



Sürdürülebilirlik Raporu 2010





İçindekiler

Rapor Hakkında	2 - 3
Genel Müdür'ün Mesajı	4 - 5
Yapı Kredi ve Bankacılık Sektörü	6 - 21
Yapı Kredi ve Kurumsal Yönetim	22 - 29
Yapı Kredi ve Sosyal Sorumluluk	30 - 37
Çalışanlarımız	38 - 51
Müşterilerimiz	52 - 63
Yapı Kredi ve Çevre	64 - 71
Yapı Kredi ve Toplumsal Yatırım	72 - 87
Sözlük	88



Rapor Hakkında

Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik yaklaşımının çerçevesini çizen ve bu doğrultuda gerçekleştirilen çalışmaları anlatan bu rapor, kapsamı açısından kurum içinde ilk olma özelliği taşımaktadır. Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve bağlı tüm iştiraklerinin Türkiye çapındaki sosyal sorumluluk yaklaşımının ve tüm projelerinin anlatıldığı rapor, 1 Ocak 2010 - 31 Aralık 2010 arasındaki dönemi kapsamaktadır. Ancak, bu raporun ilk oluşu ve Yapı Kredi'nin Türkiye'nin en köklü kurumlarından biri olması sebebiyle, geçmiş dönemlerde gerçekleştirilen çalışmalara da raporun bazı bölümlerinde yer verilmiştir.

Ekonomik, çevresel ve toplumsal sürdürülebilirliğin sağlanmasında üzerine düşen görevleri tüm sosyal paydaşlarıyla bu rapor aracılığıyla paylaşan Yapı Kredi, bu konudaki kararlılığını önümüzdeki dönemde de sürdürecektir.

Genel Müdür'ün Mesajı

Değerli Paydaşlarımız,

Sürdürülebilirlik kavramı, günümüzde, kurumların kendi gelişimlerine paralel olarak yaşadıkları dünyaya yaptıkları katkının ve sağladıkları faydanın en önemli ifade şekillerinden biri haline gelmiştir. Yapı Kredi olarak, sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde gerçekleştirdiğimiz çalışmaların bir çıktısı olan ilk Kurumsal Sosyal Sorumluluk raporumuzu yayınlamanın mutluluğunu yaşıyoruz. Yapı Kredi'nin topluma sağladığı ekonomik, çevresel ve sosyal katkının hatlarının çizildiği bu rapor, 2010 yılında yapılan çalışmaları kapsamaktadır. Ticari faaliyetlerimiz dışında toplumumuz, ülkemiz ve dünyamız için yarattığımız değeri sürekli ve kalıcı kılmak üzere bir taahhüt anlamına gelen bu raporu, kurumsal vatandaşlık sorumluluğumuz olarak görüyor ve çok önemsiyoruz.

Türkiye'nin ilk ulusal çaplı özel bankası olarak, kurulduğumuz günden bu yana hem ülke ekonomisinin hem de toplumsal hayatın gelişiminde rol oynamaya devam ediyoruz. Yenilikçi ürün ve hizmetlerimizin yanı sıra sosyal hayatın ihtiyaçlarını belirleyerek Türk insanının yaşamını zenginleştiren çalışmalara da öncülük ediyoruz.

“İnsan geçtiği yollarda iz bulmalı; geçerken kendisi de iz bırakmalı...”

Kurucumuz Kâzım Taşkent'in sürdürülebilirlik anlayışını en güzel şekilde özetleyen bu vizyonu, Yapı Kredi'nin kurumsal vatandaşlık misyonunu tam 66 yıldır şekillendiriyor. Bu vizyon çerçevesinde yaptığımız bütün işlerde paydaşlarımızın çıkarını gözeterek, toplumsal hayata üst düzeyde katkı sağlayarak gelecek nesillerimize ışık tutmayı amaçlıyoruz.

Bildiği gibi, bugün yaşadığımız dünyadaki birtakım ekonomik çalkantılar, maalesef kurumların finansal hedeflerini, toplumsal yararlılık hedeflerinin önüne koymaktadır. 2008 yılından itibaren Türkiye'yi de etkisi altına alan küresel finansal kriz, dünya çapında pek çok ülkede ekonomik aktivitelerin sert bir şekilde azalmasına neden olmuştur. Ancak unutulmamalıdır ki, sürdürülebilirlik kavramı, kurumlar için durgunluk dönemlerinde daha da fazla önem kazanmaktadır. Ekonomik, çevresel ve toplumsal sürdürülebilirlik ilkelerini ve bu doğrultudaki çalışmalarını, kriz dönemlerinde dahi gündemlerinden düşürmeyen kurumlar, hem kendi başarılarını hem de toplumsal gelişimi sürekli kılacaklardır.

Yapı Kredi olarak, bu anlayıştan hareketle, kriz döneminde esnek bir yaklaşımla strateji ve önceliklerimizi proaktif bir şekilde hızla değişen koşullara uygun hale getirdik. Bu dönem boyunca ana bankacılık faaliyetlerine odaklılığımızı sürdürürken, ticari üretkenliği artırma amaçlı projelere yatırım yaptık ve bu doğrultuda yenilikçi ürün ve hizmetler geliştirdik. Müşterilerimizin her alanda ilk tercihi olmayı amaçlayarak, bu vizyon çerçevesinde hem sunduğumuz hizmet ve ürünler hem de destek verdiğimiz sosyal çalışmalarda öncelikle insanların hayatını kolaylaştırmayı ve yaşam kalitesini artırmayı hedefledik. Bu çerçevede destek verdiğimiz tüm çalışmalara gerek maddi gerek beşeri sermaye katkısı da sağlamaktayız.

Bu felsefemizin bankacılık alanına en somut yansımalarından birini Engelsiz Bankacılık Programı adı altında gerçekleştirdiğimiz özel ve ayrıcalıklı hizmetlerimiz oluşturuyor. İlk olarak Yapı Kredi Çağrı Merkezi'ni işitme engelli müşterilerimizin de yararlanabileceği şekilde yeniden yapılandırarak başlayan projemiz, bir sonraki adımda yazıya sese çeviren özel bir teknoloji kullanarak görme engelli müşterilerimizin internet üzerinde sesli olarak bilgi alabilmesi ile devam etti. Bu çerçevede 2009 yılında hayata geçirdiğimiz bir diğer çalışma ise ATM'lerimizin tekerlekli sandalye ile kullanımını mümkün kılan Engelsiz ATM projesi oldu. 2010 yılında ise projemizi bir adım daha ileri taşıyarak, görme engelli vatandaşlarımızın kullanımı için ATM ve POS geliştirdik. Bundan sonraki süreçte mevcut çalışmalarımızın yaygınlaştırılması ve Engelsiz Bankacılık Programı kapsamında yeni uygulamalar geliştirilmesi için çalışmaya devam edeceğiz.

Diğer taraftan topluma yatırım çerçevesinde başta eğitim ve kültür-sanat olmak üzere çevre ve arkeoloji alanlarında önemli projelere uzun soluklu destek veriyoruz. “Bizim gibi büyük kuruluşların iki görevi vardır. Biri kendi iştiğal ettiği konuları ile ilgili görevleri, ikincisi ise topluma karşı görevleridir. Biz kültür ve sanatı seçtik. O yüzden biz kültür ve sanat bankasıyız.” diyen kurucumuz Kâzım Taşkent’in yaşadığı dönemin çok ilerisindeki bu anlayışı bizim için her zaman yol gösterici olmuştur. Buna en önemli örnek ise Türkiye’nin kültür-sanat alanındaki ilk ve en büyük yatırımını yapan banka olarak iştirakimiz Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık’ın faaliyetleridir. Bu alanda üstlendiğimiz sağlam ve kalıcı rol sayesinde adımın kültür-sanat ile birlikte anılmasından büyük bir gurur duyuyoruz.

Eğitim, kurumsal sosyal sorumluluk anlamında uzun dönemde destek verdiğimiz ana faaliyet konumuzu oluşturuyor. Ülkemizin çözülmesine ihtiyaç duyulan her sorununun anahtarının eğitim olduğu inancıyla çevrenin korunmasından, okuyan ve sorgulayan nesiller yetiştirilmesine, mesleki teknik eğitimin özendirilmesinden bilfiil okul yapımına kadar oldukça geniş bir çerçevede bu anlayışımızı yansıtan projeler gerçekleştiriyoruz.

Türkiye’nin önemli sivil toplum kuruluşları Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) ve DenizTemiz Derneği/TURMEPA ile birlikte yürüttüğümüz özel projelerin yanı sıra Meslek Lisesi Memleket Meselesi projesine çalışanlarımızın verdiği gönüllü katkıyla da övünüyoruz.

Finans kuruluşlarının, çevre konusundaki olumsuz gelişmelere direkt etkisi olmasa dahi, sorumluluk alma ve çevresel sürdürülebilirliğe katkıda bulunma anlayışını benimseyen Yapı Kredi, kâğıt ve enerji tasarrufundan yenilenebilir enerji projelerinin desteklenmesine, UNEP-FI (Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi) gönüllüğü üyeliğinden çocuklarımızın çevre bilincinin geliştirilmesine kadar konuyla ilgili birçok farklı çalışmayı sürdürmektedir.

Yapı Kredi olarak, bundan sonraki dönemde sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde hem ana faaliyet alanımızda, hem de çevresel ve sosyal hayata katkı sağlamak için projeler geliştirmeye ve uygulamaya devam edeceğiz.



FAİK AÇIKALIN

Murahhas Üye ve
Genel Müdür



Yapı Kredi ve Bankacılık Sektörü



Kurumsal Profil



1944'te Türkiye'nin ilk ulusal çaplı özel perakende bankası olarak kurulan Yapı Kredi, gerek sunduğu ürün ve hizmetlerle gerek Türkiye'deki kültürel ve sosyal hayata yaptığı katkılarla, Türk bankacılık sektöründeki standartların belirleyicisi olmuştur.

Yapı Kredi, müşteri odaklı hizmet modeliyle bireysel bankacılık, kredi kartları, KOBİ bankacılığı, kurumsal ve ticari bankacılık ile özel bankacılık alanlarında 6 milyon aktif müşterisine hizmet sunmaktadır. Yapı Kredi, müşteri memnuniyeti ve perakende bankacılık odaklı iş anlayışıyla müşterileri, çalışanları ve hissedarları için sürdürülebilir değer yaratmayı hedeflemektedir. 2010 yıl sonu itibarıyla konsolide bazda 92.8 milyar TL'lik toplam aktif büyüklüğüne sahip olan Yapı Kredi, ülkemizin dördüncü büyük özel bankası konumundadır.

Yapı Kredi'nin temel alan ve ürünlerdeki öncü konumu, perakende odaklı iş modeli, güçlü kurumsal yapısı, yaygın şube ağı ve önde gelen marka değeriyle desteklenerek sürdürülmektedir. Yapı Kredi toplam kredilerde %10,4, toplam mevduatta ise %8,6 pazar payına sahiptir. Banka, kredi kartları pazarında ise hem kredi kartı bakiyesinde hem de üye işyeri işlem hacminde sırasıyla %19,3 ve %21,4 pazar paylarıyla lider konumdadır. Yapı Kredi, ayrıca finansal hizmet iştirakleri aracılığıyla faktoringde %23,1 pazar payıyla 1'inci sırada, finansal kiralama %19,2 pazar payıyla 1'inci sırada, varlık yönetiminde %18,4 pazar payıyla 2'inci sırada, hisse senedi aracılık işlemlerinde %5,9 pazar payıyla 3'üncü sıradadır. Sigortacılık sektöründe ise bireysel emeklilikte %15,5 pazar payıyla 3'üncü sırada, hayat ve hayat dışı sigortacılıkta sırasıyla %5,0 ve %6,3 pazar paylarıyla öncü şirketler arasında yer almaktadır. Yapı Kredi'nin Hollanda, Rusya ve Azerbaycan'da yurt dışı bankacılık operasyonları da vardır.

Yapı Kredi, 70'i aşkın ilde yer alan 868 şubesiyle sektörün 4'üncü en büyük şube ağına sahiptir. Banka, zengin içerikli telefon, internet ve mobil bankacılığından oluşan Alternatif Dağıtım Kanalları ve 2.530 ATM'den oluşan Türkiye'nin beşinci büyük ATM ağı sayesinde, yüksek kaliteli ürün ve hizmetlerini 365 gün 24 saat müşterilerine sunmaktadır. UniCredit ile yapılan ATM ortak kullanımı anlaşması gereğince, müşterilere 22 Avrupa ülkesinde 15 binin üzerinde ATM'den yararlanma imkânı sunulmaktadır.

Yapı Kredi'nin ana hissedarı %81,8 oranındaki hissesiyle Koç Finansal Hizmetler'dir. Koç Finansal Hizmetler, Koç Grubu ile UniCredit'in eşit oranlı (%50-%50) bir ortaklığıdır. Koç Grubu, kökleri 1926 yılına uzanan ve enerji, otomotiv, dayanıklı tüketim ve finans alanlarında faaliyet gösteren, Türkiye'nin en köklü ve büyük şirketler grubudur. Avrupa'nın en büyük bankacılık ve finansal hizmetler kuruluşlarından olan UniCredit 22 ülkede faaliyet göstermektedir ve İtalya, Almanya ve Avusturya başta olmak üzere Azerbaycan, Bosna Hersek, Bulgaristan, Hırvatistan, Çek Cumhuriyeti, Estonya, Macaristan, Letonya, Litvanya, Kazakistan, Kırgızistan, Polonya, Romanya, Rusya, Sırbistan, Slovakya, Slovenya, Türkiye ve Ukrayna'dan oluşan Orta ve Doğu Avrupa ülkelerinde sektörün önde gelen kurumlarından. Banka'nın kalan %18,2 payı halka açıktır ve diğer ortakların sahipliğindedir.

Yapı Kredi, İMKB Kurumsal Yönetim Endeksi'ni oluşturan 24 şirket arasında kendi kıyas grubundaki bankalar içinde tektir. Banka 2010 yılında farklı alanlardaki güçlü iyileşmeleri ve kurumsal yönetime olan bağlılığının daha da artması sonucu kurumsal yönetim notunu 10 üzerinden 8,78 seviyesine yükseltmiştir.

İştirakler

FİNANSAL HİZMET İŞTİRAKLERİ

- Yapı Kredi Leasing
- Yapı Kredi Faktoring
- Yapı Kredi Yatırım
- Yapı Kredi Portföy Yönetimi
- Yapı Kredi B Tipi Yatırım Ortaklığı

SİGORTACILIK İŞTİRAKLERİ

- Yapı Kredi Sigorta
- Yapı Kredi Emeklilik

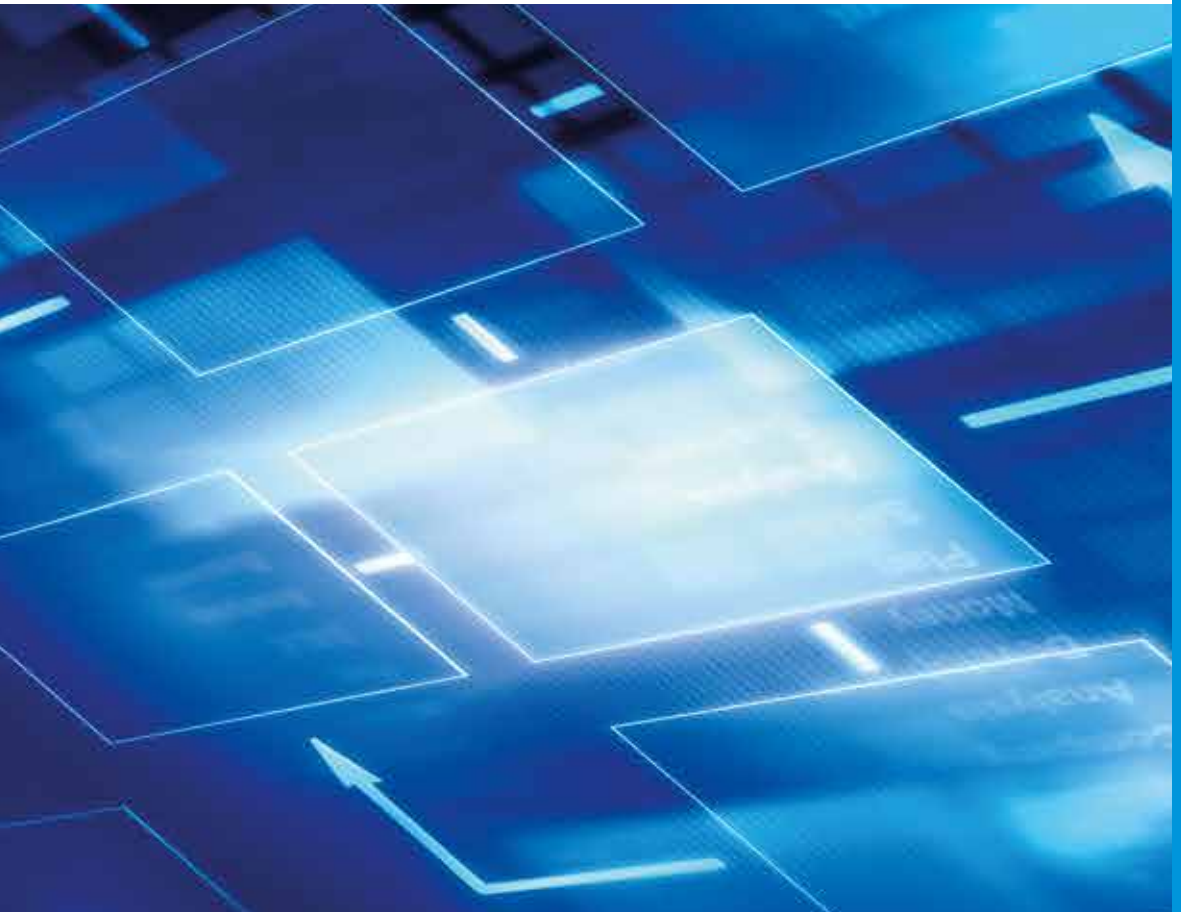
YURT DIŞI İŞTİRAKLER

- Yapı Kredi Moscow
- Yapı Kredi Azerbaycan
- Yapı Kredi Nederland

DIĞER İŞTİRAKLER

- Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık
- Yapı Kredi Koray
- Banque de Commerce et de Placements (BCP)

“1944 yılında, Türkiye'nin ilk ulusal çaplı özel bankası olarak kurulan Yapı Kredi, teknoloji alanındaki liderliği ve özgün bankacılık yaklaşımı sayesinde sektörde birçok ilke imza atmış, bankacılık sektöründe faaliyetlerini sürdürürken pek çok önemli aşamadan geçmiştir...”



İlklerin Bankası...

1967 'de Türk bankacılık sektörünü bilgisayarla ilk defa buluşturan...

1975 'te sektörde yabancı para pozisyonu taşıma yetkisini ilk kez alan...

1980 'li yıllarda Türk halkını bireylere yönelik krediler, kredi kartları, hesap erişim kartları, para çekme makineleri ve çeşitli yatırım ürünleriyle tanıştıran...

1983 'te Türkiye'nin ilk kıyı bankacılığı şubasını Ortadoğu'da kuran...

1984 'te ilk şubeler arası online bankacılık uygulamasını hayata geçiren...

1985 'te toptan ticari bankacılık adı altında bugünkü kurumsal bankacılık ürün ve hizmetlerinin temellerini atan...

1986 'da uluslararası sermaye piyasalarında bono ve sertifikaları satılan ilk Türk bankası olmayı başaran...

1988 'de Türkiye'nin ilk "kredili" kredi kartını hizmete sunan ve Türkiye'de ilk bireysel krediyi veren...

1989 'da Türkiye'de ilk otomobil kredisini veren...

1990 'li yıllarda hizmet altyapısını önemli ölçüde geliştiren, kurumsal yapısını, insan kaynağı ile eğitim sistemlerini ve piyasa stratejilerini teknolojinin ön planda olduğu faaliyet ortamındaki değişikliklere uyum sağlayabilmek için daha modern bir hale getiren...

1991 'de telefon bankacılığı hizmetini ve Türkiye'de kredi kartlarında puan sistemini başlatan...

1995 'te bankalar arasında ISO 9001 kalite güvence belgesini ilk alan...

2000 'li yıllarda bir yandan sermaye yapısında değişiklik yaşayan, bir yandan da müşteri odaklı bankacılık yaklaşımını devam ettiren...

2002 'de Türkiye'de mobil POS uygulamasını başlatan...

2004'te bireysel müşterilerin tüm bankacılık ihtiyaçlarını tek başvuruyla karşılayan bir sadakat programı ile müşteri sadakatini ilk kez sistemli bir biçimde ödüllendiren...

2006'da Koçbank ile birleşerek Türk bankacılık sektörünün en büyük birleşmesini gerçekleştiren Yapı Kredi'dir.

Yapı Kredi'nin geçmişinde önemli bir yere sahip olan birleşme döneminin sonrasında Banka, değişen önceliklere paralel olarak sürdürülebilir güçlü performans sağlamaya odaklanarak stratejisini başarıyla uygulamıştır. Birleşme sonrası dönemde öne çıkan gelişmeler aşağıdaki gibidir:

2006 Birleşme ve Entegrasyon Dönemi

- Yapı Kredi ve Koçbank'ın yasal birleşmesi tamamlanmıştır.
- Bilgi teknolojileri entegrasyonu sağlanmıştır.
- Dört ana iştirakin (faktoring, finansal kiralama, varlık yönetimi ve yatırım) birleşmesi tamamlanmıştır.
- Sermayeyi yeniden yapılandırma süreci tamamlanmıştır.

2007 Yeniden Yapılanma

- Şube ağı genişleme çalışmalarına başlanmıştır.
- İş kolu bazlı hizmet modeline geçilmiştir.
- İştiraklerin Banka çatısı altında toplanması sayesinde yönetim sadeleşmiştir.
- Sistem ve süreçlerde verimlilik artırıcı girişimlere başlanmıştır.

2008 Büyüme Atağı

- Hızlandırılmış şube ağı genişleme çalışmalarına başlanmıştır.
- Sıkı gider yönetimi ve verimlilik çalışmaları ile bankacılık işlemlerinin şube dışı kanallara aktarılması sağlanmıştır.
- Yenilikçi ürün ve hizmet sunumları hız kazanmıştır.
- Sermaye artırımla sermaye tabanı güçlendirilmiştir.

2009 Global Kriz Dönemi

- Şube ağı genişlemesine geçici bir süre ara verilmiştir.
- Müşteri tabanı kesintisiz olarak desteklenmiş ve müşteri merkezli bankacılık sürdürülmüştür.
- Sıkı gider yönetimi ve verimlilik çalışmalarına odaklanılmıştır.
- Kredi riski proaktif bir şekilde yönetilmiştir.

2010 Büyümeye Devam

- Şube ağı genişleme çalışmalarına devam edilmiştir.
- Yenilikçilik, yeni ürün sunumları ve müşteri kazanımına odaklanılmıştır.
- Sektörün üzerinde büyüme ve sıkı gider disiplini sağlanmıştır.
- Süreçlerin sadeleştirilmesine ve verimlilik artışlarına devam edilmiştir.

Vizyon

Finans sektörünün tartışmasız lideri olmak.

Misyon

Uzun vadeli sürdürülebilir büyüme elde etmek, tüm menfaat sahipleri için değer yaratmak, müşterilerin ve çalışanların ilk tercihi olmak.

Yapı Kredi'nin Stratejisi

- Sağlıklı ve istikrarlı büyümeye,
- Üstün ve kalıcı müşteri memnuniyetine,
- Güçlü ve sürdürülebilir karlılığa odaklıdır.

Sağlıklı ve istikrarlı büyüme

- Sermaye getirisi ve büyüme potansiyeli yüksek alanlarda lider konumun korunması yoluyla ana bankacılık faaliyetlerine odaklanma
- Hizmet ağının geliştirilmesi, büyümeye yönelik yatırımlarla piyasa etkinliğinin sürekli olarak artırılması; bu sayede uzun vadeli sürdürülebilir performansın ve ticari verimliliğin yükseltilmesi

Üstün ve kalıcı müşteri memnuniyeti

- Müşterilerin değişen ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamak ve çalışması kolay bir banka olmak amacıyla teknoloji ve dağıtım kanallarında yenilikçilik ve sürekli yatırım
- Çalışan bağlılığını ve memnuniyetini ön planda tutan yaklaşım

Güçlü ve sürdürülebilir kârlılık

- İş kolu bazlı hizmet modeli sayesinde müşteri ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamak ve rekabetçi konumu güçlendirmek için hizmet maliyetlerinin optimize edilmesi
- Verimlilik, gider ve risk yönetiminde mükemmelleşme

Yapı Kredi'nin vizyonu tüm çalışanlar tarafından benimsenen beş ana değer üzerinde yükselmektedir:

Özgürlük, adil olma, saygı duyma, güven ve açıklık.



Özgürlük

Yapı Kredili, düşüncelerini uygun ve yapıcı yöntemlerle her ortamda, açıklıkla ve rahatlıkla ifade eder. Yapı Kredili, Banka'nın değerleri çerçevesinde hareket eder, kurumu geleceğe taşıyacak faaliyetlere katılır.



Adil Olma

Yapı Kredili, çalışma arkadaşlarına, müşterilerine ve Banka'nın menfaat sahiplerine, kişisel çıkarlarını gözetmeksizin, fırsat eşitliğini esas alarak, istikrarlı ve tutarlı davranır; her durumu objektif bir biçimde değerlendirerek karar verir. Yapı Kredili, kurumsal ve toplumsal sorumluluklarını ve müşteri memnuniyetine yönelik yükümlülüklerini yerine getirirken, değerlerine ve taahhütlerine uygun davranır.



Saygı Duyma

Yapı Kredili, iş arkadaşlarının ve müşterilerinin söylemek istediklerini, kim olduklarından bağımsız olarak, anlamak üzere dinler ve önemser. Başkalarının görüşlerine saygı duyar. Kendi görüş ve fikirlerinin de aynı biçimde dikkate alınacağını bilir.



Güven

Yapı Kredili, bankacılık bilgisi, donanımı ve kurumsal değerlere olan bağlılığıyla iş arkadaşları, müşterileri ve diğer menfaat sahipleri arasında güven yaratır. Yapı Kredili, yetki ve sorumluluk verdiği insanlara güvenir. Banka'nın kurumsal değerlerine uygun olarak Yapı Kredili, verdiği sözü zamanında ve eksiksiz olarak iyi biçimde yerine getirir. Tutamayacağı sözü vermez. Sorunları ve hataları sahiplenir, çözüme ulaştırır ve sonuçlarını takip eder.



Açıklık

Yapı Kredili, kendi alanıyla ilgili kurumsal bilgileri iş arkadaşları, müşterileri ve diğer menfaat sahipleriyle gizlilik ilkelerine uyarak, anlaşılır bir biçimde ve zamanında paylaşır, bu bilgileri ulaşılabılır kılar. Yapı Kredili, düşüncelerini de aynı açıklıkla ortaya koyar.

5

2010 Yılında Türk Bankacılık Sektöründeki Gelişmeler

Türk bankacılık sektörü 2010 yıl sonu itibarıyla 964 milyar TL'lik aktif büyüklüğe sahip olup toplam 9.465 şube ve 178.504 çalışan ile bankacılık müşterilerine hizmet vermektedir.

2010 yılında ekonomideki belirgin toparlanma ve artan kredi talebi nedeniyle Türk bankacılık sektörü (katılım bankaları hariç) güçlü kredi büyümesi elde etmiştir. Sektördeki toplam kredi hacmi %34'lük artışla 2009 yıl sonundaki 373 milyar TL seviyesinden 501 milyar TL'ye ulaşmıştır. Sektördeki sağlam fonlama seviyesi ise korunmuş, toplam mevduat %21 artarak, 2009 yıl sonundaki 505 milyar TL'den 611 milyar TL'ye çıkmıştır.

2010 yılında Türk bankacılık sektörü güçlü sermaye ve kârlılık seviyesini de korumuştur. Sektörün sermaye yeterlilik oranı %18 olarak gerçekleşirken, özkaynak kârlılığı %20 seviyesinde korunmuştur.

6

Yapı Kredi'nin
Temel Finansal Göstergeleri

Yapı Kredi 2010 yılında hem büyüme hem de kârlılıkta sektördeki en güçlü performanslardan birini sergilemiştir. Banka, yıl boyunca büyümeye, müşteri memnuniyetine, ticari verimliliğe ve kârlılığa odaklanarak dört büyük özel banka arasında en yüksek kâr artışını, en iyi gider performansı ile aktif, kredi ve mevduatta en yüksek büyümeyi yakalamıştır.

Banka, 2010 yılında 2.255 milyon TL konsolide net kâr elde etmiştir ve geçen senenin aynı dönemine göre %45 artış ile dört büyük özel banka arasında en yüksek net kâr büyümesini yakalamıştır. Ortalama özkaynak kârlılığı ise 2009 yılına göre artış göstererek, %26,9 olarak gerçekleşmiştir.

	2007	2008	2009	2010
Toplam Aktifler (milyon TL)	56.130	70.872	71.734	92.814
Nakdi Krediler (milyon TL)	28.733	38.910	38.863	54.243
Mevduat (milyon TL)	33.706	44.023	43.375	55.207
Yönetilen Varlıklar (milyon TL)	6.372	5.818	6.991	8.444
Faaliyet Gelirleri (milyon TL)	3.963	4.802	6.071	6.649
Diğer Faaliyet Giderleri (milyon TL)	2.338	2.560	2.510	2.693
Net Dönem Kâr (milyon TL)	1.019	1.265	1.553	2.255
Şube Sayısı (Grup)	738	930	901	927
ATM Sayısı	1.930	2.381	2.353	2.530
Personel Sayısı (Grup)	16.779	17.385	16.749	16.821
Ortalama Özkaynak Kârlılığı (%)	%24	%26	%23	%27
Gider/Gelir Oranı (%)	%59	%53	%41	%41

* BBDK konsolide finansal tablolarından alınmıştır. Nakdi krediler, canlı kredileri ifade etmektedir.

* Yönetilen varlıklar, yatırım fonları, emeklilik fonları ve özel portföy yönetimini içermektedir.

7

2010 Yılında Alınan Ödüller

Türkiye'nin En İyi Bankası World Finance



8

Yapı Kredi'nin Üyelikleri

Yapı Kredi, aşağıdaki kurumlara üye konumundadır.

- DenizTemiz Derneği / TURMEPA
- Institute of International Finance / IIF
- İzmir Kültür Sanat ve Eğitim Vakfı / İKSEV
- İstanbul Kültür Sanat Vakfı / İKSV
- Kurumsal İletişimciler Derneği
- Özel Sektör Gönüllüler Derneği / ÖSGD
- Reklamverenler Derneği
- Risk Yöneticileri Derneği
- Türkiye Dış Ticaret Derneği / TURKTRADE
- Türkiye Kalite Derneği / KALDER
- Türkiye Kurumsal Yatırımcılar Derneği / TKYD
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği / TOBB
- Türkiye Sanayici ve İşadamları Derneği / TÜSİAD



Yapı Kredi ve Kurumsal Yönetim





Yapı Kredi Yönetim Kurulu 09.12.2004 tarih, 61/51 No'lu toplantısında, Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin prensipte kabulünü kararlaştırmıştır.

Yapı Kredi 2008 yılı içinde, Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim İlkeleri doğrultusunda, Türkiye'de Sermaye Piyasası Kurulu lisansıyla kurumsal yönetim derecelendirme faaliyetinde bulunan SAHA Kurumsal Yönetim ve Kredi Derecelendirme Hizmetleri A.Ş. tarafından yapılan değerlendirme sonucunda (100 üzerinden) 80,21 kurumsal yönetim derecelendirme notuyla, İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Kurumsal Yönetim Endeksi'ni oluşturan öncü şirketler arasına katılmıştır. Aynı derecelendirme şirketi tarafından yapılan derecelendirme çalışmasıyla Yapı Kredi'nin kurumsal yönetim derecelendirme notu (100 üzerinden); 2009 yılı sonunda 84,38'e, 2010 yılı sonunda ise 87,75'e yükseltilmiştir.

Yapı Kredi'nin Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu, SPK'nın konuya ilişkin ilke kararı çerçevesinde ağırlıklandırılmış dört ana başlık (pay sahipleri, kamuyu aydınlatma ve şeffaflık, menfaat sahipleri, yönetim kurulu) altında yapılan değerlendirme sonucu belirlenmiştir.

Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin yürütülmesi, Yapı Kredi'nin kurumsal yönetim alanındaki temel amaçlarından biridir. 2008 yılında elde ettiği notla Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne önemli ölçüde uyum sağladığını ve çoğu gerekli politika ve önlemleri hayata geçirdiğini kanıtlayan Yapı Kredi'nin 2009 ve 2010 yılında kurumsal derecelendirme notunu yükseltmesi, Banka'nın bu konudaki kararlılığının bir göstergesidir. Banka tarafından sürdürülen çalışmalar bu ilkelerin sorumluluğu çerçevesinde devam etmektedir.

SAHA Kurumsal Yönetim ve Kredi Derecelendirme Hizmetleri A.Ş. tarafından yapılan derecelendirme raporları, Yapı Kredi'nin internet sitesinde de yayınlanmaktadır.

Pay Sahipleriyle İlişkiler

Halka açık ilk özel banka olarak 1944'te kurulan Yapı Kredi, pay sahipleriyle ilişkilerini, bünyesinde yer alan iki özel birim aracılığıyla yürütmektedir. Bu birimlerden ilki, yapısı ve organizasyonu Sermaye Piyasası Kurulu'nun Kurumsal Yönetim İlkeleri doğrultusunda düzenlenmiş olan İştirakler ve Hissedarlar birimidir. Buna ek olarak, Yatırımcı İlişkileri ve Stratejik Planlama birimi; kurumsal yatırımcılar, pay sahipleri, analistler ve kredi derecelendirme kuruluşları ile olan finansal iletişim ile ilişki yönetiminden sorumludur. Birim Yapı Kredi'nin finansal uzmanlar tarafından doğru değerlemesine katkıda bulunmak ve katma değer yaratımını sürekli kılmak amacıyla piyasaya Banka ile ilgili şeffaf, zamanında, tarafsız, doğru ve tutarlı bilgi akışını sağlamakla görevlidir.

Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

Yapı Kredi, bünyesinde oluşturduğu İştirakler ve Hissedarlar birimi ile Yatırımcı İlişkileri ve Stratejik Planlama birimi aracılığıyla pay sahiplerini düzenli olarak Kamuyu Aydınlatma Platformu'na yapılan açıklamalar, telefon, e-posta, internet ve basın duyuruları kanalıyla ve bire bir ve/veya grup toplantıları düzenleyerek bilgilendirmektedir. Banka'nın, Kurumsal Yönetim İlkeleri gözetilerek hazırlanmış ve düzenli olarak güncellenen iki ayrı internet sitesi bulunmaktadır. Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanmış olan internet sitelerinde Yatırımcı İlişkileri bölümü altında Yapı Kredi ile ilgili detaylı bilgilere yer verilmektedir.

Genel Kurul Bilgileri

Son Olağan Genel Kurul Toplantısı 25 Mart 2010 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Toplantıya davet, kanun ve Ana Sözleşme'de öngörüldüğü gibi 9 Mart 2010 tarihli Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi ile Milliyet ve Referans gazetelerinde toplantı gün ve gündeminin ilanı suretiyle yapılmıştır.

Oy Hakları ve Azınlık Hakları

Yapı Kredi hisse senetlerinde imtiyazlı pay bulunmamaktadır. Azınlık paylar, yönetimde temsil edilmemektedir. Banka ve iştirakleri arasında karşılıklı iştirak ilişkisi bulunmayıp son Genel Kurul'da da bu nedenle kullanılan oy yoktur. Banka Ana Sözleşmesi'nde birikimli oy kullanma yöntemine yer verilmemiştir.

İç Denetim ve İç Kontrol

Yapı Kredi'nin İç Denetim biriminin vizyonunu, uluslararası standartta denetim yaparak tüm paydaşların yanı sıra denetim komitesi, yönetim kurulu, yasal kurumlar ve dış denetim firmaları gibi tüm tarafların beklentilerini en üst düzeyde karşılayacak bir denetim anlayışı oluşturmaktadır. İç Denetim birimi dahili yönetmelik ve prosedürlere, yerel kanunlara ve uluslararası standartlara uygunluğu sağlamak için denetim ekibiyle bankanın ve iştiraklerinin denetimini yapmakla sorumludur. Ayrıca, İç Denetim birimi yönetim prosedürlerinin ve iş süreçlerinin etkin ve uygun olup olmadığını risk odaklı bakış açısıyla değerlendirmekle de sorumludur. İç Denetim birimi dört farklı denetim yaklaşımı ile çalışmaktadır: Düzenli denetim, süreç denetimi, araştırmalar ve takip denetimi. Yapılan denetimler sonucunda tespit edilen riskler hakkında hazırlanan denetim raporları üst yönetime sunulur.

İç Denetim birimi 525 şubeyi denetlemek suretiyle 2010 yılında hedefine ulaşmıştır. Ayrıca, 51 şubede takip denetimi yapılmıştır. Buna ek olarak, İç Denetim departmanı Genel Merkez'de 43 adet düzenli/süreç/takip denetimi ve 86 adet düzenli/süreç/takip/acente/şube iştirak denetimi yapmış ve bu şekilde planlanmış tüm denetim çalışmalarını gerçekleştirmiştir.



Yapı Kredi'nin iç kontrol faaliyetlerini yürütmekte olan İç Kontrol Departmanı, Banka bünyesinde Denetim Komitesi'ne bağlı olarak faaliyet göstermektedir. 2010 yılında hazine, krediler, kredi kartları, muhasebe, finansal raporlama, ödeme ve giderler, şubeler ve merkezi operasyonlar, bilişim teknolojileri kontrolleri, Banka'nın mali iştirakleri başlıklı temel kontrol alanlarındaki uygulamaların, Bankalar Kanunu ve bankacılıkla ilgili diğer mevzuat ile belirlenmiş yasal yükümlülüklere, Banka politikalarına ve uygulama yöntemlerine uygunluğu yapılan denetimlerle izlenmiştir.

Şirket Bilgilendirme Politikası

Yapı Kredi'nin Bilgilendirme Politikası, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Sermaye Piyasası Kurulu ve İstanbul Menkul Kıymetler Borsası düzenlemelerine uyumlu bir biçimde ve etkin iletişim politikası amaçlanarak 2008 yılında hazırlanmıştır. Yapı Kredi'nin internet sitesinde yer alan Banka Bilgilendirme Politikası, 2008 yılına ait Olağan Genel Kurul Toplantısında Genel Kurul'un bilgisine sunulmuş, güncellenmiş son bilgilendirme politikası 2009 yılına ait Olağan Genel Kurul Toplantısında ortakların bilgisine sunulmuş olup Banka internet sitesinde yer verilmiştir.

Yapı Kredi, kamunun aydınlatılması ve pay sahiplerinin bilgilendirilmesine ilişkin tüm uygulamaları, Uyum Ofisi gözetiminde gerçekleştirir. Banka Bilgilendirme Politikası, Yapı Kredi Yönetim Kurulu Üyeleri, üst düzey yöneticileri ve diğer çalışanları tarafından bilinen bankacılık faaliyetleriyle ilgili bilgiler, Banka'ya ait her türlü bilgi, belge ve elektronik kayıt ve veriden oluşan banka sırrı ve ticari sır dışındaki ve yasal olarak açıklanmasında sakınca bulunmayan her türlü bilgiyi kapsamaktadır. Bilgilendirme Politikası ile Banka'nın gerçekleşmiş olan geçmiş performansı, gelecekle ilgili plan ve beklentileri, strateji, hedef ve vizyonuyla ilgili gelişmelerin kamu, pay sahipleri ve yatırımcılarla, menfaat sahiplerine doğru, anlaşılabilir, eşit, şeffaf ve eksiksiz olarak, açıklamadan yararlanacak kişi ve kuruluşların karar vermesine yardımcı olması amaçlanmaktadır.

Yönetim Kurulu'nun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulu, Banka işlerinin ve bütün mallarının idaresi ve kuruluşa maksadıyla ilgili her türlü sözleşmelerin ve işlemlerin icrası hususunda mutlak yetkiye sahiptir. Yönetim Kurulu, Banka işleri lüzum gösterdikçe Başkan'ın daveti üzerine toplanmaktadır. Her yıl 10'un (on) üzerinde toplantı gerçekleştiren Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Yönetim Kurulu, toplantılarını Banka merkezinde gerçekleştirmekte ve Yönetim Kurulu'nun toplanabilmesi için üye tam sayısının en az yarısından bir fazlasının katılım şartı aranmaktadır. Yönetim Kurulu üyelerinin fiili katılımının yıl boyunca etkin şekilde gerçekleştiği Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Yönetim Kurulu toplantıları; Kurul'un toplantı, gündem ve görüşeceği konulara ilişkin her türlü hazırlık (davet merasimi, dokümanların temini, kararların üyelerin imzalarına sunulması, imzaların toplanması, karar defterinin tutulması vb.) ve sonrasında yürütülen tüm işlemler Yönetim Kurulu kâtibi ile birlikte bu görevleri yerine getirmek üzere Kurul'u sekreteryası departmanı tarafından Yönetim Kurulu Başkanı adına yürütülmektedir. Bu süreç çerçevesinde; Yönetim Kurulu Başkanı adına toplantı davetleri toplantı günlerinden belirli bir süre önce tüm üyeler ve kanuni denetçiler ile paylaşılmakta; Yönetim Kurulu'nun toplantıda görüşmesi gereken konular ve üyelerin ve/veya Banka Yönetimini'nin Kurul'un görüşüne sunulmasını istediği konular dokümanları ile birlikte Banka'nın ilgili tüm birimleri ile koordinasyon içinde toplanmakta; Banka Ana Sözleşmesi'nin 34. Maddesi'nin 2. fıkrası çerçevesinde Yönetim Kurulu kararı ile dışardan seçilerek atanmış olan Yönetim Kurulu kâtibi ile, ilgili doküman ve konular Banka Ana Sözleşmesi, mevcut kanun ve yönetmelikler çerçevesinde gözden geçirilmekte; gerekli durumlarda Banka'nın ilgili departmanlarından teyit/görüş alınmakta; toplanan konular çerçevesinde toplantı gündemi oluşturularak Banka Yönetimi adına Başkan'a sunulmakta ve Başkan'ın onayı ile toplantı tarihinden önce tüm üyeler ve kanuni denetçilere dokümanlar gündem ile birlikte gönderilmektedir. Toplantı öncesinde kendilerine sunulan dokümanları önceden inceleyen üyelerimiz toplantılara konulara vakıf olarak iştirak etmekte ve toplantı sırasında gündem çerçevesinde her bir konu hakkında müzakerelerde bulunmaktadırlar. Gündem maddeleri çerçevesinde hazırlanan karar tasarımları, Yönetim Kurulu görüşmeleri çerçevesinde son hali verildikten sonra Yönetim Kurulu kâtibi tarafından imzaya sunulmakta, aynı zamanda toplantı sırasında yapılan müzakereler Yönetim Kurulu kâtibi tarafından genel toplantı tutanağına bağlanarak üyelerin imzalarına sunulmaktadır. Kararlar, Yönetim Kurulu'nu oluşturan üye tam sayısının en az yarısından bir fazlasının olumlu oyuyla alınmaktadır. Zabıtların hazır bulunan üyeler tarafından imzalanmasının yanı sıra karara muhalif kalanlar varsa muhalefet sebeplerinin zapta yazılması ve oy sahibi tarafından imzalanmasının gerekliliği söz konusudur.



Etik kurallar, doğruluk ve dürüstlük ölçüleri olup ahlaki açıdan bakıldığında, bireysel ve sosyal ilişkilerin temelini oluşturur.

Profesyonel etik, bireyler arası ilişkileri profesyonel bir grup ortamında ve topluluk içinde düzenlerken, örgütsel etik ise bir organizasyon içindeki tüzüün tanımıdır.

Yapı Kredi Etik Kurallar ve Çalışma Yönetmeliği'nin amacı, Yapı Kredi çalışanlarına, dürüstlük, açık sözlülük, eşitlik ve profesyonel anlamda sorumluluk yüklemektir. Bu değerler, aynı zamanda, Yapı Kredi'nin gelişiminin de temel kaynağıdır.

Yapı Kredi Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri Yönetmeliği, 26.01.2007 tarihinde yayınlanmış olup tüm çalışanlar Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri Kabul Beyanı'nı imzalamışlardır.

Yapı Kredi etik kurallarına ilişkin bilgilere;

- Kurum dışından Yapı Kredi internet sitesinden özetine
http://www.yapikredi.com.tr/tr-TR/yatirimci_iliskileri/etik_kurallar.aspx
- Kurum içinden Yapı Kredi intranet portalından
<http://iky.yapikredi.com.tr/webportal/tr-tr/ikhakinda/etikkurallar/Pages/ekveci.aspx> ulaşılabilir.

2

Etik Bankacılık

Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri'nin yasalara, mevzuata, yönetmeliklere ve Banka politikalarına uygun olarak düzenlenmesi, güncellenmesi, bildirilen etik kurallara aykırı davranışların değerlendirilerek, aksiyon alınmasının sağlanması Uyum Ofisi'nin görev ve sorumluluğundadır.

Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri Yönetmeliği, aşağıdaki konularda Yapı Kredi çalışanlarının sorumluluklarını belirler ve bu anlamda çok önemli bir kaynaktır.

- Gizlilik
- Şirket içi ve dışı ilişkiler
- İşlemler
- Şirket kaynaklarının kullanımı
- İşyeri güvenliği ve sağlığı
- İşyerinde saygı ve iş yaşamı

Tüm Yapı Kredi çalışanlarının işlerini yürütürken "Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri"ne uygun yargılarda bulunmaları, bu kurallara sıklıkla başvurmaları, yönetmelikte yazanlara ve yazılma amaçlarına uygun yolda ilerlediklerini sıklıkla teyit etmeleri, görevlerini kurum hedefleri doğrultusunda en etkin ve en doğru biçimde yerine getirmeleri açısından önemlidir.



Yapı Kredi ve Sosyal Sorumluluk



1 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Stratejimiz

Yapı Kredi'nin sürdürdüğü ticari faaliyetlerin temelinde dürüstlük, dinamizm ve tüm paydaşların çıkarlarını gözetme amacı vardır. Bu paydaşlara tüm hissedarlar, çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler, sivil toplum kuruluşları, Yapı Kredi'nin içinde yaşadığı ve çalıştığı toplumun tüm bireyleri dahildir.

Yapı Kredi, sunduğu ürün ve hizmetleriyle toplumun ve ülkenin finansal gelişimine anlamlı katkılar sağlarken, aynı zamanda faaliyette olduğu iş kollarına paralellik gösteren ve iş süreçlerine entegre edebildiği sosyal sorumluluk projeleri geliştirir ve uygular.

Ticari faaliyetleri dışında da değer yaratmayı hedefleyen Yapı Kredi, ilişkide bulunduğu tüm paydaşların çıkarını gözeterek toplumsal hayata üst düzeyde katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Yapı Kredi, sadece müşterilerinin finansal beklentilerini karşılamakla kalmayıp sosyal sorumluluk bilinciyle hareket ederek, birçok alanda sosyal sorumluluk projeleri yürütmektedir.

Yapı Kredi, kurumsal vatandaşlık bilinciyle sürdürdüğü ekonomik ve çevresel sorumluluklarının yanı sıra toplumsal alanda eğitim ve kültür-sanat konularına odaklanmıştır.



2 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Yönetimimiz

Yapı Kredi, 2009 yılı Ocak ayında Kurumsal İletişim Yönetimi çatısı altında Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri birimi oluşturmuştur. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri Yöneticisi ve Uzmanı'ndan oluşan bu birimin misyonu; Yapı Kredi'nin iç ve dış hedefleri doğrultusunda sosyal sorumluluk stratejisini belirlemek, bu strateji kapsamında projeler geliştirip uygulamak ve bu doğrultuda hedeflere ulaşarak kurum itibarının yükselmesine katkıda bulunmaktır. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri birimi, Türkiye'deki tüm sivil toplum kuruluşları ile Yapı Kredi adına ilişkileri de yürütmektedir.

Birim ayrıca, Yapı Kredi çalışanlarının sosyal sorumluluk duyarlılığı yüksek ve toplumun ihtiyaçlarını görüp yardım etmek için hareket eden bireyler olmaları hedefi kapsamında çeşitli gönüllülük projeleri yürütmektedir.

3 Gerçekleştirdiklerimiz

İş Alanımız

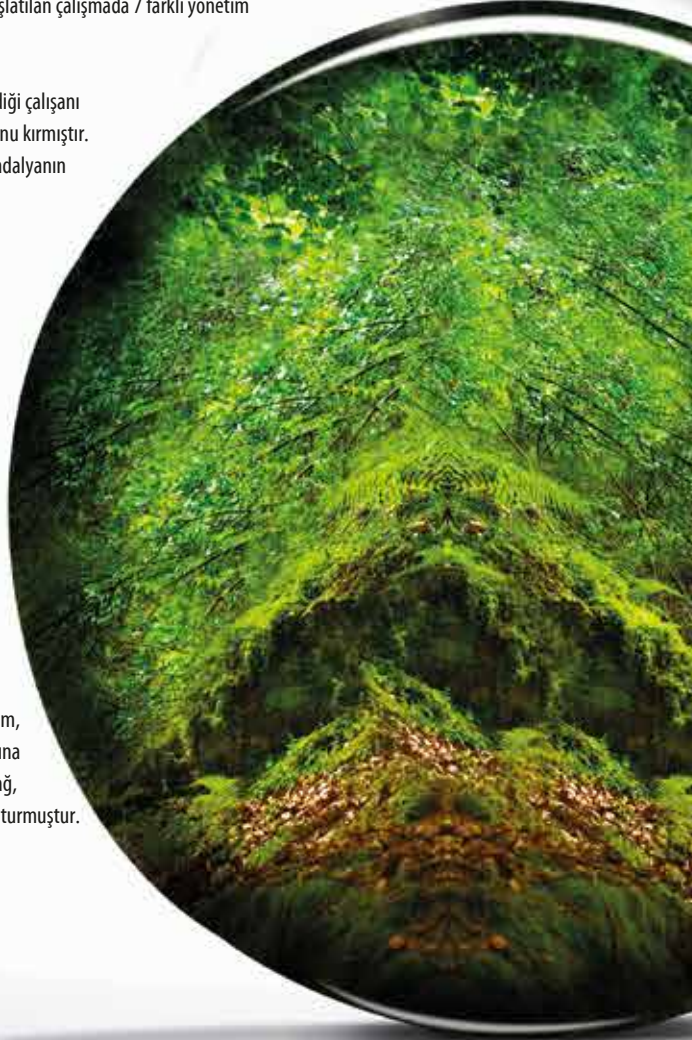
- **Bankacılık paketleri:** Farklı müşteri gruplarının ihtiyaçlarına göre hazırlanmış, tek bir pakette pek çok bankacılık ve bankacılık dışı hizmeti avantajlı olarak sunan bu ürün sektörde ilk kez Yapı Kredi tarafından hayata geçirilmiştir.
- **Kredi kartı ürünleri:** adios Premium, özellikle sık seyahat eden özel müşterilere seyahat planlarını yaparken daha fazla puan kazanımını ve diğer ayrıcalıkları sunmaktadır. taksitçi kart ise taksit yapılamayan alışveriş noktalarında bile müşterilerin taksit yapmasını sağlama özelliğine sahiptir ve bankacılık sektöründe ilk kez Yapı Kredi tarafından gerçekleştirilmiştir.
- **Fonlar ve yapılandırılmış ürünler:** Müşterilerin değişen piyasa koşullarında farklılaşan ihtiyaçlarını karşılamak için dokuz farklı anapara garantili fon, dört yeni B tipi fon ve iki yeni endekse bağlı mevduat ürünü sunulmuştur.
- **Alternatif Dağıtım Kanalları'nda yenilikler:** Sektörde bir ilk olarak Yapı Kredi, müşterilerin yatırım ve para transferi işlemlerinde kolaylık sağlamak için klavyeli ATM'ler geliştirmiştir. Ayrıca, görme engelli müşteriler için özel olarak tasarlanmış ATM'ler hizmete sunulmuştur.

İşyerimiz

- Yapı Kredi, çalışan memnuniyetini artırmak için eğitim ve gelişim faaliyetlerinin kapsamını daha da genişletmiştir ve Yapı Kredi Bankacılık Akademisinin eğitim kataloğuna yeni eğitimler de ekleyerek, her çalışan için bir eğitim planı oluşturmuştur. Yapı Kredi Bankacılık Akademisi 2010 yılında American Society of Training and Development tarafından verilen En İyi Organizasyon ödülüne de layık görülmüştür.
- Yapı Kredi, çalışanlarının yoğun iş temposu içinde onlara destek olmak amacıyla Çalışan Destek Hattı 7/24 danışma hizmetini hayata geçirmiştir.
- 2009 yılında hayata geçirilen Yapı Kredi Gönüllüleri platformu 2010 yılında daha da geliştirilmiştir. "Her Yönetime Bir Sosyal Sorumluluk Projesi" sloganıyla başlatılan çalışmada 7 farklı yönetim birer gönüllülük projesi sahiplenmiştir.
- Yapı Kredi'nin iç sponsorluk projesi kapsamında destek verdiği çalışanı Celal Altunbaş, yüzmede toplam 4 Türkiye Masterlar rekorunu kırmıştır. Altunbaş, yıl boyunca toplam 13 altın, 3 gümüş, 4 bronz madalyanın sahibi olmuştur.

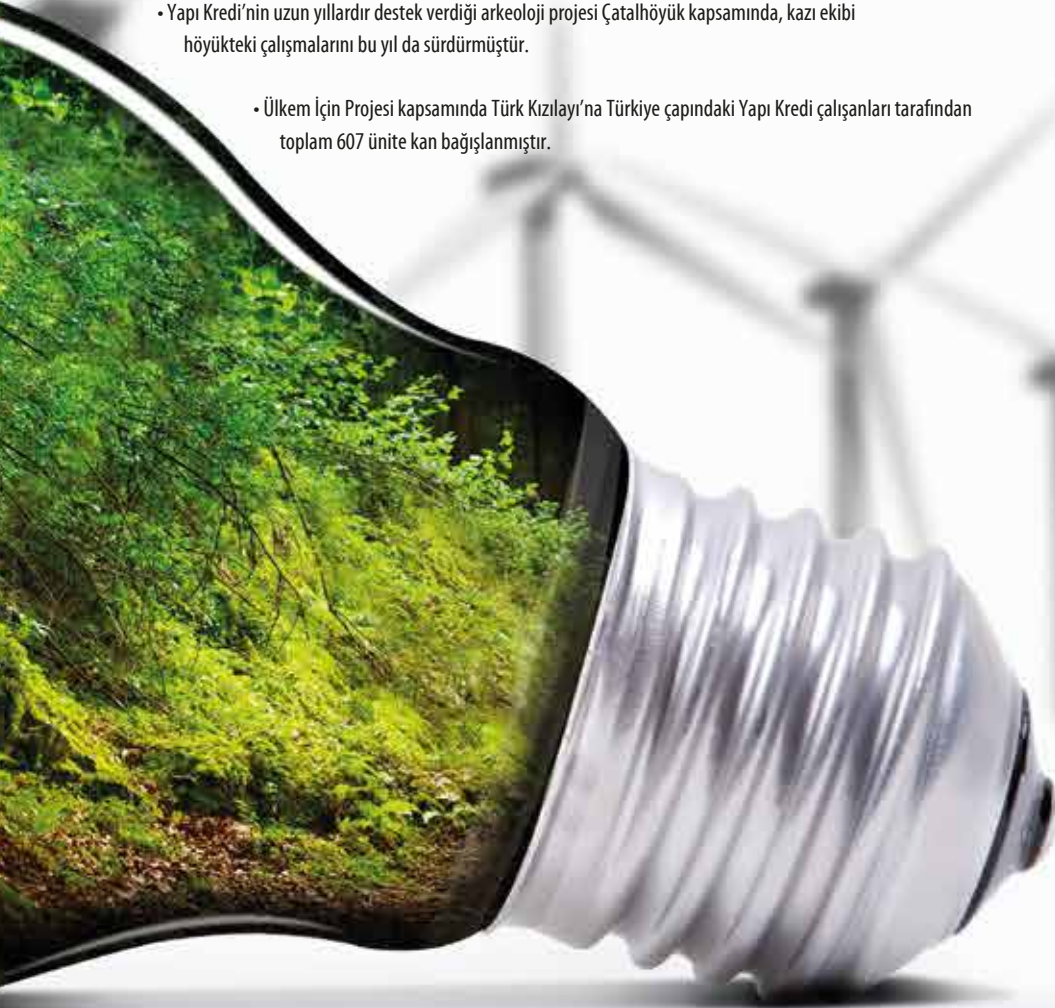
Çevre

- Yapı Kredi, Deniz Temiz Derneği / TURMEPA işbirliğiyle ve Milli Eğitim Bakanlığı desteğiyle 2006 yılından bu yana sürdürülen eğitim projesi "Sınırsız Mavi"de 5 milyonuncu öğrenciyi ulaştırmıştır.
- 2010 yılında gerçekleştirilen tasarruf çalışmalarıyla toplam 36.525 ağaç kesilmekten kurtarılmıştır.
- 2010 yılı içinde gerçekleştirilen yazıcı sistemi yatırımıyla genel müdürlük binalarında yıllık 2,4 milyon sayfa kâğıdın tüketilmesi önlenmiştir.
- Banka, bireysel ve KOBİ müşterileri için hazırladığı Çınar, Çam, Meşe, Sedir, Ardıç mortgage paketlerini alan müşterileri adına TEMA Vakfı aracılığıyla birer fidan dikerek Şanlıurfa, Tekirdağ, Antalya ve Konya'da toplam 150.000 fidanlıklar oluşturmuştur.



Toplum

- Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı ile 2006 yılından bu yana sürdürülen "Okuyorum Oynuyorum" projesinde 2010 yılı içinde Türkiye çapında toplam 11.662 çocuğa ulaşılmıştır.
- Koç Holding önderliğinde gerçekleştirilen Meslek Lisesi Memleket Meselesi Projesi'nde Meslek Lisesi Koçu olan 78 Yapı Kredi çalışanı, tüm yıl toplam 1.211 bursiyerin kişisel gelişimine destek olmuştur.
- Yapı Kredi Kültür Merkezi, yıl boyunca farklı dallarda 10 sergiye ev sahipliği yaparken, Yapı Kredi Yayınları 210'u yeni eser, 371'i ise yeniden basım olmak üzere toplam 581 başlıkta kitabı Türk yayıncılık hayatına armağan etmiştir.
- Yapı Kredi'nin uzun yıllardır destek verdiği arkeoloji projesi Çatalhöyük kapsamında, kazı ekibi höyükteki çalışmalarını bu yıl da sürdürmüştür.
- Ülkem İçin Projesi kapsamında Türk Kızılayı'na Türkiye çapındaki Yapı Kredi çalışanları tarafından toplam 607 ünite kan bağışlanmıştır.





4 Küresel İlkeler Sözleşmesi

Birleşmiş Milletler Teşkilatı tarafından 2000 yılından bu yana giderek yaygınlaştırılan Küresel İlkeler, tamamen gönüllük esasıyla benimsenmekte ve ardından bu ilkelere uyum için gerçekleştirilen çalışmalar bir rapor aracılığı ile Birleşmiş Milletler'in web sayfasında duyurulmaktadır.

Yapı Kredi, ana hissedarları olan UniCredit ve Koç Holding'in Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalamış olmaları dolayısıyla imzacı olarak kabul edilmektedir. Bu doğrultuda Yapı Kredi, iş dünyasında daha etik uygulamaları yerleştirmeyi amaçlayan Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni benimsemiş olup çalışmalarını bu ilkeler doğrultusunda yürütmektedir. Diğer Koç Topluluğu şirketleri gibi, Yapı Kredi de Koç Holding tarafından 2008 yılında küresel ilkelerin takibi için oluşturulan portala ilgili verileri düzenli olarak eklemektedir.

Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin 10 İlkesi

İnsan Hakları

İlke 1: İş dünyası ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve bu haklara saygı duymalı.

İlke 2: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalı.

Çalışma Standartları

İlke 3: İş dünyası çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemeli.

İlke 4: Zorla ve zorunlu işçi çalıştırılmasına son verilmeli.

İlke 5: Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmeli.

İlke 6: İşe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmeli.

Çevre

İlke 7: İş dünyası çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemeli.

İlke 8: İş dünyası çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli.

İlke 9: İş dünyası çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli.

Yolsuzlukla Mücadele

İlke 10: İş dünyası rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla savaşmalı.



Çalışanlarımız





1

Yapı Kredi'de
İnsan Kaynakları

Yapı Kredi'de insan kaynakları yaklaşımının temeli; kurumun hedef ve stratejileri doğrultusunda kişinin ve kurumun beklenen performansa ulaşmasını sağlamak, doğru iş ile doğru insanı eşleştirmektir. İnsan Kaynakları Yönetimi, etkin insan gücünün kurum içinde kalması ile iş barışının oluşması için gerekli ortamı sağlamak, korumak ve denetlemek amacıyla iş kolları ile ortaklaşa çalışmaktadır.

Bu çerçevede İnsan Kaynakları Yönetimi, her bireyin yeteneklerine ve tecrübelerine değer vererek, fikir ve görüşlere söz hakkı veren bir çalışma ortamı yaratmayı hedefler. Kararlarında kurum çıkarları ile çalışan çıkarlarının çatışmamasına özen gösteren İnsan Kaynakları Yönetimi, aynı zamanda tüm çalışanların ihtiyaç duydukları her anda ulaşabilmeleri için gerekli iletişim ortamını sağlar.

Yapı Kredi İnsan Kaynakları'nın vizyonu, finans sektörünün lideri olma yolunda çalışanların ilk tercihi olmaktır. Bu çerçevede, İnsan Kaynakları Yönetimi yer alması gereken her durumda aktif yer alarak, alınacak kararlara kurum stratejisi doğrultusunda perspektif verir.



Personel Sayısı		
Banka	Kişi	%
Toplam	14.411	100
Kadın	9.020	63
Erkek	5.391	37

Ortalama Kıdem	
Banka	9,2 yıl

Üst Yönetim Cinsiyete Göre Dağılım - Banka	Erkek	Kadın	Toplam
Murahhas Üye ve Genel Müdür	1	-	1
Genel Müdür Vekili	1	-	1
Genel Müdür Yardımcısı	15	3	18
CIO	1	-	1
Grup Direktörü	6	3	9
Toplam	24	6	30

Personelin Öğrenim Durumuna Göre Dağılım - Banka	Erkek	Kadın	Toplam
İlköğrenim	22	3	25
Lise	1.241	1.433	2.674
Meslek Yüksek Okulu	420	1.374	1.794
Lisans	3.405	5.815	9.220
Yüksek Lisans	292	394	686
Doktora	11	1	12
Toplam	5.391	9.020	14.411

İstihdam Tipine Göre Dağılım	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Toplam
Banka	14.189	222	14.411

Sözleşmeye Göre Dağılım	Sözleşmeli	Kadrolu	Toplam
Banka	91	14.320	14.411

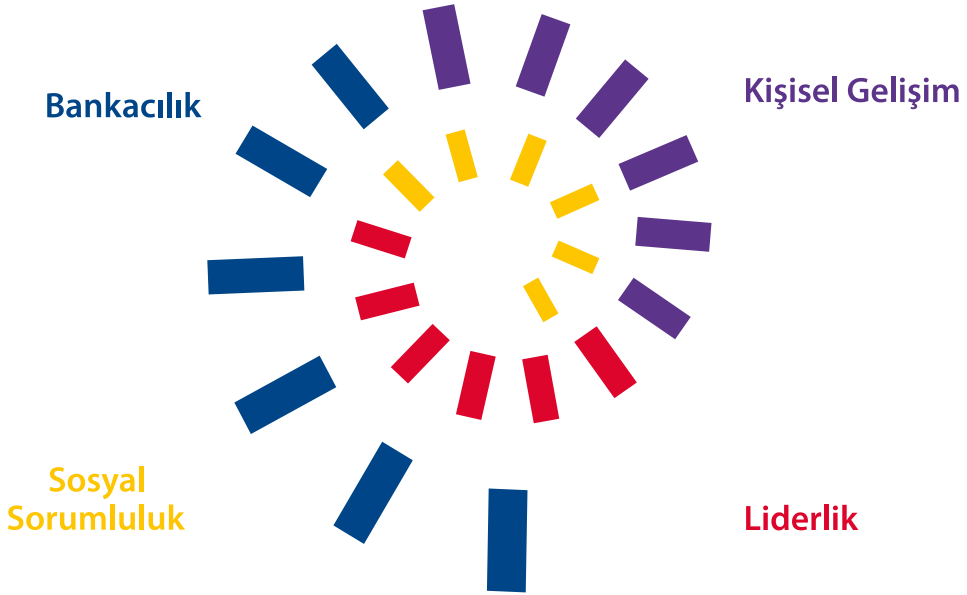
Sendika Dağılım	Sendikalı	Sendikasız	Toplam
Banka	9.333	5.078	14.411

Çalışma Sahasına Göre Dağılım	Genel Müdürlük	Şube	Bölge	Toplam
Banka	4.504	9.495	412	14.411

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi

Yapı Kredi'nin 2010 yılında çalışan başına ortalama eğitim saati aralık ayı sonu itibarıyla 52,78 saat olarak gerçekleşmiştir.

Yapı Kredi'nin, "finans sektörünün en iyi bankacılarını yetiştiren lider gelişim merkezi olmak" vizyonu çerçevesinde kurduğu Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, 4 odak alanında eğitim ve gelişim faaliyetleri sunmaktadır.



Yapı Kredi Bankacılık Akademisi;

- Bankacılık eğitimleri ile konusunda uzmanlığıyla güven veren, gerekli beceri ve donanımına sahip, iç ve dış müşteri memnuniyetine önem gösteren,
- Liderlik eğitimleri ile çalışma arkadaşlarına özgürlük, adil olma, açıklık değerleri çerçevesinde örnek liderliği sergileyen,
- Kişisel gelişim eğitimleri ile yetkin, saygı uyandıran, iş ve sosyal hayatında başarılı,
- Topluma değer katan, sosyal sorumluluk bilincine sahip çalışanlar yetiştirmeyi hedeflemektedir.

2010 yılında, yönetsel beceriler ile liderlik gelişimini destekleyen eğitimlerin verildiği Akademi, Yapı Kredi çalışanlarının kültürel ve sosyal gelişimlerine yönelik eğitim ve gelişim faaliyetleri sunmuştur. Tüm Yapı Kredi çalışanlarının katılımına açık olarak sunulan Akademi Seminerleri ve E-Okuma Kaynakları bu tür gelişim faaliyetlerine örnek gösterilebilir.

Akademi Seminerleri

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, 2010 yılında, Akademi Seminerleri'ni 4 odak alanı olan bankacılık/finans, kişisel gelişim, liderlik ve sosyal sorumluluk temaları çerçevesinde gerçekleştirmeye devam etti. Seminerler, Yapı Kredi'nin adil olma değeri çerçevesinde, tüm çalışanların katılımına açık olarak düzenleniyor.

Liderlik Gelişim Programı

Mayıs 2008'den beri, eğitim ve gelişim faaliyetlerini sürdüren Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, finans sektörünün en iyi insan kaynağını yetiştiren lider gelişim merkezi olma vizyonu çerçevesinde "Liderlik Gelişim Programı"ni hayata geçirmiştir. Liderlik Gelişim Programı ile yöneticilerimizin mesleki, kişisel ve liderlik gelişimlerine katkıda bulunarak kurumsal hedeflerimizi desteklemek; yöneticilerimizin bireysel ihtiyaç ve öncelikleri doğrultusunda seçimler yapmalarına olanak sağlayarak bireysel gelişim planlarını oluşturmalarına yardımcı olmak hedeflenmektedir. Program, Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nin 4 odak alanı olan Bankacılık/Finans, Liderlik, Kişisel Gelişim ve Sosyal Sorumluluk konularında eğitim/gelişim faaliyetleri içermektedir.

Müşteri Eğitimleri

Müşteriler ve bankalar arasında en sık sorun yaratan konularda müşterileri bilgilendirerek, hem bankaların hem de müşterilerin hayatlarını kolaylaştırmak için tasarlanan "Müşteri Eğitimleri", Yapı Kredi web sitesinde Yapı Kredi müşterilerine ulaşmaya devam ediyor.

Online Simülasyon Programı

Bankacılık sektöründe bir ilk olan YKBKent; çalışanların eğlenerek öğrenmesini amaçlayan, bir oyun platformu. YKBKent, Yapı Kredi çalışanlarını bankanın ürünleri ve uygulamaları hakkında interaktif bir ortamda bilgilendirmeyi hedefliyor.

Kişisel Gelişim Aktiviteleri

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi ve Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık işbirliğiyle hazırlanan ve Yapı Kredi çalışanlarının ücretsiz olarak katılabildikleri resim, ebru, doğaçlama dans, psikodrama gibi çeşitli atölye çalışmalarını sayesinde, çalışanların entelektüel gelişimine de katkı sağlamaktadır.





Akademide Sosyal Sorumluluk

Oku, Düşün, Paylaş Gelişim Projesi

“Oku, Düşün, Paylaş”; Yapı Kredi Bankacılık Akademisi’nin Young Guru Academy (YGA) - Hayal Ortakları Derneği ile birlikte sürdürdüğü bir liderlik gelişim projesidir. Proje, Yapı Kredi çalışanlarına liderlik becerilerini geliştirmeleri için “yaşayarak öğrenme” imkânı sağlarken; ilköğretim 6. ve 7. sınıf öğrencilerinin hayal kuran ve hayallerini gerçekleştirmek için projelendiren, yaratıcı düşünebilen/yazabilen, farklı perspektiflerden bakabilen, özgüven sahibi, potansiyelinin farkında olan bireyler olarak yetişmesi için gelişim platformları oluşturur. Projede görev alan Yapı Kredi çalışanları, planlama ve organizasyon, sunum yapma, kriz yönetimi ve problem çözme, sonuç odaklılık ve inisiyatif alma gibi becerilerini yaşayarak öğrenme ile geliştirme fırsatı bulurlar.

Performans Yönetimi ve Gelişimi

Toplam Performans Sistemi, Yapı Kredi çalışanlarının standart ve objektif kriterler bazında değerlendirilmesi ile bireysel ve kurumsal performansın artırılması amacına yöneliktir. Bu doğrultuda her yıl, performans değerlendirmesi sonuçları kariyer yönetimi ve eğitim gelişim faaliyetlerinin yapılandırılmasında kullanılmaktadır. 2009 ve 2010 yılı değerlendirmeleri, hem hedeflere ulaşma seviyesini hem de hedeflere hangi davranışlarla gidildiğini ölçümlemeye yöneliktir. Bu şekilde, hem hedeflerini yüksek kalite standartlarında ve zamanında gerçekleştiren hem de hedeflerini gerçekleştirirken doğru davranış biçimlerini sergileyen çalışanlar teşvik edilmektedir.

Yetenek Yönetimi

Yapı Kredi bünyesinde yetenek yönetimi, hem lokal hem de UniCredit ile ortak programlar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

Kişisel adaylık veya yöneticilerin kişileri aday göstermeleri ile başlayan programlar, kişilerin gerek kurum gerekse UniCredit bünyesinde görünürlüklerini artırma ve gelişimlerini destekleme amacına yönelik olarak yapılandırılmaktadır.

Tüm yetenek yönetimi süreçleri, önceden belirlenmiş ve duyurulmuş kriterler/standartlar aracılığıyla yürütülerek çalışanlara adil olma değeri çerçevesinde eşit fırsatlar tanınmaktadır.

E-Okuma Kaynakları

Yapı Kredi çalışanlarının güncel trendleri ve iş dünyasını takip edebilmeleri, kişisel gelişimlerini sağlayabilmeleri amacıyla 2010 yılında çeşitli e-okuma kaynakları sunulmuştur.

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nin Kazandığı Ödüller

Çalışanlarına sunduğu gelişim faaliyetleriyle, Yapı Kredi Bankacılık Akademisi 2010 yılında önemli ödüller kazandı. Eğitim ve gelişim alanının saygın ödüllerinden biri olan BEST Awards (Eğitim ve Gelişim alanında En İyi Kurum) için her yıl dünyanın farklı ülkelerinden şirketler yarışıyor. BEST ödülü her yıl eğitim ve gelişim fonksiyonunu stratejik iş ortaklığıyla kurum hedef ve stratejileriyle örtüştürecek katma değer yaratan, çalışanların öncü gelişim fırsatlarıyla desteklendiği, yaşayan gelişim ortamları yaratan kurumlara veriliyor.

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nin 2009 yılında hizmete giren binası; Türkiye Mimarlar Odası tarafından Ulusal Mimarlık Sergisi ve Ödüllerinde "Yapı Dalı Başarı" ödülüne ve dünyanın en prestijli mimarlık yayınları arasında gösterilen ArchDaily tarafından 2009 yılının eğitim alanında en iyi yapıyı olarak gösterilerek eğitim kategorisinde "Yılın Binası" ödülüne layık görüldü. Akademi binamız, bankamızın değerlerini temsil eden renkleri, tasarım ağaçları ve panoların yarattığı görsel estetik ile ön plana çıktı.

Açık Pozisyonlar

• İç İlanlar

Yapı Kredi'deki kariyerlerine buldukları görevlerden farklı alanlarda devam etmek isteyen çalışanlara yönelik banka içi görev değişiklikleri gerçekleştirilmektedir. Fırsat eşitliği prensibi çerçevesinde, çalışanlara kariyer yolunda değişiklik yapma olanağı tanınmakta veya oluşan yeni pozisyonlara banka içi çalışanların yönlendirilmesi sağlanmaktadır.

• Geçici Çalışanlar ve Stajyerler

• Sezonluk ve Yarı Zamanlı Çalışma İmkânı

Yapı Kredi, şube ağında verdiği hizmetin kalitesine ve hızına özen göstermektedir. Şubelerin operasyon ekiplerine destek olmak amacıyla yarı zamanlı ve sezonluk olarak iki farklı pozisyonda çalışma imkânı tanınmaktadır.

Bu amaçla Mart 2008 tarihinden itibaren operasyon ekibinde pazartesi, cuma ve yoğun günlerde destek olmak üzere yarı zamanlı olarak çalışanlar görev yapmaktadır. Yaz sezonunda haziran-ekim döneminde, yoğun şubeleri desteklemek amacıyla şube operasyon ekiplerinde sezonluk olarak çalışanlar görevlendirilmektedir.

• Staj İmkânı

Yapı Kredi için gençlere iş deneyimi sunmak ve onların gelişimine katkıda bulunmak önemlidir. Yapı Kredi bünyesinde kış döneminde ticaret ve meslek lisesi öğrencilerine, yaz dönemi (haziran-temmuz-ağustos ayları) boyunca ise üniversite öğrencilerine staj imkânı tanınmaktadır.

Ticaret ve meslek lisesi stajyerleri bankacılığa uygun bölümlerde okuyan ve 4. sınıf öğrencisi adaylar arasından belirlenmektedir. Aday belirleme aşamasında Koç Holding önderliğinde yürütölen ve Yapı Kredi çalışanlarının gönüllü olarak meslek lisesi koçluğu yaptığı Meslek Lisesi Memleket Meselesi projesi kapsamındaki bursiyerlere uygun bölümlerde okumaları şartıyla staj önceliği tanınmaktadır.

Üniversite stajyerleri, üniversite 3. veya 4. sınıfa geçmiş lisans öğrencileri ve/veya MYO-ön lisans son sınıfa geçmiş staj yapma zorunluluğu bulunan öğrenciler arasından belirlenmektedir. 2008 yılından bu yana Yale Üniversites'i'nden öğrencilere staj imkânı sunulmaktadır.

2010-2011 öğretim döneminde 137 ticaret ve meslek lisesi öğrencisi staj sürecine halen devam etmekte olup 2010 yaz döneminde ise 833 üniversite öğrencisine staj imkanı sağlanmıştır.

Akademik Ortaklıklar

Çalışanların akademik gelişmelerine önem veren Yapı Kredi, bu doğrultuda üniversitelerdeki gelişmeleri yakından takip ederek, çalışanları için yararlı olacak projelerin içinde yer almaya çaba göstermektedir.

Bu amaçla Bahçeşehir Üniversitesi ile yapılan işbirliği kapsamında, akademik bilginin yanı sıra mezuniyet öncesi bankacılık sektöründe deneyim kazanmak isteyen 11 öğrenci, -3 ve 6 aylık süreler arasında Yapı Kredi'nin Bilişim Teknolojileri ve Operasyon, Finansal Planlama ve Mali İşler, Alternatif Dağıtım Kanalları, Organizasyon ve Lojistik, Hukuk Yönetimleri'nde- uzun dönemli staj programlarını 2010 yılında tamamlamışlardır. Bunun yanı sıra 5 öğrenci için de Yapı Kredi Bilişim Teknolojileri ve Operasyon Yönetimi'nde 40 işgünü süren yaz stajı programı organize edilmiştir.

2010-2011 öğrenim yılında işbirliğinin devamı için Organizasyon ve Lojistik Yönetimi, Finansal Planlama ve Mali İşler Yönetimi, Perakende Bankacılık Yönetimi, İnsan Kaynakları Yönetimi, Alternatif Dağıtım Kanalları Yönetimi, Bilişim Teknolojileri Yönetimi ve Operasyon Yönetimi bünyesinde 12 adet pozisyon için alım planlaması yapılmış ve kasım ayı itibarıyla öğrencilerin başvurusu alınmaya başlanmıştır. Şu ana kadar 46 adayın yaptığı başvurular için seçim süreci devam etmektedir.

Bu işbirliği çerçevesinde Yapı Kredi çalışanlarına ise Bahçeşehir Üniversitesi'nde seçecekleri yüksek lisans ve doktora programlarından %50 indirimli olarak yararlanma imkânı sunulmaktadır. İşbirliğimiz başladığından bu yana 32'si Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne ve 8'i de Fen Bilimleri Enstitüsü'ne olmak üzere; toplam 40 Yapı Kredi çalışanı, Bahçeşehir Üniversitesi'nin yüksek lisans ve doktora programlarına başvuruda bulunmuştur.

Çalışanlar İçin Sunulan Diğer Hizmetler

• Kurum Katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi

Tüm çalışanlar, eşleri ve 18 yaşından büyük çocukları talep etmeleri durumunda, Yapı Kredi Grup Emeklilik planına katılabilmektedirler. Plana katılan çalışanlar için kademelerine göre Banka tarafından aylık brüt ücretlerine göre katkı yapılmaktadır.

• Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Mensupları Yardım ve Emekli Sandığı Vakfı Huzurevi

İstanbul Kadıköy Acıbadem'de bulunan 21 odalı ve 33 kişi kapasiteli Huzurevi'ne; ihtiyaç sahibi Yapı Kredi emeklileri kabul edilmektedir. Mevcut olanaklar çerçevesinde emeklilerin Huzurevi'ne eşleriyle birlikte katılmalarına da imkân sağlanmaktadır.

• Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Mensupları Para Biriktirme ve Yardım Derneği

Yapı Kredi Yardım Sandığı Derneği çalışanlar arasında sosyal dayanışma ve yardımlaşmayı sağlamak amacıyla çalışanlara kısa süreli borç para vermekte, ayrıca kendi kusuru olmaksızın güç duruma düşen (hastalık, kaza vb. nedenler) veya depresyon, su baskını, yangın gibi doğal afetlere maruz kalanlara karşılıksız olarak nakdi veya ayni yardım yapmaktadır. Söz konusu yardımlardan sadece Yapı Kredi Yardım Sandığı Derneği üyesi çalışanlar yararlanabilmektedir.

• Çalışan Destek Hattı 7/24 Danışma Hizmeti

Yapı Kredi yoğun iş hayatında çalışanlarına destek olmak amacıyla Çalışan Destek Hattı 7/24 danışma hizmetini Mayıs 2010 tarihi itibarıyla hayata geçirmiştir.

AVITA firmasının altyapı desteğiyle, çalışanlar ve aynı evde ikamet eden aile bireylerine mali, hukuki, genel bilgi hizmetlerinden, psikolojik ve tıbbi danışmanlığa kadar geniş bir alanda 7/24 ücretsiz hizmet verilmektedir. Çalışan Destek Hattı kapsamındaki tüm hizmetler Yapı Kredi çalışanlarına gizlilik ilkeleri çerçevesinde sunulmakta, çalışanlar AVITA'yı aradıklarında isim verme zorunluluğu bulunmamaktadır. Aralık 2010 sonu itibarıyla 3.618 Yapı Kredi çalışanı Çalışan Destek Hattı'nı arayarak bu danışmanlık hizmetinden yararlanmıştır.

4

Sendika ile İlişkiler

Yapı Kredi'nin Basisen (Banka-Sigorta İşçileri Sendikası) ile 1 Nisan 1991 yılından itibaren Toplu İş Sözleşmesi kapsamında olumlu işbirliği sürmektedir. Toplu İş Sözleşmesi'ndeki amaç; işyerinde karşılıklı iyi ilişkileri, çalışma barışını, huzuru ve iş güvenliğini Banka ve Sendika ile birlikte sağlamaktır. Yapı Kredi çalışanlarının %67'si kapsam içi çalışan statüsündedir.

5

Çalışanlara Yönelik Proje ve Etkinlikler

Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu

Yapı Kredi, uzun yıllardır çalışanları tarafından yürütülen gönüllülük projelerini 2009 yılında tek çatı altında toplamış ve "Her Yönetime Bir Sosyal Sorumluluk Projesi" sloganıyla Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu'nu kurmuştur. Koordinasyonu Kurumsal İletişim Yönetimi tarafından yürütülen ve Özel Sektör Gönüllüleri Derneği'nin katkılarıyla gerçekleştirilen Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu, 2009 yılında 4 yönetim/iştirakin hazırladığı 4 pilot proje ile başlamıştır. Platform kapsamındaki tüm projelerde, proje ortağı olan sivil toplum kuruluşları, gönüllülerin kararıyla seçilir. Kurumsal İletişim Yönetimi, iletişim ve koordinasyon (doğru iş ortaklarıyla bağlantı kurulması) konularında proje ekiplerine destek vermektedir. Bu kapsamda pilot projelerin koordinasyon ekipleri, Türkiye'nin önde gelen sivil toplum kuruluşları ile iki günlük bir "Farkındalık Buluşması"nda bir araya getirilmiştir. Farkındalık Buluşması'nda gönüllülük hakkında bir eğitim de almışlardır.



Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu 2010 yılında proje gerçekleştiren yönetim/iştiraklerin sayısını 7'ye yükseltmiştir.

Platformun 2011 hedefi, gerçekleştirilen proje sayısını 12'ye çıkarmaktır.

2010 yılı sonu itibariyle gerçekleştirilen projeler;



• Perakende Bankacılık Yönetimi / Yaşlanmayanlar Dünyası

Projenin amacı, Perakende Bankacılık Yönetimi çalışanlarıyla Yapı Kredi Huzurevi'nde evlerinden uzak yaşayan Yapı Kredi emeklileri ile onların hayatlarında fark yaratacak paylaşımlarda bulunmaktır. 2009 ve 2010 yıllarında kandil ve bayram ziyaretleri, yılbaşı partisi ve Yapı Kredi Bankacılık Üssü ziyareti gibi organizasyonlar gerçekleştirilmiştir.

• Operasyon Yönetimi / Her Çocuk Bir Dünya

Operasyon Yönetimi çalışanları, 2008 yılı Ağustos ayında bir gönüllülük projesi hayata geçirmeye karar vermiş, bu amaçla çalışma ve öğrenme isteği yüksek olan öğrencilere sahip, ancak imkânsızlıklar nedeni ile bu özelliklerini ortaya koymayan bir okul arayışına girmiştir. Yapılan incelemeler ve Diyarbakır İl Millî Eğitim Müdürlüğü'nün desteğiyle Diyarbakır-Şanlıurfa Yolu üzerinde, 15'i anaokulu öğrencisi olmak üzere toplam 89 öğrencili bir köy okulu olan Hatipoğlu İlköğretim Okulu'na karar verilmiştir. 2008 yılından bu yana hem okulun fiziksel ihtiyaçlarını hem de öğrencilerin maddi ve manevi gereksinimlerini karşılayan Operasyon Yönetimi çalışanları, yapılan bu etkinlikleri 2009 yılında "Her Çocuk Bir Dünya" adıyla Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu çatısı altında bir proje haline getirmiştir. Proje kapsamında Yapı Kredi Bankacılık Üssü'nde düzenli aralıklarla kermes düzenleyen gönüllü ekibi, bu sayede projeye kaynak yaratmışlardır. 2010 yılında Hatipoğlu İlköğretim Okulu'nun tüm gereksinimlerini karşılayan proje ekibi, yeni okul olarak Gebze Çayırova'da bulunan Atatürk Lisesi YİBO'yu sahiplenmişlerdir. Projenin 2011 yılı hedefi, bir sivil toplum kuruluşuyla işbirliği yaparak, tüm Türkiye'deki Operasyon çalışanlarının katkıda bulunabileceği bir başış havuzu oluşturmaktır.



• Yapı Kredi Sigorta / Darüşşafaka ile El Ele

Projenin amacı, Yapı Kredi Sigorta çalışanları ve Darüşşafaka'lı çocuklarla ortak paylaşım ortamları yaratmak ve Darüşşafaka'nın kampus dışı etkinliklerine destek olmaktır. Bu kapsamda ayda en az bir kez Yapı Kredi Sigorta çalışanları tarafından gerçekleştirilen etkinliklere (müze ziyaretleri, kültür gezileri vs.) katılan Darüşşafakalı öğrenciler, hafta sonlarında faydalı ve keyifli vakit geçirmektedir. "Darüşşafaka ile El Ele" projesi Darüşşafaka Eğitim Kurumları bünyesinde gerçekleştirilen ilk gönüllülük projesi olması dolayısıyla da önem taşımaktadır.

• Hukuk Yönetimi / Toplumsal Kalkınma için İlk Adım: "Kadın"

Hukuk Yönetimi, Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu kapsamında kadınlara yönelik bir proje gerçekleştirmeye karar vermiş, bu nedenle Kadın Emeğini Değerlendirme Vakfı ile bir araya gelmiştir. Proje kapsamında Hukuk Yönetimi gönüllüleri, vakfa bağlı Nurtepe Kooperatifi'nde bulunan kadınlara güncel ve bilgi alınması gereken konuların (birey ve kadın hakları, kredi kartı kullanımı vs.) hukuksal yönleri hakkında danışmanlık seansları düzenlemektedir.

• İnsan Kaynakları / İK-İyilik Kaynağı

İnsan Kaynakları Yönetimi, Altı Nokta Körlük Vakfı ile ortak bir proje geliştirmeye karar verdi. "İyilik Kaynağı" adı verilen projede gönüllüler, görme engelli vatandaşların günlük yaşama daha hızlı ve rahat bir şekilde adapte olabilmeleri için çalışmaktadırlar. Bu kapsamda gerçekleştirdikleri tanışma toplantısı ile vakıf üyesi görme engelliler ile gönüllüler bir araya getirilmiş, ardından 15 Ekim Dünya Beyaz Baston Günü'nde yürüyüşe katılan görme engellilere yardımcı eli uzatmışlardır. İnsan Kaynakları gönüllüleri, sesli kitap okuma çalışmalarını da bu proje kapsamında sürdürerek vakfın kütüphanesine yeni sesli kitaplar armağan etmişlerdir.

• Kurumsal ve Ticari Krediler / Kimsesiz Çocukların Kimsesi Olalım

“Kimsesiz Çocukların Kimsesi Olalım” diyen Kurumsal ve Ticari Krediler Yönetimi, Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu’na (SHÇEK) bağlı İstanbul Küçükyaşlı Çocuk Yuvası’nı sahiplenerek, burada yaşayan çocuklarla düzenledikleri çeşitli etkinliklerde bir araya gelmişlerdir. Ağustos ayında çocuklar için Yapı Kredi Bayramoğlu Eğitim ve Dinlenme Tesisleri’nde 10 günlük bir yaz kampı organize eden gönüllüler, takip eden aylarda da farklı etkinlikler gerçekleştirmişlerdir.

• Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık / Yalnız Bırakmadık

Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık çalışanları tarafından hayata geçirilen “Yalnız Bırakmadık” projesi ihtiyaç sahibi yaşlı ve çocuklara yardımcı olma fikrinden doğmuştur. GE Arama Kurtarma Grubu işbirliğiyle gerçekleştirilen projede, 2010 yılı içerisinde bir huzurevinin sakinleri İstanbul Beyoğlu’nda bulunan Yapı Kredi Kültür Merkezi’nde ağırlanmış ve buradaki sergiler gezdirilmiştir. Çocuklara yönelik olarak ise çeşitli oyuncak kampanyaları gerçekleştiren gönüllüler, diğer banka çalışanlarından ve çevrelerinden topladıkları oyuncakları tamir edip, temizleyerek paketlemiş ve önce Bolu’da bulunan iki köy okuluna, ardından Cerrahpaşa Onkoloji Kliniği’nde tedavi gören çocuklara ulaştırmışlardır.



İç Sponsorluk

Yapı Kredi’nin 2005 yılından bu yana çalışanlarının spor faaliyetlerindeki başarılarına destek olmak ve onları teşvik etmek amacıyla sürdürdüğü iç sponsorluk projesi 2010 yılında da devam etmiştir. 2010 yılında Celal Altunbaş yüzme, Bayram Kuytan ise dağcılık alanında iç sponsorluk desteği almaya hak kazanmıştır. Katıldığı yarışlarda 4 Master’lar yüzme rekoruna imza atan Celal Altunbaş, toplamda 13 altın, 3 gümüş ve 4 bronz madalya kazanmıştır.



Sanat Günleri

Yapı Kredi çalışanları için düzenlenen bir diğer etkinlik ise 2010 yılında dördüncüsü gerçekleştirilen “Sanat Günleri” etkinliğidir. Bu yıl 27-28 Kasım 2010 tarihlerinde gerçekleştirilen etkinlik kapsamında İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Adana ve Eskişehir’deki Yapı Kredi çalışanları, aileleri ile birlikte şehirdeki müzeleri ve sanat galerilerini ücretsiz ziyaret etme, rehberli turlara ve çocuk atölyelerine katılma imkânı bulmuşlardır.



Ülkem İçin

Koç Holding tarafından 2006 yılında başlatılan ve Türkiye’nin en geniş katılımlı sosyal sorumluluk projelerinden biri haline gelen Ülkem İçin projesinin 2010 yılı uygulaması “Ülkem İçin Kan Veriyorum” kampanyasıydı. Türk Kızılayı işbirliği ile gerçekleştirilen kampanyaya katılan Yapı Kredi, yıl boyunca Türkiye çapındaki çalışanlarının katılımı ile toplam 607 ünite kan bağışlamıştır.





Müşterilerimiz



Yapı Kredi, bankacılığın her alanında müşterilerine en iyi hizmeti sunmak için kendini üstün bir uzmanlık anlayışı yaratmaya adanmıştır. “Hizmette Sınır Yoktur” felsefesiyle hareket eden Yapı Kredi, farklı ürün gruplarıyla hitap ettiği farklı müşteri kitleleriyle karşılıklı yarar sağlayan bir ilişkiyi uzun yıllardır sürdürmektedir. Bugün köklü ve sürekli gelişen teknolojik birikimden alınan güç sayesinde tüm müşterilere, onlara özel yapılandırılmış ürün ve hizmetler sunulmaktadır.



KOBİ BANKACILIĞI

Yapı Kredi kuruluşundan bu yana esnaf ve sanatkâra destek olmayı sürdürmekte ve KOBİ'lere bankacılık hizmetlerinin yanında danışmanlık hizmeti de sunmaktadır. Müşterileri iyi tanıyarak, onların ihtiyaç ve tercihlerine uygun ürün ve hizmetler sunmaya olanak sağlayan segment bazlı hizmet modeli sayesinde KOBİ müşterilerine özel hizmet sunulmaktadır.

KOBİ'ler Yapı Kredi tarafından çok önemli müşteriler olarak değerlendirilmektedir. KOBİ'lerin ihtiyaçlarına göre özel olarak tasarlanmış ayrıcalıklı ürün ve hizmetler, alanında uzman 1.560 portföy yönetmeni aracılığıyla sunulmaktadır. Yapı Kredi, şubeler, internet bankacılığı, mobil bankacılık ve çağrı merkezi gibi geleneksel kanallara ek olarak, önde gelen e-iş platformlarından olan www.kobiline.com (Kobiline) gibi farklılaşmış kanallar üzerinden KOBİ'lere özel hizmet vermektedir. Yapı Kredi-Koç.net işbirliği olan Kobiline, üyelerini ve Yapı Kredi müşterilerini hem ulusal ve uluslararası hibe destekleri, teknoloji, İnternet ve patent hizmetleri hakkında bilgilendirmekte hem de danışmanlık hizmetleri sunarak KOBİ'leri hibe destekleriyle buluşturmaktadır.

Yapı Kredi'nin KOBİ bankacılığındaki en önemli hedeflerinden biri KOBİ'lere finansal ihtiyaçlarının dışında da destek verip yol göstermektir. Yapı Kredi bu amaçla 2007 yılından bu yana KOBİ'ler için bilgilendirme toplantıları düzenlemektedir. Türkiye çapında gerçekleştirilen bu toplantılarda, amaç KOBİ'lerin faaliyet gösterdikleri alanlarda mümkün olan en iyi bilgi birikimiyle donatılmalarını sağlamaktır.

2010 yılında Yapı Kredi KOBİ Bankacılığı yenilikçi yaklaşımını, geniş müşteri tabanının birbirinden farklı ihtiyaçlarına göre şekillendirdiği ve sektörde fark yaratarak ilki temsil eden KOBİ Bankacılığı paketleri ile daha da geliştirmiştir.

KOBİ müşterilerine özel, işyerinin başına gelebilecek risklere karşı teminat sağlayan "KOBİ İşimin Paketi" poliçesi ve ticari kredilerde kilit konumdaki kişilere sunulan hayat teminatı olan Ticari Kredi Hayat poliçesi Yapı Kredi müşterilerine sunulmaya başlandı.

Yapı Kredi'nin KOBİ bankacılığındaki uzun vadeli hedefi, kaliteli özel ürün ve hizmetler geliştirmenin yanı sıra, KOBİ'lere finansal ihtiyaçları dışında da destek vererek müşteri memnuniyetini sürekli olarak artırmaktır. Banka, KOBİ'lere verdiği hizmetleri geliştirmek için finansal ve finansal olmayan iş ortaklarıyla sinerjiler yaratmaya devam edecektir.

KİŞİSEL BANKACILIK

Yapı Kredi, Kişisel Bankacılık ile müşterilerini yaşamın merkezine koymakta ve sunduğu tüm hizmet ve imkânları müşterilerinin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda şekillendirmektedir. Yapı Kredi Kişisel Bankacılık müşterileri tüm bankacılık işlemlerini, piyasa takibini Kişisel Bankacılık Portföy Yönetmenleri ile yapabilir, birikim ve yatırımlarını kendilerine özel planlanmış ürün ve hizmetlerle etkin şekilde değerlendirebilirler.

2010 yılında Yapı Kredi Kişisel Bankacılık müşterilerine yönelik yapılan başlıca yenilikler şunlardır;

- E-Mevduat - Bu ürünle Yapı Kredi müşterilerine İnternet ve Telefon Bankacılığı'ndan yüksek faiz avantajı ve mevduat yenilemelerinde yine yüksek faiz oranlarıyla yenileme avantajı sunulması hedeflenmiştir.
- Kartopu (Kişiyi Özel Tasarruf Programı) Relansmanı - Mevcut fon sepetlerine Minik Adım fonksiyonu ekleyerek, müşterilerin çocukları adına ve/veya daha güzel bir gelecek için sevdikleri adına Minik Adım tanımlatarak geleceğe dönük şimdiden birikim yapabilmeleri hedeflenmiştir.
- 2010 yılı içinde müşteri ihtiyaçları doğrultusunda bireysel ve KOBİ müşterilerine özel yeni sigorta ürün lansmanları gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede Gelir Güvencesi, Kredi Kartı Ödeme güvencesi ve Kredi Ödeme Güvencesi Sigortaları ile Yapı Kredi müşterilerine işsizlik riskine karşı teminat sağlanmıştır. Bunun yanı sıra 0-40 yaşları arasındaki sağlıklı güvencesi olmayan sağlıklı Yapı Kredi müşterilerine çok uygun fiyata yatarak tedavi teminatı sunan Nazar Boncuğu ürünü satışına başlanmıştır.

KONUT FİNANSMANI

Yapı Kredi, müşterilerine konut kredisiyle ilgili finansal araçlar sağlamakla kalmayıp her türlü finansal, hukuki, teknik ve vergiyle ilgili konularda Mortgage Bilirkişileri aracılığıyla danışmanlık hizmeti de vermektedir. Yapı Kredi, sertifikalı Mortgage Bilirkişileri eğitmeye devam etmiş, 2010 yılsonu itibarıyla 657 Yapı Kredi şubesinde hizmet veren Mortgage Bilirkişi sayısı 1.000'e yaklaşmıştır.

Yapı Kredi, ev sahibi olmak isteyen müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayacak avantajlarla dolu Çınar mortgage paketini hazırlamıştır. Çınar paketi sahipleri bu paket sayesinde konut kredisi açılış ücretinde indirim, hesap işletim ücreti muafiyeti, 3 ay ücretsiz Digitürk giriş paketi üyeliği gibi bankacılıkla ilgili ve bankacılık dışı birçok avantaja sahip olmaktadır. Yapı Kredi, yurt dışında yaşayan müşterileri için de özel bir ürün hazırlayarak, Türkiye'de sahip olmayı düşündükleri evi çok uygun koşullarla kredilendiren yurt dışında yaşayanlar için mortgage ürününü sunmuştur.

KREDİ KARTLARI

World Paylaşım Programı

Türkiye'nin kredi kartı ile bağlı yapılmasını sağlayan ilk sosyal sorumluluk platformu olan World Paylaşım Programı, kart sahiplerine duyarlı oldukları projelere kredi kartlarından nakit veya birikmiş Worldpuanlar ile bağlı yapabilmeye imkânı sağlamaktadır. Worldpuanlar ile yapılan bağışlara aynı oranda ek katkıda bulunan Yapı Kredi, World Paylaşım Programı kapsamında "Birleşmiş Milletler Binyıl Bildirgesi" hedeflerini baz almıştır. Bu hedefler doğrultusunda kamu yararına çalışan 8 farklı sivil toplum kuruluşunun 8 farklı projesine destek vermektedir.

Bu projelerden biri olan ve LÖSEV işbirliğiyle gerçekleştirilen LÖSEV'in Kansersiz Çocuklarımızı Yaşatılmaya Projesine 2010 yılında 40 bin TL'lik bağış toplanmıştır.

World Paylaşım Programı Ortakları ve Projeleri

- İZEV “Korumalı İşyeri Projesi”
- LÖSEV “Kanserli Çocuklarımızı Yaşatalım ”
- TEGV “Drama Atölyesi”
- TEMA “El Koyun”
- TURMEPA “Sınırsız Mavi”
- Türkiye Bilim Merkezi Vakfı “Bilim Merkezi Öğrenci Sponsorluğu Kampanyası”
- Türk Kültür Vakfı AFS Programları “7 bölgeden 7 genç”
- UNFPA “Bir Gençlik Hikayesi”
- UNICEF “Okul Ekliyoruz”

Alternatif Dağıtım Kanalları

Engelsiz Bankacılık

Yapı Kredi, “Hizmette Sınır Yoktur” ilkesi doğrultusunda engelli vatandaşların bankacılık hizmetlerine daha rahat ve çağdaş bir biçimde ulaşmaları için Engelsiz Bankacılık programını başlatmıştır. 2008 yılında Online Chat hizmeti ile işitme engellilere 7 gün 24 saat hizmet alabilecekleri şekilde iş süreçlerini düzenleyen Yapı Kredi, işitme engellilerin telefon üzerinden alamadığı bu hizmeti bir yıldır düzenli olarak 500’den fazla müşterisine sunmaktadır.

Yapı Kredi, Engelsiz Bankacılık projesi kapsamında Türkiye’de bir ilki gerçekleştirerek ATM’lerini fiziksel engellilerin kullanımına uygun hale getirmek üzere bir çalışma başlatmıştır. Bu çalışma kapsamında pilot bölge olarak seçilen Kadıköy Rıhtım Şubesi’ndeki ATM tekerlikli sandalyelere göre yeniden düzenlenmiş ve ilk olarak 3 Aralık 2009 Dünya Engelliler Günü’nde kullanılmaya başlanmıştır. Pilot uygulamanın sonrasında Ankara Kızılay, İzmir Merkez ve Fethiye Şubeleri’nde de uygulanan Engelsiz ATM çalışmasının 2011 yılında yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.

Son olarak, görme engeli bulunan veya görme güçlüğü olan müşteriler için sesli işlem yapma özelliği de olan ilk ATM, pilot bölge olarak seçilen Kadıköy Rıhtım Şubesi’nde hizmete sunulmuştur. Engelsiz ATM’ler ile Yapı Kredi müşterisi olsun veya olmasın ATM ekranını göremeyen, görmekte güçlük çeken veya işlemlerini sesli olarak yapmayı tercih eden tüm banka kartı müşterilerinin para çekme ve bakiye inceleme işlemlerini yardım almadan, tek başlarına yapmalarını kolaylaştırmaktadır. Pilot uygulama sonrasında İzmit, Ankara ve Gaziantep’te bulunan şubelerimizde görme engelliler için Engelsiz ATM’lerimiz hizmete sunulmuştur. Engelsiz ATM’lerimizin 2011 yılında da diğer illerde yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.



ATM Danışmanları

Yapı Kredi 2007 yılından beri müşterilerinin hem Tele24 Plus'lardan etkin şekilde faydalanabilmelerini sağlamak hem de şube yoğunluğunu azaltmak amacıyla ihtiyaç duyulan şubelerimizde Tele24 Plus danışmanları destek vermektedir. Tele24 Plus danışmanları müşterilere Tele24 Plus'ı tanıtır, onlara Para Yatırma, Kredi Kartı Borç Ödeme, Fatura Ödeme, Bireysel Kredi Ödeme gibi nakit ve barkodla yapılan işlemlerini zamandan tasarruf ederek, kolaylıkla gerçekleştirebilmeleri konularında yardımcı olmaktadır.

ADK Bağış Ödemeleri

Sosyal sorumluluk amacıyla çalışan vakıf ve derneklere bağış yapmak isteyen Yapı Kredi müşterileri İnternet Bankacılığı, Telefon Bankacılığı, Tele24, Tele24 Plus ve Yapı Kredi şubeleri aracılığıyla işlemlerini gerçekleştirebilirler.

ATM Aracılığıyla Bağış Yapılabilen Kurumlar

1. AÇEV - Anne Çocuk Eğitim Vakfı
2. Altı Nokta Körler Vakfı
3. Baba Beni Okula Gönder
4. ÇEKÜL - Çevre ve Kültür Değerlerini Koruma ve Tanıtma Vakfı
5. ÇYDD - Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği
6. DŞ - Darüşşafaka Cemiyeti
7. LÖSEV - Lösemili Çocuklar Vakfı
8. TEMA
9. TEGV - Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı
10. TEV - Türkiye Eğitim Vakfı
11. TSK Mehmetçik Vakfı
12. Türk Hava Kurumu
13. Türk Kızılayı
14. Türk Kültür Vakfı
15. Türkiye Bilim Merkezleri Vakfı
16. Yetiştirme Yurtlarını ve Eğitimi Destekleme Derneği

İnternet Bankacılığı Aracılığıyla Bağış Yapılabilen Kurumlar

1. AÇEV - Anne Çocuk Eğitim Vakfı
2. Altı Nokta Körler Vakfı
3. Baba Beni Okula Gönder
4. Bizim Lösemili Çocuklar Vakfı
5. ÇEK - Çağdaş Eğitim Kooperatifi
6. ÇEKÜL - Çevre ve Kültür Değerlerini Koruma ve Tanıtma Vakfı
7. ÇYDD - Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği
8. Darülaceze Müessesesi
9. DŞ - Darüşşafaka Cemiyeti
10. LÖSEV - Lösemili Çocuklar Vakfı
11. SERÇEV Serebral Palsili (Beşin Felçli) Çocuklar Derneği
12. TEMA
13. TEV - Türkiye Eğitim Vakfı
14. TOFD - Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği
15. TOHUM - Türkiye Otizm Erken Tanı ve Eğitim Vakfı
16. TSK Elele Vakfı
17. Türk Hava Kurumu
18. Türk Kızılayı
19. TSK Mehmetçik Vakfı
20. Türkiye Sakatlar Derneği
21. Türkiye Bilim Merkezleri Vakfı
22. Türkiye Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı
23. UNICEF
24. Yetiştirme Yurtlarını ve Eğitimi Destekleme Derneği

Telefon Bankacılığı Aracılığıyla Bağış Yapılabilen Kurumlar

1. AÇEV - Anne Çocuk Eğitim Vakfı
2. Altı Nokta Körler Vakfı
3. ÇEKÜL - Çevre ve Kültür Değerlerini Koruma ve Tanıtma Vakfı
4. ÇYDD - Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği
5. DŞ - Darüşşafaka Cemiyeti
6. LÖSEV - Lösemili Çocuklar Vakfı
7. TEMA
8. TEV - Türkiye Eğitim Vakfı
9. TOHUM - Türkiye Otizm Erken Tanı ve Eğitim Vakfı
10. TSK Mehmetçik Vakfı
11. Türkiye Bilim Merkezleri Vakfı
12. Türk Hava Kurumu
13. Türk Kızılayı
14. UNICEF

Yapı Kredi Private Banking

Miras Danışmanlığı

Müşterilerinin varlıklarını korumak ve büyütme adına ihtiyaç duyabilecekleri tüm hizmetleri sunmayı amaçlayan Yapı Kredi Private Banking, 2009 yılında Miras Danışmanlığı hizmetini başlattı. Bu alanda önemli bir boşluğu dolduran ve Türkiye’de bir ilki temsil eden hizmet çerçevesinde, kişilerin varlıklarını sağlıklarında planlamalarına, konunun hukuki ve vergisel boyutunu da kapsayacak şekilde tüm detayları ile yardımcı olmak hedefleniyor. Mirasın Planlanması, Mirasçılarının Kanuni Hakları, Vakıflar ve Vergi başlıkları altında topladığı hizmet kapsamında, Yapı Kredi Private Banking müşterilerine kişiye özel danışmanlık veriyor.

Sanat Danışmanlığı

Yapı Kredi Private Banking, sanat ve yayıncılık alanlarında uzun yıllara dayanan birikimi ve işbirliği yaptığı güçlü ortaklıkları aracılığıyla sunduğu Sanat Danışmanlığı hizmetiyle, müşterilerinin sanatın her alanındaki danışmanlık ihtiyacını karşılamaktadır. Sahip olunan koleksiyonların nasıl korunacağı, yıpranan eserlerin nasıl onarılacağı ve koleksiyonların değerini artırmak için hangi eserlerin eklenmesi veya elden çıkarılması gerektiği gibi birçok detaylı hizmeti barındıran Sanat Danışmanlığı ile Private Banking müşterileri alanında en uzman kişilere ulaşabilmektedir.

Özel Bankacılık müşterileri ayrıca, 2 ayda bir e-posta ile gönderilen Sanat Dergisi Privart ile sanat incelemelerinden faydalı bilgilere, edebiyat köşesinden kültür sanat ajandasına kadar pek çok farklı konuyu inceleme imkânı bulmakta, müzayedeler ve sonuçlarıyla ilgili bilgi alabilmektedir.

Vergi Danışmanlığı

Uluslararası bir danışmanlık şirketi olan Ernst&Young ile birlikte sunulan Vergi Danışmanlığı hizmeti ile Türkiye genelinde her yıl vergi seminerleri düzenlenmektedir. Private Banking müşterileri, bu seminerler sayesinde vergi hakkında öğrenmek istedikleri tüm soruları uzman kişilere yöneltebilmekte ve sorularına cevap bulabilmektedir. Ayrıca bu hizmet kapsamında hazırlanan vergi kılavuzları şubelerden temin edilebilmektedir.

Yapı Kredi Private Banking’in
ne farkı var?

Mesela Sanat...



*B*iz size sanata ilgilenen müşterilerimize verdiğimiz hizmetleri anlatalım, ne fayda sağladığını siz karar verin.

Yapı Kredi Private Banking müşterileri eserler, sergiler, müzayideler konusunda detaylı danışmanlık hizmeti alır. Ücretsiz sahip olmak istedikleri sanat eserleri için, bütün dünyada sadece çok özel müşterilere sunulan Sanat Eserleri Kredisi ve sigortası kullanma ayrıcalığını da yararlar.

Özel Bankacılık’ın global dünyasında Yapı Kredi Private Banking farkını yaşamak için sizden de Özel Bankacılık Merkezimize bekliyoruz.



444 0 446 | yapikredi.com.tr

Yapı Kredi Private Banking’in
ne farkı var?

Mesela Farklı Yatırım...



*B*iz size varlık yönetimindeki yaklaşımımızı anlatalım, ne farkımız olduğunu siz karar verin.

Müşterilerimizin beklentilerini değerlendiren yaklaşımımız şu şekildedir: Minimum risk, maksimum kazanç. Bunun için de, Türkiye’de yalnızca Yapı Kredi Private Banking’de bulabileceğiniz Avrupa Finansal Danışman Sertifikası’na sahip Yatırım Yönetmenlerimizle görüşün.

Yapı Kredi Private Banking ayrıcalığını siz de yaşatabilmek için sizden Özel Bankacılık Merkezimizde bekliyoruz.



444 0 446 | yapikredi.com.tr

Müşteri Memnuniyeti

2010 yılı, tüm dünya için krizin etkilerinin hissedildiği 2009 yılının ardından bir düzenleme, toparlanma yılı olmuştur. 2009'da tüm sektörde bir miktar düşüşe geçen müşteri memnuniyeti puanlarının tekrar yükseliş trendine döndüğü bir yıl olan 2010'da Yapı Kredi için de sürdürülebilir bir müşteri memnuniyeti elde etmek büyük önem taşımaktadır. Yapı Kredi'nin amacı, müşterilerinin memnuniyeti üzerinde etkili olan faktörleri belirlemek ve hedeflendirme sisteminde memnuniyeti etkileyecek alanlara öncelik vermektir.

Müşterilerinin sesine düzenli olarak kulak veren Yapı Kredi, bu amaçla birçok ölçüm, araştırma faaliyeti ve etkinlik yürütmektedir. Bu çalışmalardan elde edilen sonuçlar stratejilerin belirlenmesinde yol gösterici olmaktadır. Bu çalışmaların bir kısmı pazarda ürün ve hizmetleri kullanan müşterilerimize, bir kısmı da bu ürün ve hizmetleri oluşturmak için birbirinden hizmet almak durumunda kalan banka içi ekiplere yönelik araştırmalardır.

Müşteri memnuniyetini ve bankaya bağlılığını ölçmek ve rekabet avantajlarını belirlemek için yapılan araştırmalar:

- Genel Müşteri Memnuniyeti Araştırmaları
- Gizli Müşteri Araştırması
- Satış Sonrası Hizmetlerin İzlendiği Araştırmalar

Banka içi hizmet kalitesini iyileştirmek amaçlı yürütülen çalışmalar:

- İç Müşteri Memnuniyeti
- Şubede Bir Gün

Yapı Kredi ailesinin her bireyinin müşteri memnuniyetini sahiplenmesi amacıyla 2008 yılından bu yana müşteri memnuniyeti ölçüm sonuçları, Yapı Kredi çalışanlarının PBB (Performans Bazlı Bonus) hedeflendirme sistemi ile entegre edilmiştir. Tüm segmentlerde yapılan ölçümler, müşteri memnuniyeti araştırmaları kapsamında toplamda 150 bini aşkın müşteriye farklı yöntemlerle erişilmektedir. Yapı Kredi'nin öncelikli hedefi; şube ve genel müdürlükteki tüm çalışanları için finansal hedeflerin yanında, en öncelikli hedef olan müşteri memnuniyeti sonuçlarını geliştirmektir.

Müşteri Memnuniyeti Araştırmaları

Genel Segment Bazlı Müşteri Memnuniyeti Araştırmaları

Müşteri Memnuniyeti Şube ve Segment bazlarında yıl boyunca yaklaşık 80.000 müşteriye anket yapılarak ölçülmektedir. Bu araştırmalar kapsamında şube hizmeti, diğer ADK'lerden alınan hizmetler ve ürünlerin özelliklerine yönelik geribildirimler de alınmaktadır.

İnternet Bankacılığı Müşteri Memnuniyeti araştırması kapsamında internet şubelerini kullanan müşterilerimizin internet bankacılığından duyduğu memnuniyet ve rekabete göre değerlendirmeleri ölçümlenmektedir. Bu araştırma kapsamında da yılda 80.000 kişiye ulaşılmaktadır.

Gizli Müşteri Araştırması

Araştırma firması çalışanı olan gizli müşteriler belirli senaryolar doğrultusunda Yapı Kredi şubelerini ziyaret ederek objektif gözlemler doğrultusunda değerlendirmelerini raporlamaktadırlar.

Ziyaretlerde portföy yöneticileri ve bankacılık işlemleri yetkilisi ve varsa güvenlik görevlisi gözlemleri yapılmaktadır. Standart bir gişe işlemi ve ürün bilgisi/satış performansı sorgulanmaktadır.

Gizli müşteriler ziyaretlerinde de yine biri gişe ve diğeri müşteri temsilcisi olmak üzere iki ziyaret gerçekleştirilmektedir.

İç Müşteri Memnuniyeti

Hizmet bir zincir olarak düşünüldüğünde, süreç içinde sistemdeki her bireyin üzerine düşen bir sorumluluk vardır. Müşteriye kadar uzanan bu zincirdeki tüm aksaklıklar ve gecikmeler müşterilere verilen hizmeti etkilemektedir. Ayrıca iç hizmetlerin sorunsuz yürümesi çalışan memnuniyeti açısından da son derece kritik bir önem taşımaktadır.

Yapı Kredi, müşterilerine sunduğu hizmetin en yüksek seviyede olması için çalışmaktadır. Müşterilere sunulan hizmet sürecinde ise hem şube hem de genel müdürlük yönetimlerinin katkıları bulunmaktadır. Şube çalışanları yoğun olarak dış müşteriye hizmet verirken, Genel Müdürlük içinde çalışan birçok ekip dış müşteri ile doğrudan temasta bulunmayıp daha çok diğer genel müdürlük yönetimlerine ve şubelere iç hizmet sunmaktadır.

Bu farkındalık doğrultusunda 2008 yılında ilk defa gerçekleştirilen "İç Müşteri Memnuniyeti" araştırmalarından ilerleyen yıllarda da çok faydalı geribildirimler alınmıştır. "İç Müşteri Memnuniyeti" çalışmasının sonuçları tüm yönetimlerle detaylı olarak paylaşılmış ve yönetimler aksiyon planları hazırlamak üzere çalışmaya başlamışlardır.

"İç Müşteri Memnuniyeti" araştırması kapsamında şube çalışanları iç hizmet aldığı genel müdürlük yönetimlerini ve bölgelerini, bölge ve genel müdürlük çalışanları da iç hizmet aldıkları genel müdürlük yönetimlerini değerlendirmişlerdir. Yılın son döneminde gerçekleştirilen araştırmaya %80 gibi yüksek bir oranda (13 bine yakın) katılım sağlanmıştır.

Kritik alanlarda iç hizmet anlaşmaları yapılması ve bu alanlardaki performansın düzenli olarak raporlanması da hedeflenmektedir. Önümüzdeki dönemlerde de Yapı Kredi'deki iç hizmet kalitesinin ölçülmesi ve gelişimin düzenli olarak izlenmesi planlanmaktadır.

Şubede Bir Gün

2008'den bu yana düzenli olarak gerçekleştirilen ve sonuncusu 30 Eylül 2010 Perşembe günü yapılan "Şubede Bir Gün" etkinliği kapsamında, genel müdürlükte görev yapmakta olan Yapı Kredi yöneticileri, Yapı Kredi şubelerini ziyaret etmişlerdir. 2010 yılında "Şubede Bir Gün" kapsamında 100'ü aşkın yönetici, 20'den fazla ilde 110 şubeyi ziyaret etmişlerdir.

Bu etkinliğin amacı; şubede geçen bir günü genel müdürlük yöneticileri ile bir arada yaşayabilmektir. Bu amaçla; ziyaret gününde, şube müdürü ve şube çalışanlarının çalışma düzenini değiştirmeden, yöneticilerin normal bir günü gözlemleyebilmelerine olanak sağlanması hedeflenmiştir.

Ziyaretler sonrasında şube ziyareti yapan yöneticilere bir anket uygulanmış, programın gelişimi için iyileştirme alanları ile ilgili geri bildirimler toplanmıştır.

Etkinliği amaçlarını belirtmek gerekirse:

- GM yöneticilerinin bir günlerini şube çalışanlarını dinleyerek geçirmeleri,
- Şubelerin ihtiyaçlarını, karşılaştıkları zorlukları ve önceliklerini anlamak,
- Şubelerdeki müşteri deneyimini yerinde gözlemlemek, müşteri beklenti ve tepkilerini yerinde duymak,
- İyileştirme ve geliştirme alanları ile ilgili fırsatları tespit etmek,
- Karar süreçlerinde şubelerin görüşlerinin alınması gereken alanları tespit etmek.

Şikâyet Yönetimi

Yapı Kredi;

1. Her şikâyeti bir armağan olarak değerlendirmektedir.
2. Müşterinin bilgi talep etme hakkı olduğu kadar, şikâyet etme hakkı olduğunu da bilmektedir.
3. Müşteriler tarafından iletilen tüm şikâyetlerin yanıtlanmasını sağlamaktadır.
4. Şikâyetleri, iyileştirmeler yapabilmek için bir fırsat olarak görmektedir.
5. Şikâyetleri adil ve objektif bir biçimde hassasiyetle ele almaktadır.
6. Tüm kanallarını müşteri iletişimine açık tutmakta ve ulaşım kolaylığı sağlamaktadır.
7. Müşteri şikâyetinin ilk iletildiği noktada çözülmesini hedefler, şikâyetleri konusunu ayırt etmeksizin dinler, değerlendirir, müşterinin sorununa o an bir çözüm getirilemiyorsa çözüm için ilk adımı atar ya da bilgilendirir.
8. İletilen şikâyetlerin tahmini çözüm süresi ve çözümlerin neler olabileceği ile ilgili müşteriyi bilgilendirmektedir.

Müşteri şikâyetlerinin bankaya ulaşmasını sağlayacak kanallar her zaman açıktır. Şikâyetlerin geri dönüşlerinin ve analizlerinin yapılabilmesi ile aksiyonun alınabilmesi için müşteri şikâyet yönetimi sistemi mevcuttur.

Şikâyetler Yapı Kredi'ye, şubeler, telefon bankacılığı, internet sitesi ve tüketici organları kanallarıyla ulaşmaktadır. Müşteri dostu olarak yeniden tasarlanan Yapı Kredi internet sitesindeki "Bize Ulaşın" bölümü, "Sizin İçin Buradayız" sloganıyla müşterilerin hizmetine sunulmuştur. Bu sayfada müşterilerin şikâyet, öneri ve takdirlerini sunabilmeleri için izlemeleri gereken yollar, sorularının cevapları ve şikâyetlerini iletmek için başvurabilecekleri Türkiye Bankalar Birliği hakem heyeti hakkında bilgiler bulunmaktadır. Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikâyetleri Hakem Heyeti'nde Yapı Kredi'yi temsilen iki yönetici görev almaktadır.

Yapı Kredi Akademi tarafından müşterilerin bankacılık işlemlerinde bilinçlenmesini sağlamak amacıyla yine İnternet sitesi kanalıyla erişilebilen "Müşteri Eğitimleri" hizmete sunulmaktadır.

Müşteri şikâyetleri analiz edilerek tekrarını önleyecek düzeltme/iyileştirme çalışmaları yapılmakta, şikâyet ve memnuniyet dataları ile ilgili üst yönetim toplantıları yapılmaktadır.

Yapı Kredi çalışanlarının müşteri memnuniyeti ve şikâyetlerinin yönetimi konusunda bilinçlenmesini sağlamak amacıyla eğitim programları içinde bu konulara yer verilmektedir.



Yapı Kredi ve Çevre





Yapı Kredi, tüm faaliyetlerinde ülkenin doğal kaynaklarını koruyarak en verimli biçimde kullanmak, atıkların oluşumunu mümkün olduğu kadar önlemek ve geri dönüşümünü sağlamak amacıyla hareket eder. Bu konuda ana hissedarları Koç Holding ve UniCredit'in benimsemiş olduğu çevre politikalarını içselleştirerek, tüm finansal ve sosyal paydaşlarına örnek bir kurum olmayı hedeflemektedir.

- Yapı Kredi, çevrenin korunması konusunda yapılan güvenilir ticari faaliyetleri ve çevreye duyarlı yatırımları Türkiye'nin en güçlü finansal kurumlarından biri olarak destekler.
- Yapı Kredi, çevre konusunda ulusal ve uluslararası standartlara uymayı, sosyal sorumluluk anlayışının bir parçası olarak görmektedir.
- Yapı Kredi, çalışanlarının ve kamuoyunun çevre duyarlılığın artırılması konusunda projeler yürütür.

UNEP-FI

Yapı Kredi'nin ana hissedarlarından UniCredit'in imzaladığı UNEP-FI, Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP) ve dünya finans sektörünün ortaya çıkardığı ortak bir girişimdir. Bu bağlamda bir UniCredit-Koç Holding ortaklığı olan Yapı Kredi'nin de uyduğu UNEP-FI, iklim değişikliği konusunun insanlığın karşısındaki en önemli risklerden biri olduğunu kabul etmektedir. Bu bağlamda, ticari faaliyetlerin iklim değişikliğine olan etkilerinin minimumda tutulmasına gayret edilmekte ve iklimle ilgili risklerin en aza indirilmesi amaçlanmaktadır.



2 Yenilenebilir Enerjiye Destek

Proje finansmanı alanında geniş bir birikim ve deneyime sahip olan Yapı Kredi, Türkiye'nin bu iş kolundaki öncü bankalarından biridir. Ülkemizin sosyo-ekonomik kalkınmasının en önemli unsurlarından biri olan enerji ihtiyacının karşılanması amacıyla, 2001 yılından itibaren yapılan yasal düzenlemeler çerçevesinde mevcut su kaynakları değerlendirilerek Hidroelektrik Santralleri yatırımlarına başlanmıştır. Hidroelektrik Santralleri (HES); sel, erozyon, düzensiz su akışının önlenmesi ve ekolojik dengein korunması açısından önemli işletmelerdir.

Yapı Kredi, çevrenin korunması ve iklim değişikliğinin etkilerinin en aza indirgenmesi için yenilenebilir enerji projelerinin önemine inanmaktadır. 2010 yıl sonu itibarıyla 101 farklı enerji projesine toplam 1.97 milyar ABD Doları tutarında finansman sağlamış olan Yapı Kredi, bu finansmanın yaklaşık %85'i gibi ciddi bir oranını yenilenebilir enerji projelerine sağlamıştır.

Yenilenebilir enerji projeleri enerji sektörünün en temel unsurlarından birini oluşturmaktadır. Bu doğrultuda Yapı Kredi, hem bu projelerin hem de özelleştirilmesi devam eden dağıtım şirketleri gibi diğer enerji sektörü projelerinin finansmanında yer almaya devam edecektir.

2010 yıl sonu itibarıyla mevcut yenilenebilir enerji proje kredileri

Proje Tipi	Proje Adedi	Kurulu Güç (MW)	Kredi (\$)
Hidroelektrik Santral - Nehir Tipi	80	1.797	847.051.713
Hidroelektrik Santral - Barajlı	8	1.566	636.412.612
Rüzgâr	3	141	181.974.049
Jeotermal	1	10	10.000.000
Methan Gazı	3	45	10.297.549
Toplam	95	3.559	1.685.735.923



I. Bankacılık Paketleri

Yapı Kredi, 2010 yılı içinde müşterilerine sunduğu Çam, Meşe, Çınar Mortgage, Sedir ve Ardıç bankacılık paketleriyle aynı zamanda çevresel bir sorumluluk hareketine de imza attı. Bankacılık paketlerinden satın alan müşteriler adına TEMA Vakfı aracılığıyla birer fidan diken Yapı Kredi, Antalya, Tekirdağ, Konya ve Urfa illerinde toplam 150.000 fidanlık 4 orman oluşturdu. Bu sayede Yapı Kredi ülkemizin dört ayrı bölgesinde oluşturulan ormanlarla müşterilerini de önemli bir sosyal sorumluluk çalışmasına ortak etmiş oldu.



2.Sınırsız Mavi

Yapı Kredi, 2006 yılından bu yana ilk ve ortaöğretim öğrencilerine yönelik bir bilinçlendirme projesi olan "Sınırsız Mavi" projesini sürdürmektedir. DenizTemiz Derneği/TURMEPA işbirliği ve Milli Eğitim Bakanlığı desteğiyle gerçekleştirilen proje, öğrencileri doğal varlıkları korumaları konusunda bilinçlendirmeyi amaçlamaktadır.

"Sınırsız Mavi" projesi, deniz kıyısında bulunan il/ilçelerdeki ilk ve orta öğretim okullarının her birinden bir okul müdürü ve bir öğretmene ve onların aracılığıyla okullardaki öğrencilere "Sınırsız Mavi" eğitiminin verilmesini sağlayan bir projedir. Programın içeriği; Ankara Üniversitesi ve Gazi Üniversitesi öğretim üyelerinden oluşan bir komite tarafından hazırlanmış, Milli Eğitim Bakanlığı Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı'nca, hazırlanan öğretim materyalinin okullarda uygulanması uygun bulunmuştur. Sınırsız Mavi eğitimi için öğretmenlere proje kitapçıkları ve yapacakları sunumun içinde olduğu CD'den oluşan bir kit verilmektedir.

2011 yılında sona erecek projede, 28 kıyı ili ve Van'da, her okuldan bir öğretmen ve idareciye verilecek eğitimler ile en az 6 milyon 600 bin ilköğretim ve ortaöğretim öğrencisine ulaşılması hedeflenmektedir. Proje kapsamında 2010 yılı sonu itibarıyla eğitim alan öğrenci sayısı

5 milyona ulaşmıştır. Projede ilk kez 2009 yılında, ilköğretim ikinci basamak (6-8. sınıf) ve lise (9-12. sınıf) öğrencilerine de Sınırsız Mavi eğitimi verilmeye başlanmıştır.

Eğitimin İçeriği:

- Denizlerin bitkiler ve hayvanlar için önemi
- Denizlerde ve karalarda yaşayan canlılar
- Karalar ve denizler arasındaki etkileşim: Karalarda meydana gelen olayların denizlere ve denizlerde yaşayan canlılara; denizlerde meydana gelen olayların ise karalara ve karalarda yaşayan canlılara etkileri
- Denizlerin temiz tutulması için yapmamız gerekenler
- İnsanların denizleri kirleterek, öncelikle denizlerde yaşayan canlılara; dolayısıyla da kendilerine verdikleri zararlar

Projenin uzun vadeli hedefi, "Sınırsız Mavi" eğitiminin ilk ve orta öğretim müfredatına girmesinin sağlanmasıdır. Bu hedefin gerçekleştirilmesi için Milli Eğitim Bakanlığı ile görüşmeler sürmektedir.

Sınırsız Mavi Gönüllü Grubu

"Sınırsız Mavi" projesi, 2009 yılında bir gönüllü grubuna kavuşmuştur. Yapı Kredi çalışanları ve yakınlarından oluşan 126 Sınırsız Mavi Gönüllüsü, yıl içinde yapılan tanışma toplantılarında bir araya gelmiş, deniz ve kıyı temizliği etkinliği gerçekleştirmiş, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı'nın eğitim parkları ve öğrenim birimlerinde Sınırsız Mavi eğitimi vermiştir.

Alipot ve Çevre Dedektifleri Web Oyunu

"Sınırsız Mavi" projesi kapsamında çocuklara yönelik eğitici ve eğlenceli bir oyun hazırlanmıştır. www.sinarsizmavi.com adresinden ve TURMEPA'nın web sitesi www.turmepe.org.tr'den ulaşılabilen "Alipot ve Çevre Dedektifleri" isimli oyun ile çocuklar Alipot isimli ahtapot kahramanın dedektif arkadaşlarını kurtarma heyecanını yaşarken aynı zamanda deniz temizliğinin önemini de kavramaktadırlar.



3. Tasarrufa Yönelik Çalışmalar

2010 yılı elektrik ve su enerji tüketim miktarları

Data Başlıkları	Birim (kWh /m ³ / Litre)	2010 / (tüm yıl)
Genel Müdürlük toplam elektrik tüketim miktarları	kWh	34,907,012
Bağlarbaşı Koru, Üsküdar-İstanbul	kWh	235,122.58
Bankacılık Üssü, Çayırova Gebze-Kocaeli	kWh	21,286,028.00
Bayramoğlu Eğitim Tesisi, Bayramoğlu-Kocaeli	kWh	859,816.00
Çamlıca İş Merkezi, Çamlıca-İstanbul	kWh	713,404.32
Darıca Arşiv, Darıca-Kocaeli	kWh	525,975.00
Koza C Blok, Beşiktaş-İstanbul	kWh	976,671.00
Plaza A Blok, Levent-İstanbul*	kWh	2,923,732.00
Plaza D Blok, Levent-İstanbul	kWh	6,801,781.00
Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık, Beyoğlu-İstanbul	kWh	519,681.00
Yeniköy Koru, Yeniköy-İstanbul	kWh	64,800.68
Genel Müdürlük toplam kullanım suyu tüketim miktarı	m ³	158,217
Koza C Blok, Beşiktaş-İstanbul	m ³	5,856.00
Plaza A Blok, Levent-İstanbul*	m ³	5,934.00
Plaza D Blok, Levent-İstanbul	m ³	50,027.00
Bankacılık Üssü, Çayırova Gebze-Kocaeli	m ³	64,793.00
Çamlıca İş Merkezi, Çamlıca-İstanbul	m ³	
Bayramoğlu Eğitim Tesisi, Bayramoğlu-Kocaeli	m ³	25,446.50
Darıca Arşiv, Darıca-Kocaeli	m ³	103.00
Bağlarbaşı Koru, Üsküdar-İstanbul	m ³	2,164.00
Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık, Beyoğlu-İstanbul	m ³	1,216.00
Yeniköy Koru, Yeniköy-İstanbul	m ³	2,677.00

* Plaza A Blok içinde Yapı Kredi Sigorta ve Yapı Kredi Emeklilik ölçümleri yapılmıştır.
** Şubelerin tüketim miktarlarının ölçülmesi konusunda bir çalışma yapılması planlanmaktadır.

Yapı Kredi bünyesinde tüketilen elektrik, su, kâğıt, plastik gibi kaynakların tüketiminin asgari seviyeye çekilmesi ve tüketilen maddelerin geri dönüşümünün sağlanması konusunda çalışmalar gerçekleştirmektedir.

Kâğıt tasarrufu çalışmaları:

- Yapı Kredi 2010 yılında elektronik hesap özeti talimatı ve diğer kâğıt tasarrufu çalışmalarıyla toplam 2 bin 149 ton kâğıt tasarrufu elde ederek 36 bin 525 ağacı kesilmekten kurtarmıştır. Son üç yıldır banka nezdinde elde edilen kâğıt tasarrufu rakamları aşağıdadır.

Yıl	Tasarruf edilen Kâğıt/Ton	Kesilmesi önlenen ağaç adedi
2008	4.199 ton	71.394 ağaç
2009	2.699 ton	45.876 ağaç
2010	2.149 ton	36.525 ağaç
Toplam	9.047 ton	153.795 ağaç

- Yapı Kredi'nin 2010 yılı içinde gerçekleştirdiği yazıcı sistemi yatırımıyla genel müdürlük binalarında yıllık 2,4 milyon sayfa kâğıdın tüketilmesi önlenmiştir.
- Bu çalışmaların yanı sıra Yapı Kredi, 2008 yılında aldığı kâğıt bazlı promosyon malzemesi (takvim, ajanda vs.) üretme kararı ile yılda 55.000 ağacı kesilmekten kurtarmaktadır. Yapı Kredi ayrıca, 2007 yılından bu yana yalıtı ve bayramlarda elektronik tebrik kartı uygulamasını gerçekleştirmektedir.

Su tasarrufu çalışmaları:

Genel Müdürlük binalarında yapılan düzenlemeler (Rezervuar tadilatı ve lavabo bataryalarına perlatör takılması) sonucunda 2010 yılında 4.200 ton su tasarrufu sağlanmıştır.

Elektrik tasarrufu çalışmaları:

- Yapı Kredi, elektrik tasarrufu çalışmaları çerçevesinde 2008 yılından itibaren şubelerindeki mevcut reklam panolarında daha az enerji sarfiyatı yapan LED uygulamasına başlamıştır. Uygulama kapsamında 2010 yılı içinde 253 adet reklam panosu ve 60 adet dış mekân ATM'nin aydınlatma sistemini LED aydınlatmasına dönüştürülmüştür.
- Genel Müdürlük binasında bulunan tüm asansör içi aydınlatmalarda LED uygulamasına geçilmiştir.
- Yapı Kredi, Kopenhag'da gerçekleştirilen Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Konferansı kapsamında Türkiye Bankalar Birliği'nin almış olduğu kararı uygulayarak, elektrik tasarrufu kampanyasını Genel Müdürlük binasında başlatmıştır. Uygulama, kamuoyunun, bireylerin, iş dünyasının ve kamu sektörünün dikkatini düşük karbon ekonomisine çekmek ve karbon salınımlarının düşürülmesi zorunluluğu konusunda farkındalık yaratmak amacıyla bankaların güvenlik için zorunlu alanlar hariç, saat 19.30'dan itibaren kapatılmaları esasına dayanmaktadır.

Yapılan Çalışma	Sağlanan Fayda
Boşaltılan santral havalarının, ilave kanallarla soğutma kuleleri emişlerine yönlendirilmesi	Sıcaklık ve nemin yüksek olduğu zamanlarda yetersiz kalan soğutma kulelerinin daha verimli çalışması ve enerji tasarrufu sağlanmıştır.
Yeni soğutma kulesi alınması ve kule emişinin santrallerin atık havasından beslenmesi	Soğutma kulelerinin tava suyu ısıları düşürülerek, yaz boyu daha verimli çalışma ve enerji tasarrufu sağlanmıştır.
Yeni soğutma makinesi alınması	Kış ve bahar aylarında yeni soğutma makinesi kullanılarak enerji tasarrufu sağlanmıştır.
Soğutma kulesinin atık havalardan beslenmesi	Kule fanının daha az devreye girmesiyle enerji tasarrufu sağlanmıştır.
Soğutma makineleri motorlarının santral atık havalıyla soğutulması	Motorların çektiği yük düşürülerek, daha verimli çalışmaları sağlanmış ve enerji tasarrufu elde edilmiştir.



Yapı Kredi ve Toplumsal Yatırım





1 Toplumsal Yatırım Politikası

Yapı Kredi, kurulduğu 1944 yılından bu yana, Türkiye'ye toplumsal yatırım anlamında katkı sağlayan öncü kuruluşlardan biri olmuştur. Bankanın kurucusu Kâzım Taşkent'in "Bizim gibi büyük kuruluşların iki görevi vardır. Biri, kendi iştigal konuları ile ilgili görevleri, ikincisi ise, topluma karşı olan görevleridir. Biz kültür ve sanatı seçtik. O yüzden biz, kültür ve sanat bankasıyız." sözü, bankanın tarihi boyunca üstlendiği toplumsal yatırım misyonunu en iyi şekilde ifade etmektedir.

Yapı Kredi, son yıllarda toplumsal yatırım politikasını kültür-sanat ve eğitim çatısı altında şekillendirmiştir. Yapı Kredi, toplumsal yatırım projelerini belirlerken, projelerin kurumsal kimliği ve hedef kitlesiyle olan uygunluğunu değerlendirmektedir. Ayrıca desteklenecek projelerin sivil toplum kuruluşlarıyla uzun soluklu işbirlikleri gerçekleştirecek ve topluma kalıcı yararlar sağlayacak projeler olmasına dikkat edilmektedir. Bu kapsamda bankanın ve iştiraklerinin sürdürdüğü toplumsal yatırım projelerinin yanı sıra, Koç Holding ile Vehbi Koç Vakfı'na ve UniCredit ile UniCredit Vakfı'na destek verdiği projeler de bulunmaktadır.





Kültür-Sanat Projeleri

1. Yapı Kredi Kültür Sanat ve Yayıncılık A.Ş.

Yapı Kredi, 65 yıllık tarihi boyunca Türkiye'nin ilk çocuk dergisi Doğan Kardeş'i, bir bankanın sponsor olduğu ilk çocuk sinemasını, ilk özel tiyatroyu, ilk müzik CD'sini, ilk fotoğraf yarışmasını, bir bankaya ait ilk sanat galerisini ve hatta tamamı renkli ilk yerli filmi Türk insanı ile tanıştırmıştır. Bu kapsamda Yapı Kredi, ülkemizin kültür-sanat yaşamını ulusal ve evrensel düzeyde zenginleştirmek, sanatseverleri çağdaş, nitelikli, farklı sanat olaylarıyla buluşturmak, kültür ve sanatın dünyasını daha yaygın bir çevreyle bir araya getirmek amacıyla bu alandaki tüm faaliyetlerini 1992 yılında kurulan Yapı Kredi Kültür Sanat ve Yayıncılık A.Ş. ile kurumsal bir yapı altında birleştirmiştir. Kaybolmaya yüz tutmuş kültürel değerlerin gün ışığına çıkarılması, var olan kültür ve sanat birikiminin geliştirilerek gelecek kuşaklara aktarılması, kültür ve sanatın desteklenmesi ilkeleriyle örtüşen etkinlikler gerçekleştiren ve yayınlar çıkaran Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık A.Ş., ürettiği kültür sanat hizmetlerini;

- Yapı Kredi Vedat Nedim Tör Müzesi
- Yapı Kredi Kâzım Taşkent Sanat Galerisi
- Yapı Kredi Sermet Çifter Salonu
- Yapı Kredi Sermet Çifter Araştırma Kütüphanesi
- Yapı Kredi Yayınları

kanallarıyla topluma sunmaktadır.

Yapı Kredi Vedat Nedim Tör Müzesi

1977 yılına kadar Yapı Kredi'nin tüm kültür ve sanat etkinliklerini yönlendiren, ülkemizin geliştirdiği büyük kültür ve sanat adamlarından Vedat Nedim Tör'ün adını taşıyan müze, 1992 yılında kurulmuştur. Uluslararası standartlarda yapılandırılan müze Yapı Kredi'nin bünyesindeki sikke, madalya, işleme, kumaş, yazma, tombak, tesbih, Karagöz oyunu koleksiyonlarına sahiptir. Bu koleksiyonları özel donanımlı depolarında koruyup dönemsel olarak Türkiye'de ve dünyada sergileyen müzenin 55 bin parçadan oluşan sikke koleksiyonu, dünyanın üçüncü büyük koleksiyonudur. Müze koleksiyonları arasında Mustafa Kemal Atatürk'e ait evrak ve eşyaların bulunduğu bölüm, manevi değeriyle ayrı bir öneme sahiptir. Her yıl üç farklı sergiyle kapılarını topluma açan müze bugüne dek Hitit, Troya, Bizans, Selçuklu, Osmanlı, Urartu, Çatalhöyük ve Frig gibi uygarlıkları gündeme taşıyan benzersiz arkeoloji sergilerine ev sahipliği yapmıştır.

Yapı Kredi Kâzım Taşkent Sanat Galerisi

1964'ten beri etkinliklerini kesintisiz sürdüren ve Türkiye'de resim sanatı alanında önemli bir yere sahip olan galeride, uluslararası çapta pek çok sanatçının eserleri sergilenmektedir. Bellini, Andy Warhol, Fausto Zonaro, Bazelit, Joseph Beuys ve Otto Dix, İlhan Koman, Cemal Tollu, Ömer Uluç, Mehmet Güleriyüz, Sabri Berkel, Peter Hristoff, Pınar Yolağan, Hale Tenger ve Özer Kabaş bu sanatçılardan sadece birkaçıdır. Her sanat tarzının en iyi örneklerini sergilemeyi amaçlayan ve sanatçı yaşamlarına dair çeşitli sergilerle sanat tarihine ışık tutan galeri, İstanbullu sanatseverlerin vazgeçilmezlerindedir.

Yapı Kredi Sermet Çifter Salonu

Toplumsal belleği canlı tutan sergilere ev sahipliği yapan bu salonda Ara Güler, savaş fotoğrafçısı Robert Capa, belgesel fotoğrafçı Sebastiao Salgado gibi efsane fotoğrafçıların eserlerinin yanı sıra Abidin Dino, Sabahattin Ali, Halikarnas Balıkcısı, Sait Faik, İlhan Berk gibi edebiyatçılar da "Bir Usta Bir Dünya" başlıklı sergilerle konuk olmaktadır. Ayrıca Nâzım Hikmet'in kişisel eşyasını ve kıyafetlerini ilk kez İstanbul'a getiren "Şehrime ulaşmadan bitirirken yolu... Nâzım ve Vera, Moskova'dan İstanbul'a" adlı sergi de salonun unutulmazları arasında yer almaktadır. Sermet Çifter Salonu, aynı zamanda aylık etkinliklerle sanatseverleri bir araya getirmektedir. Bu etkinlikler sinemadan tiyatroya, plastik sanatlardan grafik sanatlara, müzikten edebiyata kadar hayatı kuşatan, büyük kalabalıkları olduğu kadar küçük toplulukları da ilgilendiren konuları içermektedir.

Sermet Çifter Araştırma Kütüphanesi

1978 yılında Çemberlitaş'ta "Yapı Kredi Bankası Kitaplığı" adı ile araştırmacıların hizmetine açılan kütüphane, 29 Temmuz 1992'de bankanın ilk genel müdürünün ismini alarak "Yapı Kredi Sermet Çifter Kütüphanesi" olarak Galatasaray'da bulunan şimdiki yerine taşınmıştır. 80 bin ciltlik kitap ile nadir eserleri, yazmaları, süreli yayınları ile zengin koleksiyonu, gelişen teknolojilere uyum sağlaması ve hizmet kalitesiyle yurt içindeki en önemli kütüphanelerin başında gelmektedir.

Yapı Kredi Yayınları

Türkiye'nin en büyük ve etkili yayıncılık kuruluşlarından olan Yapı Kredi Yayınları, 1945 yılında Doğan Kardeş dergisiyle başlayan köklü bir yayıncılık geleneğinin günümüzdeki temsilcisidir. Kurulduğu günden beri kaybolmaya yüz tutmuş kültürel değerlerin gün ışığına çıkarılması, var olan kültür ve sanat birikiminin geliştirilerek gelecek kuşaklara aktarılması, kültür ve sanat adamlarının desteklenmesi ilkeleriyle örtüşen yayınlar gerçekleştiren Yapı Kredi Yayınları, ülkemizin kültür yaşamını desteklemeye devam etmektedir.

Doğu ve Batı değerlerini aynı hassas terazide tartan, insanımızın ufku genişletmeyi başlıca hedef kabul etmiş bir yayıncılık anlayışı Yapı Kredi Yayınları'nın temel felsefesidir. Farklı dünya görüşlerine sahip yazar, sanatçı ve düşünürleri aynı kalite çizgisinde buluşturmak, ayırım gözetmeksizin değişik bakış açılarından geniş bir yelpaze oluşturmak bu felsefenin temel rengidir. İşte bu nedenle Evliyâ Çelebi'den James Joyce'a, Sabahattin Ali'den Nâzım Hikmet'e, Italo Calvino'dan Orhan Veli'ye, Marcel Proust'tan Yaşar Kemal'e Türk ve dünya edebiyatının kilometre taşları Yapı Kredi Yayınları'nda..

Edebiyat, şiir, felsefe, sanat, tarih, polisiye ve şehir monografileri gibi alanlarda yoğunlaşan yayın etkinliğiyle Yapı Kredi Yayınları, ülkemizin yayın dünyasında ayrıcalıklı bir yere sahiptir. Sanat Dünyamız, Cogito, kitap-lık ve Doğan Kardeş dergileriyle sanat, felsefe, edebiyat ve çizgi roman alanlarında önemli bir boşluğu dolduran Yapı Kredi Yayınları, Doğan Kardeş dizisiyle de okul öncesi, okul çağı ve ilk gençlik gibi alt başlıklarda çocuk yazınının en seçkin kitaplarını albenili baskılarıyla çocuklara ulaştırmaktadır.

2010 Yılında Yapı Kredi Kültür Sanat ve Yayıncılık A.Ş.

Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık A.Ş. 2010 yılında yayınladığı kitaplar, açtığı sergiler ve diğer kültür sanat etkinlikleriyle adından söz ettirmeye devam etti. Kurulduğu günden beri Türk yayıncılık piyasasının en büyük pazar payına sahip kurumu olan Yapı Kredi Yayınları, liderliğini 2010'da da sürdürdü. 2010 yılında edebiyattan şiire, sanattan tarihe, genel kültürden klasiklere, çizgi romandan felsefeye 210 başlıkta ilk, 371 başlıkta tekrar baskı yaparak toplamda 1 milyondan fazla kitabı okurla buluştu. Yapı Kredi Yayınları ayrıca 3235. kitabını yayımlayarak Türk yayıncılık tarihinde ulaşılmış güç bir başarıya imza attı.

Yapı Kredi Kültür Merkezi'nde 2010 yılı içinde hepsi yoğun ilgi gören toplam 10 sergi düzenlendi, Kâzım Taşkent Sanat Galerisi'nde ise 6 sergi açıldı. Semiha Berksoy - "Ben Yaşadım Aşk ve Sanatla" sergisi, Cumhuriyet dönemi sanatının temsilcisi Semiha Berksoy'un doğumunun 100. yılı vesilesiyle açıldı. Huzursuz Gölge / Ali Cabbar sergisi sanatçının son dönem işlerini bir araya getirdi. Esra Ersen - Yolcular sergisi, birkaç kuşak önce İstanbul'a göç etmiş ancak hâlâ deniz görmemiş insanların hayatlarını gözler önüne serdi. "İtalya ve Türkiye Arasında Çağdaş Sanatçılar" sergisi Türk ve İtalyan sanatçıların eserlerini buluşturdu. "Bir İkona" / Sarkis sergisi Fransa'da yaşayan çağdaş sanatçı Sarkis'in bu sergi için özel olarak ürettiği bir enstalasyonu sanatseverlerle buluşturdu. Son olarak sezonun en görkemli sergisi olan PastPresentFuture - UniCredit Koleksiyonu'ndan Bir Seçki", Avrupa'nın en büyük kurum koleksiyonlarından UniCredit Sanat Koleksiyonu ve Yapı Kredi Sanat Koleksiyonu'ndan seçilen eserleri Avrupa Kültür Başkenti İstanbul'a getirdi. Sergide, Yapı Kredi Sanat Koleksiyonu'ndan Osman Hamdi Bey'in Feraceli Kadınlar'ının yanı sıra farklı kuşaklardan yedi sanatçının yedi eseri yer aldı.

Vedat Nedim Tör Müzesi 2010 yılında iki önemli sergiye ev sahipliği yaptı. "Lidyalılar ve Dünyaları" sergisi, ülkemizin arkeolojik zenginliklerini gündeme getiren Anadolu Uygarlıkları Sergi dizisinin bir devamı olarak açıldı. Serginin danışmanlığını ömürlerini Sardes kazılarına adayan Prof. Dr. Nicholas Cahill ve Prof. Dr. Crawford H. Greenewalt yaptı. "Tatarlı - Renklerin Dönüşü" sergisi kapsamında Antik Çağ ahşap boyama sanatının günümüze ulaşmış en önemli örneklerinden Tatarlı Tümülüsü'nün mezar odası, İstanbul 2010 Avrupa Kültür Başkenti Ajansı'nın katkılarıyla ilk kez Yapı Kredi Vedat Nedim Tör Müzesi'nde sergilendi. Bu muhteşem eser, MÖ 5. yüzyılda Anadolu'da yaşamış insanların hayatı ve inançları hakkında önemli bilgiler veriyor.

Sermet Çifter Salonu iki sergiye ev sahipliği yaptı. Magnum Photos'un dünyaca ünlü fotoğrafçılarından Bruno Barbey'nin "Bruno Barbey'nin İstanbul'u" adlı sergisi, son beş yıldır yoğun şekilde İstanbul'u fotoğraflayan Barbey'nin en güzel 60 renkli fotoğrafına yer verdi. "Al Gözüm Seyreyle" Güneş Karabuda'nın Yaşar Kemal Fotoğrafları: 1956-2010 sergisi, iki ustayı; Yaşar Kemal'i ve Güneş Karabuda'yı bir araya getirdi. Sergide, Güneş Karabuda'nın 1956 yılından başlayarak çektiği Yaşar Kemal fotoğrafları yer aldı.

2. Yapı Kredi Tarihi Arşivi

Bilginin en büyük güç olduğu çağımızda, kurumlar arasındaki farkı da doğru zamanda doğru bilgiye en hızlı biçimde ulaşabilmek belirlemektedir. Köklü bir kurum olmanın en önemli koşullarından biri geçmişe ait bilgi ve belgelere sahip olmak ve onları en iyi koşullarda muhafaza etmektir. Buradan hareketle, gerek kurum içindeki bilgi ihtiyacını karşılamak gerek kurumun uygun bulunduğu projelerde kullanmak ve bunun yanında araştırmacılar, üniversiteler, banka çalışanlarının ihtiyaçları doğrultusunda bu paydaşların taleplerine cevap verebilmek amacıyla Yapı Kredi Tarihi Arşivi Müzesi kurulmuştur. 1994 yılında temelleri atılan Yapı Kredi Tarihi Arşivi bir bilgi ve belge merkezi olması dolayısıyla bankanın hafızası niteliğindedir.

Türkiye'nin kültür ve sanat hayatına katkıda bulunmayı kuruluğu yıllardan itibaren misyon edinen Yapı Kredi, çeşitli dönemlerde koleksiyonlarının elinde bulunan veya emek sahibinin kendisine ait çalışmalarını satın almaktadır. Kurumun kendi çalışmaları için satın aldığı bu materyaller için gerekli restorasyon çalışmalarının yaptırılması, dijital ortama aktarılması, konularına göre sınıflandırılması, gerekli görüldüğünde kullanıma sunulması ve takibi, eski yazı olan belgelerin yeni Türk alfabesine çevrilmesi Yapı Kredi Tarihi Arşivi tarafından gerçekleştirilmektedir.

Yapı Kredi Tarihi Arşivi'nin sahip olduğu koleksiyonlar şöyle özetlenebilir:

- Yapı Kredi'nin satın almış olduğu Atatürk'ün özel eşyaları, fotoğrafları ve mektupları,
- Yaklaşık 35 bin kareden oluşan Selahattin Giz Koleksiyonu,
- Taş Plak Koleksiyonu,
- 16 mm ve 35 mm den oluşan film arşivi [(3129 film) (Yapı Kredi ile ilgili geçmiş yıllara ait reklam filmleri, kültürel filmler, belgeseller, spor filmleri, 60'lı yılların şehir görüntüleri)]
- Görsel objeler (Kuruluşundan bugüne kadar kumbaralar, ilk bilgisayardan günümüze kadar gelen bilgisayarlar, ilk şubede kullanılan tonetler, Facit bankolar ve hesap makineleri, telefonlar, veznelere, avizeler, santraller, daktilolar, film gösterme makineleri),
- Yapı Kredi'nin düzenlemiş olduğu okullar arası resim yarışmasına katılan öğrencilerin yaptığı resimler,
- Kitap koleksiyonu (Doğan Kardeş'ten günümüze kadar gelen yaklaşık 3 bin 500 adet).

3. Afife Tiyatro Ödülleri

1997 yılından bu yana her yıl düzenlenen ve Türkiye'nin en saygın sanat ödülleri arasında sayılan "Afife Tiyatro Ödülleri", Türk tiyatrosunu özgürce yaşatmak ve destek olmak amacıyla gerçekleştirilmektedir. 75 seyirciden daha fazla kapasiteli salonlarda en az 75 kez sahnelenen oyunların elemeye alındığı ödüllerin süreci, Seçici Kurul'un İstanbul'da sahnelenen 100'e yakın oyunu izlemesi ile başlamaktadır. 7 kişiden oluşan Seçici Kurul, 14 ayrı dalda adayları belirleyerek Oylama Kurulu'na getirdikten sonra, Kurul da bu adaylar arasında oylama yoluyla seçim yapmaktadır.

Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri, 1997 yılında 3 özel ödül (Muhsin Ertuğrul, Nisa Serezli Aşkıner, Cevat Fehmi Başkut) ve 13 dalda ödül dağıtımıyla başladı. 1999'da yılın başarılı ışık ve efekt tasarımcısı ödülleri birleştirilmesiyyle 12 dala indi, 2002'de ise yardımcı rolde yılın en başarılı müzikal ya da komedi erkek-kadın oyuncusu ödülleri eklenmesiyle 14 dala çıktı. Özel ödüller kategorisi ise 2000 yılında Tiyatroda Yeni Kuşak Özel Ödülü, 2004 yılında da Özel Ödül kategorisinin eklenmesiyle beşe ulaştı.

Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri'nin en dördüncüsü 27 Nisan 2010 tarihinde Lütfü Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı'nda gerçekleştirilen bir törenle sahiplerini bulmuştur. Sanat dünyasını buluşturan gecede 14 dalda ve 5 özel kategoride toplam 19 ödül verilmiştir.



4. Çatalhöyük Kazıları

Yapı Kredi'nin kültür-sanat alanında uzun yıllardır destek verdiği en önemli projelerden biri Çatalhöyük Kazıları'dır. Konya'nın Çumra İlçesi'nin 10 km güneydoğusunda bulunan 21 metre yükseklikteki Çatalhöyük Tepesi 9 bin yıl öncesinin sırlarını barındırmaktadır. MÖ 7400 ile MÖ 6000 yılları arasında 1400 yıl süresince 3 bin ila 8 bin arasında bir nüfusu konuk eden Çatalhöyük; ilk yerleşme, ilk ev mimarisi ve ilk kutsal yapılara ait özgün buluntuları ile insanlık tarihine ışık tutan bir merkezdir. Dünya üzerindeki en önemli ve etkileyici arkeolojik alanlardan biri olan Çatalhöyük Bölgesi, her yıl ağustos-eylül aylarında, İngiltere, ABD, Fransa, Kanada, Sırbistan, Avustralya, Polonya gibi dünyanın dört bir yanından kazı çalışmaları için gelen ve her dönem farklı bulgular elde eden bir kazı ekibini ağırlamaktadır. Çatalhöyük'teki Neolitik dönem kalıntıları ilk olarak 1950'lerde İngiliz arkeolog James Mellaart tarafından keşfedilmiş ve 1961-1965 yılları arasında 4 sezon süresince kazılmıştır. 1965 yılında ara verilen kazılara 1993 yılında Ian Hodder başkanlığında İngiliz Arkeoloji Enstitüsü tarafından yeniden başlanmıştır. Kazılarda ayrıca Türkiye'deki üç ayrı üniversiteden (İstanbul Üniversitesi, Selçuk Üniversitesi, Trakya Üniversitesi) ekipler de çalışmaktadır. Çatalhöyük arkeolojik kazılarına, Yapı Kredi ana sponsorlardan biri olarak 1997 yılından beri destek vermektedir.

Kazı buluntuları Konya Arkeoloji Müzesi'nde yer almakta olup bunların bir kısmı teşhir edilmiş, diğerleri ise depolarda koruma altına alınmış durumdadır.

Kazı alanında yapılan çalışmaların ve ortaya çıkanların daha geniş kitlelere ulaştırılması amacıyla 26 Mayıs-30 Eylül 2006 tarihleri arasında İstanbul'da, Yapı Kredi Vedat Nedim Tör Müzesi'nin ev sahipliğinde çok kapsamlı bir sergi yapılmıştır. Sergiyi 40 binden fazla kişi ziyaret etmiştir. Bu sergiye özel, aralarında insan iskeleti, damga mühür, obsidyen alet, sepet, boncuk gibi kil, taş ya da kemik buluntuların resimlerinin ve 3 boyutlu canlandırmalarının yanı sıra höyüğü gösteren ve anlatan fotoğraf ve illüstrasyonların yer aldığı 197 sayfalık bir de kitap/katalog hazırlanmıştır.



Eğitim Projeleri

1- “Okuyorum Oynuyorum”

Yapı Kredi'nin Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) ile gerçekleştirdiği “Okuyorum Oynuyorum” projesi, ilköğretim çağındaki çocukların kendi yaratıcılıklarını harekete geçirebilmeleri, her türlü ortamda kendilerini özgür bir şekilde yazılı ve sözlü olarak ifade edebilmeleri, okuduklarını ve dinlediklerini anlayan, yorumlayan, okuma alışkanlığına sahip, kelime dağarcığı zengin bireyler haline gelmeleri misyonunu sahiplenmiştir. 2006 yılında başlayan projenin en önemli hedefleri; çocuklara okuma ve dinleme zevki kazandırmak, onların bilimsel, eleştireci, yapıcı ve yaratıcı düşünme yolları edinmelerine yardımcı olmak; onlara kütüphane/kitaplık kültürü edindirmek ve belirli bir konu çerçevesinde konuşma ve tartışma becerisi kazandırmaktır.

“Okuyorum Oynuyorum” projesi, 7-11 yaş arasındaki çocukların okuma becerilerini geliştirmek amacıyla her düzey için seçilmiş 8 ayrı öyküden ve öyküyü anlamaya yönelik çalışmalardan oluşan, özel tasarlanmış okuma odalarında uygulanan bir programdır. Bu program, Milli Eğitim Bakanlığı Türkçe öğretim programının genel ve özel amaçlarının yanı sıra yaratıcı okuma tekniği amaçları da dikkate alınarak hazırlanmıştır. “Okuyorum Oynuyorum” eğitimleri, TEGV'nin gönüllüleri tarafından uygulanmaktadır.

**74.000
ÇOCUĞUN
OYUNUNA
GELDİK.**

*“Çocuk okuru olmayan bir toplumun büyük okuru da olmaz.”
Muzaffer İzgü çok doğru söylemiş. Biz de 2006 yılında bu cümleden yola çıktık ve
Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı'yla “Okuyorum Oynuyorum” projesine başladık.
İyi ki de başlamışız. Bu proje sayesinde tam 74.000 çocuğa okumayı sevdirmeyi başardık.
Çünkü Yapı Kredi'de ülkemizin geleceğine hizmette de sınır yoktur.*

Okuyorum
Oynuyorum

YapıKredi

Projenin ilk fazı olan 2006-2009 yılları arasında TEGV'nin Türkiye çapındaki 11 Eğitim Parkı ve 55 Öğrenim Birimi'nde 2010 yılına kadar 50 bin çocuk/etkinlik sayısına ulaşılması hedeflenmiştir. Proje 2009 yılı sonunda hedeflenen bu rakamın üzerinde bir performans göstermiş ve 62 bin 853 çocuk/etkinlik sayısına ulaşmıştır. Projenin bu başarısından ve gelen çocuklar ile ailelerin gösterdiği ilgiden dolayı 3 yıl daha uzatılarak 2009-2012 yılları arasında 100.000 çocuk/etkinlik hedefi ile devam ettirilmesine karar verilmiştir. 2010 yılı sonu itibarıyla projede 74.000 çocuk/etkinlik sayısına ulaşmıştır.

Proje kapsamındaki yan etkinlikler ve iletişim çalışmaları:

Basın Toplantısı ile Proje Lansmanı: Projenin iletişim çalışmaları için 27 Şubat 2007'de TEGV Fındıkzade Eğitim Parkı'nda bir basın lansmanı düzenlenmiştir. Proje hakkında genel bilgilendirmenin sunulduğu lansmanda ilk dönem uygulamaları hakkında da bilgi verilmiştir. Ayrıca Fındıkzade Eğitim Parkı'nda yapılan "Okuyorum Oynuyorum" projesi kapsamındaki çocuk etkinlikleri ziyaret edilmiş ve uygulamalar sırasında medya kuruluşlarına bilgi verilmiştir.

Yerel Okuma Günleri: 2008 yılında iletişim çalışmasının yerel tanıtım uygulamaları kapsamında "Yerel Okuma Günleri" çalışması gerçekleştirilmiştir. "Okuyorum Oynuyorum" etkinliklerine katılan çocukların, öykülerini okudukları yazarlar ile tanışmalarını ve paylaşımında bulunmalarını sağlamak için 10 ilde gerçekleştirilen etkinliklere, çocuk kitapları yazarları katılmıştır. Çocukların yoğun katılımı ve ilgisi gözlenen etkinliklerin içerikleri yaratıcı okuma aktiviteleri ile yapılandırılmıştır. Etkinliğe katılan yazarlardan da etkinlikle ilgili olumlu geri bildirimler alınmıştır.

Sokak Tiyatroları: Mart ve nisan 2008 tarihlerinde başlayan Sokak Tiyatroları çalışmasına 500'ü aşkın çocuk aktif olarak katılmıştır. Ayla Çınaroğlu, Fatma Keçeli, Aytül Akal ve Sibel Şanlı'nın oyunları ile destek verdiği çalışmada çocuklarla çalışan Halit Ergenç, Güven Kırac, Bergüzar Korel, Dolunay Soysert, Sinan Tuzcu, Ceyda Düvenci, Ezgi Mola, Serkan Altunorak, Beste Bereket, Feride Çetin, Rıza Kocaoğlu ve Melisa Sözen gibi sanatçıların da gönüllü katılımı ile her eğitim parkında 3 ayrı çocuk grubunun oyuna hazırlanmasına destek verilmiştir.

Sokak Tiyatroları etkinliğinin lansmanı, düzenlenen bir basın toplantısı ile gerçekleştirilmiştir. 2 Haziran 2008 tarihinde TEGV Fındıkzade Eğitim Parkı'nda düzenlenen basın toplantısına Yapı Kredi ve TEGV üst yönetimi ile etkinliğe destek veren oyuncular katılırken, toplantı sonrası çocuklar hazırladıkları tiyatro oyunlarını sergilemişlerdir.

"Okuyorum Oynuyorum" Projesi Özel Etkinliği: "Okuyorum Oynuyorum" projesiyle ilgili 2009 yılında bir yan aktivite dizisi gerçekleştirilmiştir. Bu aktiviteler kapsamında piyanist Tuluğ Tırpan ve oyuncu Fadik Sevin Atasoy Diyarbakır, Van ve Mardin Savur'da bulunan TEGV öğrenim birimlerinde "Küçük Prens"i çocuklarla aynı sahnede dramatize etmişlerdir.

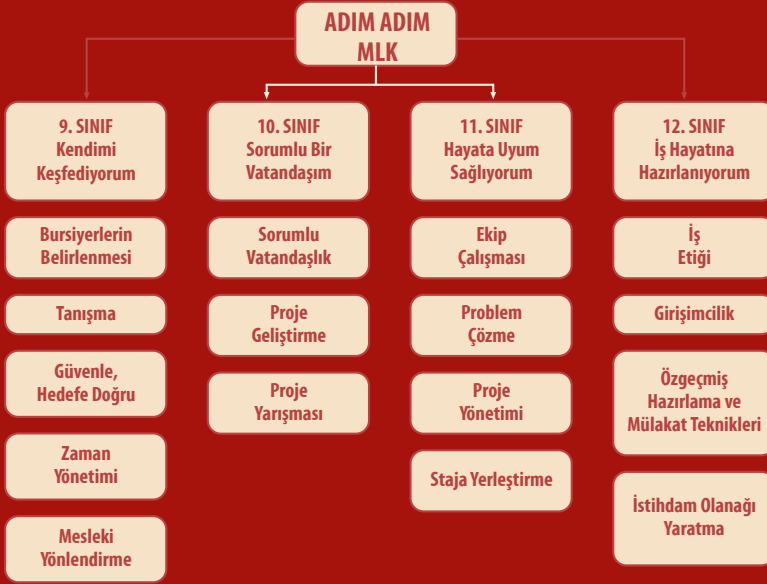
Yapı Kredi çalışanlarından oluşan Yapı Kredi Tiyatro Kulübü, 2009 yılında 20 TEGV'li öğrenciye yaratıcı drama eğitimi vermiş ve 8 haftanın sonunda öğrencilerle birlikte Nazım Hikmet'in ünlü eseri "Kuvay-ı Milliye" oyununu sahnelemişlerdir. 21 Haziran'da TEGV Sema - Aydın Doğan Eğitim Parkı'nda, Tolga Pulat yönetiminde sahnelenen oyunu Yapı Kredi çalışanları, TEGV eğitim parklarındaki çocuklar ve veliler izlemiştir.

TEGV, "Okuyorum Oynuyorum" projesi ile 2003 yılından beri her yıl çocuk edebiyatı alanında verilen en büyük ödül olan Astrid Lindgren Anma Ödülüne (ALMA) aday gösterilmiştir. Bu önemli ödüle "Okuyorum Oynuyorum" projesinin aday gösterilmiş olması, projenin çocuklar üzerinde yarattığı olumlu etkinin uluslararası düzeyde de önemli yankılar uyandırdığını göstermektedir.

2- Meslek Lisesi Memleket Meselesi

Koç Holding'in 2006 yılında Vehbi Koç Vakfı'nın desteği ve Milli Eğitim Bakanlığı işbirliğiyle başlattığı "Meslek Lisesi Memleket Meselesi" isimli toplumsal projeye, Yapı Kredi gönüllü çalışanları ile 2007 yılından bu yana destek vermektedir. Koç Holding tarafından oluşturulan proje modelinde, Vehbi Koç Vakfı bursu ile ödüllendirilen Meslek Lisesi bursiyerlerine Koç Topluluğu Şirketleri çalışanları tarafından gönüllü koçluk desteği verilmektedir. Başarılı ve topluma katkı sağlama duyarlılığına sahip 78 Yapı Kredili Meslek Lisesi Koçu (MLK), Türkiye'nin 38 farklı ilinde bulunan 43 Meslek Lisesi'nde 1.490 bursiyerin kişisel ve sosyal gelişimleri için gönüllü olarak çalışmaktadır.

Koç Holding tarafından oluşturulan ve Meslek Lisesi Koçları (MLK) tarafından uygulanan interaktif modüller:



3-Yapı Kredi Kız Teknik ve Meslek Lisesi

Yapı Kredi'nin 2009 yılında eğitim alanında gerçekleştirdiği en önemli çalışmalarından biri, resmi açılışı 18 Şubat 2009 tarihinde gerçekleştirilen Yapı Kredi Kız Teknik ve Meslek Lisesi olmuştur. Kocaeli Çayırova'da 2008-2009 eğitim öğretim yılında açılan okulda bugün toplam 450 öğrenci eğitim görmektedir. Okul ayrıca 2009-2010 eğitim öğretim yılında Meslek Lisesi Memleket Meselesi projesi kapsamına alınmıştır. Yapı Kredi Kız Teknik ve Meslek Lisesi'nde Çocuk Gelişimi, Grafik ve Fotoğraf Eğitimi ve Yiyecek Hizmetleri, Giyim Üretim Teknolojisi, Bilgi İletişimi gibi modern iş hayatının yükselen branşlarında eğitim verilmektedir. Yapı Kredi, 2010 yılında okulda Bilişim Teknolojileri Atölyesi ile Grafik ve Fotoğraf Atölyesi kurulmasında destek olmuştur.



OKUSAM NE İŞE. YARARAR?

Seda Kıvrak
Meslek Lisesi öğrencisi

Mesleğini şimdiden belirleyen öğrenciler, geleceğin nitelikli işgücü.

Gençlerimiz iş arıyor. İşverenlerse iyi yetişmiş çalışan bulmakta zorlanıyor.

Biz, bu meselenin mesleki eğitimle çözüleceğine inanıyoruz. "Meslek Lisesi Memleket Meselesi" projesiyle bu yıl da binlerce Meslek Lisesi öğrencisine burs, staj ve kişisel gelişim imkanı sağlayarak destek olmaktan gurur duyuyoruz. Onlar geleceğin iyi yetişmiş çalışanları, ülkemizdeki bütün sektörlerin taze kanı.



www.koc.com.tr

**MESLEK
LİSESİ
MEMLEKET
MESELESİ**

Sözlük

ADK: Alternatif Dağıtım Kanalları.

Affie Jale: Türkiye'nin ilk Müslüman kadın tiyatro oyuncusu.

ATM (Automatic Teller Machine): Otomatik para çekme makinesi

Basisen: Banka-Sigorta İşçileri Sendikası

BDDK: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu

CEO (Chief Executive Officer): İcra Kurulu Başkanı

CIO (Chief Information Officer): Bilişim Teknolojileri Yönetimi Başkanı

Factoring: Firmaların mal ve hizmet satışlarından doğmuş veya doğacak vadeli alacaklarının, factoring şirketi tarafından temlik alınması yoluyla, finansman, garanti ve tahsilat hizmetlerinden en az birinin sunulduğu finansal üründür.

Fon: Yetkili kuruluşlarca, katılma belgesi karşılığında tasarruf sahiplerinden toplanan kaynakların, iç tüzüük ve izahnamede belirtilen portföy yönetim stratejisi ve portföy dağılım bantlarına bağlı kalınarak, ilgili sermaye piyasası araçlarına dengeli şekilde dağıtılarak yönetilmesini sağlayan yatırım aracıdır.

İMKB (İstanbul Menkul Kıymetler Borsası): Menkul kıymetlerin ve diğer sermaye piyasası araçlarının güven ve istikrar içinde, serbest rekabet şartları altında kolayca alınıp satılabilmesini sağlamakla ve oluşan fiyatları tespit ve ilan etmekle yetkili, kamu tüzel kişiliğini haiz kurumdur. Aynı zamanda sermaye piyasasında faaliyet sürdüren banka ve aracı kurumlara saklama ve takas hizmeti vermektedir.

İştirak: Bir ortaklık ile işletme arasında, söz konusu ortaklığın yönetimine ve ortaklık politikalarının belirlenmesine katılma anlamında devamlı bir bağ yaratan, doğrudan veya dolaylı sermaye ve yönetim ilişkisidir.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk: Kurum ve kuruluşların toplumun sosyal, çevresel ve ekonomik kaygılarını gözeterek, bu konularla ilgili çözüm yöntemlerini gönüllü olarak faaliyetlerinin ve paydaşlarıyla ilişkilerinin bir parçası haline getirmesi, tüm paydaşlarına ve topluma karşı etik ve sorumlu davranması, bu yönde kararlar alması, uygulamasıdır.

KOBİ: 250 kişiden az çalışan istihdam eden ve yıllık cirosu 250.000 USD ile 5.000.000 USD arası olan mikro işletme, küçük işletme ve orta büyüklükteki işletme olarak sınıflandırılan ekonomik birim.

Konsolide Bütçe: Bir kurum ve iştiraklerinin bütün gelir ve giderlerinin tek bir bütçe içinde toplanmasını amaçlayan ve bütçe birliği ilkesinin sağlanması için tüm birimlerin bütçelerinin bir araya getirilmesi ile oluşan bütçedir.

Leasing (Finansal Kiralama): Özellikle büyümekte olan şirketlerin, yatırımlarını gerçekleştirebilmek için orta ve uzun vadeli finansman ihtiyacını karşılayabilecekleri etkin bir yatırım yöntemidir.

Mevduat: Bankalara istenildiğinde ya da belli bir vade veya ihbar süresi sonunda çekilmek üzere yatırılan paralardır.

Mortgage: Konut sahibi olmak isteyenlere bankalar tarafından konutun ipotek ile teminatı alınması karşılığında, uzun vadeli kredi kullanılması temeline dayanan bir konut finansman sistemidir.

MLMM: Meslek Lisesi Memleket Meselesi

Portföy Yönetimi: Yatırımcı tarafından yatırım danışmanının da katılabileceği ve yatırım tercihleri, risk profili ve getiri beklentisinin belirlendiği sürecin sonunda, belirlenen tutarın portföy yönetimi lisansına sahip kuruluş tarafından finansal enstrümanlar/ürünlerde vekil sıfatıyla değerlendirilmesi, yönetilmesidir.

POS Cihazı (Point of Sale Terminal): Plastik kartlarla (kredi kartı, banka kartı vb.) alışveriş tutarının tahsil edilerek, ödeme işleminin tamamlanmasını sağlayan elektronik bir ödeme cihazıdır.

Private Banking (Özel Bankacılık Hizmetleri): Belli bir tutarın üzerinde varlığı bulunan müşterilere, kişiye özel olarak farklılaştırılmış bankacılık, yatırım ve danışmanlık hizmetlerinin sunulduğu iş koludur.

Sosyal Paydaş: Kurum ve kuruluşların faaliyetlerini etkileyen veya faaliyetlerinden doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenen kişi ya da gruplardır.

Sürdürülebilirlik: İnsanlığın gelecek kuşakların gereksinimlerine cevap verme yeteneğini tehlikeye atmadan, günlük ihtiyaçlarını temin ederek, kalkınmayı sürdürülebilir kılmaya yeteneğidir.

Sürdürülebilir Kalkınma: Ekonomik büyüme ve refah seviyesini yükseltme çabalarını, çevreyi ve yeryüzündeki tüm insanların yaşam kalitesini koruyarak gerçekleştirme yöntemidir.

STK (Sivil Toplum Kuruluşu): Resmi kurumlar dışında bağımsız olarak kamu yararına çalışan, sosyal, kültürel, politik, hukuki ve çevresel amaçları doğrultusunda lobi, ikna ve eylemlerle çalışmalarını sürdüren, üyelerini ve çalışanlarını gönüllülük usulüyle alan, kâr amacı gütmeyen, gelirlerini bağışlar ve/veya üyelik ödemeleri ile sağlayan kuruluşlardır.

World Paylaşım Programı: Yardımlaşma platformu World Paylaşım Programı ile Türkiye'nin önde gelen sivil toplum kuruluşlarına Yapı Kredi müşterileri biriken World puanları ile destek oluyor.

YKBA: Yapı Kredi Bankacılık Akademisi

YKKS: Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık A.Ş.

YKY: Yapı Kredi Yayınları

Raporla İlgili Her Türlü Bilgi İçin:

Nurcan Erhan

Kurumsal İletişim Yönetimi, Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri

nurcan.erhan@yapikredi.com.tr

Senem Bilgin

Kurumsal İletişim Yönetimi, Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri

senem.bilgin@yapikredi.com.tr

