Akbank, Garanti Bankası, İş Bankası, Yapı Kredi Bankası) included in the BIST Sustainability index. Another contribution of this study is that it can be determined whether there is a difference in the IC disclosures in terms of the SRs and IRs published by private-capital commercial banks in the BIST Sustainability Index in the period of 2016-2019. The third contribution of the study to the literature is to find out whether there is a difference in the IC disclosures of the analyzed banks by years.

### **Findings:**

According to the findings obtained as a result of the analysis, the concentration on the disclosures regarding the IC components included in the IRs and SRs of the banks are respectively relational capital, organizational capital and human capital. This result is in line with the studies (Khan et al. (2011), Sobhani et al. (2012), Weber (2016), Aras, Tezcan and Kutlu Furtuna (2018), Ecer (2019)) which concluded that banks provide more information about social capital components in the literature. Based on this result, the relationship between firm value and social capital in banks can be investigated in future studies. In the subhead of social (relational) capital, it is observed that there is a concentration in statements about customers, contribution to society, and the brand value of the company. Customers includes frequent issues as products and services, customer experience, market share of products/departments and annual sales, customer satisfaction. Contribution to society includes frequent issues as corporate social responsibility projects, education-culture-art activities. Frequently mentioned issues within the scope of the organizational capital component are corporate culture and management philosophy, process management, information technology (IT) and network systems: Corporate culture and management philosophy includes frequent issues as company's general and sustainability strategy, corporate culture statement, sustainability management, corporate governance, sustainability priorities, process management includes frequent issues as risk management process, audit mechanism, performance measurement systems, risk management policy and information technology (IT) and network systems include frequent issues as digital banking, information technology systems. Another issue frequently mentioned within the organizational capital component is the struggle against bribery and corruption under the heading of ethics. When the findings are evaluated in terms of human capital, it is concluded that the definition of training programs and activities for personnel, training hours, employee satisfaction, employee experience, competency development programs, occupational health and safety, and the number of employees by gender, are frequently mentioned. Overall, according to the results of the analysis, it is observed that there has been a numerical increase in relational and organizational capital disclosures over the years. Although there is an increase in human capital disclosures in 2016, 2017, and 2018, there is a decrease in 2019. In this study, 10 SRs and 6 IRs are analyzed. Nonetheless, 48.1% of the total encodings are made from IRs and 51.9% are made from SRs. Based on this result, it is possible to comment that more IC disclosures are included in the IRs.

### **Conclusion and Discussion:**

The relational capital element includes explanations for distribution channels and other collaborations, various institutions / organizations NGOs, universities and research centers, their achievements as a result of their financial, environmental and social activities, their pioneering issues in the market, their awards, their explanations about customers disclosure such as market share, sales amounts, products and services, number of customers, customer satisfaction, customer experience, information on their suppliers, their meetings with financial stakeholders and value added they create for investors and shareholders, their activities to benefit society in the context of education, culture, equal opportunity, their dialogues with both internal and external stakeholders and the value (financial or non-financial) created by banks in this area. The organizational capital element includes intellectual property rights and information technology (IT) and network systems, their explanations on corporate culture and management philosophy such as vision, mission, corporate culture statement, company strategy, ethics, corporate structure, process management including quality standards and performance measurement systems, audit mechanism, risk management, research and development activities and the value (financial or non-financial) created by banks in this field. The human capital element includes employee characteristics and staff distribution according to education level, competency development programs, development of employee experience, employee volunteering, retirement and added value per employee, career opportunities, employee leaves, remuneration policy, employee social activity, employee satisfaction, different and equal opportunities, lawsuits and legal proceedings related to employees, employee privileges, employee training, their activities on occupational health and safety and the value (financial or non-financial) created by banks in this field.

## 1. GİRİŞ

Sürdürülebilir kalkınma hedeflerini ve felsefesini benimseyen bir toplumda, toplumun tüm birimleri kararlarında bu hedefleri gözetmek durumundadırlar. Burada özellikle işletmeler için kurumsal sürdürülebilirliğin temelinde kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) kavramı ortaya çıkmaktadır. Aras ve Crowther (2009: 279)'a göre KSS, "işletmelerin uzun dönemli başarı sağlamaları ve hayatta kalabilmeleri için sürdürülebilirliğin tüm boyutlarını ve özellikle de çevresel sürdürülebilirliği temel alan bir kavramdır". Dolayısıyla KSS, şeffaflık, hesap verilebilirlik, paydaşlarla ilişkiler ile ilgilidir ve sürdürülebilirlik raporları (SR) ile açıklanır (Tuna, 2014: 26). Kurumsal SR'lerde, işletmeler faaliyet sonuçlarını ekonomik, sosyal ve çevresel boyutlarda sunmaktadır (Öztürk, 2020a: 3). SR'lerde, işletmenin amaç ve hedefleri ile riskler belirlenmekte ve insan sermayesi, sosyal sermaye ve doğal sermaye unsurlarına ilişkin açıklamalar yer almaktadır (Brown ve Dillard, 2014: 1137). SR'ler faaliyet sonuçlarının ekonomik, sosyal ve çevre boyutları arasındaki ilişkiyi göstererek daha fazla şeffaflık sağladığı gibi (Adams, 2017) aynı zamanda finansal performansın da artmasını sağlar (Steyn, 2014: 486). Diğer taraftan, SR'lerdeki açıklamalar firmanın tanınırlığını artırmakta ve firmaya rekabet avantajları sağlamaktadır (Brown vd., 2009; Simnett, Vanstraelen ve Chua, 2009: 938-939). SR'lerde açıklanan bilgilerin kalitesi ve sıklığı, firmanın özelliklerini doğru belirlemek adına önemlidir.

SR yayımlayan şirket sayısındaki artışla birlikte raporlama sürecine ilişkin çeşitli eleştiriler de getirilmiştir (Krzus, 2011: 274). SR'lerde sunulan finansal olmayan bilgilerin finansal bilgilerle, kuruluşun iş modeli ve stratejisiyle bağlantısının kurulamaması, bilgilerin çok detaylı ve karmaşık olması, raporların birbirinden farklı format ve standartlarda hazırlanması sonucunda karşılaştırılabilirliğin sağlanamaması, bu eleştirilerden bazılarıdır. Bu yetersizlik ve sorunlara çözüm olarak gündeme gelen kurumsal raporlama yaklaşımı ise entegre raporlama (ER) olmuştur (Aras ve Sarioğlu, 2015: 32-33). ER, kurumsal performansın finansal ve finansal olmayan boyutlarını birleştirerek, geleneksel finansal rapor yerine daha kapsamlı bir işletme görünümü sağlamak için yeni bir raporlama paradigması olarak ortaya çıkmıştır (Brown ve Dillard, 2014: 1147). ER, kısa, orta ve uzun vadede kurumsal değer yaratma sürecine odaklanan bütünsel bir raporlama yaklaşımıdır. ER yaklaşımında kuruluş stratejisi yansıtılır, kuruluşun risk ve fırsatları dikkate alınır, finansal ve finansal olmayan bilgiler etkileşimleriyle birlikte sunulur. Böylece iç ve dış paydaşlara finansal ve finansal olmayan bilgileri ilişkilendirme, kuruluşun iş süreçlerini ve stratejilerini, kısa, orta ve uzun vadede ölçülebilir risk ve fırsatlarını görme olanağı verilmiş olur. Başka bir ifadeyle, ER ile şirketin geçmiş performansı ile şirketin hedeflerine nasıl ulaşacağı, nasıl hayatta kalacağı ve nasıl değer yaratacağı da açıklanmaktadır (Öztürk, 2019: 3). ER'nin paydaş odaklı bir yaklaşım olması, paydaşlarla güvene dayalı ilişkiler kurulabilmesine yardımcı olur. ER, geleceğe yönelik bakış açısı sunar ve stratejik planın, vizyon, misyon ve hedeflerin net olarak ortaya konmasına olanak tanır. ER ile entegre düşünce sistemi kurumsal olarak benimsenerek, sermaye kavramı daha geniş kapsamlı olarak ele alınmakta, ekonomik, sosyal ve çevresel bilgiler etkileşimleriyle sunulmakta, bilgi toplama mekanizmaları ve süreçleri iyileştirilerek kurumsal bilgi sistemine ve sürdürülebilirliğe önemli katkılar sağlanmaktadır (Öztürk ve Tasasız, 2020: 470-471).

ER ve SR, her ne kadar farklı amaçlara sahip olsalar da SR, ER'nin temelinde bulunan bir unsurdur. Sürdürülebilirlik raporlamasında, işletme ve sürdürülebilirlik ilişkisi dikkate alınır. SR, ER'nin dayanağı olan entegre düşünme ve bildirme süreci için önemlidir. Şöyle ki; SR işletmenin öncelikli konularına, stratejik hedeflerine ve bu hedefleri gerçekleştirerek zaman içinde değer yaratma yeteneğinin değerlendirilmesine girdi sağlar (GRI G4, 2013: 85). Kurumsal sürdürülebilirlik bağlamında uygulanabilecek uluslararası önemli bazı rehber ve standartlar şöyledir (Öztürk, 2020a: 6-8):

- Küresel Raporlama Girişimi (GRI)-Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları<sup>3</sup>
- Birleşmiş Milletler (UNGC)-Küresel İlkeler Sözleşmesi,
- Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD)-Çok Uluslu Şirketler Rehberi,
- Karbon Saydamlık Projesi
- Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO)- ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi

<sup>3</sup> GRI, dünyada en fazla tercih edilen rehberdir (KPMG, 2017). GRI 1997 yılında, büyüklükleri, sektörleri veya konularından bağımsız olarak kuruluşlar tarafından sürdürülebilirlik raporlarının hazırlanmasında yol gösterici olacak rehberler oluşturma ve yayımlanma amacıyla kurulmuş ve ilk raporlama çerçevesini 1998 yılında yayımlamıştır. Zamanla, küresel gelişmeler ve ihtiyaçlara paralel olarak raporlama çerçeveleri revize edilmiş, sırasıyla 2002 (G2), 2006 (G3), 2011 (G3.1) ve 2013 (G4) yıllarında yeni çerçeveler yayımlanmıştır (<https://www.globalreporting.org/information/about-gri/gri-history/Pages/>).

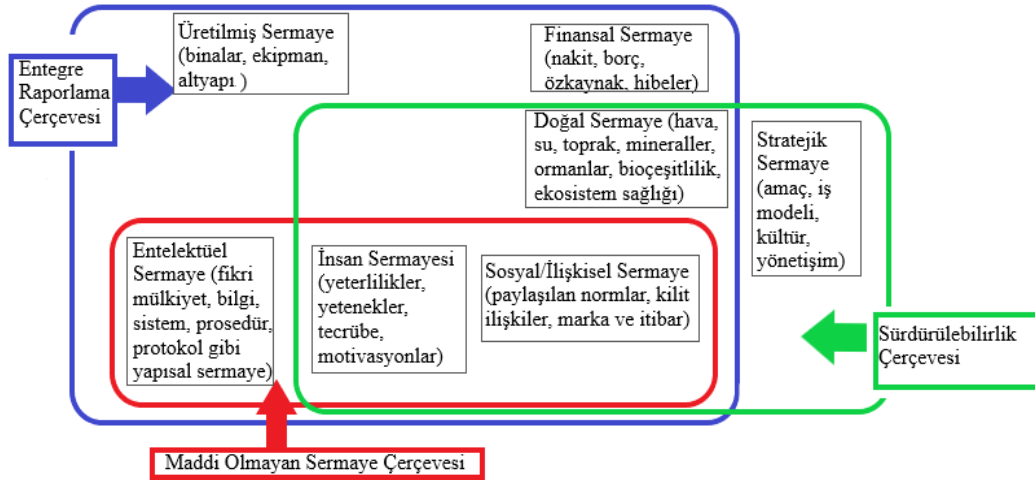
- Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (IIRC)- Entegre Raporlama Çerçevesi

ER Çerçevesinin temel kavramları ‘kuruluş ve diğerleri için değer yaratma’, ‘sermaye öğeleri’ ve ‘değer yaratma süreci’dir (IIRC ER Çerçeve, 2013: 11). Her ne kadar ER’nin özünde SR bulunsa da ER ve SR arasında sermaye kapsamı açısından farklılıklar mevcuttur. ER Çerçevesinde<sup>4</sup> şirketlerin benimsemeleri konusunda zorunluluk olmamakla birlikte finansal, üretilmiş, fikri, insan, sosyal/ilişkisel, doğal olmak üzere altı farklı sermaye öğesine yer verilmiştir (IIRC ER Çerçeve, 2013: 11-12). ER, başta işletmenin fikri sermayesi, sosyal/ilişkisel sermayesi ve insan sermayesi olmak üzere uzun vadede değer yaratma sürecine katkıda bulunan tüm sermaye öğelerine yer vermektedir (KPMG, 2019: 10). Buna göre ER, geleneksel finansal raporlar ile sürdürülebilirlik raporlarının toplamı değildir (Nazari vd., 2015: 376); bugün ve gelecekte işletmede değer yaratma potansiyeli olan unsurların açıklanmasıdır.

SR ile ER arasında özellikle sermaye kavramı açısından iki önemli farklılık vardır (IIRC, 2013: 18). Buna göre SR;

- ER’den daha geniş bir paydaş kitlesini hedeflemektedir. Dolayısıyla, öncelikli olarak finansal sermaye sağlayıcılarına, özellikle de uzun vadeli bir görüşe sahip olanlara odaklanmaktadır.
- Sermaye öğelerinin zaman içinde değer yaratma üzerindeki etkisinden ziyade çevre, toplum ve ekonomi üzerindeki etkilere odaklanmaktadır.

Bu nedenle, sürdürülebilirlik raporlamasının çeşitli sermayeler arasındaki bağlantıya veya sermayelerin değer yaratma konusundaki stratejik ilgisine odaklanma olasılığı daha düşüktür ve bir ER’ye dahil edilmek için önemli olmayacak birçok açıklamayı içermesi daha olasıdır (IIRC, 2013: 18-19). Şekil 1’de ER ve SR arasındaki sermaye kapsamı açısından farklılıklar<sup>5</sup> gösterilmiştir.



Şekil 1. ER ve SR Sermaye Kapsamları

Kaynak: (Adams, 2015: 87).

Günümüzde yaşanan bilgi ve teknoloji temelli gelişmeler şirketlerin varlık yapısını etkilemiş ve şirket varlık yapısında maddi varlıklardan maddi olmayan varlıklara doğru dönüşüm yaşanmıştır. Ocean Toma’nun (2020), S&P 500 şirketlerinin pazar değeri verilerine göre 1975 yılında şirket varlıklarının %83’lük kısmı maddi ve %17’lik kısmı maddi olmayan varlıklardan oluşurken, 2020 yılında oranlar bir hayli değişmiş ve şirket

<sup>4</sup> 2010 yılında oluşturulan Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (International Integrated Reporting Council-IIRC) tarafından 2013 yılında bir rehber niteliğinde yayınlanmıştır.

<sup>5</sup> Çerçeve ve standartlarda çeşitli farklılıklara çözüm bulabilmek adına, Eylül 2020’de uluslararası çerçeve ve standart belirleyici önemli kurumlardan olan CDP, İklim Beyanları Standartları Kurulu (CDSB), GRI, IIRC ve Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu (SASB) tarafından ortak vizyon ve hedef için ortak bir niyet beyanı yayınlanmıştır (ERTA, 2020). 25 Kasım 2020 tarihinde ise IIRC ve Sürdürülebilirlik Muhasebe Standartları Kurulu (SASB) kapsamlı bir kurumsal raporlama çerçevesi sağlamak adına (Value Reporting Foundation) bir çatı altında birleşme niyetlerini açıklamıştır (IIRC, 2020).

varlıklarının %10'luk kısmı maddi, %90'lık kısmı maddi olmayan varlıklardan oluşur duruma gelmiştir. Bu dönüşüm, şeffaflığın sağlanması için maddi olmayan varlıkların kurumsal raporlarda özellikle SR/ER'lerde ekonomik, sosyal ve çevresel boyutlarda finansal ve finansal olmayan bilgiler ile nasıl raporlanacağını daha önemli kılmıştır. Dolayısıyla bu çalışma kapsamında, işletmenin faaliyetlerinin devamlılığını sağlayan maddi olmayan duran varlıklar (Brooking, 1996: 12) olarak tanımlanan entelektüel sermaye (ES) unsurlarına ilişkin açıklamalar değerlendirilmiştir.

Bir ekonomide finansal sistemin temel unsurlarından birisi kaynak aktarımına aracılık eden finansal piyasalar/kurumlardır. Bu anlamda sürdürülebilir yatırımların belirlenmesi ve finansman ihtiyaçlarının karşılanmasında finansal kuruluşların, özellikle bankaların<sup>6</sup> önemi büyüktür. Bankaları diğer finansal kurumlardan ayıran temel nokta güven esasına dayalı kurumlar olmalarıdır (Kurt-Cihangir, 2019: 3). Bu nedenle bankaların şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkelerine uygun olarak faaliyetlerini raporlamaları toplum için önemlidir. Yoğun rekabet ortamında insan sermayesinin gelişimi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin bir biçimde kullanılması ve müşteri odaklı iş süreci nedenleriyle bankacılık sektöründe ES'nin önemi nispeten daha fazladır.

Bu çalışmanın amacı, bankalar tarafından yayınlanan SR'ler ve ER'lerde, ES unsurlarının nasıl açıklandığını ve yoğunlaşmanın hangi konularda olduğunu tespit etmektir. Çalışmada 2016– 2019 döneminde BİST Sürdürülebilirlik Endeksindeki dört özel sermayeli ticari bankanın (Akbank, Garanti Bankası, İş Bankası, Yapı Kredi Bankası) yayınladıkları SR'lerde ve ER'lerde yer alan ES unsurlarına ilişkin açıklamalar içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir.

Bankaların, hizmet sektöründe yer almaları nedeniyle ES açıklamalarının yoğunlukta olduğu söylenebilir. Ayrıca, Tejedo-Romero, Rodrigues ve Craig (2017), sürdürülebilirlik endekslerinde yer almanın ES açısından şirket açıklamalarını artırdığını belirlemişlerdir. Türkiye için de benzer bir sonuca ulaşan Özdemir ve Pamukçu (2016) BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne dahil olan şirketlerin sosyal, çevresel ve yönetsel performanslarını daha şeffaf bir şekilde açıkladıklarını belirlemişlerdir. Dolayısıyla, bu çalışmada BİST Sürdürülebilirlik endeksinde yer alan 4 bankanın ES açıklamalarının değerlendirilmesi ile literatüre katkı sağlanması beklenmektedir. Çalışmanın diğer bir katkısı, BİST Sürdürülebilirlik Endeksinde sürekli olarak yer alan bankaların 2016-2019 döneminde yayınladıkları SR ve ER'ler açısından ES açıklamalarında farklılık olup olmadığının belirlenebilecek olmasıdır. Çalışmanın literatüre üçüncü katkısı ise bankaların yıllara göre ES açıklamalarında farklılık olup olmadığının tespit edilebilmesi olacaktır.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümü devamındaki ikinci bölüm ile “ES'nin tanımı ve kapsamı nedir?” sorusuna cevap aranmaktadır. Üçüncü bölümde konuya ilişkin literatür incelemesine yer verilmiştir. Araştırma metodolojisi ve bulgular dördüncü bölümde açıklanmıştır. Son olarak, sonuç bölümüyle araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.

## 2. ENTELEKTÜEL SERMAYE (ES) KAVRAMI VE KAPSAMI

Stewart (1997) tarafından ES, “zenginlik yaratmak için kullanılabilir bilgi, enformasyon, deneyim gibi entelektüel malzemeler” olarak tanımlanmıştır. Dumay (2016) tanımdaki ‘zenginlik’, ifadesini ‘değer’ olarak ifade etmiştir. Dumay (2016: 169) göre ES, şirkete rekabet avantajı sağlar ve değer yaratmak için kullanılabilir, bilgi, enformasyon, fikri mülkiyet ve deneyim gibi entelektüel materyallerdir. Değer yaratma bakış açısıyla tanımlamak için değer kavramı parasal, fayda, sosyal ve sürdürülebilir değer olarak dört farklı açıdan ele alınmıştır (Dumay, 2016: 169). Birleşik Krallık'ta Yönetim muhasebesi alanında eğitim/yeterlik hizmeti veren bir meslek kuruluşu olan The Chartered Institute of Management Accountants (CIMA) tarafından yapılan başka bir tanıma göre ES, geleneksel finansal tablolara dahil edilebilecek patentler, ticari markalar, telif hakları, maddi olmayan duran varlıklardır. ES hem bilgi dönüşüm sürecinin nihai sonucu, hem de patentler, ticari markalar, telif hakları gibi fikri mülkiyete dönüştürülen bilgidir (CIMA, 2003: 6). ER Çerçevesi'ne göre ES, şirkette bulunan bilgiye dayalı maddi olmayan varlıklardır (IIRC ER Çerçeve, 2013: 7). ES süreçleri ve varlıkları kapsamaktadır. Bilgi, ES'nin bir parçası iken; ES bilgidir ve daha fazlasıdır. Dış paydaşlarla ilişkilerin yönetiminin yanı sıra, markalar, ticari markalar değer yaratmanın boyutlarıdır (Roos, Roos, Dragonetti ve Edvinsson, 1997: 24).

<sup>6</sup> Burada banka olarak, mevduat toplayabilen ticari bankalar ifade edilmektedir.

Roos vd., (1997: 15)'e göre ES'nin kavramsal kökenleri, kurumsal stratejinin gelişmesiyle ve organizasyonel performansı gösteren ölçüm araçlarının ortaya çıkmasıyla ilişkilendirilebilir. Stratejik akım da ES firma değerini artırmak amacıyla bilginin yaratılması ve kullanılması için temel olarak kullanılır. Ölçüm açısından ise ES geleneksel finansal veriler ile birlikte finansal olmayan, nitel, ES kalemlerinin ölçülebilmesine olanak veren yeni bilgi sistemi ihtiyacına odaklanmaktadır.

Firmanın değer yaratma sürecine katkı sağlayan maddi varlıkları finansal – fiziksel sermayeyi ifade ederken (Beattie ve Smith, 2013: 244); maddi olmayan varlıkları ise ES'yi ifade etmektedir (Ashton, 2005: 245). Sullivan (1998: 6-7) ise ES'yi firmanın insan sermayesi, entelektüel varlıkları ve entelektüel mülkiyeti olarak tanımlanmıştır. Buna göre, insan sermayesinin unsurları; deneyim, teknik bilgi, beceri, yaratıcılık; entelektüel varlık unsurları, dokümanlar, programlar, yazılımlar, süreçler ve son olarak entelektüel mülkiyetin unsurları ise, patentler, haklar, ticari marka ve ticari sırlardır. Choong (2008: 632) de çalışmasında ES'nin unsurlarını insan sermayesi (bilgi, deneyim, tecrübe), yapısal sermaye (eğitim, teknoloji), müşteri sermayesi ve entelektüel mülkiyet sermayesi (markalar, haklar) olarak sıralamıştır.

Edvinsson ve Malone (1997) göre ES, insan sermayesi ve yapısal sermayeden oluşmaktadır. Yapısal sermayeyi ise kendi içinde müşteri sermayesi ve organizasyonel sermaye olmak üzere alt unsurlara ayrılmaktadır. Organizasyonel sermaye ise inovasyon sermayesi ve süreç sermayesinden oluşmaktadır (Edvinsson ve Malone, 1997: 52).

Sveiby (1997) tarafından maddi olmayan duran varlıklar iç yapı, dış yapı ve çalışan yeteneği şeklinde üç kategoride ele alınmıştır. İç yapı; organizasyonel yapı, sistemler, araştırma-geliştirme ve yazılımlardan oluşurken, dış yapı marka müşteri ve tedarikçi ilişkilerinden oluşmaktadır. Çalışan yetenekleri ise personel eğitim ve öğretimini içermektedir (Sveiby, 1997: 76).

Brooking (1998) ES'yi piyasa varlıkları, fikri mülkiyet varlıkları, insan merkezli varlıklar ve alt yapı varlıkları olmak üzere dört kategoriye ayırmıştır. Piyasa varlıkları, çeşitli markalar, müşteriler ve müşterilerin sadakati, tekrar iş yapma, birikim, dağıtım kanalları, lisans ve franchising gibi çeşitli sözleşme ve anlaşmalardan oluşur ve şirkete rekabet avantajı sağlar. İnsan merkezli varlıklar, organizasyondaki çalışanların liderlik, deneyim, yaratıcılık ve problem çözme kapasitelerinin toplamı, girişimci ve yönetsel becerilerinden oluşur. Altyapı varlıkları, organizasyonun faaliyet göstermesine olanak veren teknoloji, yöntem ve süreçlerdir. Bunlara örnek olarak, organizasyon kültürü, risk değerlendirme yöntemleri, satış yönetme yöntemleri, finansal yapı, piyasa, müşteri ve iletişim sistemleri üzerine bilgi veri tabanı verilebilir (Brooking, 1998: 13-16).

Khaliq vd. (2011: 344) çalışmalarında literatürden yola çıkarak ES'yi, insan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye, sosyal sermaye, teknolojik sermaye ve spiritüel sermaye olmak üzere altı bileşene ayırmıştır.

Martin de Castro, Delgado Verde, Lopez Saez ve Navas-Lopez (2011: 653) tarafından ES, insan sermayesi, yapısal ve ilişkisel sermaye olarak kategorileştirilmiştir. Buna göre, insan sermayesi çalışanların bilgi, yetenek ve davranışlarından, yapısal sermaye teknolojik ve organizasyonel sermayeden, ilişkisel sermaye ise müşteri ve toplumsal ilişkilerden oluşmaktadır.

Literatürde yaygın olarak ES, yapısal sermaye, insan sermayesi ve ilişkisel sermaye bileşenlerinden oluşmakla beraber (Saint-Onge 1996, Stewart, 1997; Roos vd. 1997, Bontis, 1998, Sydler, Haefliger ve Prukca. 2014; CIMA, 2003, Martin de Castro vd. 2011, Öztürk, 2020b) bu bileşenler IIRC tarafından üç ayrı sermaye ögesi olarak kabul edilmiştir. Sebebi, bu üç bileşenin bir araya getirilmesinin modeli karmaşıklaştıracağı ve insan ve sosyal/ilişkisel sermaye öğelerini önemsizleştirileceği düşüncesidir. Dolayısıyla, ER Çerçevesinde bu bileşenler ayrı sermaye ögesi olarak sınıflandırılmıştır. IIRC tarafından kullanılan insan sermayesi, sosyal/ilişkisel sermaye ve entelektüel sermaye öğeleri arasında ayırım yapmanın en basit yolu bu öğelerin taşıyıcılarına dikkat etmektir (IIRC 2013: 8):

- Entelektüel sermaye için taşıyıcı, organizasyondur.
- Beşerî sermaye için taşıyıcı, bireysel kişidir.
- Sosyal/ilişkisel sermaye için taşıyıcı, organizasyonun iç / dış ağlarıdır.

IIRC tarafından sınıflandırılan sermaye öğelerinin kapsamı Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1.** IIRC’de Entelektüel, İnsan, Sosyal/İlişkisel Sermaye Öğeleri

Sermaye Ögesi	Açıklama
Entelektüel Sermaye	Rekabet avantajı sağlayan patentler, telif hakları, yazılım ve organizasyon sistemleri, prosedürler vb. fikri mülkiyet hakları ve kuruluşun geliştirdiği marka ve itibar ile ilişkili maddi olmayan varlıklardır.
İnsan Sermayesi	İnsanların becerileri ve deneyimleri ile inovasyon kapasiteleri ve motivasyonlarıdır.
Sosyal/İlişkisel Sermaye <sup>7</sup>	Toplum, paydaş grupları ve diğer ağlar arasında ve/veya içindeki ilişkilerden oluşur. Ortak değerler ve davranışlar, temel ilişkiler, bir kuruluş bünyesinde geliştirilen ve müşteriler, tedarikçiler, iş ortakları ile kurulan ve korunmaya çalışılan güven ve sadakat, bir kuruluşun faaliyet göstermek için sosyal lisansı sosyal/ilişkisel sermaye kapsamındadır.

Kaynak: IIRC (2013, 14-15).

### 3. LİTERATÜR İNCELEMESİ

Literatürde bankaların kurumsal sürdürülebilirlik sürecine ilişkin çalışmaların iki temel konu üzerinde yoğunlaştığı söylenebilir. Birtakım çalışmalarda bankaların sürdürülebilirlik açıklamalarında öne çıkan unsurlar araştırılırken (Khan, Islam, Fatima ve Ahmed, 2011; Sobhani, Amran ve Zainuddin, 2012; Weber, 2016; Aras vd., 2018; Ecer, 2019); diğer çalışmalarda ise sürdürülebilirlik performansı ile finansal performans arasındaki ilişki araştırılmıştır (Weber, 2016). Diğer taraftan, bankalarda kurumsal sürdürülebilirlik açısından bir sermaye unsuru olarak kabul edilen ES ile finansal performans ilişkisini araştıran bazı çalışmalarda ES ve ES unsurlarına ilişkin açıklamaların kârlılık üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Öztürk ve Demircüoğlu, 2005; Yalama ve Coşkun, 2007; Çalışkan, 2015; Ekim, Acar ve Uçan, 2019).

ES açıklamaları ve kârlılık arasındaki ilişkinin kurulmasıyla birlikte, ilginin bankaların yayınladıkları kurumsal raporlarda ES ve unsurlarına ilişkin açıklamaları araştırmaya yöneldiği söylenebilir. Cordazzo (2005), İtalyan şirketlerinin yayınladıkları 83 SR’yi hazırladığı ES tablosu unsurları açısından içerik analizi yöntemi ile incelemiştir. Buna göre, SR’lerde ES unsurlarından çalışan eğitimi, müşteri memnuniyeti ve tedarikçiler hakkında çok sayıda bilgi olduğunu belirtmiştir. Oliveira, Rodrigues ve Craig (2010), 2006 yılında Portekiz’de yayımlanan SR’lerdeki gönüllü ES açıklamalarının sıklığını, modelini ve belirleyicilerini içerik analizi yöntemi ile incelemişler ve bir gönüllü ES açıklama endeksi oluşturmuşlardır. ES’nin tanımlanmasında 6 kategorinin kullanıldığı çalışmada ES açıklamalarının yüksek sıklıkta yapıldığını ve toplum tarafından kabul edilme ve itibarın artırılmasının SR için potansiyel teşvikler olduğunu sonuçlarına ulaşmışlardır. Buna göre, SR’lerin hazırlanmasında global raporlama stratejilerini benimseyen firmaların ES hakkında daha fazla açıklama yaptıklarını belirtmişlerdir. Cinquini, Passetti, Tenucci ve Frey (2012) İtalyan Borsasına kote firmaların 2005 ve 2006 yıllarında yayınladıkları sürdürülebilirlik raporlarındaki ES açıklamalarının sıklığını ve kalitesini içerik analizi yöntemi ile incelemişler ve ES açıklamalarının zamanla yüksek kalitede ve artan sayıda raporlandığını ve en fazla insan sermayesine, sonrasında sırasıyla ilişkisel ve yapısal sermaye unsurlarına ilişkin açıklamaların yer aldığını belirtmişlerdir. Yıldız, Meydan ve Güner (2014), Türkiye’de faaliyet gösteren kamu ve özel ticari bankalar ile katılım bankalarının 2007 – 2011 döneminde yayınladıkları yıllık faaliyet raporlarında ES ve ES unsurlarının açıklanma düzeylerini içerik analizi yöntemi ile incelemişlerdir. Buna göre, incelenen bankaların öncelikle müşteri sermayesini, ardından sırasıyla yapısal sermaye ve insan sermayesini açıkladıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca, ES açıklamalarına verdikleri önem açısından bir sıralama yapıldığında ise özel ticari bankaları, katılım bankalarının ve kamu sermayeli ticari bankaların izlediği belirlenmiştir. Tejedro-Romero vd. (2017), sürdürülebilirlik endekslerinde yer alanın ES açısından şirket açıklamalarını artırdığını belirlemiştir. Türkiye için de benzer bir sonuca ulaşan Özdemir ve Pamukçu (2016), BIST Sürdürülebilirlik Endeksi’ne dahil olan şirketlerin sosyal, çevresel ve yönetsel performanslarını daha şeffaf bir şekilde açıkladıklarını belirlemişlerdir. Santis, Bianchi, Incollingo ve Bisogno (2018), yayınlarında 2014-2016 yıllarında IIRC veri tabanında yayımlanan finansal hizmetler sektöründe faaliyet gösteren 45 şirkete ait 135 entegre raporu içerik analizine tabi tutarak şirketlerin ES bilgisini nasıl açıkladıkları, ES unsurları ve ES ve değer yaratma süreci arasında ilişki kurulup kurulmadığını incelemişlerdir. Sonuçlara göre, finansal sermaye dışındaki sermaye öğelerini de tanımlayan ER’ler örneğin %62’sini temsil etmekte olup, %38’lik kısmı sadece finansal sermaye öğelerine odaklanmıştır. En az iki sermaye öğesini tanımlayan firmalar arasında fikri sermayeden bahseden firma oranı %82’dir. Firmalar diğer sermaye öğelerine dahil olan maddeleri fikri

<sup>7</sup> Bu çalışmada “ilişkisel sermaye” ifadesi kullanılmıştır.

sermaye ögesine dahil etmişlerdir. Ayrıca ER'lerden çok azında fikri sermaye ve değer yaratma süreci arasındaki ilişki konusundaki bilgi verme düzeyi oldukça düşüktür.

#### 4. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

Bu bölümde araştırmanın amacı, kapsamı, yöntemi ve bulgularına yer verilmiştir.

##### 4.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Yöntemi

Bu çalışmanın amacı, 2016-2019 döneminde BİST Sürdürülebilirlik Endeksinde yer alan özel sermayeli ticari bankalar tarafından yayımlanan SR'lerde ve ER'lerde ES unsurlarının nasıl açıklandığı ve hangi ES unsurları üzerinde yoğunlaşma olduğunun belirlenmesidir. Sürdürülebilirlik endeksinde yer almanın ES açısından şirket açıklamalarını artırdığı (Tejedo-Romero vd., 2017; Özdemir ve Pamukçu, 2016) dikkate alınarak, çalışmada BİST Sürdürülebilirlik Endeksindeki ticari bankalar incelenmiştir. 2016 yılından bu yana BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alan 4 özel, 2 kamu sermayeli ticari banka bulunmaktadır. Kamu sermayeli bankaların sayısının az olmasının analizde yapılacak kodlamaların sayısına yansıtacağı ve özel sermayeli bankalarla karşılaştırma yapıldığında yanlış yorumlamalara sebep olabileceği düşünülmektedir. Diğer taraftan, Yıldız vd. (2014)'in ES açıklamalarına özel sermayeli ticari bankaların, katılım bankaları ve kamu sermayeli ticari bankalara göre daha fazla önem verdikleri bulgusundan hareketle, çalışmada özel sermayeli ticari bankaların kurumsal raporları analiz edilmiştir. Buna göre, ilgili yıllarda BİST Sürdürülebilirlik Endeksinde yer alan bankalar ve yayımladıkları rapor türleri Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2.** 2016 - 2019 Döneminde BİST Sürdürülebilirlik Endeksinde Yer Alan Bankalar

Banka Adı	2016	2017	2018	2019
Akbank	Sürdürülebilirlik Raporu	Sürdürülebilirlik Raporu	Sürdürülebilirlik Raporu	Sürdürülebilirlik Raporu
Garanti Bankası	Sürdürülebilirlik Raporu	Entegre Faaliyet Raporu	Entegre Faaliyet Raporu	Entegre Faaliyet Raporu
İş Bankası	Sürdürülebilirlik Raporu	Sürdürülebilirlik Raporu	Entegre Faaliyet Raporu	Entegre Faaliyet Raporu
Yapı Kredi Bankası	Sürdürülebilirlik Raporu	Sürdürülebilirlik Raporu	Sürdürülebilirlik Raporu	Entegre Faaliyet Raporu

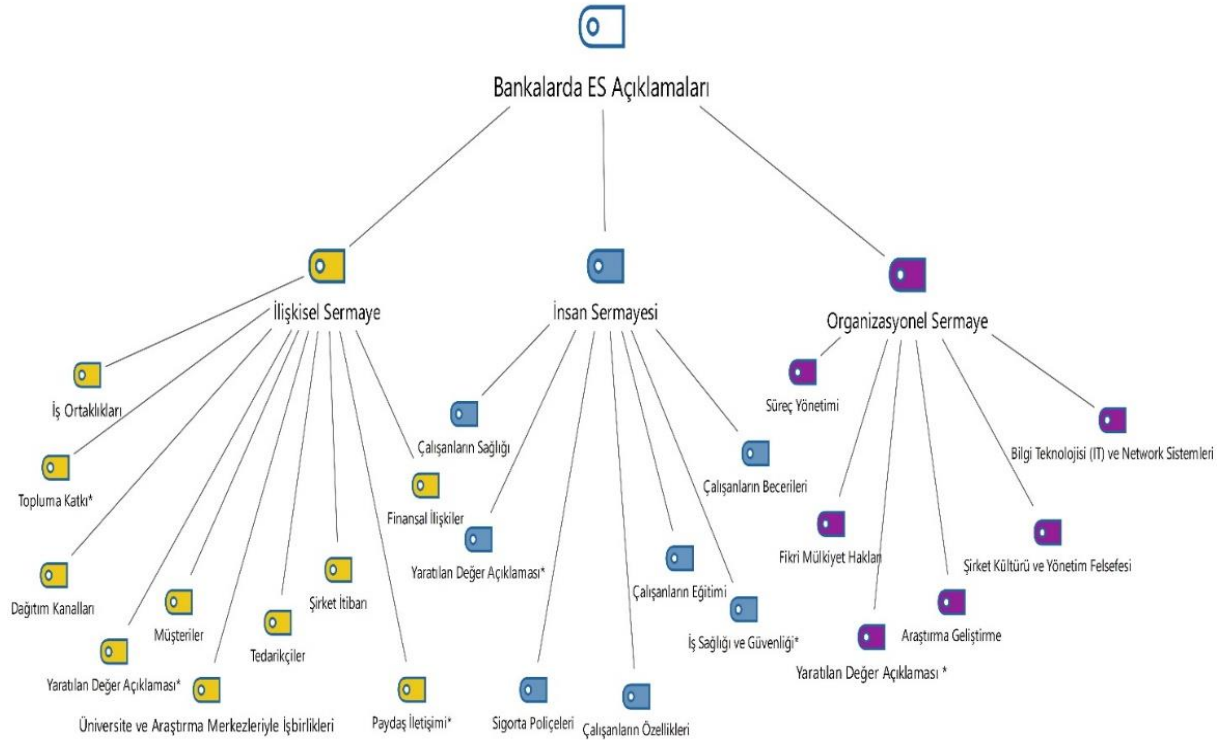
Kaynak: (BİST Sürdürülebilirlik Endeksi).

Bu çalışmada cevaplandırılmak istenen araştırma soruları aşağıda verilmiştir:

- Araştırma Sorusu 1- Bankalar ES bilgilerini hangi unsurlar ile açıklıyorlar?
- Araştırma Sorusu 2- Bankalar ES unsurlarından hangisi/hangileri üzerine yoğunlaşmayı tercih ediyorlar?
- Araştırma Sorusu 3- Bankaların yayımladıkları ER'lerde ve/veya SR'lerde, ES bilgisi açısından farklılık mevcut mu?
- Araştırma Sorusu 4- Yıllara göre tüm bankaların ER'lerinde ve/veya SR'lerinde ES unsurlarının dağılımı değişiyor mu?

Araştırma sorularına yanıt verebilmek için literatürde de sıklıkla kullanılan içerik analizi yöntemi (Cordazzo, 2005; Oliveira vd., 2010; Cinquini vd., 2012; Yıldız vd., 2014; Santis vd., 2018) uygulanmıştır. Analizde tema, kategori ve kodlar belirlenirken Cinquini vd. (2012) çalışmasında yer alan ES unsurları ve sınıflandırması referans alınmıştır. Ayrıca, içerik analizi gerçekleştirilirken raporlarda yer verilen diğer ES unsurları araştırmacılar tarafından keşfedilmiş ve "\*" sembolü ile belirtilerek kodlanmıştır. Kategori ve kodları içeren çalışma modeli aşağıda verilmiştir.





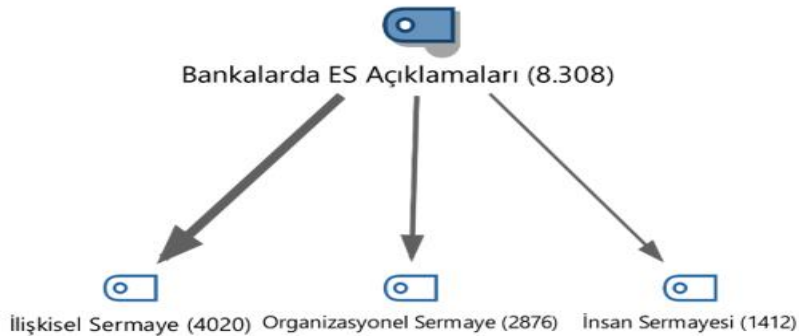
Şekil 2. Kod Modeli

#### 4.2. Bulgular

Bu başlıkta, bankalarda yer alan ES açıklamaları genel olarak değerlendirildikten sonra, ilişkisel, organizasyonel ve insan sermayesi unsurları ayrıntılı olarak incelenmiştir. Son olarak, topluma katkı konusunda bankaların raporlarının benzerliği karşılaştırılmıştır.

##### 4.2.1. Bankalarda ES Açıklamaları

Bankalarda ES açıklamaları teması literatürde kabul gören sınıflandırmaya uygun olarak ilişkisel sermaye, organizasyonel sermaye ve insan sermayesi kategorilerinden oluşmaktadır. Bu kategorilerin gösterimi aşağıdadır.



Şekil 3. Bankalarda ES Açıklamaları

Analizde, ES konusunda 8.308 adet (%100) kodlama yapılmıştır. Kodlanmaların ES unsurlarına dağılımı değerlendirildiğinde, bankalarda en yoğun işlenen ES unsuru, ilişkisel sermaye (%48) olmuştur. Bunu organizasyonel sermaye (%35) ve insan sermayesi (%17) takip etmektedir. Bu unsurların yıllara göre dağılımı ise Şekil 4'te sunulmuştur.

Kod Sistemi	2016	2017	2018	2019	TOP...
Bankalarda ES Açıklamaları					0
> İlişkisel Sermaye					4020
> Organizasyonel Sermaye					2876
> İnsan Sermayesi					1412
Σ TOPLAM	1643	1957	2242	2466	8308

Şekil 4. Yıllara Göre Bankalarda ES Unsurları

Şekilde yer alan yıllar sütunlarında verilen semboller ve bu sembollerin boyutları ES unsurlarındaki yoğunlaşmayı göstermektedir. ES unsurlarının yıllara göre trendine baktığımızda ilişkisel ve organizasyonel sermaye unsurlarında artış yaşandığı, özellikle ilişkisel sermaye açıklamalarının 2019 yılında önemli boyuta ulaştığı yorumu yapılabilir. İnsan sermayesi açıklamalarında ise yıllar bazında önemli bir farklılık yaşanmamıştır. Geçişlerin sayısal ifadesi Tablo 3 ve Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 3. Yıllara Göre Bankalarda ES Unsurları – Yatay

Bankalarda ES Açıklamaları	2016		2017		2018		2019		Toplam	
	Kodlama Sayısı	Yüzde	Kodlama Sayısı	Yüzde	Kodlama Sayısı	Yüzde	Kodlama Sayısı	Yüzde	Kodlama Sayısı	Yüzde
İlişkisel Sermaye	837	20,8	935	23,3	1.002	24,9	1.246	31,0	4.020	100
Organizasyonel Sermaye	513	17,8	682	23,7	833	29,0	848	29,5	2.876	100
İnsan Sermayesi	293	20,8	340	24,1	407	28,8	372	26,3	1.412	100
TOPLAM	1.643	19,8	1.957	23,6	2.242	27,0	2.466	29,7	8.308	100
N = Belgeler	4 (25,0%)		4 (25,0%)		4 (25,0%)		4 (25,0%)		16 (100,0%)	

Analiz edilen 16 raporda yer alan ilişkisel sermaye açıklamalarının %31'i 2019 yılı, %24,9'u 2018 yılı, %23,3'ü 2017 yılı, %20,8'i 2016 yılı raporlarındadır. Organizasyonel sermaye açıklamalarının %29,5'i 2019 yılı, %29'u 2018 yılı, %23,7'si 2017 yılı, %17,8'i 2016 yılı, insan sermayesi açıklamalarının ise %26,3'ü 2019 yılı, %28,8'i 2018 yılı, %24,1'i 2017 yılı, %20,8'i 2016 yılı raporlarındadır. En yüksek kodlama sayısına sahip olan ilişkisel sermaye unsuruna yönelik açıklamaların en yoğun olduğu yıl 2019 yılı olmuştur. Organizasyonel sermaye unsuru açısından 4 yılda yapılan açıklamalar içerisinde 2018 ve 2019 yılı öne çıkmaktadır. İnsan sermayesine yapılan açıklamalarda içerisinde en yoğun 2018 yılıdır.

Tablo 4. Yıllara Göre Bankalarda ES Açıklamaları -Dikey

Bankalarda ES Açıklamaları	2016	2017	2018	2019	Toplam	
İlişkisel Sermaye	50,9%	47,8%	44,7%	50,5%	48,4%	
Organizasyonel Sermaye	31,2%	34,8%	37,2%	34,4%	34,6%	
İnsan Sermayesi	17,8%	17,4%	18,2%	15,1%	17,0%	
TOPLAM	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
N = Belgeler	4 (25,0%)		4 (25,0%)		16 (100,0%)	

2016 yılı ES açıklamalarının %50,9'u ilişkisel sermaye, %31,2'si organizasyonel sermaye, %17,8'i insan sermayesi unsurlarına yöneliktir. 2017 yılı ES açıklamalarının %47,8'i ilişkisel sermaye, %34,8'i organizasyonel sermaye, %17,4'ü insan sermayesi unsurlarına aittir. 2018 yılı ES açıklamalarının %44,7'si ilişkisel sermaye, %37,2'si organizasyonel sermaye, %18,2'i insan sermayesi unsurlarına, 2019 yılında ise ES açıklamalarının %50,5'i ilişkisel sermaye, %34,4'ü organizasyonel sermaye, %15,1'i insan sermayesi unsurlarına yöneliktir. Yıllara göre ES açıklamaları içerisinde her ne kadar ilişkisel sermaye her yıl diğer sermaye unsurlarına kıyasla daha yüksek yoğunlukta olsa da 2017 ve 2018 yıllarında yıllık toplamlar açısından bakıldığında oransal olarak ilişkisel sermaye unsuruna yönelik açıklamaların payında düşüş, organizasyonel sermaye unsurunun payında artış yaşanmıştır. 2019 yılında ise organizasyonel ve insan sermayesi unsurlarının yıllık raporlardaki paylarında düşüş yaşanırken, ilişkisel sermaye unsurunun payı oldukça artmıştır. Bu unsurların rapor tipine göre değişim göstermediğini Tablo 5 ile görebiliriz.

**Tablo 5.** Rapor Tipine Göre Bankalarda ES Açıklamaları-Yatay Toplam

Bankalarda ES Açıklamaları	Rapor Tipi: SR		Rapor Tipi: ER		Toplam	
	Kodlama Sayısı	Yüzde	Kodlama Sayısı	Yüzde	Kodlama Sayısı	Yüzde
İlişkisel Sermaye	1.986	49,4	2.034	50,6	4.020	100,0
Organizasyonel Sermaye	1.519	52,8	1.357	47,2	2.876	100,0
İnsan Sermayesi	807	57,2	605	42,8	1.412	100,0
TOPLAM	4.312	51,9	3.996	48,01	8.308	100,0
N = Belgeler	10 (62,50%)		6 (37,50%)		16 (100,0%)	

Tablo 5'te görüleceği üzere analize dahil edilen raporların 10'u SR, 6'sı ER'dir. Buna rağmen yapılan kodlamaların %51,9'u SR'lerde, %48,01'i ER'lerdedir. Buna göre, rapor sayısı açısından SR'lere göre daha az sayıda olan ER'lerde ES açıklamalarına daha fazla yer verildiği yorumunu yapmak mümkündür. Bu açıklamaların rapor tipi bazında ES unsurlarına göre dağılımı ise Tablo 6'da verilmiştir.

**Tablo 6.** Rapor Tipine Göre Bankalarda ES Açıklamaları-Dikey Toplam

Bankalarda ES Açıklamaları	Rapor Tipi: SR	Rapor Tipi: ER	Toplam
İlişkisel Sermaye	46,1%	50,9%	48,4%
Organizasyonel Sermaye	35,2%	34,0%	34,6%
İnsan Sermayesi	18,7%	15,1%	17,0%
TOPLAM	100,0%	100,0%	100,00
N = Belgeler	10(62,50%)	6 (37,50%)	16

SR'lerde yapılan ES açıklamalarının %46,1'i ilişkisel sermaye, %35,2'si organizasyonel sermaye, %18,7'si insan sermayesi unsurlarına aittir. ER'lerde yapılan ES açıklamalarının %50,9'u ilişkisel sermaye, %34'ü organizasyonel sermaye, %15,1'i insan sermayesi unsurlarına aittir.

#### 4.2.2. İlişkisel Sermaye

İlişkisel sermaye unsuru içerisindeki kodlamaların dağılımı Tablo 7'de sunulmuştur.

**Tablo 7.** İlişkisel Sermaye Kodları

İlişkisel Sermaye	Rapor Tipi: ER		Rapor Tipi: SR		Kodlama Sayısı (ER+SR)	Yüzde
	Kodlama Sayısı	Yüzde	Kodlama Sayısı	Yüzde		
Yaratılan Değer Açıklaması*	74	3,6	70	3,5	144	3,6
Paydaş İletişimi*	86	4,2	111	5,6	197	4,9
Topluma Katkı*	638	31,4	667	33,6	1.305	32,5
Finansal İlişkiler	68	3,3	40	2,0	108	2,7
Tedarikçiler	27	1,3	34	1,7	61	1,5
Müşteriler	774	38,1	660	33,2	1.434	35,7
Şirket İtibarı (Marka İmajı, Çevresel, Sosyal, Finansal İtibar)	283	13,9	291	14,7	574	14,3
Üniversite ve Araştırma Merkezleriyle İş birlikleri	7	0,3	20	1,0	27	0,7
İş Ortaklıkları	73	3,6	91	4,6	164	4,1
Dağıtım Kanalları	4	0,2	2	0,1	6	0,1
TOPLAM	2.034	100,0	1.986	100,0	4.020	100
N = Belgeler	6	37,50%	10	62,50%	16	100 %

Hem ER'lerde hem de SR'lerde ilişkisel sermaye bileşenleri arasında en çok işlenen konu müşterilerdir (%35,7). Müşterileri takiben topluma katkı (%32,5) ve şirket itibarı (%14,3) sıklıkla değinilen konular olmuştur. Tablo 7'de görüldüğü üzere rapor tipine göre ER ve SR'ler de ilişkisel sermaye unsurlarına yoğunlaşma durumu aynı yödedir. Yıllara göre raporlarda ilişkisel sermayenin kod ve alt kodların ayrıntısı Şekil 5'te verilmiştir.

Kod Sistemi	2016	2017	2018	2019	TOP...
Bankalarda ES Açıklamaları					0
İlişkisel Sermaye					0
Yaratılan Değer Açıklaması*					144
Paydaş İletişimi*					197
Topluma Katkı*					0
Girişimcilğe Destek*					90
Finansal Kapsayıcılık*					141
Tasarruf Kültürünün ve Finansal Okur Yazarlığın Geliştirilmesi*					107
Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri*					326
Toplumsal Cinsiyet Eşitliğine Katkı*					137
Engellilere Sağlanan Kolaylıklar*					75
Sağlık ve Spor*					12
Eğitim, Kültür ve Sanat*					310
Farklı Gruplara (Yaş, Meslek) Yönelik Hizmetler*					93
Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanının Önlenmesi*					14
Finansal İlişkiler					0
Yatırımcı ve Hissedarlara Katma Değer					76
Finansal Paydaşlar ile Toplantılar					32
Tedarikçiler					0
Tedarikçi Sayısı					9
Tedarikçi Memnuniyeti ve Tutma					4
Tedarikçi Kalitesi					0
Tedarikçilere Eğitim*					5
Tedarikçi Seçim Kriterleri*					26
Sözleşmeli İlişkiler ve Tedarikçi Politikaları					17
Coğrafi Çeşitliliği					0
Müşteriler					0
Ürün ve Hizmetler*					466
Müşteri Deneyimi*					218
Müşterilerin Sayısı					155
Müşteri Hizmeti Çağrı Sayısı*					12
Müşteri Davaları ve Yasal İşlemleri					7
Coğrafi Çeşitlilik					2
Kilit Müşterilere Bağımlılık					0
Ürün/Bölümlerin Pazar Payı					134
Pazar Payı					20
Müşteri Katılımının Açıklanması					33
Ürün/Bölüm Başına Yıllık Satışlar					148
Müşteriye Göre Satış Dökümü					43
Müşteri Memnuniyeti					196
Şirket İtibarı (Marka İmajı, Çevresel, Sosyal, Finansal İtibar)					574
Üniversite ve Araştırma Merkezleriyle İşbirlikleri					0
Bağışlar					2
Tipoloji ve Sayısı					25
İş Ortaklıkları					0
Lisans ve Franchising Anlaşmaları					1
İttifaklar ve Ortaklıklar					159
İş Ortaklıklarına Eğitim*					4
Dağıtım Kanalları					6
Ekonomik Performans					0
Sayı ve Coğrafi Çeşitlendirme					0
Açıklama ve Tipoloji					0
<b>TOPLAM</b>	<b>837</b>	<b>935</b>	<b>1002</b>	<b>1246</b>	<b>4020</b>

Şekil 5. İlişkisel Sermaye Kod Matrisi

İlişkisel sermaye kategorisinde, bankaların finansal veya finansal olmayan şekilde bu alanda yarattıkları değeri raporladıkları konular “yaratılan değer açıklamaları” koduyla, hem iç hem de dış paydaşları ile diyalogları “paydaş iletişimi” koduyla işlenmiştir. “Topluma katkı” kodunda girişimcilğe katkı, finansal kapsayıcılık, tasarruf kültürünün ve finansal okur yazarlığın geliştirilmesi için yapılan faaliyetler, kurumsal sosyal sorumluluk projeleri, toplumsal cinsiyet eşitliğine katkı, engellilere sağlanan kolaylıklar, sağlık, spor, eğitim, kültür, sanat faaliyetleri, farklı gruplarına (yaş, meslek) yönelik hizmetler, suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesi konularındaki çabalar ilgili alt kodlar ile kodlanmıştır. “Finansal ilişkiler” kodunda yatırımcı ve hissedarlara katma değer alt koduyla bu paydaşlara yönelik hisse başına kâr ve piyasa değerinde gerçekleşen olumlu gelişmelere yönelik açıklamalar yer almaktadır. Ayrıca finansal paydaşlar ile gerçekleştirilen toplantılar yine bu kod altında işlenmiştir. “Tedarikçiler” kodunda tedarikçilere yönelik açıklamalar işlenmiştir. “Müşteriler” kodu ilişkisel sermaye kategorisinde bankalar açısından oldukça önemli bir yere sahiptir. Raporlarda müşterilere yönelik yapılan açıklamalar oldukça fazladır. Bankalar özellikle ürün ve hizmetler konusuna geniş yer vermiş, müşteri memnuniyeti ve müşteri deneyiminin kendileri açısından önemine sıklıkla değinmişlerdir. Aynı şekilde müşterilerin sayısı, ürün ve hizmetlerin pazar payı, satış tutarları öne çıkan hususlardandır. “Şirket itibarı” kodunda bankaların aldığı ödüller, piyasada öncü oldukları konular, finansal, çevresel ve sosyal alandaki faaliyetleri sonucunda elde ettikleri başarıları işlenmiştir. Bankalar, ulusal ve uluslararası düzeyde olumlu imaja sahip olduklarını ve başarılarına imza attıklarını raporlarında sıklıkla dile getirmişlerdir. Bankaların eğitim alanında hem toplumsal olarak hem de bankanın kendi personeli veya müşterileri için üniversiteler ve araştırma merkezleriyle gerçekleştirdikleri iş birlikleri “üniversite ve araştırma merkezleriyle iş birlikleri” kodunda ele alınmıştır. “İş ortaklıkları” kodu bankaların üniversite dışında özellikle STK’lar olmak üzere çeşitli kurum ve kuruluşlar ile diğer iş birliklerini içermektedir. Dağıtım kanalları konusuna ise bankalarca çok az değinilmiştir.

Özetle, ilişkisel sermaye unsurunda dikkat çeken kodlar müşteriler, topluma katkı ve şirket itibari konularında yoğunlaşmıştır. Alt kodlar açısından değerlendirildiğinde, ürün ve hizmetler, müşteri deneyimi, ürün/bölümlerin pazar payı ve yıllık satışlar, müşteri memnuniyeti, kurumsal sosyal sorumluluk projeleri, eğitim, kültür, sanat faaliyetleri, finansal kapsayıcılık, paydaş iletişimi, ittifak ve ortaklıklar öne çıkan konular olmuştur.

#### 4.2.3. Organizasyonel Sermaye

Organizasyonel sermaye unsuru içerisindeki kodlamaların dağılımı Tablo 8’de sunulmuştur.

**Tablo 8.** Organizasyonel Sermaye Kodları

Organizasyonel Sermaye	Rapor Tipi: ER		Rapor Tipi: SR		Kodlama Sayısı (ER+SR)	Yüzde
	Kodlama Sayısı	Yüzde	Kodlama Sayısı	Yüzde		
Yaratılan Değer Açıklaması*	12	0,9	10	0,7	22	0,8
Araştırma Geliştirme	12	0,9	25	1,6	37	1,3
Süreç Yönetimi	444	32,7	481	31,7	925	32,2
Şirket Kültürü ve Yönetim Felsefesi	480	35,4	674	44,4	1.154	40,1
Bilgi Teknolojisi (IT) ve Network Sistemleri	409	30,1	325	21,4	734	25,5
Fikri Mülkiyet Hakları	0	-	4	0,3	4	0,1
TOPLAM	1.357	100,00	1.519	100,00	2.876	100,0
N = Belgeler	6	37,50%	10	62,50%	16	100 %

Tüm yıllarda ve raporlarda organizasyonel sermaye bileşenleri arasında en çok işlenen konu şirket kültürü ve yönetim felsefesi (%40,1) olmuştur. Bunu takiben süreç yönetimi (%32,2) ve bilgi teknolojisi (IT) ve network sistemleri (%25,5) sıklıkla değinilen konulardır. Ayrıca, rapor tipine göre ER’lerde ve SR’lerde yoğunlaşan konuların aynı yönde olduğu belirlenmiştir. Yıllara göre raporlarda organizasyonel sermayenin kod ve alt kodların ayrıntısı Şekil 6’da verilmiştir.

Kod Sistemi	2016	2017	2018	2019	TOP...
Bankalarda ES Açıklamaları					0
Organizasyonel Sermaye					0
Yaratılan Değer Açıklaması*					22
Araştırma Geliştirme					0
Ar-Ge Projelerinin Açıklanması					18
AR-GE Proje Sayısı					6
Patentler ve Patent Başvuruları					1
AR-GE Yatırımları					6
AR-GE Faaliyetlerinin Politika, Strateji ve Amacının İfadesi					6
Süreç Yönetimi					0
Denetim Mekanizması*					138
İletişim Sistemleri					68
Risk Yönetimi					0
Risk Yönetim Politikası*					125
Risk Yönetim Süreci*					305
Performans Ölçüm Sistemleri					134
Çevresel Standartlar					58
Kalite Standartları					97
Şirket Kültürü ve Yönetim Felsefesi					1
Misyon*					15
Vizyon*					32
Kurumsal Kültür Beyanı					102
Şirket Stratejisinin Açıklanması					1
Şirketin Genel Stratejisi*					140
Sürdürülebilirlik Stratejisi*					84
Etik*					0
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele*					92
Etik Bildirim Sayısı*					8
Etik Konusuna Verilen Önem*					79
Etik Bildirim Hattı*					15
Kurumsal Yapı*					0
Sürdürülebilirlik Öncelikleri*					101
Sürdürülebilirlik Yönetimi*					190
Faaliyet Alanları*					99
Ortaklık Yapısı*					29
Kurumsal Yönetim *					166
Bilgi Teknolojisi (IT) ve Network Sistemleri					0
Dijital Bankacılık*					447
İnovasyon Yönetimi*					97
Network Sistemleri*					22
Bilgi Teknolojisi Olanaklarının Açıklanması					45
Bilgi Teknolojisi Harcamaları					6
Bilgi Teknolojisi Sistemleri					117
Fikri Mülkiyet Hakları					0
Patent, Haklar, Lisanslar, Ticari Markalar					4
<b>Σ TOPLAM</b>	<b>513</b>	<b>682</b>	<b>833</b>	<b>848</b>	<b>2876</b>

Şekil 6. Organizasyonel Sermaye Kod Matrisi

Organizasyonel sermaye kategorisinde bankaların finansal veya finansal olmayan şekilde bu alanda yarattıkları değeri raporladıkları konular “yaratılan değer açıklamaları” koduyla, gerek müşteriler ile ilgili olsun gerekse bankanın kendi sistemlerini geliştirmeye yönelik olsun ilgili araştırma geliştirme faaliyetleri “araştırma geliştirme” koduyla işlenmiştir. Bankalar genellikle Ar-Ge alanındaki faaliyetlerini yüzeysel olarak açıklamakla

yetinmişlerdir. “Süreç yönetimi” bankalar açısından sıklıkla yer verilen konuların işlendiği bir kod olmuştur. Özellikle risk yönetimi politikasına ve risk yönetimi sürecine yönelik açıklamaların işlendiği risk yönetimi alt kodu öne çıkmaktadır. Denetim mekanizması alt kodunda iç kontrol sistemleri başta olmak üzere çeşitli denetim sistemleri işlenmiştir ve raporlarda sıklıkla yer alan konular arasındadır. Takiben performans ölçüm sistemleri, kalite standartları, iletişim sistemleri ve çevresel standartlar süreç yönetimi işlenen diğer konular arasındadır. “Şirket kültürü ve yönetim felsefesi” kodu organizasyonel sermaye açıklamalarında yoğunlaşmanın en fazla olduğu alandır. Vizyon, misyon, kurumsal kültür beyanı, şirket stratejisi konularına sıklıkla yer verilmiştir. “Etik” kodu bankaların etik konusundaki hassasiyetlerine, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele edebilmek için faaliyetlerine ilişkin açıklamalarından oluşmaktadır. Bazı bankalarda etik bildirim hattı oluşturulmuş ve raporlarda buna ilişkin açıklamalar ve bildirim sayısı tekrarlanmıştır. “Kurumsal yapı” kodunda sürdürülebilirlik öncelikleri, sürdürülebilirlik yönetimi, faaliyet alanları, ortaklık yapısı, kurumsal yönetim alt kodları yer almaktadır. Raporlarda sürdürülebilirlik yönetiminin ve kurumsal yönetimin nasıl gerçekleştirildiği, kurul ve komiteler, üst yönetimde görev alan yetkililerin tanıtılması vb. açıklamalar mevcuttur. Özellikle ER’lerde olmak üzere, bankalar sürdürülebilirlik önceliklerini belirlemiş ve daha çok bu alanlara yönelmişlerdir. “Bilgi teknolojisi (IT) ve network sistemleri” kodu organizasyonel sermaye unsurunu oluşturan önemli bileşen olmuştur. Dijital bankacılık bu kod altında yer almakla birlikte raporlarda yoğun olarak değinilen konudur. “Fikri mülkiyet hakları” kodunda yer verilen patent, lisans, ticari markalar konularından bahsedilme sayısı ise çok düşüktür.

Özetle, organizasyonel sermaye unsurunda sıklıkla bahsedilen konular dijital bankacılık, risk yönetim süreci, şirketin genel ve sürdürülebilirlik stratejisi, sürdürülebilirlik yönetimi, kurumsal yönetim, denetim mekanizması, bilgi teknolojisi sistemleri, performans ölçüm sistemleri, risk yönetim politikası, sürdürülebilirlik öncelikleri, kurumsal kültür beyanı, rüşvet ve yolsuzlukla mücadeledir.

#### 4.2.4. İnsan Sermayesi

İnsan sermayesi unsuru içerisindeki kodlamaların dağılımı Tablo 9.’da sunulmuştur.

**Tablo 9.** İnsan Sermayesi Kodları

İnsan Sermayesi	Rapor Tipi: ER		Rapor Tipi: SR		Kodlama Sayısı	Yüzde
	Kodlama Sayısı	Yüzde	Kodlama Sayısı	Yüzde		
Yaratılan Değer Açıklaması*	16	2,6	18	2,2	34	2,4
İş Sağlığı ve Güvenliği*	33	5,5	48	5,9	81	5,7
Çalışanların Eğitimi	158	26,1	209	25,9	367	26,0
Sigorta Poliçeleri	143	23,6	204	25,3	347	24,6
Çalışanların Sağlığı	53	8,8	81	10,0	134	9,5
Çalışanların Becerileri	111	18,3	133	16,5	244	17,3
Çalışanların Özellikleri	91	15,0	114	14,1	205	14,5
TOPLAM	605	100,00	807	100,00	1.412	100,00
N = Belgeler	6	37,50%	10	62,50%	16	100 %

ER’lerde ve SR’lerde insan sermayesi bileşenleri arasında en çok işlenen konu çalışanların eğitimi (%26) ve takiben sigorta poliçeleri (%24,6) olmuştur. Çalışanların becerileri (%17,3) ve çalışanların özellikleri (%14,5) de sıklıkla değinilen konulardandır. Rapor tipine göre ER ve SR’lerde insan sermayesi unsurlarında yoğunlaşma aynı yöndedir. Yıllara göre insan sermayesinin kod ve alt kodlarının ayrıntısı Şekil 7’de verilmiştir.

Kod Sistemi	2016	2017	2018	2019	TOP...
Bankalarda ES Açıklamaları					0
İnsan Sermayesi					0
Yaratılan Değer Açıklaması*					34
İş Sağlığı ve Güvenliği*					81
Çalışanların Eğitimi					0
Eğitim Saati*					102
Eğitim Harcamaları					0
Eğitim Program ve Faaliyetlerinin Tanımı					239
Eğitim Programlarının Sayısı					26
Sigorta Poliçeleri					0
Ayrıcalıklar					30
Çalışanların Davaları ve Yasal İşlemler					1
Farklı ve Eşit Fırsatlar					56
Çalışan Memnuniyeti					136
Çalışan Sosyal Aktivitesi					37
Çalışan Sözleşmeleri					36
İşe Alım Poliçesi					3
Ücretlendirme Politikası Açıklamaları*					48
Çalışanların Sağlığı					0
Çalışan Başına Katma Değer					0
Kariyer Fırsatları					69
Emeklilik					18
Devamsızlık (İzin)					0
İzin					22
Doğum İzninden Dönüş Oranı*					25
Çalışanların Becerileri					0
Çalışan Gönüllülüğü*					27
Çalışan Deneyiminin Geliştirilmesi*					88
Yetkinlik Geliştirme Programı					115
Eğitim Düzeyine Göre Personel Dağılımı					14
Çalışanların Özellikleri					0
Personelin Coğrafi Dağılımı*					3
Engelli Çalışan Sayısı*					6
Çalışan Sayısı*					54
Sendikali Çalışan Sayısı*					17
Personel Verimlilik İndeksi					1
Personel Devir Hızı ve Personel Değişiklikleriyle İlgili					31
İş Alanına Göre Çalışan Dağılımı					3
Kıdemine Göre Çalışan Sayısı					13
Yaşa Göre Çalışan Sayısı					19
Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı					58
<b>TOPLAM</b>	<b>293</b>	<b>340</b>	<b>407</b>	<b>372</b>	<b>1412</b>

Şekil 7. İnsan Sermayesi Kod Matrisi

İnsan sermayesi kategorisinde bankaların finansal veya finansal olmayan şekilde bu alanda yarattıkları değeri raporladıkları konular “yaratılan değer açıklamaları” koduyla, iş sağlığı güvenliği konusundaki faaliyetler ise “iş sağlığı ve güvenliği” kodunda işlenmiştir. “Çalışanların eğitimi” insan sermayesi unsuruna yönelik açıklamalarda sıklıkla değinilen eğitim saati, eğitim program ve faaliyetlerinin tanımı konularının işlendiği kod olmuştur.



“Sigorta poliçeleri” kodu kapsamında çalışanlara sağlanan ayrıcalıklar, çalışanlar ile ilgili davalar ve yasal işlemler, farklı ve eşit fırsatlar, çalışan memnuniyeti, çalışan sosyal aktivitesi, çalışan sözleşmeleri, işe alım poliçesi ve ücretlendirme politikası alt kodlarına yer verilmiştir. Burada özellikle çalışanların bağlılığı, memnuniyeti ve çalışanlar arasında cinsiyet bağlamında eşitlik sağlanması, bazı durumlarda ise farklı fırsatlar ile onların desteklenmesi konuları raporlarda öne çıkmaktadır. “Çalışanların sağlığı” kodu çalışanların izinleri, kariyer fırsatları, emeklilik, çalışan başına katma değer alt kodlarıyla işlenmiş, bu kod kapsamında sıklıkla değinilen konu kariyer fırsatları olmuştur. “Çalışan becerileri” kodunda bankalarca gerçekleştirilen kurumsal sosyal sorumluluk projeleri başta olmak üzere toplumsal katkı sağlamaya yönelik faaliyetlerde çalışanların gönüllü olmaya yönlendirilmesi konusu çalışan gönüllülüğü alt kodunda işlenmiştir. Ayrıca çalışan deneyiminin geliştirilmesi, yetkinlik geliştirme programları, eğitim düzeyine göre personel dağılımı konusu da alt kodlarda belirtilmiştir. Bankalarda özellikle çalışanların yetkinliğinin ve deneyiminin geliştirilmesine yönelik programlara sıklıkla rastlanmaktadır. “Çalışanların özellikleri” kodu ise demografik özelliklerine göre çalışan sayıları, çalışanların devir hızı ve personel verimlilik indeksi gibi alt kodlardan oluşmaktadır. Bu kod altında en çok yoğunlaşılan konu cinsiyete göre çalışan dağılımı olmuştur.

Özetle, insan sermayesi unsurunda sıklıkla bahsedilen konular eğitim program ve faaliyetlerinin tanımı, eğitim saati, çalışan memnuniyeti, çalışan deneyimi, yetkinlik geliştirme programları, iş sağlığı ve güvenliği ile cinsiyete göre çalışan sayısıdır.

#### 4.2.5. Topluma Katkı Açısından Raporların Benzerliğinin Karşılaştırılması

Günümüzde firmaların sadece hissedarına karşı değil, tüm topluma karşı sorumlu olduğu fikri kabul görmektedir. Bu anlamda bankaların da toplumsal katkıları önemlidir. Bankaların bu alandaki faaliyetleri çalışma kapsamında “toplumsal katkı” kodunda işlenmiştir. Bu kod bünyesinde de çeşitli alt kodlar ile topluma katkı sağlanan konular sınıflandırılmıştır. Analiz kapsamındaki bankalara ait tüm raporların toplumsal katkı kodunun alt kodları açısından birbirleriyle benzerliği Şekil 8’de verilmiştir.



Şekil 8. SR ve ER'lerin Toplumsal Katkı Açısından Benzerliği

Şekil 8'e göre birbirlerine en benzer raporlar birbirlerine çakışık ve yakın mesafede görünmektedir. Benzerlik toplumsal katkı açısından değerlendirildiğinde bankaların bu alandaki benzer faaliyetlerini ifade etmektedir. Yapı kredi 2019 ER, Garanti Bankası 2019 ER ve Yapı kredi 2017 SR toplumsal katkı yapılan alanlar itibariyle birbirlerine en benzer raporlar olarak bulunmuştur. Ayrıca İş Bankası 2017 SR ve İş Bankası 2018 ER, Garanti Bankası 2016 SR, 2018 ER, Yapı Kredi 2018 SR, Akbank 2019 SR birbirlerine benzer görülmektedir.



Sonuçlara göre, ilişkisel sermaye unsuru kapsamında; bankaların bu alanda yarattıkları değer (finansal veya finansal olmayan), hem iç hem de dış paydaşları ile diyalogları, eğitim, kültür, fırsat eşitliği bağlamında topluma fayda sağlamak için gerçekleştirdikleri faaliyetler, yatırımcı ve hissedarlar için oluşturdukları katma değer ve finansal paydaşlarıyla toplantılar, tedarikçilere yönelik bilgiler, pazar payı, satış tutarları, ürün ve hizmetleri, müşterileri sayıları, müşteri memnuniyeti, müşteri deneyimi gibi müşterilere yönelik açıklamalar, ödüller, piyasada öncü oldukları konular, finansal, çevresel ve sosyal alandaki faaliyetleri sonucunda elde ettikleri başarılar, üniversiteler ve araştırma merkezleri, STK'lar, çeşitli kurum/kuruluşlar ile diğer iş birlikleri ve dağıtım kanallarına yönelik açıklamaları yer almaktadır. Organizasyonel sermaye unsuru kapsamında bankaların bu alanda yarattıkları değer (finansal veya finansal olmayan), araştırma geliştirme faaliyetleri, risk yönetimi, denetim mekanizması, performans ölçüm sistemleri ve kalite standartlarını içeren süreç yönetimi, vizyon, misyon, kurumsal kültür beyanı, şirket stratejisi, etik, kurumsal yapı gibi kurumsal kültür ve yönetim felsefesine yönelik açıklamaları, bilgi teknolojisi (IT) ve network sistemleri ve fikri mülkiyet hakları yer almaktadır. İnsan sermayesi unsuru kapsamında ise bankaların bu alanda yarattıkları değer (finansal veya finansal olmayan), iş sağlığı ve güvenliği alanındaki faaliyetleri, çalışanların eğitimi, çalışanlara sağlanan ayrıcalıklar, çalışanlar ile ilgili davalar ve yasal işlemler, farklı ve eşit fırsatlar, çalışan memnuniyeti, çalışan sosyal aktivitesi, ücretlendirme politikası, çalışanların izinleri, kariyer fırsatları, emeklilik, çalışan başına katma değer, çalışan gönüllülüğü, çalışan deneyiminin geliştirilmesi, yetkinlik geliştirme programları, eğitim düzeyine göre personel dağılımı ve çalışanların özellikleri yer almaktadır.

Analiz sonucunda elde edilen bir diğer bulgu, bankaların ER ve SR'lerinde ES unsurlarındaki yoğunlaşmanın sırasıyla ilişkisel sermaye, organizasyonel sermaye ve insan sermayesi şeklinde olmasıdır. Bu sonuç, literatürde bankaların sosyal sermaye unsurları ile ilgili olarak daha çok bilgi verdiği yönünde sonuca ulaşan çalışmalar (Khan vd. (2011), Sobhani vd. (2012), Weber (2016), Aras, Tezcan ve Kutlu Furtuna (2018), Ecer (2019)) ile uyumludur. Bu sonuçtan hareketle, gelecek çalışmalarda bankalarda firma değeri, ilişkisel sermaye arasındaki ilişki araştırılabilir.

ES unsurlarında yoğunlaşılacak konuların tespiti, analiz sonucunda ulaşılan başka bir bulgudur. Buna göre, ilişkisel sermaye unsurunda müşteriler (ürün ve hizmetler, müşteri deneyimi, ürün/bölmelerin pazar payı ve yıllık satışlar, müşteri memnuniyeti), topluma katkı (kurumsal sosyal sorumluluk projeleri, eğitim, kültür, sanat faaliyetleri, finansal kapsayıcılık, paydaş iletişimi) ve şirket itibari konularında yoğunlaşma yaşanmıştır. Organizasyonel sermaye unsurunda, şirket kültürü ve yönetim felsefesi (şirketin genel ve sürdürülebilirlik stratejisi, kurumsal kültür beyanı, sürdürülebilirlik yönetimi, kurumsal yönetim, sürdürülebilirlik öncelikleri), süreç yönetimi (risk yönetim süreci, denetim mekanizması, performans ölçüm sistemleri, risk yönetim politikası), bilgi teknolojisi (IT) ve network sistemleri (dijital bankacılık, bilgi teknolojisi sistemleri) sıklıkla değinilen konulardır. Sıklıkla bahsedilen diğer bir konu etik başlığında rüşvet ve yolsuzlukla mücadeledir. İnsan sermayesi unsurunda sıklıkla bahsedilen konular, personele yönelik eğitim program ve faaliyetlerinin tanımı, eğitim saati, çalışan memnuniyeti, çalışan deneyimi, yetkinlik geliştirme programları, iş sağlığı ve güvenliği ile cinsiyete göre çalışan sayıdır.

Analiz sonuçları, yıllar ve yayınlanan kurumsal raporlar açısından değerlendirildiğinde; yıllar bazında ilişkisel ve organizasyonel sermaye açıklamalarında sayısal olarak artış yaşandığı gözlenmiştir. İnsan sermayesinde ise 2016, 2017, 2018 yıllarında artış, 2019 yılında düşüş gerçekleşmiştir. Analiz edilen 10 (62,5%) adet SR ve 6 (37,50%) adet ER bulunmaktadır. Buna rağmen, çalışmada yapılan toplam kodlamaların %48,1'i ER'lerde, %51,9'u SR'lerde bulunmaktadır. Buradan ER'lerde daha fazla ES açıklamalarına yer verildiği yorumunu yapmak mümkündür.

## YAZARLARIN BEYANI

**Katkı Oranı Beyanı:** Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

**Destek ve Teşekkür Beyanı:** Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.

**Çatışma Beyanı:** Çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması söz konusu değildir.

## KAYNAKÇA

Adams, M. (2015). Intangibles and sustainability: Holistic approaches to measuring and managing value creation. *Journal of Applied Corporate Finance*, 27(2), 87-94. doi: 10.1111/jacf.12121

- Adams, C. (2017). *Understanding integrated reporting: The concise guide to integrated thinking and the future of corporate reporting*. London: Routledge.
- Aras G. ve Crowther D. (2009). Corporate sustainability reporting: A study in disingenuity?. *Journal of Business Ethics*, 87, 279-288.
- Aras, G. ve Sarioğlu, G.U. (2015). *Kurumsal Raporlamada Yeni Dönem: Entegre Raporlama*. İstanbul: TÜSİAD Yayın No:T/2015.
- Ararat, M. ve Yurtoglu, B.B. (2006). Corporate governance in Turkey: An introduction to the special issue. *Corporate Governance: An International Review*, 14(4), 201-206.
- Aras, G., Tezcan, N. ve Kutlu Furtuna, Ö. (2018). Çok boyutlu kurumsal sürdürülebilirlik yaklaşımı ile Türk bankacılık sektörünün değerlemesi: Kamu-Özel banka farklılaşması. *Ege Akademik Bakış*, 18, 47-62. doi: 10.21121/eab.2018131895
- Ashton, R.H. (2005). Intellectual capital and value creation: A review. *Journal of Accounting Literature*, 24(53), 245-255.
- Beattie, V. ve Smith, S.J. (2013). Value creation and business models: Refocusing the intellectual capital debate. *The British Accounting Review*, 45(4), 243-254. doi: 10.1016/j.bar.2013.06.001
- BİST. (2020). *Sürdürülebilirlik endeksi*. Erişim adresi: <https://www.borsaistanbul.com/tr/sayfa/165/bist-surdurulebilirlik-endeksi>, (12.12.2020).
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models. *Management Decision*, 36(2), 63-76. doi: 10.1108/00251749810204142
- Brooking, A. (1996). *Intellectual capital*. UK: International Thomson Business Press.
- Brown, D.L., Guidry, R. P. ve Patten, D. M. (2009). Sustainability reporting and perceptions of corporate reputation: An analysis using fortune. *Sustainability, Environmental Performance and Disclosures*, 4, 83-104.
- Brown, J. ve Dillard, J. (2014). Integrated reporting: On the need for broadening out and opening up. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 27(7), 1120-1156. doi: 10.1108/AAAJ-04-2013-1313
- Brown, S. ve Hillegeist, S. (2007). How disclosure quality affects the level of information asymmetry. *Review of Accounting Studies*, 12(2-3), 433-77.
- CIMA. (2003). *Understanding corporate value: Managing and reporting intellectual capital*. Erişim adresi: [https://www.cimaglobal.com/Documents/ImportedDocuments/tech\\_techrep\\_understanding\\_corporate\\_value\\_2003.pdf](https://www.cimaglobal.com/Documents/ImportedDocuments/tech_techrep_understanding_corporate_value_2003.pdf), (12.12.2020).
- Cinquini, L., Passetti, E., Tenucci, A. ve Frey, M. (2012). Analyzing intellectual capital information in sustainability reports: Some empirical evidence. *Journal of Intellectual Capital*, 13(4), 531-561. doi: 10.1108/14691931211276124
- Choong, K. K. (2008). Intellectual capital: Definitions, categorization and reporting models. *Journal of Intellectual Capital*, 9(4), 609-638.
- Cordazzo, M. (2005). IC statement vs. environmental and social reports: An empirical analysis of their convergences in the Italian context. *Journal of Intellectual Capital*, 6(3), 441-64.
- Çalışkan, T. (2015). Bilgi ekonomisinde entelektüel sermaye: Borsa İstanbul'da bankacılık sektörü Uygulaması. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 121-137. doi: 10.11611/JMER698
- Dumay, J. (2016). A critical reflection on the future of intellectual capital: From reporting to disclosure. *Journal of Intellectual Capital*, 17, 168-184.
- Dumay, J., Bernardi, C., Guthrie, J. ve Dermatini, P. (2016). Integrated reporting: A structured literature review. *Accounting Forum*, 40(3), 166-185.

- Ecer, F. (2019). Özel sermayeli bankaların kurumsal sürdürülebilirlik performanslarının değerlendirilmesine yönelik çok kriterli bir yaklaşım: Entropi-Aras bütünleşik modeli. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(2), 365-390.
- Edvinsson, L. ve Malone, M.S. (1997). *Intellectual capital: Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*. New York: HarperBusiness.
- Ekim, N., Acar, M. ve Uçan, O. (2019). Entelektüel sermayenin finans sektöründe değer yaratmadaki rolü: Türk bankacılık sektöründe bir araştırma. *Verimlilik Dergisi*, 4, 37-63. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/822674>
- ERTA. (2020). *Statement of intent to work together towards comprehensive corporate reporting*. Erişim adresi: [http://www.entegreraporlamatr.org/tr/images/pdf/Statement\\_of\\_Intent\\_to\\_Work\\_Together.pdf](http://www.entegreraporlamatr.org/tr/images/pdf/Statement_of_Intent_to_Work_Together.pdf), (10.12.2020).
- GRI. (2013). *Sustainability Reporting Guidelines*. Global Reporting Initiatives Guidebook.
- IIRC. (2013). *Capitals background paper for integrated report*. Erişim adresi: <https://integratedreporting.org/wp-content/uploads/2013/03/IR-Background-Paper-Capitals.pdf>, (10.12.2020).
- IIRC. (2020). Erişim adresi: <https://integratedreporting.org/news/iirc-and-sasb-announce-intent-to-merge-in-major-step-towards-simplifying-the-corporate-reporting-system/>, (10.12.2020).
- Jensen, J.C. ve Berg, N. (2012). Determinants of traditional sustainability reporting versus integrated reporting: An institutionalist approach. *Business Strategy and The Environment*, 21, 299-316. doi: 10.1002/bse.740
- Khalique, M., Shaari, J.A.N. ve Isa, A.H. (2011). Intellectual capital and its major components. *International Journal of Current Research*, 33(6), 343-347.
- Khan, M.H., Islam M.A., Fatima J.K. ve Ahmed, K. (2011). Corporate sustainability reporting of major commercial banks in line with GRI: Bangladesh evidence. *Social Responsibility Journal*, 7(3), 347-352. doi: 10.1108/174711111111154509
- Kılıç, M. ve Kuzey, C. (2018). Assessing current company reports according to the IIRC integrated reporting framework. *Meditari Accountancy Research*, 26( 2), 305-333. doi: 10.1108/MEDAR-04-2017-0138
- Kılıç, M., Kuzey, C. ve Uyar, A. (2015). Corporate social responsibility (CSR) reporting in the Turkish banking industry. *Corporate Governance*, 15(3), 357-374. doi: 10.1108/CG-02-2014-0022
- KPMG. (2017). *The road ahead: The KPMG survey of corporate responsibility reporting*. Erişim adresi: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2017/10/kpmg-survey-of-corporate-responsibility-reporting-2017.pdf>, (25.11.2020).
- KPMG. (2019). Corporate reporting: Good governance driving australian organisations to adopt integrated reporting. Erişim adresi: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/au/pdf/2019/asx-200-2019-corporatereporting-trends.pdf>, (25.11.2020).
- Kurt Cihangir, Ç. (2019). *Uluslararası Parasal Düzen ve Türkiye Değerlendirmesi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Krzus, M. P. (2011). Integrated reporting: If not now, when??. *IRZ Heft*, 6, 271-276.
- Martin de Castro, G., Delgado-Verde, M., Lopez-Saez, P. ve Navas-Lopez, J. (2011). Towards an intellectual capital-based view of the firm; origins and nature. *Journal of Business Ethics*, 98(4), 649-662.
- Massaro, M., Dumay, J. ve Guthrie, J. (2016). On the shoulders of giants: Undertaking a structured literature review. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 29(5), 767-801.
- Nazari, J.A., Herremans, I.M. ve Warsame, H.A. (2015). Sustainability reporting: External motivators and internal facilitators. *Corporate Governance*, 15(3), 375-390.
- Ocean, T. (2020). *Intangible asset market value study*. Erişim adresi: <https://www.oceantomo.com/intangible-asset-market-value-study/>, (04.01.2021).
- Oliveira, L., Rodrigues, L.L. ve Craig, R. (2010). Intellectual capital reporting insustainability reports. *Journal of Intellectual Capital*, 11(4), 575-594. doi: 10.1108/14691931011085696

- Özdemir, Z. ve Pamukçu, F. (2016). Kurumsal sürdürülebilir raporlama sisteminin Borsa İstanbul sürdürülebilirlik endeksi kapsamındaki işletmelerde analizi, *Mali Çözüm*, 134(2), 13-35.
- Öztürk, M.B. ve Demirgüneş, K. (2005). Entelektüel sermayenin firma üzerindeki etkisinin entelektüel katma değer katsayısı yöntemi ile ölçülmesi- Türkiye’de faaliyet gösteren bankalar üzerinde ampirik bir çalışma. *9. Ulusal Finans Sempozyumu*, 29-30 Eylül 2005, Kapadokya.
- Öztürk(a), S. (2020). Kurumsal sürdürülebilirlik raporlaması: Gelişimi ve geleceği. N. Kurnaz (Ed.), *Muhasebe Bakış Açısıyla Sürdürülebilirlik ve Raporlama* içinde (1-20), Konya: Eğitim Yayınevi.
- Öztürk(b), S. (2020). Finansal sermaye, üretilmiş sermaye, fikri sermaye ve bu sermaye öğelerinin muhasebeleştirilmesi. F. Yüksel (Ed.), *Entegre Muhasebe: Sermaye Unsurlarının Bütünleşik Muhasebesi* içinde (53-93), Bursa: Ekin Yayınevi.
- Öztürk, S. (2019). Geleceğin kurumsal raporlama yaklaşımı olarak entegre raporlama: Garanti bankası örneği. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 81, 1-20.
- Öztürk, S. ve Tasasız, S. (2020). Türkiye’de entegre raporlama sürecinde iç denetimin rolü üzerine bir araştırma. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 22(3), 448-475.
- Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N.C. ve Edvinsson, L. (1997). *Intellectual capital: Navigating the new business landscape*. London : Macmillan Press.
- Saint-Onge, H. (1996). Tacit knowledge: The key to the strategic alignment of intellectual capital. *Strategy & Leadership*, 10-16.
- Santis, S., Bianchi, M., Incollingo, A. ve Bisogno, M. (2019). Disclosure of intellectual capital components in integrated reporting: An empirical analysis. *Sustainability*, 11(62), 1-15.
- Simnett, R., Vanstraelen, A. ve Chua, W.F. (2009). Assurance on sustainability reports: An international comparison. *The Accounting Review*, 84(3), 937-967.
- Sobhani, F.A., Amran, A. ve Zainuddin, Y. (2012). Sustainability disclosure in annual reports and websites: A study of the banking industry in Bangladesh. *Journal of Cleaner Production*, 23(1), 75-85.
- Stewart, T.A. (1997). *Intellectual capital: The new wealth of nations*. New York: Doubleday Dell Publishing Group Inc.
- Steyn, M. (2014). Organisational benefits and implementation challenges of mandatory integrated reporting: Perspectives of senior executives at south african listed companies. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 5(4), 476-503.
- Sullivan, P.H. (1998). *Profiting from intellectual capital: Extracting value from innovation*. New York: John Wiley & Sons.
- Sveibly, K.E. (1997). The intangible assets monitör. *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, 2(1), 73-97.
- Sydler, R., Haefliger, S. ve Pruksa, R. (2014). Measuring intellectual capital with financial figures: Can we predict firm profitability?. *European Management Journal*, 32, 244-259.
- Tejedo-Romero, F., Rodrigues, L.L. ve Craig, R. (2017). Women directors and disclosure of intellectual capital information. *European Research on Management and Business Economics*, 23(3), 123-131. doi: 10.1016/j.iedeen.2017.06.003
- Weber, O. (2016). The sustainability performance of Chinese banks: Institutional impact. *Working Paper*. doi: 10.2139/ssrn.2752439
- Yalama, A. ve Coşkun, M. (2007). Intellectual capital performance of quoted banks on the Istanbul stock exchange market. *Journal of Intellectual Capital*, 8(2), 256-271. doi: 10.1108/14691930710742835
- Yıldız, S., Meydan, C. ve Gunner, M. (2014). Measurement of intellectual capital components through activity reports of companies. *Procedia – Social and Behavioural Sciences*, 109, 614-621. doi: 10.1016/j.sbspro.2013.12.516