

BİST’TE İŞLEM GÖREN SİGORTA İŞLETMELERİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLARININ İÇERİK ANALİZİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ*

Derya ONOCAK¹

Mehmet DEMİR²

Ömer KÖSE³

Öz

Bu çalışmanın amacı; sigorta işletmelerinin sürdürülebilirlik politikalarının incelenerek, sigorta sektöründeki sürdürülebilirlik kurgusunun tespit edilmesidir. Bu amaç kapsamında çalışmada, BİST’te işlem gören sigorta işletmelerinin yayınladıkları sürdürülebilirlik raporları, sürdürülebilirlik uyum raporları ve bu raporlarda referans gösterilen işletme politikaları, nitel analiz yöntemlerinden biri olan içerik analizi ile incelenmiştir. Dokümanlarda yer alan sürdürülebilirlik unsurları, Maxqda yazılımı aracılığıyla tekrarlanma sıklığına göre kodlanmış ve kodlar çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirlik olmak üzere üç tema altında toplanarak betimsel ve ilişkisel bulgulara ulaşılabilecek şekilde analiz edilmiştir. Analiz sonucunda çevresel sürdürülebilirlik teması altında işletmelerin üzerinde en çok durdukları politika unsurunun enerji yönetimi olduğu ve enerji tüketimini azaltmak için akıllı bina uygulamalarına ve güneş enerjisi gibi yenilenebilir enerji kaynaklarına yöneldikleri bulgularına ulaşılmıştır. Ekonomik sürdürülebilirlik teması altında işletmelerin üzerinde en çok durdukları politika unsurunun risk yönetimi olduğu, risk yönetimini etkin kılmak için “riskin erken teşhisi komitesi”ni organize ettikleri ve iç kontrol ile iç denetimi etkin kullanmaya gayret ettikleri

*Bu çalışma, 29 Eylül-1Ekim 2022 tarihleri arasında gerçekleşen “9. Uluslararası Muhasebe ve Finans Araştırmaları Kongresi”nde sunulan ve özet olarak yayımlanan bildirin gözden geçirilmiş ve genişletilmiş halidir.

¹Dr. Öğr. Üyesi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Şarkışla Aşık Veysel MYO, onocakd@cumhuriyet.edu.tr, ORCID: 0000-0002-5082-7482.

²Prof. Dr., Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, mehmet_demir01@hotmail.com, ORCID: 0000-0003-1796-7974.

³Arş. Gör., Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, omerkose@cumhuriyet.edu.tr, ORCID: 0000-0003-4855-2659.

bulgularına ulaşılmıştır. Sosyal sürdürülebilirlik teması altında ise işletmelerin “çalışan hakları” konusuna daha çok eğildikleri, esnek çalışma uygulamalarına ağırlık verdikleri ve dijitalleşme ile değişen iş yapılarına yönelik eğitimler üzerinde durdukları bulgularına ulaşılmıştır. Ayrıca yapılan ilişkisel analiz sonucunda, aralarında en çok ilişki kurulan iki sürdürülebilirlik unsurunun, risk yönetimiyle finansal performans olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sürdürülebilirlik, Sürdürülebilirlik Raporları, Sigorta Sektörü, İçerik Analizi

Jel Kodlar: M14, M41

EVALUATION OF SUSTAINABILITY REPORTS OF INSURANCE COMPANIES TRADE ON BIST WITH CONTENT ANALYSIS

Abstract

The aim of this study; it is to determine the sustainability fiction in the insurance sector by examining the policies sustainability of insurance companies. Within the scope of this purpose, the sustainability reports, sustainability compliance reports published by the insurance companies traded in the BIST and the company policies referenced in these reports were examined by content analysis, which is one of the qualitative analysis methods. The sustainability elements in the documents are coded as per the frequency of repetition using the Maxqda software and codes are grouped under three themes as environmental, economic and social sustainability and are analyzed while attaining descriptive and relational findings. As a result of the analysis, it has been determined that the most emphasized policy element of the companies under the environmental sustainability theme is energy management and it has been turn to smart building applications and renewable energy sources such as solar energy in order to reduce their energy consumption. Under the theme of economic sustainability, it has been determined that the most emphasized policy element of companies is risk management and organized the "early detection of risk committee" in order to make risk management effective and they tried to use internal control and internal audit effectively. Under the social sustainability theme, it has been determined that companies focus more on “employee rights” and they focused on flexible working practices and focused on training for changing business structures with digitalization. Finally, as a result of the relational analysis, it is found that the two sustainability elements with the highest correlation are risk management and financial performance.

Key Words: Sustainability, Sustainability Reports, Insurance Sector, Content Analysis

Jel Codes: M14, M41

GİRİŞ

İşletmelerin temel amaçlarından biri olan sürekliliğin sağlanmasında maddi varlıkların yönetimi kadar beşeri sermaye, marka değeri gibi maddi olmayan varlıkların da etkin yönetildiği; kaynakların gelecek nesillerin ihtiyaçları dikkate alınarak temkinli kullanıldığı bir düşünce ve yapılanmayı gerekli kılmaktadır. Böyle bir yapılanma, işletmeler açısından kurumsal sürdürülebilirliğe, toplum açısından ise sürdürülebilir kalkınmaya işaret etmektedir.

İşletmelerin kurumsal sürdürülebilirlikleri için çevresel, ekonomik ve sosyal riskleri zamanında tespit ederek bunları önlemeye veya ortaya çıkaracakları kayıpları azaltmaya yönelik tedbirler almaları esastır. Bu risk alanları aynı zamanda sürdürülebilirliğin boyutlarını oluşturmaktadır.

Bilginin hızla yayıldığı günümüz dünyasında, paydaşların işletmelerden talep ettikleri bilgilerin niteliği ve niceliği her geçen gün artış göstermektedir. Yatırımcılar yatırım kararı alırken artık işletmelerin sadece finansal performanslarına değil aynı zamanda çevresel ve sosyal konulara karşı duyarlılıklarına da bakmaktadır. İşletmelerde bahsi geçen sürdürülebilirlik boyutlarına dair performans bilgilerini “sürdürülebilirlik raporları” ile paydaşlarına sunmaktadır.

Sürdürülebilirlik raporlarında işletmelerin sürdürülebilirlikle ilgili politikaları (enerji verimliliği, iş etiği, çalışan hakları, müşteri ilişkileri, paydaş ilişkileri vs.) ile bu politikaları faaliyetlerine ve karar alma süreçlerine ne ölçüde entegre ettiklerine dair açıklamalar yer almaktadır. Bu açıklamalar günümüz bilgi çağında müşteriden tedarikçiye, yatırımcıdan kreditora tüm paydaşların ilgilendiği ve dolayısıyla işletmenin tercih edilirliliğini artırarak rekabet avantajı elde etmesini sağladığı açıklamalardır.

Faaliyetlerin planlanması ve denetlenmesi işlevlerini yerine getiren yönetim muhasebesi ile yönetime, karar süreçlerinde referans olacak veriler hazırlanmasında bir taraftan finansal muhasebenin ürettiği bilgilerin, diğer taraftan sosyal ve çevresel etkilerin maliyetlerine ilişkin bilgilerin kullanılması kurumsal sürdürülebilirliğin sağlanmasına önemli ölçüde katkı sunmaktadır.

Bu çalışmada öncelikle sürdürülebilirlik kavramına, sürdürülebilirliğin önemine, boyutlarına ve sürdürülebilirlik raporlamasına dair açıklamalar yapılarak kavramsal bir çerçeve çizilmiş, ardından temel faaliyeti risk yönetimi olan ve bu bakımdan sürdürülebilirlik konusunda önemli bir rol üstlenen sigorta sektöründe faaliyet gösteren ve BİST’te işlem gören işletmelerin sürdürülebilirlik politikaları ve uygulamaları içerik analizi ile değerlendirilmiştir.

1. SÜRDÜRLEBİLİRLİK KAVRAMI VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİLİĞİN ÖNEMİ

Latince “sustinere” (dayanmak, ayakta kalmak) kelimesinden türetilen ve İngilizce “Sustainability” kelimesine karşılık gelen (Saraç ve Alptekin, 2017: 3) sürdürülebilirlik kavramı akademik literatürde 1980’li yıllarda kendine yer edinmiştir (Portney, 2015, s. 2).

Sürdürülebilirlik kavramının merkezinde sınırlı kaynaklarla karşılanmaya çalışılan insan ihtiyaçları yer almaktadır. Bu sebeple sürdürülebilirlik kavramı insan ihtiyacına cevap veren mal ve hizmetlerin üretildiği birçok alanda farklı tanımlamalara konu olmuştur. Sürdürülebilir kentler, sürdürülebilir tarım, sürdürülebilir mimari, sürdürülebilir finans bu alanlardan sadece bir kaçıdır (Yavuz, 2010, s. 65).

Sürdürülebilirlik, yenilenebilir olmayan kaynakların kullanımında sınırların belirlenmesi, yenilenebilir kaynakların ise israf edilmeden kullanılması gerekliliğini ifade etmektedir (Ceylan, 2010, s. 11).

Sanayileşmeyle birlikte kaynakların sınırlılığına karşın, kâr maksimizasyonu hedefleyen işletmelerin tüketimin artırılmasını teşvik edecek aksiyonları neticesinde israfa varan kaynak kullanımı, gelecek nesiller için büyük bir tehdit oluşturmuştur ve oluşturmaya devam etmektedir. Bu tehdidin farkına varılması ile ulusal ve uluslararası çapta faaliyette bulunan birçok kuruluş, sürdürülebilirlik konusu üzerine eğilmiş, bu alanda birçok toplantı gerçekleştirerek raporlar sunmuş ve bu konuda bir standardizasyon arayışına girmişlerdir.

Temelleri 1972 yılında Roma Kulübü tarafından yayımlanan “Büyümenin Sınırları” isimli rapor ile atılan sürdürülebilirlik konusundaki ilk kapsamlı toplantı 1987 yılında Londra’da gerçekleştirilen “Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu”dur. Komisyon hızlı sanayileşme ve ekonomik büyümeye bağlı çevresel tahribat neticesinde insanlığın karşı karşıya kaldığı tehdiye dikkati çekmiş ve yayımladığı Brundtland Raporu ile ekonomik büyümenin ve çevre korumasının bir arada gerçekleştirilebilmesinin mümkün olduğunu belirterek, doğal kaynakların etkin şekilde korunmasının gerekliliğini vurgulamıştır (WCDE, 1987).

Sürdürülebilirliğin temelini oluşturan sürdürülebilir kalkınma kavramı, Brundtland Raporu’nda “gelecek kuşakların ihtiyaçlarını karşılayabilme yeteneğini ortadan kaldırmaksızın, günümüz kuşaklarının ihtiyaçlarının karşılanabilmesi” ifadeleri ile tanımlanmıştır (WCED, 1987). Sürdürülebilir kalkınma esas itibariyle, ekoloji ile ekonomi arasında bir denge kurulması ve doğal kaynakların gelecek nesillerin ihtiyaçlarının da göz önünde bulundurularak temkinli kullanılması ile ilgilidir. Bu bağlamda, sürdürülebilir kalkınma için atılacak ilk adım; çevreyi ekonominin bir alt kümesi olarak gören ve sınırsız üretim-sınırsız tüketim-kâr maksimizasyonu üçgenindeki kalkınma kavramı anlayışından vazgeçilmesidir (Torunoğlu, 2004, s. 1).

Sürdürülebilir kalkınmanın işletme düzeyinde ele alınması literatürde kurumsal sürdürülebilirlik olarak ifade edilmektedir (Signitzer ve Prexl, 2007: 2). Kurumsal

sürdürülebilirlik, kuruluşlarda uzun vadeli değer yaratmak amacıyla kuruluşun faaliyetlerinde ve karar mekanizmalarında çevresel, ekonomik ve sosyal faktörlerin dikkate alınması ve bu faktörlerle bağlantılı risklerin etkin bir biçimde yönetilmesidir (BİST, 2014, s. 5).

Kurumsal sürdürülebilirlik, daha çok ticari işletmelerin devamlılığını ifade etmektedir (Saban, Küçüker & Küçüker, 2017: 103-104). Rekabetin yoğun olarak yaşandığı günümüzde işletmelerin devamlılığında rol oynayan paydaşların, bilgi talebi sadece finansal performansa yönelik bilgilerle sınırlı kalmamakta işletmenin toplumsal ihtiyaçlara karşı duyarlılığı ile çevreye karşı duyarlılığına dair bilgiler de talep edilmektedir (Ekergil & Özgür Göde, 2017, s. 861). Bu sebeple günümüzde pek çok yönetici işletme faaliyetlerinin yürütüldüğü süreçlerin, sürdürülebilirliği taahhüt edecek şekilde dizayn edilmesi konusunda hemfikirdir. Kurumsal sürdürülebilirlik; bina tasarımından tedarikçi seçimine, üretimde kullanılan enerjiden insan kaynakları yönetimine, ürün ambalajının özelliklerinden dağıtım kanalı seçimine kadar her alanda dikkate alınması gereken bir süreç tasarımını gerekli kılmaktadır.

Kurumsal sürdürülebilirlik, bir taraftan yöneticilerin ve paydaşların mevcut ihtiyaçlarının karşılanmasını olanaklı kılarken diğer taraftan gelecekte ihtiyaç duyacakları beşeri ve doğal kaynakların korunmasına ve geliştirilmesine imkân tanıyan stratejilerin benimsenmesi ile sağlanır (Roca & Searcy, 2012, s. 104). Bir işletme hem mevcut hem de gelecekteki paydaşlarının ihtiyaçlarını karşılayabilme potansiyeline ne kadar sahipse hayatta kalma hedefine o kadar yakındır (Dyllick & Hockerts, 2002, s. 131).

Paydaşların işletmenin durumu hakkındaki kapsamlı bilgi talebi, kurumsal sürdürülebilirlik kavramının önem kazanmasını sağlayarak işletmeleri ekonomik, çevresel ve sosyal boyutlarda sürdürülebilir bir yaklaşım benimsemeye yöneltmiştir (Harddono & Klein, 2004, s. 100).

Sürdürülebilirliğin işletmeler açısından giderek daha da önem kazanan bir kavram haline gelmesinin sebepleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Kılıç, 2010):

- İşletmelerin uluslararası pazarlara girmeleri ve faaliyet hacimlerinin artması, ekolojik ve sosyolojik sorumluluklarını da arttırmıştır.
- Entegre iş modelleri işletmeleri, tedarik zinciri sürecinin başından sonuna kadar sorumlu davranmaya itmektedir.
- Günümüzde tüketicilerin birçok etkeni değerlendirdikten sonra satın alma kararını verme bilinci ile hareket etmeleri, işletmeleri çevreye ve topluma karşı duyarlı olmaya yöneltmiştir.

- Paydaşlar işletmelerden kurumsal yönetim anlayışla hareket edip şeffaf olmalarını beklemektedir. Bu şeffaflık yalnızca hesap verilebilir finansal bilgileri değil, üretilen ürün ve hizmetlerin çevresel ve sosyal etkilerini de içermektedir.
- İletişim teknolojilerindeki ve uluslararası ticaretteki gelişmelere bağlı olarak, bir işletmede yaşanan olumsuzlukların diğer işletmelere kolayca sirayet etmesi, işletmeleri faaliyette buldukları tüm coğrafyalarda sorumlu davranmaya itmektedir.
- Küresel iklim değişiklikleri ve yaşanan doğal afetler, iş çevrelerini ekolojik olumsuzluklara karşı duyarlı olmaya zorlamıştır.

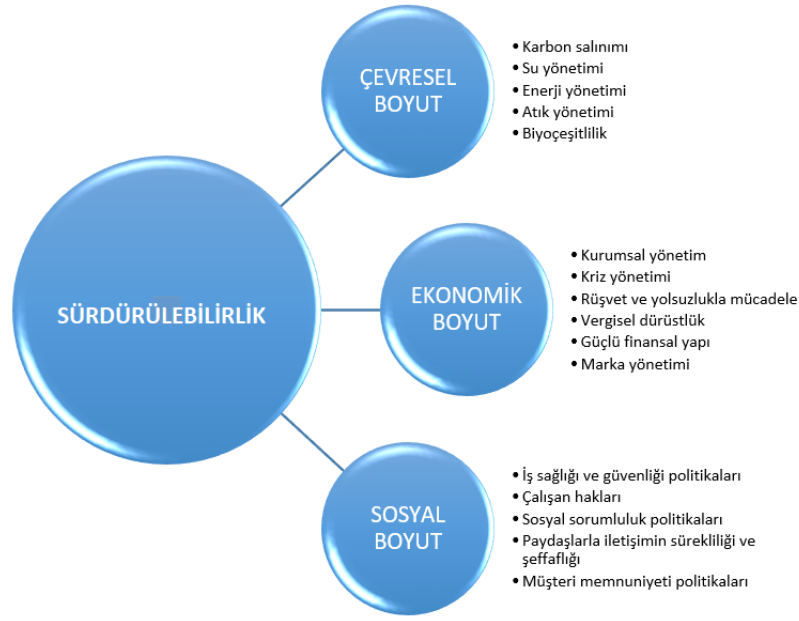
Sürdürülebilirliğin günden güne öneminin artması, işletmeleri sadece birer ekonomik aktör olma rolünden çıkarmış ve paydaşların beklentilerini karşılamak üzere çevreye ve topluma karşı sorumlu davranan birimler haline getirmiştir. Öyle ki 1970’lerde işletmelerin piyasa değeri ile defter değerleri birbirine yakın iken, günümüzde bu değerler arasında büyük farklar görülebilmektedir. Bu farkın sebebi paydaşların halkla ilişkiler, insan kaynakları, sosyal sorumluluk, marka ve itibar algısı gibi maddi olmayan ancak piyasa değerine önemli ölçüde etki eden unsurlara önem vermeye başlamasıdır (Kristensen & Westlund, 2003, s. 162).

2. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN BOYUTLARI

İşletmelerin uzun vadeli değer yaratarak hayatta kalabilmeleri ve rekabet güçlerini artırarak devamlılıklarını sağlayabilmeleri sadece bugünü değil geleceği de düşünerek hareket etmelerine, dolayısıyla çevresel, ekonomik ve sosyal faktörleri entegre şekilde faaliyetlerine ve karar mekanizmalarına uyarlayarak risklerini yönetmelerine bağlıdır.

Çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirlik, birbirlerini destekleyen kavramlardır. Çevresel sürdürülebilirlik; işletmenin gelecek nesillerin kaynaklara erişimini göz önünde bulundurarak çevreye zarar vermeden veya verdiği zararı en az seviyede tutarak doğal kaynakları koruması ile ilgiliyken ekonomik sürdürülebilirlik; işletmenin güçlü bir finansal yapıya sahip olması ve kâr etmesi ile ilgilidir (Gençoğlu Gücenme & Aytaç, 2016, s. 52). Sosyal sürdürülebilirlik ise, işletmenin gelecek nesillerin hayat kalitesini göz önünde bulundurarak başta çalışanlar ve müşteriler olmak üzere tüm paydaşların hak ve menfaatlerinin korunması ile ilgilidir.

Sürdürülebilir gelişmeyi amaçlayan bir işletmenin faaliyetlerinde ve karar alma süreçlerinde dikkate alınması gereken sürdürülebilirlik boyutları ve bu boyutlara ilişkin göstergeler Şekil 1’de gösterildiği gibidir.



Şekil 1. Sürdürülebilirlik Boyutları ve Göstergeleri

Kaynak: Şekil tarafımızca oluşturulmuştur.

Şekil 1’de görülen üç boyut, birbirini destekleyen ve eş zamanlı olarak gerçekleştirilmesi gereken konularla ilgilidir. İlk boyut olan çevresel sürdürülebilirlik işletmelerin doğal kaynakların sürdürülebilirliğini sağlayacak faaliyetlerini ifade ederken, ikinci boyut olan ekonomik sürdürülebilirlik, işletmenin maddi sermayesinin etkili biçimde yönetilmesi anlamına gelmektedir. Üçüncü boyutu oluşturan sosyal sürdürülebilirlik ise işletmelerin beşeri sermayelerini güçlü tutmalarını, sosyal sorumluluk bilinci ile hareket etmelerini, paydaşlarının beklentilerini dikkate almalarını ve böylece toplumsal sermayenin gelişmesine katkıda bulunmalarını ifade etmektedir (Tüm, 2014, s. 64).

2.1. Çevresel Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik alanındaki çalışmaların içeriğine bakıldığında, çoğunlukla çevresel unsurlara odaklanıldığı görülmektedir. Bu bakımdan sürdürülebilirlik konusunda başarılı olmak isteyen bir işletme öncelikle kuruma zarar verebilme potansiyeli olan çevresel tahribatları azaltacak stratejiler benimsemelidir (Tuna, 2016, s. 470). Bu stratejiler çevresel risklere karşı doğal kaynakların devamlılığının sağlanması ve gelecekteki kuşaklara devredilmesine hizmet edecek şekilde oluşturulmalıdır (Beyazıt Hayta & Gürbüzer, 2020, s. 611).

İnsanlığın devamı için ihtiyaç duyulan enerji kaynakları ve tüketim malları, nüfus artışı ve hızlı kentleşmeye bağlı olarak kontrolsüzce tüketilmekte ve durum gelecek nesillerin yaşam

standartlarını ve refah seviyelerini aşağı çekecek tehditler oluşturmaktadır. Bu tehditlerden bazıları temiz havaya, temiz suya, temiz toprağa yani bozulmamış bir ekolojik sisteme sahip olmanın giderek güçleşmesidir (Özgül, 2018, s. 15).

Çevresel sürdürülebilirlik kavramı, küresel çapta yaşanan çevresel felaketler, fosil yakıtların ömrünün hızla tükenmesi, ekolojik sistemin tahrip olması gibi sorunlara çözüm üretmek için doğmuştur (Yalçınkaya vd., 2011, s. 3326).

Çevresel sürdürülebilirliğin temelinde yenilenemeyen kaynaklara alternatif olarak yenilenebilir kaynakların kullanımı ve bu kullanımda da israftan kaçınılması yer alır. Ayrıca çevresel sürdürülebilirlik hava, toprak ve su kirliliğinin önüne geçecek şekilde değer zincirinin yönetimi ve biyolojik çeşitliliğin korunmasını içermektedir.

2.2. Ekonomik Sürdürülebilirlik

Ekonomik sürdürülebilirlik, bir işletmenin devamlılığı, istikrarı ve güvenliği ile ilgilidir (Arcagök & Arıcıgil Çılan 2022, s. 36). Bir işletmenin ekonomik olarak sürdürülebilirliği sağlayabilmesi için kâr etmesi, piyasa değerini artırması ve borç ödeme gücüne sahip olması gerekir (Myskova & Hajek, 2017, s. 100). Ayrıca ekonomik sürdürülebilirlik için işletmelerin beşeri sermayelerini, maddi ve maddi olmayan varlıklarını ve finansal sermayelerini etkin ve verimli şekilde yönetiyor olmaları da gerekir (Besler, 2009, s. 11). Bu ise ancak fayda maliyet analizini gözeterek örgütün kurumsal yönetim anlayışıyla yönetilmesi ile mümkün olur.

2.3. Sosyal Sürdürülebilirlik

Son yıllardaki hızlı sanayileşme, artan ticari faaliyetler, artan rekabet ortamı günümüz toplumunu risk toplumu haline dönüştürmüştür (Türkeş & Deniz, 2010, s. 1013). Bu risklerden sosyal içerikli olanlara; insan hakları ihlali, kötü çalışma koşulları, toplumsal sağlık ve güvenlikte yaşanan problemler, kültürel mirasın dikkate alınmaması gibi konular örnek gösterilebilir (UNEP FI, 2018, s. 9).

Sosyal sürdürülebilirlik; çalışma hakkı, adil ücret hakkı, sosyal güvenlik hakkı, sağlık hakkı, eğitim hakkı gibi insanlığın sosyal haklarını savunan, günümüzdeki uygulamalarla gelecek nesillerin sosyal haklarını tehlikeye atmadan niteliksel gelişmeyi savunan bir yönetim anlayışını gerekli kılar (Özgül, 2018, s. 9).

Sosyal sürdürülebilirlik için işletmelerin sosyal sorumluluk bilinci ile hareket etmesi gerekir. Müşterilerine, iş ortaklarına, rakiplerine adil ve dürüst davranan, çalışanların ve müşterilerin sağlığını ve refahını önemseyen, çalışanlarına eğitim ve gelişim fırsatları sunarak iş gücünü

motive eden, doğal kaynaklara ve çevreye saygılı olan girişimcilerin bu bilince sahip oldukları söylenebilir (Arcagök & Arıçığıl Çılan, 2022, s. 35).

3. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI

Değişen ekonomik, sosyal, çevresel ve politik koşullara göre şekillenen toplumsal gereksinimler ve bilgi akışını hızlandıran iletişim kanallarındaki gelişmeler insanların bilgi düzeyini ve toplumun algısal yapısını değiştirmiştir. Bu değişime paralel olarak paydaşların işletmelerden beklentileri de değişmiş ve kendilerine finansal verilerle birlikte finansal olmayan verileri de sunmalarını talep etmeye başlamışlardır.

Paydaşlara finansal veriler yanında finansal olmayan verilerinde sunulduğu raporlar 1970’li yıllardan sonra hazırlanmaya başlamıştır. Bu raporlar genelde sürdürülebilirlik, kurumsal sosyal sorumluluk ve kurumsal yönetim raporları olarak isimlendirilmektedir (James, 2014, s. 94).

Sürdürülebilirlik raporlaması; kuruluşun sürdürülebilir kalkınma hedefine yönelik örgütsel performansını iç ve dış paydaşlarla paylaştığı ölçme, açıklama ve sorumlu olma uygulaması şeklinde tanımlanabilir. Sürdürülebilirlik raporlarında kurumun sürdürülebilirliğe dair olumlu olumsuz etkileri birlikte değerlendirilmektedir (GRI 1, 2021, s. 22). Sürdürülebilirlik raporları ile sadece kurum içi paydaşların değil aynı zamanda kurum dışı paydaşların da bilgi ihtiyacına cevap verilmektedir.

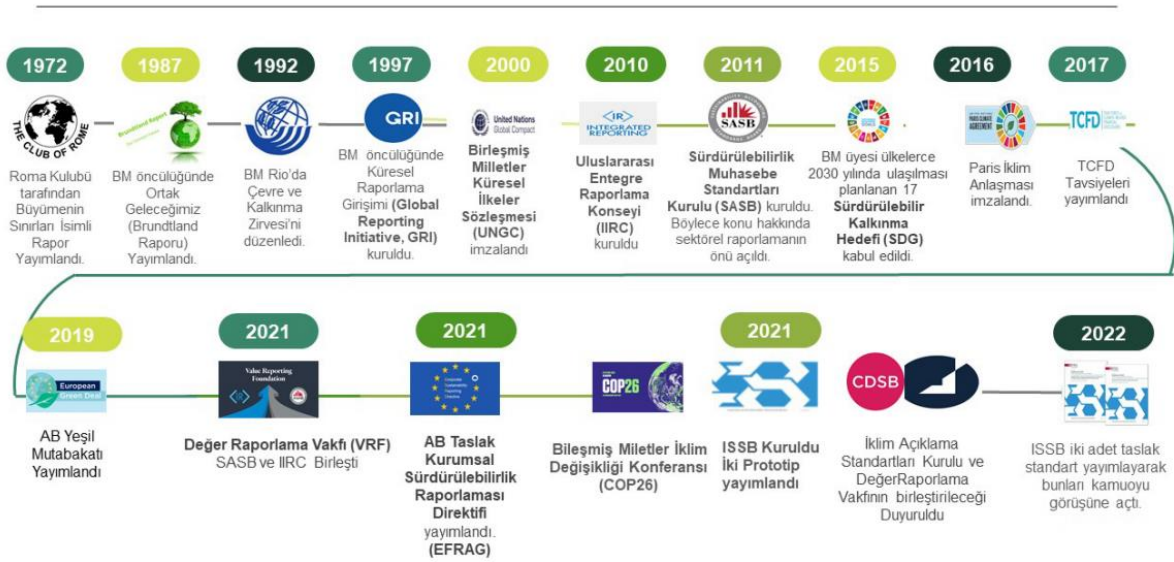
Paydaşların bilgi taleplerinin yanı sıra yatırım aracı olarak son yıllarda artış gösteren sürdürülebilirlik fonlarından etkin şekilde fayda elde etme (Ulusun, 2009, s. 183), şeffaflığı artırmak suretiyle kredibilitateyi artırma, işletme itibarını ve marka algısını güçlendirme, çalışanların etik bilincini yükseltme, maliyetleri düşürme (Searchy & Elhawas, 2012, s. 80), işletmenin farklı performans ölçütlerini bir arada sunarak devlet kurumlarından yüksek miktarda mali yardım alma (Kurupatskie & Darnall, 2013, s. 59), müşteri nezdinde başarı algısını yükseltme (Peri & Marki, 2013, s. 35) gibi amaçlarla da sürdürülebilirlik raporları hazırlanmaktadır.

Sürdürülebilirlik raporlaması, kurumlara finansmana ulaşmada kolaylık, kurumsal itibar, çalışan memnuniyeti, etkin risk yönetimi, yenilikçilik ve inovasyona dayalı büyüme (Aras & Sarıoğlu, 2015, s. 24), rekabet üstünlüğü, işletme kültüründe iyileşme, güçlü marka algısı (Tuna, 2016, s. 470), kurumsal sürdürülebilirlik, paydaşlarla etkili iletişim (Ameer & Othman, 2012, s. 62) sağladığı için önem arz etmektedir.

Sürdürülebilirlik raporlarının temelinde doğru ve güvenilir bilginin sunulması yatmaktadır. Doğru ve güvenilir bilginin sağlanması ve paydaşlara sunulması ise “muhasabe” fonksiyonun görev alanına girmektedir (Aksoy, 2013, s. 48). Muhasebe bu alandaki fonksiyonu ile sürdürülebilirlik raporlarının hazırlanması için ihtiyaç duyulan kurumsal bilgilerin sunulması noktasında etkin rol üstlenir (Demir, 2020, s. 60).

Finansal raporlamanın bir uzantısı olan sürdürülebilirlik raporları, finansal raporların aksine ölçülmesi zor niteliksel veriler içermektedir (Kağnıcıoğlu, 2009, s. 129).

İşletmelere sürdürülebilirlik raporlarını hazırlarken yardımcı olması ve bu alanda ortak bir dil oluşturacak şekilde standardizasyon sağlanması amacıyla bazı rehberler ve standartlar oluşturulmuştur (Ertan, 2018, s. 466). Bu alanda sivil toplum kuruluşları tarafından yapılan çalışmalar Şekil 2’de kısaca özetlenmiştir (KGK, 2022, s. 1).



Şekil 2. Önemli Düzenlemeler ve Raporlama Çerçevesine İlişkin Tarihsel Gelişim

Kaynak: KGK, 2022, s. 1

Şekil 2’de görülen rehber ve standartlardan dünyada en çok uygulananı, Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative- GRI) tarafından oluşturulan sürdürülebilirlik rehberleridir. KPMG tarafından 2017 yılında yapılan Kurumsal Sorumluluk Araştırması sonuçlarına göre 49 farklı ülkedeki en büyük 100 işletmenin % 65’i ve dünyadaki en büyük 250 işletmenin % 75’i sürdürülebilirlik raporlarını GRI rehberlerine göre hazırlamaktadır (KPMG, 2017, s. 28)

Türkiye’de sürdürülebilirlik, ilk kez Onuncu Kalkınma Planı’nda sürdürülebilir kalkınma ifadesinin yer alması ile gündeme gelmiştir. Ülkemizde sürdürülebilirliğe ilişkin esaslar SPK tarafından yayımlanan “Kurumsal Yönetim İlkeleri Tebliği”leri ile düzenlenmektedir. Tebliğlerden ilki 2003 yılında yayınlanmış ve daha sonra uluslararası gelişmelere bağlı olarak çeşitli tarihlerde güncellenmiştir. Yapılan son güncelleme 02.10.2020 tarihli tebliğ ile yapılmıştır. Bu tebliğ ile “Sürdürülebilirlik İlkeleri” mevzuatta ilk defa kendine yer bulmuştur. Tebliğ ile düzenlenen ilkelere uyum gönüllülük esasına bağlıdır. Ancak işletmelerin ilgili ilkeleri uygulayıp uygulamadıklarını, uygulamıyorlarsa gerekçeleri ile sosyal ve çevresel etkilerini tebliğdeki “uy ya da açıkla” prensibinin bir gereği olarak açıklamaları zorunludur.

2013 yılında Borsa İstanbul ile Ethical Investment Research Services Limited (EIRIS) arasında işletmelerin çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularındaki performanslarını baz alan BİST Sürdürülebilirlik Endeksi’nin hesaplanması amacıyla imzalanan iş birliği anlaşması sürdürülebilirlik konusunda ülkemizde atılan önemli adımlardan biridir.

Sürdürülebilirlik raporlaması konusunda ülkemizde yaşanan diğer önemli bir gelişme ise 04.06.2022 tarihinde 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu’nda yapılan değişiklikle, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK)’nın Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları’nın belirlenmesinde yetkili kılınmasıdır. Söz konusu “standartların yayımlanmasıyla, ülkemizde yapılacak sürdürülebilirlik raporlamasında uygulama birliğinin sağlanarak karşılaştırılabilirliğin sağlanması, yapılacak olan raporlamanın uluslararası geçerliğinin olması ve sürdürülebilirlik raporlaması ve finansal raporlamayı aynı temele oturtmak hedeflenmektedir.” (KGK, 2022, s. 1)

4. SİGORTA SEKTÖRÜ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLARININ İÇERİK ANALİZİ

Araştırmanın konusu, sigorta sektöründe faaliyette bulunan işletmelerce hazırlanan sürdürülebilirlik raporlarının içerik analizinin yapılmasıdır. Sürdürülebilirliğin başlıca hedefi geleceği tehdit eden çevresel, ekonomik ve sosyal faktörlere bağlı risklerin yönetilmesidir. Bu bağlamda çalışmanın evreni, temel faaliyeti riskleri öngörmek ve yönetmek olan sigorta sektöründe faaliyette bulunan işletmeler olarak belirlenmiştir. Çalışmanın örneklemini ise BİST’te işlem gören sigorta işletmeleri oluşturmaktadır.

Araştırmanın metodolojisi aşağıda başlıklar altında açıklanmıştır.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Muhasebenin temel kavramlarından biri olan süreklilik; işletmenin sonsuz bir süre için kurulduğunun ve ömrünün belli bir süreye bağlı olmadığını ifadesi için kullanılan bir kavramdır. Günümüzde işletmeler sürekliliğin sağlanması için ekonomik, sosyal ve çevresel politikalar geliştirmekte ve bunları iş süreçlerine entegre etmektedirler. Ayrıca geliştirdikleri politikalara dair uygulamalarını, çoğunlukla gönüllülük esasına bağlı olarak hazırladıkları sürdürülebilirlik raporları ile paydaşlarına sunmaktadırlar.

Bu çalışmanın amacı; sigorta işletmelerinin sürdürülebilirlik raporlarında yer alan politikaları incelenerek, sigorta sektöründeki sürdürülebilirlik kurgusunun tespit edilmesidir. Bu amaç kapsamında çalışmada, BİST’te işlem gören sigorta işletmelerinin (Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş., Aksigorta A.Ş., Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi, Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş., Ray Sigorta A.Ş., Türkiye Sigorta A.Ş.) yayınladığı sürdürülebilirlik raporları ile sürdürülebilirlik uyum raporları ve bu raporlarda referans gösterilen işletme politikaları, nitel analiz yöntemlerinden biri olan içerik analizi ile incelenmiştir. İlgili dokümanlara Kamuyu Aydınlatma Platformunun (KAP) resmî web sayfasından ve işletmelerin kurumsal web sayfalarından ulaşılmıştır.

Dokümanlarda yer alan sürdürülebilirlik unsurları, Maxqda 2020 Analytics Pro yazılımı aracılığıyla, tekrarlanma sıklığına göre kodlanmış ve bu kodlar “çevresel sürdürülebilirlik”, “ekonomik sürdürülebilirlik” ve “sosyal sürdürülebilirlik” olmak üzere üç tema altında toplanarak analize hazır hale getirilmiştir.

4.2. Araştırmada Kullanılan Analiz Teknikleri

Dokümanlar, oluşturulan üç tema çerçevesinde betimsel ve ilişkisel bulgulara ulaşılabilecek şekilde analiz edilmiştir. Betimsel bulgular için alt kodların frekanslarına dair tablolar ve diyagramlar oluşturan “alt kodların istatistiği”, ilişkisel bulgular için ise bir bölümdeki veya belgedeki iki kodun birlikte oluşumunu görüntüleyen “kod ilişkileri tarayıcısı” teknikleri kullanılmıştır.

4.3. Verilerin Kodlanması

Kodlama sürecinde dokümanlarda yer alan veriler anlam bütünlüğünü koruyacak şekilde parçalara ayrılarak etiketlenmiştir. Böylece dokümanlarda hangi unsurlara ne sıklıkta değinildiği tespit edilerek, unsurların önem derecesi hakkında bir kanıya varılması hedeflenmiştir.

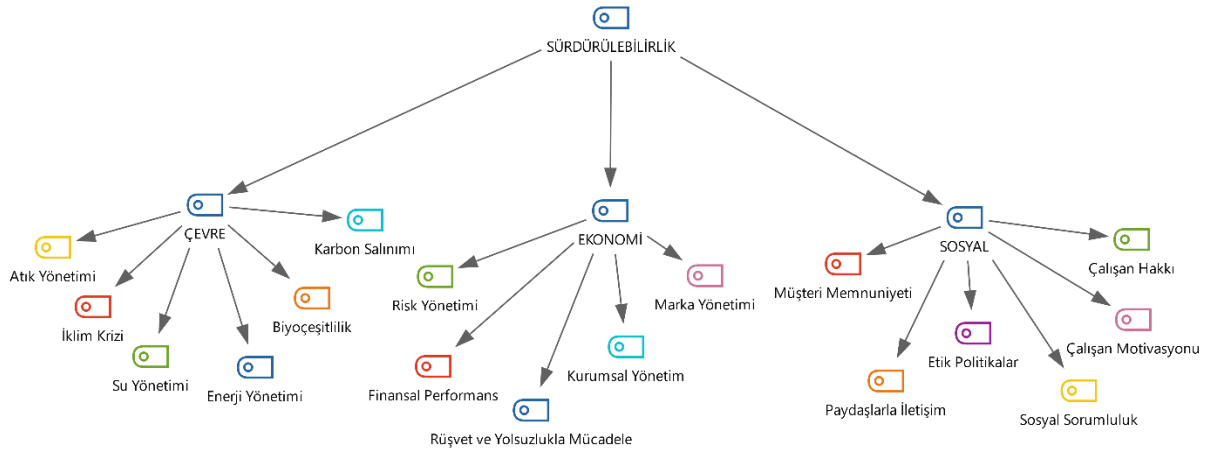
Araştırmada beş ve üzeri frekansa sahip olan, diğer bir ifade ile dokümanlarda en az beş kez değinilen unsurlar dikkate alınarak oluşturulan kod bulutu Şekil 3’te görüldüğü gibidir.



Şekil 3. Kod Bulutu

En sık atanan kodları sözcük bulutları olarak görselleştirmek için kullanılan kod bulutunda yer alan sözcüklerin font büyüklüğü, dokümanlarda değinilme sıklığı ile orantılıdır. Şekil 3’te görüldüğü üzere dokümanlarda en çok değinilen unsur “çalışan hakları”, ikinci en sık değinilen unsur “risk yönetimi” ve üçüncü en sık değinilen unsur ise “paydaşlarla iletişim”dir.

Yapılan literatür taraması ve dokümanlardan elde edilen verilerin analizinin ardından araştırmanın hiyerarşik kod-alt kod modeli Şekil 4’te görüldüğü gibi oluşturulmuştur.



Şekil 4. Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli

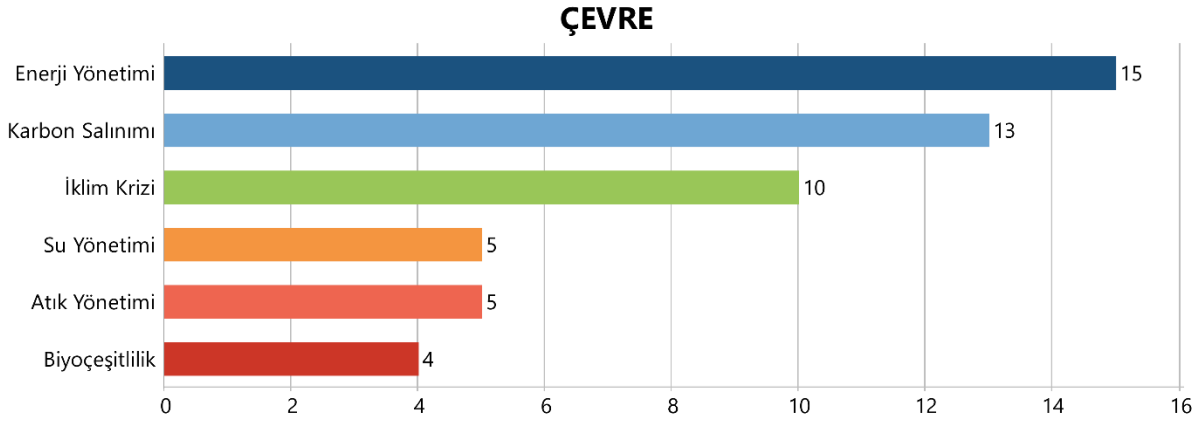
Şekil 4’te görülen model, hiyerarşik kod-alt kod modeline göre hazırlanmıştır. Model hazırlanırken kod sıklığı beş olarak belirlenmiştir. Diğer bir ifadeyle her temanın altında beş ve üzeri tekrarlanma sıklığına sahip kodlara yer verilmiştir.

4.4. Araştırmanın Bulguları

Çalışmada öncelikle üç tema betimsel olarak ayrı ayrı analiz edilmiş ve ardından üç tema altında yer alan tüm kodlar ilişkisel olarak analize tabi tutulmuştur.

4.4.1. Çevresel Sürdürülebilirliğe Dair Betimsel Bulgular

Dokümanlar incelenerek çevresel sürdürülebilirlik için işletmelerin uyguladıkları politika unsurları; enerji yönetimi, karbon salınımı, iklim krizi, su yönetimi, atık yönetimi ve biyoçeşitlilik etiketleri ile kodlanmıştır. Bu kodların frekansları Şekil 5’te görüldüğü gibidir.



Şekil 5. Çevresel Sürdürülebilirlik Politika Unsurları

İncelenen dokümanlarda üzerinde en çok durulan çevresel sürdürülebilirlik unsuru 15 tekrarlanma sıklığı ile enerji yönetimidir. Bu unsuru sırasıyla karbon salınımı (13), iklim krizi (10), su yönetimi (5), atık yönetimi (5) ve biyoçeşitlilik (4) takip etmektedir.

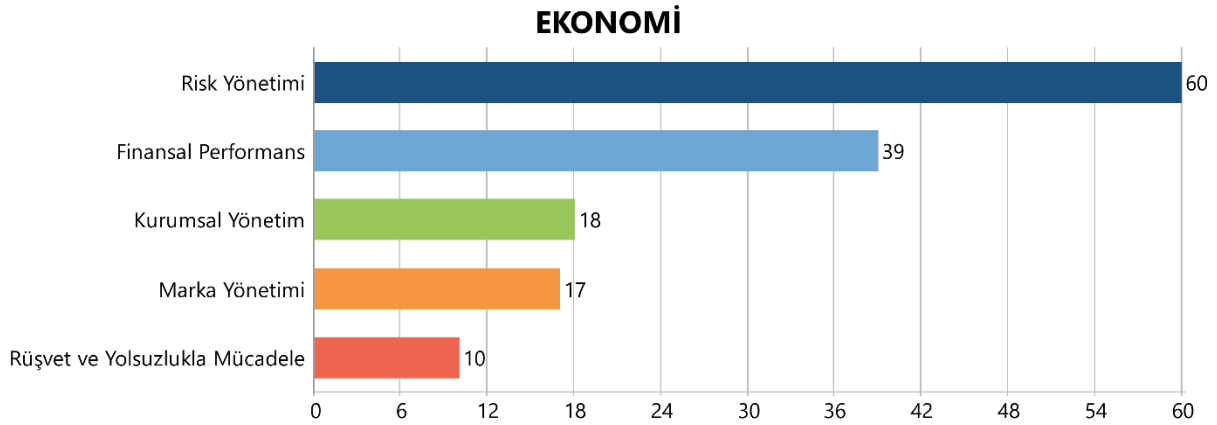
İşletmelerin çevresel sürdürülebilirliğe dair politika uygulamalarından bazılarını aşağıda yer verilmiştir.

- İncelenen sigorta işletmelerinin çoğunun yeşil ofis ve akıllı bina uygulamalarına geçmesi,
- İşletme binalarındaki klima ve elektrik sistemlerinin düzenli bakımı ile iklim değişikliğine etkisi yüksek zararlı dışsallıkların oluşumunun azaltılması,
- Karbon ayak izlerinin ölçümünün yapılarak azaltılması,
- Karbon salınımını azaltmak için araç filolarının hibrit araçlarla yenilenmesi,

- Polişe hizmetlerinin dijitalle taşınarak kâğıt tüketiminin azaltılması,
- Çalışanları doğal kaynakların kullanımı konusunda bilinçlendirecek çalışmalar yapılması,
- Çevreye ve toplum refahına zarar veren faaliyetlerin gerçekleştirildiği sektörlerle yatırım yapılmaması,
- Sürdürülebilirlik konusunda öncülük eden işletmelerin hisse senetlerine yatırım yapmaya yönelik ürünler geliştirilmesi,
- Orman yangınlarından etkilenen biyoçeşitliliği korumak adına arazi rehabilitasyonu ve ağaç bağışı yapılması,
- Belli sektörlerde özel sigorta ürün primlerinin bir kısmının biyoçeşitliliği ve çevreyi korumak için faaliyette bulunan vakıf ve derneklere aktarılması,
- Sıfır atık yönetmeliğine uygun plastik, kâğıt, pil, metal, cam ve elektronik atıkların kaynağında ayrıştırılarak geri dönüşüm firmalarına teslim edilmesi.

4.4.2. Ekonomik Sürdürülebilirliğe Dair Betimsel Bulgular

Dokümanlar incelenerek ekonomik sürdürülebilirlik için işletmelerin uyguladıkları politika unsurları; risk yönetimi, finansal performans, kurumsal yönetim, marka yönetimi, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele etiketleri ile kodlanmıştır. Bu kodların frekansları Şekil 6'da görüldüğü gibidir.



Şekil 6. Ekonomik Sürdürülebilirlik Politika Unsurları

İncelenen dokümanlarda üzerinde en çok durulan ekonomik sürdürülebilirlik unsuru 60 kez tekrarlanma sayısı ile risk yönetimidir. Bu unsuru sırasıyla finansal performans (39), kurumsal yönetim (18), marka yönetimi (17), rüşvet ve yolsuzlukla mücadele (10) takip etmektedir.

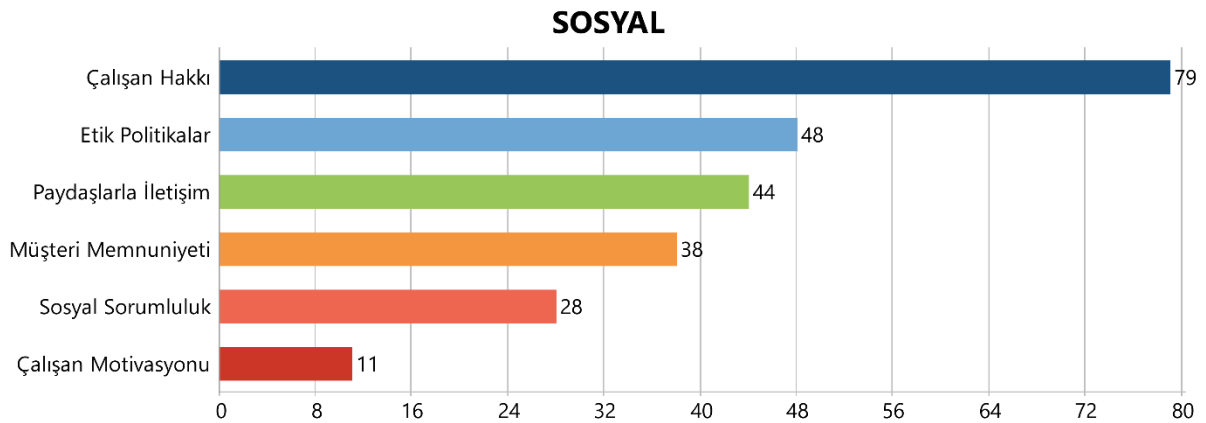
İşletmelerin ekonomik sürdürülebilirliğe dair politika uygulamalarından bazılarına aşağıda yer verilmiştir.

- İşletme bünyesinde kurulan, riskin erken saptanması komitesinin çalışmaları ile işletmenin varlığını, gelişmesini ve devamlılığını tehlikeye düşürecek risklerin erken aşamada tespit edilmesi, önlemesi ve yönetilmesi,
- İşletmenin maruz kaldığı risklerin etkin yönetimi için faaliyetlerinin kapsamı ve yapısıyla uyumlu, değişen koşullara uygun iç kontrol sistemlerinin oluşturulması,
- İşletme faaliyetlerinin yasal mevzuat ve işletme içi düzenlemelere uygunluğunun izlenmesi için iç denetim çalışmalarının yapılması,
- İş yapabilme yeteneğini sürdürmek için iş sürekliliği planlarının oluşturulması, test ve tatbikatlar ile planların güncelliğinin ve etkinliğinin sağlanması,
- Pandemi dönemiyle birlikte müşterilerin değişen risk algıları ve taleplerine cevap verecek yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi,
- Belli periyotlarda varlık portföyünün, senaryo analizi ve stres testleri yolu ile çeşitli şoklara tabi tutularak sınanması ve uzun vadeli stratejiler, öz kaynak olanakları, sağlanacak getiriler ile genel ekonomik beklentiler dikkate alınarak risk toleransının belirlenmesi,
- İtibar araştırması anket sonuçları, sunulan ürün ve hizmetlerin müşteri beklentilerini karşılama seviyesi, yazılı, görsel, işitsel ve sosyal medya platformlarında yer alan olumsuz nitelikteki yorumlar, piyasa değeri, hizmet sürekliliği seviyesi, uygulanan yaptırımlar ve etkisi, aleyhte açılan davalar ve süreçlere ilişkin risk-kontrol analizleri gözetilerek işletmenin itibar riskinin bir bütün olarak değerlendirilmesi,
- Satın alma çalışmalarında tedarikçi çeşitliliğinin sağlanmasına özen gösterilmesi,
- Yeni ürün, hizmet ve faaliyetlere dair düzenlemeler yürürlüğe alınmadan önce işletmenin risk yönetiminden sorumlu birimi tarafından incelenmesi,
- Hukuk müşavirliğinin işletmenin faaliyetlerini ve uygulamalarını etkileyecek mevzuat değişikliklerini, ilgili birimlere bildirmesi ve mevzuat uyum sürecine hukuki destek sağlanması,
- Ürün yelpazesinin müşterilerin ihtiyaçlarına ve beklentilerine göre geliştirilmesi, müşterilerin memnuniyetlerinin takip edilerek alınan geri bildirimlere göre ürün yönetiminin gerçekleştirilmesi,
- Müşteri odaklılık, dijitalleşme, yeni teknolojiler ve inovasyon temelli büyümeye odaklanılarak pazar payının artırılması,

- Sosyal medya kullanıcıları tarafından bilinirliği artırmak için bu kanala özel kampanyalarla müşteri kazanımının sağlanması,
- Müşteri devamlılığının sağlanması ve yeni müşteri kazanımı için çocuk, genç, yaşlı, ev hanımı, doktor, çiftçi gibi çeşitli yaşam evrelerine ve meslek gruplarına yönelik segment bazlı kampanyalar ile satış faaliyetlerinin desteklenmesi,
- Türkiye'nin taraf olduğu sözleşmeler ve ulusal mevzuat gereği yasaklanan veya kısıtlama getirilen faaliyetlere fon sağlanmaması,
- II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği'nde yer alan ve uyulması zorunlu olan ilkelere uyulması,
- Marka itibarını korumak için hizmetlerin işletme politikaları, verilen taahhütler ve etik kurallar çerçevesinde sunulması, sadece yetkin olunan alanlarda hizmet verilmesi,
- Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusundaki yaklaşımların yazılı kurallarla tanımlanarak paydaşlara çeşitli iletişim kanallarından duyurulması,
- Maksadı aşan bedelde hediye vb. ürün ve hizmetlerin verilmemesi ve kabul edilmemesi,
- Suiistimal ve yolsuzluğa yönelik risklerin belirlenerek yönetilmelerinin sağlanması.

4.4.3. Sosyal Sürdürülebilirliğe Dair Betimsel Bulgular

Dokümanlar incelenerek sosyal sürdürülebilirlik için işletmelerin uyguladıkları politika unsurları; çalışan hakları, etik politikalar, paydaşlarla iletişim, müşteri memnuniyeti, sosyal sorumluluk, çalışan motivasyonu etiketleri ile kodlanmıştır. Bu kodların frekansları Şekil 7'de görüldüğü gibidir.



Şekil 7. Sosyal Sürdürülebilirlik Politika Unsurları

İncelenen dokümanlarda üzerinde en çok durulan sosyal sürdürülebilirlik unsuru 70 kez tekrarlanma sayısı ile çalışan haklarıdır. Bu unsuru sırasıyla etik politikalar (48), paydaşlarla iletişim (44), müşteri memnuniyeti (38), sosyal sorumluluk (28), çalışan motivasyonu (11) takip etmektedir.

İşletmelerin sosyal sürdürülebilirliğe dair politika uygulamalarından bazılarını aşağıda yer verilmiştir.

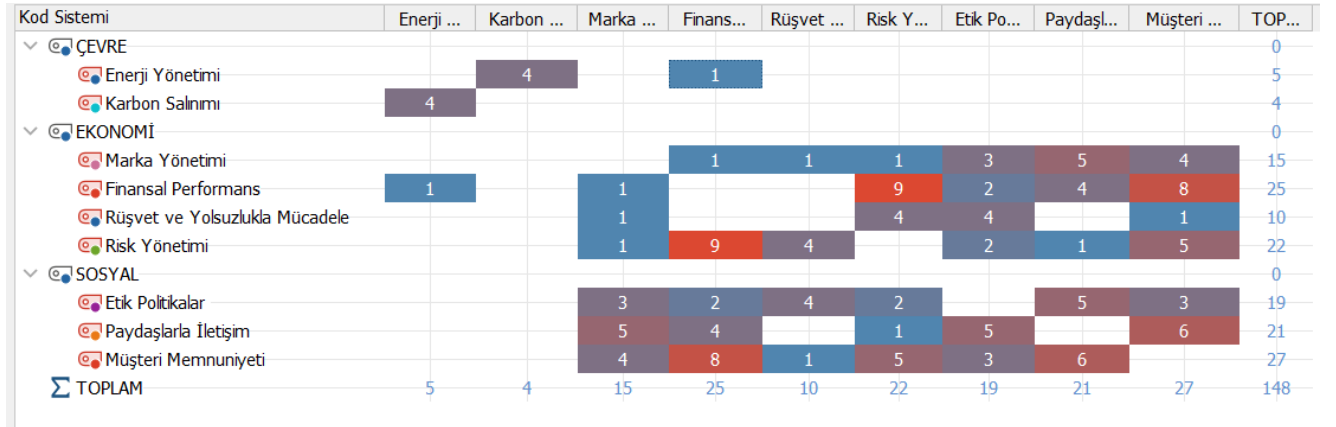
- İnsan kaynakları uygulama ve politikalarının yürürlükteki İş Kanunu ve ilgili mevzuata uygun şekilde yürütülmesi,
- Çalışanlara bireysel emeklilik, sağlık sigortası, alışveriş çeki, seyahat çeki gibi çeşitli yan hakların sunulması,
- Çalışanların sosyal güvencelerinin gözetilmesi ve iş-özel yaşam dengesinin korunması,
- Çalışanlara objektif performans değerlendirme sistemi içinde doğru bir kariyer planlaması yapmalarının sağlanması,
- Çalışanların sendikal haklarına saygı duyulması,
- Çalışan memnuniyet anketleri yapılarak çalışanların, çalışma ortamına dair görüş ve önerilerinin alınması,
- Çalışanlara yeni yetkinlikler kazandıracak bireysel ve mesleki gelişimlerine katkı sunacak eğitimler düzenlenmesi,
- İşletme bünyesinde oluşturulan iş sağlığı ve güvenliği komitelerinin işletme iş sağlığı ve güvenliği politika uygulamalarının etkin yürütülmesi için faaliyette bulunmaları ve bu komitelerce çalışanların sağlığının korunması ve kazaların önlenmesi için alınan önlemlerin ve kaza istatistiklerinin kayıt altına alınması,
- Pandemiye önem kazanan esnek çalışma modellerinin kalıcı hale getirilmesi,
- İş sağlığı ve güvenliği alanında, çalışanların farkındalık düzeylerinin artırılması için eğitimler düzenlenmesi,
- İşe alımlarda, ücretlendirmede, terfide, rotasyonda ve ödüllendirmede ırk, etnik köken, milliyet, dil, din, cinsiyet ve medeni durum ayrımı yapılmadan herkese fırsat eşitliği tanınması,
- Ücret ile yan haklar belirlenirken eşit işe eşit ücret felsefesiyle hareket edilmesi ve çalışanlara yönelik verilen kararlarda liyakatin esas alınması,
- İşe alımlarda bazı işletmelerin engelli, bazı işletmelerin de kadın çalışanların istihdamdaki payını artırmaya yönelik bir bakış açısıyla hareket etmesi,

- Çocuk işçilerin çalıştırılmasına izin verilmemesi,
- Personel özlük bilgilerinin amacı dışında kullanılmaması ve 3. kişilerle paylaşılmaması,
- Faaliyetlerin etik kurallara uyumlu; adalet, saydamlık, dürüstlük ve güvenilirlik değerlerini zedeleyecek, işletmenin ve sigortacılık sektörünün itibarını düşürebilecek davranışlardan kaçınarak yürütmesi,
- Tarafsızlığın sağlanması için her türlü kamu kurum ve kuruluşu ile sivil toplum örgütlerine eşit mesafede durulması,
- Çalışanların işletmedeki görev ve yetkilerini kendisi, ailesi veya 3. şahıslar lehine çıkar sağlayacak şekilde kullanmamasını temin edecek kontrol sistemlerinin uygulanması,
- Sürdürülebilirlik konusunda oluşturulan politikaların çeşitli iletişim kanalları vasıtasıyla paydaşlarla paylaşılması,
- Müşterilere verilen hizmetlerde tam ve açık bilgi verilmesi,
- Haksız rekabetten kaçınılması ve bu kapsamda müşterilere rakiplere yönelik yanıltıcı veya yanlış bilgi verilmemesi,
- Düzenli olarak müşteri memnuniyeti anketleri yapılarak ve çağrı merkezi, sosyal medya gibi çeşitli kanallardan gelen şikâyetler değerlendirilerek, iş süreçlerinin müşteri memnuniyetini artıracak şekilde revize edilmesi,
- Çalışanların kendilerini her türlü gelişim ve dönüşüm sürecinin içinde hissetmesi ve böylece aidiyet duygularının artması için işletmedeki gelişmelerden haberdar edilmeleri,
- İşletme içindeki ilgili paydaşların katılımlarıyla gerçekleştirilen toplantılarda, çalışanlardan alınan fikir ve önerilerin değerlendirilerek iş süreçlerinin revize edilmesi,
- Yeni ürün ve hizmetlerin tanıtımı, kampanya ve eğitim duyuruları, özel gün iletişimlerine dair çalışmaların iş ortaklarına başta e-posta olmak üzere çeşitli iletişim kanalları üzerinden aktarılması,
- Kamuya yapılan açıklamalarla hissedarlara işletmenin stratejileri, yatırımları, risk profili ve mali tabloları ile ilgili zamanında, doğru, tam ve anlaşılır bilgi verilmesi,
- İşletmenin yaptığı bağışların, tüm menfaat sahiplerine ve kamuya usulüne uygun olarak duyurulması,

- İşletme bilgilendirme politikaları doğrultusunda çeşitli yöntem ve sıklıkta paydaşlara karşılıklı güvene dayalı, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine uygun şekilde bilgilendirmelerde bulunulması,
- Müşteri memnuniyetinin artırılması için müşteri davranışlarının sürekli izlenmesini sağlayan bilgi teknolojilerine yatırım yapılması,
- Kurumsal sosyal sorumluluk anlayışı ile eğitim, kültür, sanat, çevre ve spor alanlarında faaliyet gösteren kişilere, sivil toplum kuruluşlarına, dernek veya vakıflara, okullara, üniversitelere, kamu kurum ve kuruluşlarına yardım ve bağış yapılması,
- Çeşitlilik, kapsayıcılık ve fırsat eşitliği konularında sosyal sorumluluk projelerinin hayata geçirilmesi,
- Çalışanların motivasyonlarını artırmak için karar süreçlerine katılımlarının sağlanarak aidiyet duygularının artırılması ve özel günlerde hediye verilmesi ile performansa dayalı ödüllendirmelerin yapılması.

4.4.4. İlişkisel Bulgular

Dokümanlardaki iki kodun birlikte oluşumunu görüntüleyen ilişkisel kod matrisi Şekil 8’de görüldüğü gibidir. Matris oluşturulurken üç tema birlikte ele alınmış ve 4 ve üzeri ilişki sergileyen kodlar analize dâhil edilmiştir.



Şekil 8. İlişkisel Kod Matrisi

Şekil 8’de görülen kodlar arasında, diğer kodlarla en yoğun şekilde ilişkili olduğu görülen kod, müşteri memnuniyeti (27) kodudur. Bu kodu, finansal performans (25) kodu ve risk yönetimi (22) kodu takip etmektedir.

Dokümanlardan elde edilen veriler ışığında aralarında ilişki kurulan sürdürülebilirlik politikalarından bazılarına aşağıda yer verilmiştir.

- Müşteri memnuniyetinin yakından takip edilerek, kârlılığı artıracak ürün yelpazesinin geliştirilmesi, ürün yönetimi ve ürün çeşitlendirme faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Pazar payının artırılması için müşteri memnuniyeti, dijitalleşme, yenilikçi büyüme ve inovasyona odaklanması,
- Müşterilere kesintisiz hizmet verilerek müşteri memnuniyetinin artırılması, böylece müşteri bağlılığının sağlanarak pazar payının korunması,
- Müşteri beklentilerini belirlemeye yönelik yapılan araştırmalarla, satın alma eğilimini artıracak şekilde marka algısı yaratacak pazarlama iletişim stratejilerinin oluşturulması,
- Web sayfalarının ziyaretçilere hızlı ve kolay kullanım imkânı sunacak şekilde ve müşterin beklentilerine göre şekillenen bir portal olarak kurgulanması,
- Paydaşlara değer sağlayan ürün ve hizmetlerin devamlılığı için iş süreçlerinin sürekliliğini tehdit eden risklerin erken teşhis edilmesi ve önlenmesine yönelik aksiyon alınması,
- Müşteri memnuniyetini en üst düzeyde sağlayarak, hissedarlara değer yaratabilmek için faaliyet verimliliği sağlamak adına faaliyetlerin yasal mevzuat ve iç düzenlemelerin esas alınarak yürütülmesi ve kayıt dışı faaliyetlerden uzak durularak iş kayıtlarının doğruluğuna ve tutarlılığına özen gösterilmesi,
- Müşterilerle iletişimde empati kurulması, yalın anlaşılır bir dil kullanılması, müşterilere saygı, adalet ve nezaket kuralları çerçevesinde yaklaşılması,
- Sürdürülebilir kârlı bir büyüme için yönetilemez risklerin alınmasından kaçınılması,
- Gelecekte oluşabilecek risklerin doğuracağı maliyetlerin doğru hesaplanarak işletme açısından gereksiz zararın önüne geçilmesi ve müşteri açısından adil fiyatla ürüne ulaşımın sağlanması için yapay zekâ algoritmalarıyla maliyet hesaplamalarının yapılması,
- Kârlılık ve sürekli büyüme hedeflerine, mevcut yasal mevzuat ve düzenlemelerin yanında, etik kurallar çerçevesinde yaratılan kurum bilinci ile ulaşmanın amaçlanması,
- Değer zinciri genelinde sürdürülebilir iş başarısının sağlanmasında acente ve tedarikçiler gibi iş ortaklarıyla faaliyetlerin eşgüdüm içinde yürütülmesi için çalışma kültürü ve iş etiği anlayışının iş ortakları tarafından da benimsenmesinin sağlanması,
- Getirilerinde düşüş yaşanan veya risk algısı ile uyumsuz fon dağılımlarında bulunan müşterilerin tespit edilerek, tutundurma faaliyetleri kapsamında piyasa şartlarına uygun konum alabilmelerine yardımcı olunması,

- Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele politikalarının günün şartlarına göre güncellenmesi ve çalışanların güncel politikalar hakkında bilgi sahibi olabilmeleri için eğitimler düzenlenmesi,
- Yürütülen iç denetim faaliyetleri ile araçların, müşterilerin bilgilerini kullanarak müşteriler adına işlem yapmaları, tahsilat ve ödeme süreçlerinde müşteriler adına işlem tesis etmeleri, komisyon ve prim ödeme süreçlerini ve kotalarını suiistimal etmeleri gibi suiistimal ve yolsuzlukla ilgili çeşitli risklerin kontrol altına alınması,
- Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele kapsamında işletmelerin yazılı hale getirerek tüm paydaşlarına ilan ettikleri etik politikaları içerisinde çalışanlara yönelik hediye ve ağırlama politikalarına yer verilmesi,
- Çalışanların, işletmelerin etik politikaları gereği müşteriler ve iş ortaklığı içerisinde bulunulan kişi ve kurumlara karşı ölçülü ve yapıcı davranışlar sergileyerek imaj ve itibarını zedeleyecek davranışlardan kaçınmaları.

SONUÇ

Sürdürülebilirliğin başlıca hedefi geleceği tehdit eden çevresel, ekonomik ve sosyal faktörlere bağlı risklerin yönetilmesidir. Bu bağlamda temel faaliyeti riskleri öngörmek ve yönetmek olan ve çalışmanın evrenini oluşturan sigorta sektörünü, sürdürülebilirliğe katkı sunan bir sektör olarak nitelendirmek mümkündür.

Son zamanlarda önemli risk alanlarından biri olan iklim değişikliğine bağlı yaşanan doğa olaylarının meydana getirdiği kayıpları yönetmek, sektörün üzerinde durduğu önemli konulardan biri haline gelmiştir. Öyle ki Anadolu Sigorta A.Ş.’nin entegre sürdürülebilirlik raporunda bu durum çarpıcı bir biçimde şöyle ifade edilmiştir: “2020 yılında doğal olaylardan kaynaklanan küresel ekonomik kayıplar 190 milyar Amerikan Doları (United States Dollar – USD) seviyesine ulaşmıştır. Sigorta teminatı altındaki kayıpların tutarı 81 milyar USD olup, insan kaynaklı felaketlerde ise bu tutar 8 milyar USD’yi bulmuştur. 2021’in ilk yarısında ise, yaşanan kış fırtınası, dolu fırtınası ve orman yangınlarınının 40 milyar USD’lik bir kayba yol açtığı tahmin edilmektedir.” (2021, s. 20-21)

2019 yılının sonlarında başlayan ve 2020 yılında tüm dünyayı etkisi altına alan pandemiyle birlikte; sağlığa yönelik risklerde yaşanan artış, tedarik zincirinde yaşanan aksaklıkların doğurduğu ekonomik riskler, dijitalleşmenin beraberinde getirdiği siber güvenlik riskleri sigorta işletmeleri için yeni ürünlerin geliştirilmesi gereğini ortaya çıkarmıştır. Bu riskler bir taraftan kayıpları artırırken diğer taraftan sigorta sektörüne yeni fırsat alanları oluşturmuştur.

Bu çalışmanın amacı sigorta sektöründe kurgulanan sürdürülebilirlik senaryosunun tespit edilmesidir. Bu amaç kapsamında BİST’te işlem gören sigorta işletmelerinin sürdürülebilirlik politikaları nitel analiz yöntemlerinden biri olan içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. BİST’te işlem gören altı sigorta işletmesinden ikisinin KAP’ta yayınlanan sürdürülebilirlik raporları, üçünün sürdürülebilirlik uyum raporları ve birinin işletme kurumsal internet sayfasında yayınlanan sürdürülebilirlik politikaları ile raporlarda referans gösterilen faaliyet raporları ve işletmelerin kurumsal internet sayfalarında yayınlanan sürdürülebilirlik politikaları analize dâhil edilmiştir. Analiz sonucunda ulaşılan bulgular “çevresel sürdürülebilirlik”, “ekonomik sürdürülebilirlik” ve “sosyal sürdürülebilirlik” temaları altında açıklanmıştır. Çalışmada öncelikle bahsi geçen üç tema çerçevesinde ayrı ayrı betimsel bulgulara, ardından da üç temanın birlikte ele alındığı ilişkisel bulgulara yer verilmiştir.

Çevresel sürdürülebilirlik temasında, incelen dokümanlarda üzerinde en çok durulan konunun “enerji yönetimi” olduğu tespit edilmiştir. İklim krizinde önemli yeri olan karbon salınımının azaltılması için işletmelerin enerji tüketimlerini azaltacakları akıllı bina uygulamalarına gittiklerine, ayrıca güneş enerjisi gibi yenilenebilir enerji kullanımına yöneldiklerine ve böylelikle bir taraftan iklim krizi ile savaşırken diğer taraftan maliyetlerini azalttıklarına dair bulgulara ulaşılmıştır.

Ekonomik sürdürülebilirlik temasında, incelen dokümanlarda üzerinde en çok durulan konunun “risk yönetimi” olduğu tespit edilmiştir. İşletmelerin kurumsal sürdürülebilirliklerini sağlamak için risklerin erken teşhis edilmesine önem verdiklerine ve bu konuda faaliyette bulunmak üzere işletme bünyesinde “riskin erken teşhisi komiteleri” organize ettiklerine, risklerin teşhis edilmesi ve etkin yönetiminde iç kontrol sistemlerini kullandıklarına ve iç denetim çalışmaları yaptıklarına, risk yönetimi için ayrıca değişen risk ortamlarına uyumlu ürün portföy çeşitlendirmesine gittiklerine dair bulgulara ulaşılmıştır.

Sosyal sürdürülebilirlik temasında, incelen dokümanlarda üzerinde en çok durulan konunun “çalışan hakları” olduğu tespit edilmiştir. Pandeminin önemli bir çalışan hakkı olan iş sağlığı ve güvenliği üzerinde büyük ölçüde risk oluşturması sonucunda işletmelerin esnek çalışma, uzaktan çalışma ve buna bağlı olarak dijitalleşme, değişen iş yapılarına yönelik çalışanlara eğitim verme gibi konulara eğildiklerine dair bulgulara ulaşılmıştır.

İlişkisel bulgularda aralarında en çok ilişki kurulan iki unsur, risk yönetimi ile finansal performans olmuştur. Buradan hareketle işletmelerin maruz kalınan çevresel, sosyal ve

ekonomik riskleri etkin yönettikleri takdirde bunun finansal performansları üzerine olumlu yansımaları olacağı söylenebilir.

Yapılan çalışma sonucunda sürdürülebilirlik raporu hazırlamanın işletmeleri, sürdürülebilirlik politikalarını daha aktif olarak uygulamaya yönlendireceği düşünülmektedir. Ancak ülkemizde işletmelerin sürdürülebilirlik raporları hazırlamaları gönüllük esasına bağlıdır. Kamu yararını ilgilendiren kuruluşlardan başlayarak sürdürülebilirlik raporu hazırlamanın zamanla tüm işletmeler için bir zorunluluk haline getirilmesinin hem kurumsal sürdürülebilirliğe hem de sürdürülebilir kalkınmaya katkı sunacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Aksoy, Ç. (2013). *Sürdürülebilirlik Performansının Değerlendirilmesine Yönelik Ölçek Önerisi ve Türkiye'deki İşletmelerde Uygulanması*, İstanbul Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.
- Ameer, R., & Othman, R. (2012). Sustainability Practices and Corporate Financial Performance: A Study Based on the Top Global Corporations. *Journal of Business Ethics*, (108), 61-79.
- Anadolu Sigorta. (2021). Entegre Sürdürülebilirlik Raporu. www.anadolusigorta.com.tr/Files/Surdurulebilirlik/AnadoluSigorta_2021_Entegre_SurdurulebilirlikRaporu_v1.pdf (Erişim Tarihi: 03.07.2022).
- Aras, G., & Sarıoğlu, G. U. (2015). *Kurumsal Raporlamada Yeni Dönem: Entegre Raporlama*, İstanbul: TÜSİAD Yayınları.
- Arcagök, U., & Arıcıgil Çılan, Ç. (2022). *Sürdürülebilirlik Analizi İle Kurumların Sürdürülebilirliğinin Modellenmesi ve Yeni Bir Sürdürülebilirlik İndeksinin Geliştirilmesi*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Besler, S. (2009). Kurumsal Sürdürülebilirlik, içinde; *Yönetim Yaklaşımlarıyla Kurumsal Sürdürülebilirlik*, Ed: S. Besler, İstanbul: Beta Basım, 1-18.
- Beyazıt Hayta, A., & Gürbüzer, G. B., (2020). Sürdürülebilir Kalkınma İle Sürdürülebilir Sigortacılık İlişkisi. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(4), 609-619.
- BİST (Borsa İstanbul), (2014). *Şirketler İçin Sürdürülebilirlik Rehberi*, <http://www.borsaistanbul.com/data/kilavuzlar/surdurulebilirlik-rehberi.pdf>. (Erişim Tarihi: 02.08.2022).
- Ceylan, Ö. (2010). *Tüketicilerin Çevresel Sürdürülebilirlik ve Ekolojik Moda Konusunda Bilgi Düzeyi, Tutum ve Davranışlarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Demir, M. (Ed.). (2020). *Finansal Olmayan Raporlamada Değişim Sürdürülebilirlik Raporlamasından Entegre Raporlamaya*. Ankara: Gazi Kitabevi.

- Dyllick, T., & Hockerts, K. (2002). Beyond The Business Case for Corporate Sustainability. *Business Strategy and the Environment*, 11(2), 130-141.
- Ekerşil, V., & Göde, M. Ö. (2017). Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Standartlarına Göre Seçilen Otellerin Sürdürülebilirlik Raporlarının Analizi ve Değerlendirilmesi. *Business and Economics Research Journal*, 8(4), 859-871.
- Ertan, Y. (2018). Türkiye’de Sürdürülebilirlik Raporlaması (2005-2017). *Journal of Accounting and Taxation Studies*, 11(3), 463-478.
- Gençoğlu Gücenme, Ü & Aytaç, A. (2016). Kurumsal Sürdürülebilirlik Açısından Entegre Raporlamanın Önemi ve BİST Uygulamaları. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (72), 51-66.
- GRI 1: Foundation 2021, <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/resource-center/?g=650b531c-299e-4264-a172-20a2115c1048&id=3657> (Erişim Tarihi: 18.06.2022).
- Harddon, T., & P. de Klein, (2004). Introduction on the European Corporate Sustainability Framework (ECSF). *Journal of Business Ethics*, (55), 99-113.
- <http://www.borsaistanbul.com/data/kilavuzlar/surdurulebilirlik-rehberi.pdf> (Erişim Tarihi: 14.07.2022).
- James, M. L. (2014). The Benefits of Sustainability and Integrated Reporting: An Investigation of Accounting Majors’s Perceptions. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 17(2), 93-113.
- Kağmıoğlu, D. (2009). Sosyal Sorumluluk Raporlarında Çalışma ve İstihdam Göstergeleri. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (57), 125-165.
- KGK, (2022). Uluslararası Standartlarla Uyumlu Haziran 2022 Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartlarının Belirlenmesi ve Yayımlanması. [www.kgk.gov.tr/Portalv2Uploads/files/Duyurular/v2/TMS/Türkiye%20Sürdürülebilirlik%20Raporlama%20Standartlarının%20Belirlenmesi%20ve%20Yayımlanması%20-16_06_2022%20-%20v2%20\(1\).pdf](http://www.kgk.gov.tr/Portalv2Uploads/files/Duyurular/v2/TMS/Türkiye%20Sürdürülebilirlik%20Raporlama%20Standartlarının%20Belirlenmesi%20ve%20Yayımlanması%20-16_06_2022%20-%20v2%20(1).pdf) (Erişim Tarihi: 30.06.2022).
- Kılıç, U. (2010). Kurumsal Verimlilik ve Sürdürülebilir Yaşam Planında 2020 Vizyonu. <http://comtalks.com/2010/12/20/kurumsal-verimlilik-ve-surdurulebilir-yasam-planinda-2020-vizyonu/> (Erişim Tarihi: 24.06.2022).
- KPMG, (2017). The Road Ahead. <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/xx/pdf/2017/10/kpmg-survey-of-corporate-responsibility-reporting-2017.pdf> (Erişim Tarihi: 15.06.2022).
- Kristensen, K. & Westlund, A. (2003). Valid and Reliable Measurements for Sustainable Non-Financial Reporting. *Total Quality Management and Business Excellence*. 14(2), 161-170.

- Kurapatskie, B., & Darnall, N. (2013). Which Corporate Sustainability Activities are Associated with Greater Financial Payoffs? *Business Strategy and the Environment*, 22 (1), 49-61.
- Myšková, R., & Hájek, P. (2017). Comprehensive Assessment of Firm Financial Performance Using Financial Ratios and Linguistic Analysis of Annual Reports. *Journal of International Studies*, 10(4), 96-108.
- Özgül, A. (2018). *Kurumsal Sürdürülebilirlik ve Sürdürülebilir Muhasebe*, İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Peri, A. & Marki, M. (2013). The Impact of Social Responsibility Vision and Strategy on Successful Corporate Operations. *Managing Global Transitions*, 11 (1), 27-40.
- Portney, K. E. (2015). *Sustainability*. Cambridge, Mass., United States: MIT Press.
- Roca, L. C., & Searcy C. (2012). An Analysis of Indicators Disclosed in Corporate Sustainability Reports. *Journal of Cleaner Production*, (20), 103-118.
- Saraç, B. & Alptekin, N. (2017). Türkiye’de İllerin Sürdürülebilir Kalkınma Göstergelerine Göre Değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13 (1), 1-28.
- Searchy, C. & Doaa E. (2012). Corporate Sustainability Ratings: An Investigation into how Corporations Use to Dow Jones Sustainability Index. *Journal of Cleaner Production*, 35(1), 79-92.
- Signitzer, B., & Prexl, A. (2007). Corporate Sustainability Communications: Aspects of Theory and Professionalization. *Journal of Public Relations Research*, 20(1), 1-19.
- Torunoğlu, E. (2004). *Sürdürülebilir Kalkınma Paradigması Üzerine Ön Notlar*, TÜBİTAK Vizyon 2023 Panel İçin Notlar, https://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/vizyon_2023/csk/EK-16.pdf (Erişim Tarihi: 01.06.2022).
- Tuna, Ö. (2016). Kümelenenin Sürdürülebilirlik Uygulamalarına Etkisi: Türkiye Mermer İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 467-482.
- Tüm, K. (2014). Kurumsal Sürdürülebilirlik ve Muhasebeye Yansımaları. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 4(1), 58-81.
- Türkeş, M., & Deniz, Z. (2010). Klimatolojik/Meteorolojik ve Hidrolojik Afetler ve Sigortacılık Sektörü. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(2), 996-1020.
- Ulusan, H. (2009). Çevresel Raporlama Rehberleri ve İşletme Çevresel Raporlarında Açıklanması Gereken Bilgiler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 181-206.
- UNEP FI. (2018). Underwriting for Sustainable Development in Surety Bonds: A Study on the Integration of Environmental, Social and Governance Risk Factors into Surety Bond Underwriting of Infrastructure Projects. Geneva, Switzerland: PSI Working Paper.

WCDE (World Commission on Environment and Development), (1987). *Our Common Future, Brundtland Report*. Oxford: Oxford University Press.

Yalçinkaya, A., Durmaz, V., & Adiller, L. (2011). Sürdürülebilir Kalkınma ve Kurumsal Sürdürülebilirlik İçin Yeni Ölçümleme: Üçlü Performans. In 9 th International Conference on Knowledge, Economy & Management Proceedings, 3320-3332.

Yavuz, A. (2010). Sürdürülebilirlik Kavramı ve İşletmeler Açısından Sürdürülebilir Üretim Stratejileri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(10), 63-86.