



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2011

İÇİNDEKİLER

1. BÖLÜM

RAPOR HAKKINDA

2. BÖLÜM

GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

3. BÖLÜM

YAPI KREDİ VE BANKACILIK SEKTÖRÜ

4. BÖLÜM

YAPI KREDİ VE KURUMSAL YÖNETİM

5. BÖLÜM

YAPI KREDİ VE SOSYAL SORUMLULUK

6. BÖLÜM

ÇALIŞANLARIMIZ

7. BÖLÜM

MÜŞTERİLERİMİZ

8. BÖLÜM

YAPI KREDİ VE ÇEVRE

9. BÖLÜM

TOPLUMSAL YATIRIM

10. BÖLÜM

YAPI KREDİ İŞTİRAKLERİNDE SOSYAL SORUMLULUK

11. BÖLÜM

SÖZLÜK

1. BÖLÜM: RAPOR HAKKINDA

Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2011, Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik yaklaşımının çerçevesini çizmek ve bu doğrultuda gerçekleştirilen çalışmaları tüm paydaşlarına aktarmak amacıyla hazırlanmıştır.

Söz konusu rapor 1 Ocak 2011 - 31 Aralık 2011 tarihleri arasındaki dönemi kapsamakta ve bu dönemde Yapı Kredi ve iştiraklerinin Türkiye çapındaki sosyal sorumluluk yaklaşımını ve tüm projelerini anlatmaktadır.

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.

Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu'nun ilki 1 Ocak 2010 - 31 Aralık 2010 arasındaki dönemi kapsamış ve 2011 yılında yayımlanmıştır.

2. BÖLÜM: GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI



Değerli Paydaşlarımız,

Tüm dünyada sürdürülebilir bir gelecek inşa etmek amacıyla bilinçli çabalar her geçen gün artarken, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin ilkelerini benimsemiş bir kurum olarak her zaman olduğu gibi sürdürülebilirliği temel stratejilerimizin ayrılmaz bir parçası olarak görmeye devam ediyoruz.

Bu çerçevede ilkinizi 2010 yılında sizlerle paylaştığımız Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu'nun ikincisini yayınlıyor olmanın heyecanını yaşıyoruz.

Ülkemiz ve dünyamız için yarattığımız değeri sürekli ve kalıcı kılmak üzere çalışan bir kurum olarak gerçekleştirdiğimiz çalışmaların aynası niteliğinde olan bu rapor, aynı zamanda paydaşlarımıza sunduğumuz taahhüt anlamına da geliyor. Geçtiğimiz yıl olduğu gibi, bu yılki raporumuzu da çevresel, sosyal ve ekonomik performansımız ve sürdürülebilirlik vizyonumuz çerçevesinde hayata geçirdiğimiz uygulamaları içerecek şekilde sizlerle paylaşıyoruz.

Türkiye'de Yeşil Enerji alanındaki çalışmalarda etkin bir kurum olarak 2011 yılında da enerji ve kaynak tasarrufuna yönelik projelere en fazla finansman sağlayan bankalardan biri olduk. Bu anlamda Yapı Kredi olarak 2011 yılı sonu itibarıyla 128 farklı enerji projesine toplam 3,09 milyar ABD doları tutarında finansman sağladık. Bu enerji projelerinin % 74'ü yenilenebilir enerji projelerinden oluşuyor.

Ayrıca yine 2011 yılında Avrupa Yatırım Bankası ile ortak çalışmalarımız kapsamında yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projelerinde kullanılmak üzere 200 milyon Euro'luk 15 yıl vadeli kredi anlaşması imzaladık. Avrupa Yatırım Bankası tarafından Türkiye'de özel bankalara verilen en uzun vadeli kredi özelliği taşıyan anlaşmayla, çevreye duyarlı yenilenebilir enerji kaynakları ve enerji verimliliği yatırımlarına destek sağladık. Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından Orta Ölçekli Kurumlar Sürdürülebilir Enerji Finansman imkânının (MIDSEFF) genişletilmiş kapsamına dahil ilk banka olma gururunu yaşadık. Benzer şekilde Dünya Bankası'nın özel sektöre kredi temin eden Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ile yenilenebilir enerji ve enerji

verimliliği projelerini de kapsayan 5 yıl vadeli 75 milyon ABD doları tutarında kredi sözleşmesine de imza attık. İştirakimiz Yapı Kredi Leasing de Uluslararası Finans Kurumu (IFC), Alman Yatırım Bankası (KfW) ve Güneydoğu Avrupa Enerji Verimliliği Fonu Green for Growth Fund (GGF)'den yenilenebilir enerji, enerji verimliliği projelerinde kullanılmak üzere yaklaşık 150 milyon ABD doları tutarında uzun vadeli kredi sağladı.

Diğer taraftan 2011 yılında başlattığımız geri dönüşüm hareketi kapsamında Genel Müdürlük Binamız, Bankacılık Üssümüz, Bölge Müdürlüklerimiz ile diğer tesislerimize kâğıt, plastik, cam ve metal atık kutuları yerleştirdik. Çalışanlarımızın duyarlılığı sayesinde bu kampanya kapsamında önemli ölçüde geri dönüşümünü sağladık ve on binlerce ağacı kesilmekten kurtarmış olduk.

Bununla birlikte sosyal hayatta sürdürülebilirlik kapsamında 2008 yılından bu yana yürüttüğümüz Engelsiz Bankacılık programımız 2011 yılında yeni hizmet ve uygulamalarla gelişmeye devam etti. Bu alanda hem beşerî hem maddî kaynaklarımızla desteklerimizi artırmaya devam ederek, Görme Engellilere Yönelik Engelsiz ATM'lerimizi 2011 yıl sonu itibarıyla 150 adede ulaştırdık.

İşitme engellilere yönelik Online Chat hizmetimizden 2000'den fazla kayıtlı müşteri yararlandı ve yararlanmaya devam ediyor. Bunun yanı sıra dünya çapında ilk defa Yapı Kredi tarafından hizmete sunulan Görme Engellilere Yönelik Engelsiz POS ile de görme engellilere kredi kartı işlemlerini güvenli ve kolay şekilde gerçekleştirme imkânı sağladık. Ayrıca gönüllü şube çalışanlarına verdiğimiz işaret dili eğitimi sayesinde işitme engelli vatandaşların bankacılık işlemlerini daha rahat ve hızlı olarak yapabilmesine olanak tanıdık. Yine 2011 yılında hayata geçirdiğimiz www.engelsizbankacilik.com web sitemiz ile de Türkiye'deki engelli vatandaşların finans sektörüne erişimini kolaylaştırarak bu alandaki gelişmeleri ve yenilikleri günü gününe duyuruyoruz.

Diğer taraftan, kurumsal vatandaşlık sorumluluğumuzla, kitap yayıncılığı veya sanat merkezi yöneticiliği gibi kendi faaliyet alanımız dışında yaptığımız işlerle sosyal hayatın sürdürülebilirliği için çaba gösteriyoruz. Türkiye'de ilk kez Yapı Kredi'nin başlattığı bir gelenek olarak tarihe geçen bu çalışmalar Bankamızın farklı birimleri aracılığıyla 50 yıldan fazla bir süredir devam ediyor. Bu çerçevedeki gayretlerimizin kalıcı hale getirilmesi ve kurumsallaştırılması için 1992 yılında kurduğumuz Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık 2011 yılında da ülkemizin kültür-sanat hayatına öncülük yapmaya devam etti. Yapı Kredi Yayınları 2011'de basımını yaptığı kitaplara başlık sayısını 3477'ye çıkartırken, bugüne kadar 15 milyonu aşkın kitabı da okuyucularıyla buluşturmuş oldu. Ayrıca düzenlediği sanatsal etkinlik ve sergileri 2011 yılında da yüz binlerce takipçi izledi.

Yapı Kredi olarak çağdaş ve aydınlık bir gelecek yaratmanın yolunun "eğitim"den geçtiğine inanıyoruz. Sektörün bu alandaki en vizyoner kurumlarından biri olarak eğitime büyük önem

veriyoruz. Bankamızın hassasiyetle üzerinde durduğu bu konuda Türkiye'de ilk olan pek çok girişimimiz 2011 yılında bir yenisini ekleyerek Koç Üniversitesi bünyesinde kurduğumuz Yapı Kredi Finans Kürsüsü Profesörlüğü'nü ekledik. Sektörün en yetkin ve nitelikli bankacılarını yetiştirmek üzere kurduğumuz Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nin ardından sahip olduğumuz bu kürsü ile bankacılık sektörü ve akademik dünya arasında bir köprü oluşturmayı hedefliyoruz. Burada finans alanında yapılacak araştırmalarla hem akademi hem de iş dünyasına önemli değerler kazandırılacağına inanıyoruz. Ayrıca finans alanında geliştirilen en yeni uygulamaların bu kürsü ile iş dünyasına tanıtılmasına da öncülük ediyoruz.

Son olarak her an hayatın içinde ve halkımızın yanında olduğumuzu gösteren bir başka çalışmamızı da 2011 Ekim'inde Van'da yaşanan deprem felaketinde gösterdik. Hayatın sürdürülebilirliği adına Van'da yaşanan müşterilerimize her türlü finansal kolaylığı sağlamanın yanı sıra, depremin olduğu gün afet bölgesine giden Bankamızın Arama Kurtarma Ekibi YAKUT aracılığıyla enkaz kaldırma çalışmalarına da destek olduk.

Yapı Kredi olarak, her zaman daha fazlasının yapılabileceğinin bilinciyle, sürdürülebilirlik performansımızı iyileştirecek yeni planları uygulamaya koyacak, bundan sonraki dönemde de sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde hem ana faaliyet alanımızda hem de çevresel ve sosyal hayata katkı sağlamak için projeler geliştirmeye devam edeceğiz.

Faik Açıklan

Murahhas Üye ve Genel Müdür

3. BÖLÜM: YAPI KREDİ VE BANKACILIK SEKTÖRÜ

I. Kısaca Yapı Kredi

Kurumsal Profil

Yapı Kredi, katma değer yaratan alan ve ürünlerdeki öncü konumuyla Türkiye'nin dördüncü büyük özel bankasıdır.

Temel Alan ve Ürünlerde Öncü Konum				Sadık Müşteri Tabanı	
Toplam Banka	Krediler	Sıra	Pazar Payı	6.2 milyon	Müşteri
	Mevduat	6	%9,2	5.6 milyon	Bireysel Müşteri
	Şube Sayısı ⁽¹⁾	5	%9,2		KOBİ Müşterisi
Perakende Bankacılık	Kredi Kartı Bakiyesi	1	%18,3	597 bin	Kurumsal ve Ticari Müşteri
	Üye İşyeri Cirosu	1	%20,3	33 bin	
	Tekil Kredi Kartı Müşteri Sayısı	1	%13,6		
	Tüketici Kredileri	7	%8,2		
	Konut Kredileri	6	%9,5		
	Bireysel İhtiyaç Kredileri	7	%6,4		
	Taahhüt Kredileri	1	%18,3		
	Taksitli Ticari Krediler	4	%9,1		
Kurumsal ve Ticari Bankacılık	Kurumsal Krediler ⁽²⁾	4	%10,0	Genç ve Dinamik Çalışan Yapısı	
	Gayrinakdi Krediler	1	%13,6	17.350	Toplam Çalışan
	Finansal Kiralama	1	%19,6	34	Ortalama Yaş
	Faktoring	1	%17,7	% 65	Şube Çalışan Payı
	Çek Tahsilat ve Ödemeleri	1	%11,8	% 82	Üniversite Mezunu Çalışan Payı
Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi	Yönetilen Varlıklar	2	%17,4	Geniş Hizmet Ağı	
	Anapara Garantili Fonlar	2	%20,2	% 90	ülke kapsama oranı
	İMKB ve VOB Piyasası İşlem Hacmi ⁽³⁾	1	%18,0	73 ilde 964 ⁽⁴⁾ şube ile Türkiye'nin beşinci büyük şube ağı	
	Hisse Senedi İşlem Hacmi	3	%5,7	% 78	Beşinci büyük ATM ağı (2.697 ATM)
Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik	Sağlık Sigortacılığı	1	%20,7	şube dışı kanalların toplam bankacılık işlemlerindeki payı	2.1 milyon müşteriye ulaşan internet bankacılığı (%11,0 pazar payı)
	Hayat Dışı Sigortacılık	5	%6,7	öncü mobil bankacılığı (%15,3 pazar payı)	
	Hayat Sigortacılığı	5	%6,4	ödüllü iki çağrı merkezi	
	Bireysel Emeklilik	4	%16,1		

(1) Sıra ve pazar payı banka şube sayısı (907) baz alınarak hesaplanmıştır

(2) Kredi kartı bakiyesi ve tüketici kredileri hariç krediler

(3) Repo, ters repo, hazine bonosu, devlet tahvil alım satımı, hisse senedi ve VOB işlem hacimleri

(4) Grup şube sayısını göstermektedir

Ortaklık Yapısı

Yapı Kredi'nin %81,8 oranındaki hissesi Koç Finansal Hizmetler A.Ş.'ye aittir. Koç Finansal Hizmetler, Koç Grubu ve Unicredit Grubu'nun % 50-% 50 eşit oranlı bir ortaklığıdır. Kökleri 1926 yılına dayanan Koç Grubu; cirosu, ihracatı ve 81 bin çalışanıyla Türkiye'nin en büyük şirketler grubudur. Koç Grubu enerji, otomotiv, dayanıklı tüketim ve finans alanlarında faaliyet göstermekte olup cirosu Türkiye'nin milli gelirinin % 9'unu, ihracatı ise Türkiye'nin ihracatının % 11'ini oluşturmaktadır. 22 ülkede toplam 9.500 şubesi ve 161 bin çalışanıyla yaygın bir yapıya sahip olan Unicredit Grubu, Avrupa bankacılık sisteminde önem arz eden bir İtalyan finansal kurumdur. Orta ve Doğu Avrupa bölgesinde yaklaşık 4 bin şubesiyle en geniş uluslararası bankacılık ağına sahiptir. Kalan % 18,2'lik pay halka açıktır ve diğer ortakların sahipliğindedir.⁽¹⁾

Koç Finansal Hizmetler A.Ş.
% 81,8
(3.555.712.396,07 pay)

Toplam:
4.347.051.284,00
pay

Diğer
% 18,2
(791.338.887,93 pay)

(1) Banka hisseleri İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda, payları temsilen çıkarılan Global Depo Sertifikaları (Global Depository Receipts) ise Londra Menkul Kıymetler Borsası'nda işlem görmektedir

II. Tarihçe

Türkiye'nin ilk ulusal çaplı özel bankası olan Yapı Kredi, 68 yıldır müşteri odaklı stratejisini başarıyla uygulamaktadır.







Kuruluş ve Gelişim

1944 yılında Türkiye'nin perakende bankacılık odaklı ilk ulusal çaplı özel bankası olarak kurulan Yapı Kredi, bankacılık sektöründe daima öncü bir rol oynamıştır.

Yapı Kredi, kuruluşundan bu yana, müşteri odaklı bankacılık anlayışı, yenilikçiliği ön planda tutan yaklaşımı ve Türkiye'deki finans sektörünün gelişimine olan katkısıyla bankacılık sektöründeki güçlü konumunu pekiştirmiştir.

2006 yılı, Yapı Kredi'nin uzun yıllara dayanan tarihçesinde önemli bir yere sahiptir. Yapı Kredi, 2006 yılında Türk bankacılık sektörünün en büyük birleşmesini gerçekleştirmiştir. Sekizinci büyük banka olan Koçbank ile yedinci büyük banka olan Yapı Kredi'nin birleşmesiyle oluşan yeni Yapı Kredi, dördüncü büyük özel banka konumuna ulaşmıştır. Birleşmeden bu yana Yapı Kredi, müşteri odaklı stratejisini değişen koşullara göre şekillendirerek sürdürmüş ve güçlü bir performans sergilemiştir.

Yakın Geçmiş

		Kredi/ Aktif Oranı	Gider/ Gelir Oranı	Ortalama Özkaynak Kârlılık Oranı
2006	Birleşme ve Entegrasyon <ul style="list-style-type: none">Yapı Kredi ve Koçbank'ın yasal birleşmesiİki bankanın aynı alanda faaliyet gösteren iştiraklerinin birleştirilmesi (faktoring, finansal kiralama, varlık yönetimi ve yatırım)Sermayeyi yeniden yapılandırma süreciBilişim teknolojileri sistemlerinin entegrasyonu	 % 41	% 68	% 19
2007	Yeniden Yapılanma <ul style="list-style-type: none">Şube ağı genişletme çalışmalarına başlanmasıİş kolu bazlı hizmet modelinin tamamlanmasıİştiraklerin Banka çatısı altında toplanması sayesinde yönetimin sadeleştirilmesiSistem ve süreçlerde verimliliği artıran girişimler	 % 51	% 59	% 24
2008	Büyüme Atağı <ul style="list-style-type: none">Şube ağının hızla genişletilmesiYenilikçi ürün, hizmet ve dağıtım kanallarının geliştirilmesiSıkı gider yönetimine ve hizmet maliyetinin düşürülmesine odaklanılmasıSermaye artırımlarıyla sermaye tabanının güçlendirilmesi	 % 55	% 53	% 26
2009	Global Kriz <ul style="list-style-type: none">Şube ağı genişlemesine geçici ara verilmesiMüşteri tabanının kesintisiz desteklenmesiSıkı gider yönetimi ve verimlilik çalışmalarıKredi riskinin proaktif şekilde yönetimi	 % 54	% 41	% 23
2010	Büyümeye Devam <ul style="list-style-type: none">Şube ağı genişlemesinin yeniden başlatılmasıYenilikçiliğe, yeni ürün geliştirilmesine ve müşteri kazanımına odaklanılmasıSektörün üzerinde büyüme ve sıkı gider disipliniSüreçlerin sadeleştirilmesi ve verimliliğin artırılması	 % 58	% 41	% 27
2011	Esnek Yaklaşım <ul style="list-style-type: none">Şube ağı genişlemesinin devamıKatma değer yaratan alan ve ürünlerde seçici ve istikrarlı büyümeSürdürülebilir gelir yaratımına ve sıkı gider yönetimine yoğunlaşılmasıAktif kalitesine odaklılığın sürdürülmesiFonlama kaynaklarının çeşitlendirilmesine ve likiditeye odaklanılması	 % 59	% 44	% 22

III. Vizyon, Misyon, Strateji ve Değerler

Yapı Kredi, finans sektörünün tartışmasız lideri olma vizyonuyla ve temel değerlere olan bağlılığıyla faaliyetlerini sürdürmektedir.

•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

•Strateji

• Sağlıklı ve istikrarlı büyüme

Katma değer yaratan alan ve ürünlerde büyüme, ticari verimlilikte devamlı iyileşme, piyasa konumunda gelişim ve fonlama kaynaklarında çeşitlilik ile müşteri odaklı bankacılığa yoğunlaşarak uzun vadeli sürdürülebilir performansın sağlanması

• Güçlü ve sürdürülebilir kârlılık

İş kolu bazlı hizmet modeli sayesinde müşteri ihtiyaçlarının en iyi şekilde karşılanması, rekabetçi konumu güçlendirmek için hizmet maliyetinin düşürülmesi, etkin gider ve risk yönetiminin korunması

• Üstün ve kalıcı müşteri memnuniyeti

Çalışılması kolay banka olma yaklaşımını daha da güçlendirmek amacıyla teknoloji ve dağıtım kanallarına yatırımın, yenilikçiliğin ve çalışan memnuniyeti ile sadakatine odaklılığın devamı

•Değerler

• Özgürlük

Yapı Kredili, düşüncelerini uygun, yapıcı yöntemlerle ve rahatlıkla ifade eder. Yapı Kredili, Banka'nın değerleri çerçevesinde hareket eder, kurumun geleceğe taşınmasına katkı sağlar.

• Adil Olma

Yapı Kredili, müşterilerine, çalışma arkadaşlarına ve Banka'nın menfaat sahiplerine, kişisel çıkarlarını gözetmeksizin, tutarlı davranır; her durumu objektif bir biçimde değerlendirerek karar verir. Yapı Kredili, kurumsal ve toplumsal sorumluluklarının bilincindedir ve bu değerlere uygun davranır.

• Saygı Duyuma

Yapı Kredili, müşterilerini ve iş arkadaşlarını ayırım yapmadan, ihtiyaçlarını anlamak üzere dinler. Başkalarının görüşlerine saygı duyar. Kendi görüş ve fikirlerinin de dikkate alınacağını bilir.

• Güven

Yapı Kredili, bankacılık bilgisi, donanımı ve kurumsal değerlere olan bağlılığıyla tüm ilgili gruplar arasında güvene dayalı ilişkiler kurar. Yapı Kredili, yetki ve sorumluluk verdiği insanlara güvenir. Banka'nın kurumsal değerlerine uygun olarak verdiği sözü zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirir. Müşterilerin sorunlarını sahiplenir, çözüme ulaştırır ve sonuçlarını takip eder.

• Açıklık

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

IV. 2011 Yılında Türk Bankacılık Sektöründeki Gelişmeler

2011 yılında küresel ekonomik bozulma dünya çapında finansal sektörü olumsuz yönde etkilemiştir. Türk bankacılık sektörü ise yasal düzenlemeler ve rekabetin artmasına rağmen, olumlu makroekonomik ortamın devam etmesi sayesinde güçlü bir büyüme kaydetmiştir.

2011 yılında toplam krediler yıllık %30 artışla 651 milyar TL'ye, toplam mevduat ise %13 artışla 691 milyar TL'ye ulaşmıştır. Türk bankaları uluslararası finansal piyasalara erişimini sürdürerek fonlama kaynaklarını çeşitlendirmeye odaklanmıştır. Bu dönemde sektör, %15,4 ortalama özkaynak kârlılık oranı ve %15 sermaye yeterlilik oranıyla yüksek kârlılık ve güçlü sermaye yapısını korumuştur.

V. Yapı Kredi'nin Temel Finansal Göstergeleri

Temel Finansal Göstergeler							
(milyon TL)	2007	2008	2009	2010	2011	Yıllık Büyüme (2010-2011)	Yıllık Bileşik Büyüme (2007-2011)
Toplam Aktifler	56.130	70.872	71.734	92.814	117.450	%27	%20
Krediler	28.733	38.910	38.863	54.243	69.326	%28	%25
Mevduat	33.706	44.023	43.375	55.207	66.187	%20	%18
Yönetilen Varlıklar ⁽¹⁾	6.372	5818	6.991	8.444	7.507	-%11	%6
Faaliyet Gelirleri	3.963	4802	6.071	6.649	6.648	%0	%14
Diğer Faaliyet Giderleri	2.338	2560	2510	2.693	2.911	%8	%6
Net Kâr	1.019	1265	1553	2.255	2.291	%2	%22
Grup Şube Sayısı	738	930	901	927	964	%4	%31 ⁽²⁾
Banka Şube Sayısı	676	861	838	868	907	%4	%34 ⁽²⁾
Grup Personel Sayısı	16.779	17.385	16.749	16.821	17.350	%3	%3 ⁽²⁾
Banka Personel Sayısı	14.249	14.795	14.333	14.411	14.859	%3	%4 ⁽²⁾

Not: Temel finansal göstergeler, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu konsolide finansal tablolarından alınmıştır. Krediler, nakdi canlı kredileri ifade etmektedir

(1) Yatırım fonları, emeklilik fonları ve özel portföy yönetimi dahil

(2) Nominal büyüme oranları kullanılmıştır

2011 yılında Yapı Kredi, Akıllı Büyüme stratejisine odaklanarak istikrarlı kârlılık düzeyini korumuş, 2.3 milyar TL konsolide net kâr ve % 21,7 oranında ortalama özkaynak kârlılığı elde etmiştir. Toplam gelirler, ücret ve komisyonlarda sağlanan yıllık % 13 oranında artış ve uygulanan disiplinli fiyatlama politikası sayesinde net faiz marjındaki baskıya rağmen, 6.648 milyon TL düzeyinde korunmuştur. Banka, yıl boyunca disiplinli gider yönetimini sürdürmüştür. Yapı Kredi, 39 net yeni şube açılışı ile beraber giderlerindeki artışı yıllık % 8 ile enflasyonun altında sınırlamıştır. Aynı zamanda, Banka, müşterilere daha kolay çözümler üretmek ve hizmet maliyetini düşürmek amacıyla alternatif dağıtım kanallarına yönelik yatırımlarını devam ettirmiştir. Bu sayede, toplam bankacılık işlemlerinin % 78'i şube dışı kanallar üzerinden gerçekleştirilmiştir.

VI. 2011 Yılında Alınan Ödüller

Yapı Kredi 2011 yılında da ürün ve hizmetleriyle peşpeşe ödül aldı:

Yılın bankası seçildik...

• Yapı Kredi, bankacılık sektörünün en etkin ve prestijli yayınlarından The Banker dergisi tarafından 2011 yılında üçüncü kez Türkiye'de Yılın Bankası (Bank of the Year 2011 in Turkey) seçildi. Financial Times grubunun finans dergisi The Banker'ın, uzman bankacı ve analistlerin görüşlerine dayanarak yaptığı değerlendirmede, Yapı Kredi sektördeki öncü konumu, yüksek özsermaye kârlılığı ve hızlı kâr artışı sayesinde bu ödüle layık görüldü. Ödül, 30 Kasım'da Londra'da gerçekleştirilen törenle Yapı Kredi CEO'su Faik Açıklalın'a takdim edildi.

• Haziran 2011'de World Finance Dergisi, Yapı Kredi'yi ikinci kez "Türkiye'nin En İyi Bankası" seçti.

En iyi internet bankası...

• Ayrıca Yapı Kredi Global Finance tarafından düzenlenen "2011 Dünyanın En İyi İnternet Bankaları" yarışmasında, "Avrupa'nın En İyi Fatura Ödeme ve Gösterimi" ödülünün sahibi oldu.

Yapı Kredi İnternet Şubesi, online müşterileri kazanma stratejisi, müşterilerin web hizmeti kullanımını artırma, kullanıcı sayısındaki artış, nitelikli hizmet verme, geniş ürün portföyü ve fonksiyonel tasarım kriterlerine göre değerlendirildi.

• Yapı Kredi, Haziran 2011'de Altın Örümcek Web Ödülleri'nde "En İyi İnternet Bankacılığı" ödülüne layık görüldü.

En iyi çağrı merkezi...

• 2011'deki bir diğer ödülü de çağrı merkezimiz aldı. Contact Center World, Yapı Kredi Çağrı Merkezi'ni "Avrupa'nın En İyi Çağrı Merkezi" kategorisinde Gümüş Madalya ile ödüllendirdi.

• Çağrı merkezimiz "En Övgüye Değer Çağrı Merkezi" seçilerek bir diğer ödülünü de IMI Conferences İstanbul Çağrı Merkezi Ödülleri'nden aldı.

İnternet sitelerimiz de ödül aldı...

Yapı Kredi, interaktif tasarım dünyasının en saygın yarışmaları arasında yer alan İnteraktif Medya Ödülleri'nde iki ödüle birden layık görüldü.

750'nin üzerinde internet sitesinin finale kaldığı yarışmada Yapı Kredi, www.adioscard.com.tr ve www.ykprivate.com.tr ile Life Style (Yaşam Stili) kategorisinde Best in Class (Sınıfının En İyisi) ödülleri aldı.

"The Best in Class" ödülü tasarım, içerik, işlevsellik, kullanılabilirlik, profesyonellik gibi kriterlere göre yapılan değerlendirme sonucu İnteraktif Medya Ödülleri tarafından verilen en prestijli ödül olma özelliğini taşıyor.

Faaliyet raporumuz 2 altın ödül aldı...

Yapı Kredi 2010 yılı Faaliyet Raporu dünyanın en prestijli yarışmalarından League of American Communications Professionals (LACP) Vision Awards'da Altın Ödül kazandı.

Ayrıca dünyanın tek bağımsız ödül organizasyon şirketi MerComm tarafından bu yıl yirmi beşincisi düzenlenen Annual Report Competition'da da Altın Ödül'ün sahibi oldu.

League of American Communications Professionals (LACP) Vision Awards dünyanın en prestijli yarışmalarından biri olarak kabul ediliyor. Yapı Kredi 2010 yılı Faaliyet Raporu bu yarışmada Amerika ile Avrupa, Afrika ve Ortadoğu Bölgesi'nde "Yıllık Geliri 1-10 Milyar Dolar Arası Olan Bankalar" kategorisinde yarıştı. 24 ülkeden 5 binin üzerinde şirketin katıldığı Vision Awards'da Yapı Kredi 2010 Faaliyet Raporu, değerlendirmede 100 üzerinden 96 puan aldı.

Bankacılık Akademimiz...

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, 2011 yılında ABD merkezli IQPC (Uluslararası Kalite ve Verimlilik Merkezi) tarafından verilen Kurumsal Üniversite kategorisinde onur ödülü kazandı.

Ayrıca yine Uluslararası Kalite ve Verimlilik Merkezi tarafından "Eğitim ve Gelişim Faaliyetlerini Kurumsal Hedefleriyle En İyi Örtüştüren Kurumsal Üniversite" kategorisinde ödül aldı. Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, kurumun stratejik hedeflerine paralel geliştirdiği ve çalışanlarına sunduğu öncü gelişim fırsatlarıyla ödüle layık görüldü.

Bir ödül de Engelsiz Bankacılık Programımıza...

Yapı Kredi, Engelsiz Bankacılık Programı ile Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD) tarafından düzenlenen Altın Pusula Ödülleri'nde "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" kategorisinde ödül aldı.

Kartlı Ödeme Sistemleri alanında alınan ödüller...

Visa Europe Üye Ödülleri, kartlı ödeme sistemlerimizi En yenilikçi Sistem Uygulamaları ve Servisleri alanında ödüle layık gördü. Bu alandaki bir diğer ödülümüz de Türkiye Kalite Derneği tarafından verilen Kredi Kartları kategorisinde En İyi Müşteri Memnuniyeti Ödülü oldu.

Ve diğer ödüller...

Yapı Kredi 2011 yılında faaliyetlerinin pek çok alanında aldığı ödüllere Active Academy tarafından verilen Dış Ticarete Katkı ödülünün yanı sıra, Türkiye İç Denetim Enstitüsü tarafından verilen İç Denetim Farkındalık Ödüllerini de kattı.

VII. Yapı Kredi'nin Gönüllü Üyelikleri

Yapı Kredi, aşağıdaki kurumlara gönüllü üye konumundadır.

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

4. BÖLÜM: YAPI KREDİ VE KURUMSAL YÖNETİM

I. Kurumsal Yönetim

Yapı Kredi, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenen Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne önemli ölçüde uyum sağlamaya özen göstermekte ve bu alanda gelişime odaklanmaktadır. Banka'nın bu kapsamda başlattığı girişimler arasında 2010 yılında Kurumsal Yönetim Komitesi'nin ve 2011 yılında Ücretlendirme Komitesi'nin kurulması yer almaktadır.

Yapı Kredi, İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Kurumsal Yönetim Endeksi'ni oluşturan 38 şirket arasında kendi kıyas grubundaki bankalar içinde tektir. Banka'nın kurumsal yönetim derecelendirme notu son üç yılda 8,02'den (10 üzerinden) 8,80'e yükselmiştir.

Pay Sahipleriyle İlişkiler

Yapı Kredi, pay sahipleriyle olan ilişkilerini, İştirakler ve Hissedarlarla İlişkiler birimi ile Yatırımcı İlişkileri ve Stratejik Planlama birimi aracılığıyla yürütmektedir.

İştirakler ve Hissedarlarla İlişkiler biriminin başlıca görev ve yetkileri aşağıdaki gibidir:

- Pay sahipliği haklarının kullanımını sağlamak, kayıtları güncel tutmak, Yönetim Kurulu ile pay sahipleri arasındaki iletişimi kurmak,
- Sermaye artırım işlemlerini yürütmek,
- Hisse senedi değişimlerini ve yeni karşılıkların teslim işlemlerini gerçekleştirmek,
- Genel Kurul toplantısının mevzuata ve Ana Sözleşme'ye uygunluğunu sağlamak,
- Mevzuat ve bilgilendirme politikası dahil, kamuyu aydınlatma politikalarını takip etmek.

Yatırımcı ilişkileri ve Stratejik Planlama biriminin başlıca görev ve yetkileri aşağıdaki gibidir:

- Piyasaya şeffaf, zamanında ve tutarlı bilgi sağlayarak Banka'nın doğru değerlendirilmesi ve uzun vadeli değer yaratımının yükseltilmesi amacıyla stratejik finansal iletişimi sağlamak,
- Bilginin etkin ve çift yönlü aktarımı için yatırımcı konferanslarına, roadshow'lara ve yatırımcı toplantılarına katılmak,
- Yapı Kredi'nin risk/getiriprofilinin sabit getirili menkul kıymet yatırımcıları tarafından daha iyi anlaşılması ile Banka'nın fonlama maliyetinin azalmasına katkıda bulunmak.

Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

Yapı Kredi, pay sahiplerini düzenli olarak telefon, e-posta, internet, basın duyuruları kanalıyla ve bire bir veya grup toplantıları düzenleyerek bilgilendirmektedir.

Banka'nın, düzenli olarak güncellenen Türkçe (www.yapikredi.com.tr) ve İngilizce (www.yapikredi.com.tr/en-us) internet sitesi bulunmaktadır. İnternet sitelerinde, Yapı Kredi hakkında genel bilgilerle birlikte bankacılık hizmetleri hakkında detaylı bilgiler yer almaktadır.

Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanmış olan internet sitelerinde yatırımcı ilişkileri bölümü altında kurumsal profil, ortaklık yapısı, finansal bilgiler ve hisse bilgileri gibi birçok detaylı bilgiye yer verilmektedir.

Yapı Kredi'nin İngilizce internet sitesinin yatırımcı ilişkileri bölümünde ayrıca yatırımcılara yönelik periyodik sunumlar ve Yapı Kredi ile ilgili gelişmelere ilişkin duyurular da yer almaktadır.

Banka Ana Sözleşmesi'nde özel denetçi atanması bireysel bir hak olarak düzenlenmemiştir. Türk Ticaret Kanunu'nun 348. maddesi ve Sermaye Piyasası Kanunu'nun 11. maddesi çerçevesinde pay sahipleri isterlerse bu haklarından yararlanabilirler. 2011 yılında bu konuda herhangi bir talep gelmemiştir.

Genel Kurul Bilgileri

Son Olağan Genel Kurul toplantısı 31 Mart 2011 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Bu toplantıya pay sahipleri %87,77 oranında katılım sağlamıştır. Toplantıya davet, kanun ve Ana Sözleşme'de öngörüldüğü gibi Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi, ulusal gazetelere verilen ilanlar ve İstanbul Menkul Kıymetler Borsası aracılığıyla yapılmaktadır.

Olağan Genel Kurul toplantısında rutin maddeler onaylanmış, 2011 yılı ve izleyen yıllara ilişkin kâr dağıtım politikası ve Banka'nın Bilgilendirme Politikası Genel Kurul'un bilgisine sunulmuştur. Bilgilendirme Politikası'nda Sermaye Piyasası düzenlemelerine uyum amacıyla yıl içinde Yönetim Kurulu tarafından gerekli değişikliklerin yapılabileceği hususunda Genel Kurul'a bilgi verilmiştir.

Genel Kurul toplantısının gün ve gündemini içeren faaliyet raporu, bilanço, kâr/zarar ve denetçi raporları, toplantı tarihinden 15 gün önce Banka'nın internet sitesinde ve Genel Müdürlük, İzmir ve Ankara Kızılay şubelerinde pay sahiplerinin incelemesine sunulmuştur.

Oy Hakları ve Azınlık Hakları

Yapı Kredi hisse senetlerinde imtiyazlı pay bulunmamaktadır. Banka ve iştirakleri arasında karşılıklı iştirak ilişkisi bulunmayıp son Genel Kurul'da bu nedenle kullanılan oy yoktur.

İç Denetim ve İç Kontrol

Yapı Kredi'nin İç Denetim Yönetimi, uluslararası standartta denetim yaparak tüm hissedarların yanı sıra Denetim Komitesi, Yönetim Kurulu, yasal kurumlar ve dış denetim firmaları gibi tarafların beklentilerini en üst düzeyde karşılayacak bir denetim anlayışına sahiptir. İç Denetim Yönetimi dahili yönetmelik ve prosedürlere, yerel kanunlara ve uluslararası standartlara uygunluğu sağlamak için 135 kişilik denetim ekibiyle Banka ve iştiraklerinin denetimini yapmakla sorumludur. İç Denetim, yönetim prosedürlerinin ve iş süreçlerinin etkinliğini ve uygunluğunu risk odaklı bir bakış açısıyla değerlendirmekle sorumludur. İç Denetim Yönetimi üç farklı denetim yaklaşımı ile çalışmaktadır; şube denetimleri, Genel Müdürlük/İştirak süreç denetimleri ve takip denetimleri. Yapılan denetimler sonucunda tespit edilen riskler hakkında hazırlanan denetim raporları üst yönetime sunulur.

İç Denetim Yönetimi 604 şubeyi denetleyerek 2011 yılında hedefine ulaşmıştır. Ayrıca, 50 şubede takip denetimi yapılmıştır. Buna ek olarak, Genel Müdürlük'te 38 adet ve iştiraklerde de 98 adet süreç/takip denetimi gerçekleştirilmiş olup planlanmış tüm denetim çalışmaları hayata geçirilmiştir.

Yapı Kredi'nin iç kontrol faaliyetlerini yürütmekte olan İç Kontrol birimi, Banka bünyesinde doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet göstermektedir. 2011'de hazine, krediler, kredi kartları, muhasebe, finansal raporlama, ödeme ve giderler, şubeler ve merkezi operasyonlar, bilgi işlem başlıklı temel kontrol alanlarındaki uygulamaların, Bankalar Kanunu ve bankacılıkla ilgili diğer mevzuatla belirlenmiş yasal yükümlülüklerle, banka politikalarına ve uygulama yöntemlerine uygunluğu yapılan denetimlerle izlenmiştir. Bu dönemde ayrıca ADK Suistimalleri Önleme ve Merkezi Suistimal Kontrolleri bölümleri mevcut sistemler aracılığıyla banka içinden ve dışından kaynaklanan suistimallerin meydana gelmesini önlemek amacıyla yaptıkları periyodik kontrollerle önemli katkılar sağlamaya devam etmişlerdir. Ayrıca İç Kontrol organizasyon yapısı içinde İştirakler Kontrol ve Koordinasyon Bölümü Bankamızın konsolidasyona tâbi 9 iştirakinin her birinde yapılan denetimler sonucu elde edilen bulguların merkezi olarak banka bünyesinde koordinasyonu ve raporlanması işine devam etmiştir.

İç Kontrol birimi, başkan dahil 67 kişiden oluşur. Departman, belirlenen temel kontrol alanlarında, iş programları çerçevesinde, yerinde ve merkezi olarak günlük, haftalık, aylık ve devresel denetimler yapmaktadır. Kontroller sonucunda belirlenen tüm bulgular, ilgili yöneticilere ve çalışanlara zamanında iletilerek eksikliklerin gerekli müdahalelerle giderilmesi sağlanır. İç Kontrol birimi tarafından yapılan risk değerlendirmesi sonucunda, yerinde denetlenmek üzere 2011 yılında 161 şube seçilmiştir ve denetimleri yapılmıştır. Ayrıca merkezden yapılan uzaktan kontrollere de devam edilmektedir.

Şirket Bilgilendirme Politikası

Yapı Kredi'nin Bilgilendirme Politikası, ilgili düzenlemelerle uyumlu olarak ve etkin iletişim politikası amaçlanarak hazırlanmış olup Banka internet sitesinde yer almaktadır.

Yapı Kredi, kamunun aydınlatılması ve pay sahiplerinin bilgilendirilmesine ilişkin tüm uygulamaları, Uyum Ofisi gözetiminde gerçekleştirir. Uyum Görevlisi ile İştirakler ve Hissedarlarla İlişkiler Müdürü, Yönetim Kurulu'nun verdiği yetkiyle, bu konuda sorumlu ve imza yetkisine sahiptirler. Yatırımcı ilişkileri ve Stratejik Planlama birimi de Banka ve sektöre ilişkin detaylı bilgileri şeffaf, eksiksiz ve zamanında duyurmaya özen göstermektedir.

Yönetim Kurulu'nun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulu, Banka işleri gerektirdikçe Başkan'ın daveti üzerine toplanmakta ve her yıl en az 10 toplantı gerçekleştirmektedir. Yönetim Kurulu toplantıları ve kararları üye tam sayısının en az yarısından bir fazlası ile gerçekleşmektedir.

Yönetim Kurulu Başkanı adına toplantı davetleri tüm üyeler ve kanuni denetçiler ile paylaşılmakta, görüşülmesi gereken konular dokümanları ile birlikte toplanmakta, toplantı gündemi Başkan'ın onayı ile tüm üyeler ve kanuni denetçilere gönderilmektedir. 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

Etik kurallar, doğruluk ve dürüstlük ölçüleridir; bireysel ve sosyal ilişkilerin temelini oluşturur. Yapı Kredi'nin etik kuralları Banka'nın personel politikaları, ilke ve tüzüklerinin bir bölümüdür ve detaylandırılmış olarak çalışanlarca kabul edilmiştir. Banka etik kurallarına ilişkin bilgiler internet sitesinde yer almaktadır.

5. BÖLÜM: YAPI KREDİ VE SOSYAL SORUMLULUK

I. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Stratejimiz

Yapı Kredi'nin sürdürdüğü ticari faaliyetlerin temelinde dürüstlük, dinamizm ve tüm paydaşların çıkarlarını gözetme amacı vardır. Bu paydaşlara tüm müşteriler, hissedarlar, çalışanlar, tedarikçiler ve 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.

"Bir bankadan fazlası" olmayı ve ticari faaliyetleri dışında da değer yaratmayı hedefleyen Yapı Kredi, ilişkide bulunduğu tüm paydaşların çıkarını gözeterek toplumsal hayata maksimum katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Yapı Kredi, sadece müşterilerinin finansal beklentilerini karşılamakla kalmayıp sosyal sorumluluk bilinciyle hareket ederek birçok alanda sosyal sorumluluk alanında proje yürütmektedir.

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

II. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Yönetimimiz

Yapı Kredi'nin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri bu amaçla, Kurumsal İletişim Yönetimi altında oluşturulmuş olan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri birimi tarafından yürütülmektedir. Birimin misyonu, Yapı Kredi'nin iç ve dış hedefleri doğrultusunda oluşturulan sosyal sorumluluk stratejisi 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 aksiyon alan bireyler olmaları için çalışmakta ve bu kapsamda çeşitli gönüllülük projelerinin oluşturulup devam ettirilmesini sağlamaktadır.

III. Gerçekleştirdiklerimiz

İş Alanımız

Mesleki Avantajlar Sepeti: Çeşitli meslek grupları için hazırlanmış; krediden leasinge her türlü finansal ihtiyaç ve yatırımların uzman portföy yöneticileriyle değerlendirildiği hizmet 2011 yılında hayata geçirilmiştir.

ATM'lerden Bireysel İhtiyaç Kredisi: 2011 yılında, müşterilerin hayatını daha da kolaylaştırmak için yeni bir Bireysel İhtiyaç Kredisi başvuru kanalı eklendi ve Yapı Kredi ATM'leri aracılığıyla başvuru yapabilme imkânı hizmete sunuldu.

Tarım Bankacılığı: Ülkemiz ve dünyamız için stratejik bir sektör olarak kabul edilen tarıma özel finansman sağlanabilmesi için uzman kadrolar istihdam edilmiş ve tarımın hemen hemen her alt sektörüne özel kredi türleri uygulamaya alınmıştır.

Ailem Sağolsun Mortgage: Yine ülkemizde bir ilk olarak 2011 yılında Ailem Sağolsun Mortgage ürünü ile ilk defa ev sahibi olmak isteyen kişilerin, ailelerinin desteği ve mevcut birikimlerini kullanarak, kolaylıkla ev sahibi olmaları sağlandı.

Opet Worldcard: Tüketicilerin en çok harcama yaptığı alanlardan biri olan akaryakıt sektöründe kârlı alışveriş fırsatı sunan ve Türkiye'de ilk olarak bir sadakat programı ile kredi kartının birleşiminden doğan Opet Worldcard'ın lansmanı yapıldı.

Engelsiz Bankacılık: 2008 yılında başlattığımız Engelsiz Bankacılık projemiz çerçevesinde Engelsiz ATM'lerimizin sayısı 2011 yıl sonu itibarıyla 150'ye ulaşmıştır. 3 Aralık 2011 Dünya Engelliler Günü'nde yine Türkiye'de bir ilki gerçekleştirerek www.engelsizbankacilik.com sitesini hizmete sunduk. Web sitemizi ziyaret edenlerden gelen öneri ve yorumlar bu alanda atacağımız yeni adımlar için bize yol göstermeye başlamıştır.

İş Yerimiz/Çalışanlarımız

- Yapı Kredi Gönüllüleri platformu, 2011 yılında da gelişmesini sürdürdü. İki yeni yönetimin daha kendi projelerini belirlemesiyle 10 sosyal sorumluluk projesi gönüllüler tarafından yürütüldü.
- Yapı Kredi'nin 2011 yılında da iç sponsorluk kapsamında verdiği destek devam etti. Bu kapsamda, çalışanlarından Özcan Çetinkaya 2011 Para-Taekwondo Avrupa Şampiyonası'nda 3. olurken, Bayram Kuytan da Everest tırmanışının önemli etaplarından Base Camp'e tırmanmayı başardı.

Çevre

- Yapı Kredi'nin, Deniz Temiz Derneği/TURMEPA işbirliğiyle ve Milli Eğitim Bakanlığı desteğiyle 2006 yılından bu yana sürdürdüğü çevre eğitim projesi "Sınırsız Mavi", hedef öğrenci sayısı olan 6 milyon 600 bin rakamına ulaşarak başarıyla tamamlandı.
- 2011 yılında başlattığı atık yönetimi çalışmasıyla yaklaşık 16.350 ağaç kesilmekten kurtarılmıştır.
- Yapı Kredi'nin 2011 yılı içinde çevre konusunda önemli bir aksiyon alıp ISO14064 Sera Gazı Emisyonu belgelendirme çalışması sürecini başlatmıştır. Çalışma 2012 içinde tamamlanacaktır.

Toplum

- Yapı Kredi, Türkiye'de finans alanındaki bilimsel araştırmaları desteklemek ve bankacılık sektörü ile akademik dünya arasındaki ilişkileri güçlendirmek amacıyla Koç Üniversitesi'nde bir Finans Kürsüsü Profesörlüğü kurdu.
- Yapı Kredi, Koç Üniversitesi'nin Anadolu Bursiyerleri Programı'na 2011 - 2012 öğretim yılında 2 öğrencinin tüm eğitim giderlerini üstlenerek katılırken, yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı ile yetinmeyip bu konudaki akademik çalışmalarını da desteklemek amacıyla "Yapı Kredi Yenilenebilir Enerji Bursu"nu oluşturdu.
- Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık A.Ş. 2011 yılında 242 başlıkta ilk, 436 başlıkta tekrar baskı yaparak toplamda 1 milyondan fazla kitabı okurla buluşturmuştur. Yapı Kredi Yayınları ayrıca 3477. kitabını yayımlayarak Türk yayıncılık tarihinde ulaşılması güç bir başarıya imza atmıştır.

IV. Küresel İlkeler Sözleşmesi

Birleşmiş Milletler Teşkilatı tarafından 2000 yılından bu yana giderek yaygınlaştırılan Küresel İlkeler, tamamen gönüllük esasıyla benimsenmekte ve ardından bu ilkelerle uyum konusunda sarf edilen gayretler bir rapor aracılığıyla Birleşmiş Milletler'in web sayfasında duyurulmaktadır.

Yapı Kredi, ana hissedarları olan Unicredit Group ve Koç Holding'in Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalamış olmaları nedeniyle 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 Küresel İlkeler'in takibi için oluşturulan portala ilgili verileri düzenli olarak eklemektedir.

Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin 10 ilkesi

İnsan Hakları

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

ilke 2: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalı

Çalışma Standartları

ilke 3: İş dünyası çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemeli

ilke 4: Zorla ve zorunlu işçi çalıştırılmasına son verilmeli

ilke 5: Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmeli

ilke 6: İşe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmeli

Çevre

ilke 7: İş dünyası çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemeli

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

ilke 9: İş dünyası çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli

Yolsuzlukla Mücadele

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

6. BÖLÜM: ÇALIŞANLARIMIZ

I. 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 ve Organizasyon, etkin insan gücünün kurum içinde kalması ve iş barışının oluşması için gerekli ortamı sağlamak, korumak, denetlemek amacıyla işkollarıyla ortaklaşa çalışmaktadır.

Bu çerçevede İnsan Kaynakları ve Organizasyon, 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 ve Organizasyon 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 ve Organizasyon Yönetimi yer alması gereken her durumda aktif rol oynayarak, alınacak kararlara kurum stratejisi doğrultusunda perspektif kazandırır.

II. Sayılarla Yapı Kredi İnsan Kaynakları

Personel Sayısı

Banka	Kişi	%
Toplam	14.859	100
Kadın	9.279	62
Erkek	5.580	38

İştirakler	Kişi	%
Toplam	2.491	100
Kadın	1.395	56
Erkek	1.096	44

Ortalama Kıdem

Banka	9,2 yıl
İştirakler	6,5 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	13	3	16
CIO	1	-	1
Grup Direktörü	10	4	14
Toplam	26	7	33

Üst Yönetim Cinsiyete Göre Dağılım - İştirakler

	Erkek	Kadın	Toplam
CEO	-	-	-
Danışman	-	-	-
Genel Müdür	7	3	10
Toplam	7	3	10

Personelin Öğrenim durumuna göre dağılım - Banka

	Erkek	Kadın	Toplam
İlköğrenim	23	3	26
Lise	1.235	1.437	2.672
Meslek Yüksek Okulu	459	1.505	1.964
Lisans	3.554	5.937	9.491
Yüksek Lisans	303	397	700
Doktora	6	0	6
Toplam	5.580	9.279	14.859

Personelin Öğrenim durumuna göre dağılım - İştirakler	Erkek	Kadın	Toplam
İlköğrenim	20	1	21
Lise	108	135	243
Meslek Yüksek Okulu	71	274	345
Lisans	644	835	1.479
Yüksek Lisans	246	148	394
Doktora	7	2	9
Toplam	1.096	1.395	2.491

İstihdam Tipine Göre Dağılım	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Toplam
Banka	14.618	241	14.859
İştirakler*	2.491	0	2.491

Sözleşmeye Göre Dağılım	Sözleşmeli	Kadrolu	Toplam
Banka	156	14.703	14.859
İştirakler*	0	2.491	2.491

Sendika Dağılımı	Sendikalı	Sendikasız	Toplam
Banka	9.409	5.450	14.859
İştirakler*	0	2.491	2.491

Bölgeye Göre Dağılım	Genel Müdürlük	Şube	Bölge	Toplam
Banka	4.820	9.632	407	14.859
İştirakler	1.278	387	826	2.491

(*İştirak çalışanlarımızın tamamı tam zamanlı ve kadrolu olarak çalışmakta ve sendikalı çalışan bulunmamaktadır.)

III. Eğitim ve Gelişim

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi

Yapı Kredi'nin 2011 yılında çalışan başına ortalama eğitim saati yıl sonu itibariyle 48,39 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 eğitimleriyle konusunda uzmanlığıyla güven veren, gerekli beceri ve donanımına sahip, iç ve dış müşteri memnuniyetine önem gösteren,
- Liderlik eğitimleriyle çalışma arkadaşlarına özgürlük, adil olma, açıklık değerleri çerçevesinde örnek liderliği sergileyen,
- Kişisel gelişim eğitimleriyle yetkin, saygı uyandıran, iş ve sosyal hayatında başarılı,
- Topluma değer katan, sosyal sorumluluk bilincine sahip çalışanlar yetiştirmeyi hedeflemektedir.

Akademi Seminerleri

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, 2011 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 Plaza D Blok, Bankacılık Üssü ve bölgelerde düzenlendi.

Bankacılık / Finans

Piyasalarda 2012 Beklentileri

Hazine Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı Mert Öncü, 2011 yılı değerlendirip 2012 ile ilgili beklentileri aktardı. Avrupa ve Amerika finansal piyasalarındaki gelişmelerin olası etkileri ile bizi bekleyen risk ve fırsatları üzerinde duracak.

İstanbul Teknik Üniversitesi Elektronik ve Haberleşme Mühendisliği Bölümü'nden 1992 yılında mezun olduktan sonra, DePaul Üniversitesi'nde MBA yaptı, DePaul Üniversitesi ve Chicago Mercantile Exchange'de Asistanlık görevinde bulundu. Karbonik ve 1999 yılında Karbonik Kur. A.Ş.'de ve Fon Yatırım A.Ş.'de çalıştı. Sonra DePaul Üniversitesi'nde Eğitim Yöneticisi, Grup Yöneticisi, Fon Yöneticisi, TL/Döviz Yöneticisi olarak görev yaptı. Öncü, 2001 yılında Marmara Üniversitesi'nden doktora derecesi aldı. 2003-2009 yılları arasında Para ve Döviz Piyasaları Gözetim Başkanlığı'na geçti. 2006-2009 yılları arasında Yapı Kredi'de Para ve Döviz Piyasaları Grubu Başkanı olarak çalıştı. 2010 yılında Para ve Döviz Piyasaları Grubu Direktörü olan Mert Öncü, Mayıs 2011 tarihinden bu yana Hazine Yönetimi'nin sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir.

Tarih: 16 Kasım 2011, Çarşamba
Yer: Yapı Kredi Plaza, D Blok Konferans Salonu
Saat: 12:30-14:00
Bu semineri düzenlemiş olduğumuzda üyelerimize ücretsizdir.

YAPI KREDİ BANKACILIK AKADEMİSİ

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"na hayata geçmiştir. 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 olunması hedeflenmektedir.

Yetenek Yönetimi

Yapı Kredi bünyesinde yetenek yönetimi, hem lokal hem de UniCredit ile ortak programlar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Kişisel adaylık veya yöneticilerin kişileri aday göstermeleriyle 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.

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 yılından bu yana, 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.

Growing Leaders to Grow the Business

Liderlik Gelişim Programı

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, dünyanın en iyi işletme okullarından INSEAD ile birlikte, ana odak alanlarından biri olan liderlik gelişimi üzerine, Yapı Kredi hedef ve stratejileri doğrultusunda, yöneticilerinde vizyoner liderliği güçlendirmek

amaçlı 5 aylık özel bir liderlik gelişim programı tasarladı. "Growing Leaders to Grow the Business" (GLGB) isimli bu program, kurum stratejileri doğrultusunda kritik öneme sahip projelerin geliştirilmesi safhasının da dahil olduğu üç modülden oluşuyor. Programın üçüncü modülü Mayıs-Kasım 2011 tarihleri arasında yapıldı.

Operasyon Yönetmeni Terfi Süreci

Şubelerimizde terfileri en etkin ve en adil şekilde gerçekleştirebilmek amacıyla Operasyon Yönetmeni terfi süreci gözden geçirildi ve yeni bir terfi süreci tasarlandı. Bu süreçle, tüm çalışanlarımıza eşit fırsat verilmesi, seçim sürecinin en objektif kriterlerle yürütülmesi ve terfilerin bir aday havuzu içinden gerçekleştirilmesi hedeflendi. Bu süreç ile 2011'de Operasyon Yönetmeni kadrolarına 325 çalışanımızın terfisi gerçekleştirildi.

Kariyer Havuzları Yönetimi Şube Müdürü Seçim Süreci

Şube Müdürü Seçim Sürecimiz, 2011 yılında, değişen ihtiyaçlar ve çalışanlarımızın geribildirimleri dikkate alınarak güncellendi. Güncellenmenin ilk aşamasında atölye çalışmaları düzenlendi, ardından danışman firma ile vaka bazlı bir değerlendirme süreci kurgulandı. Süreç oluşturulurken, açıklık/şeffaflık boyutuna azami özen gösterildi. Ek olarak, süreçte yer alacak olan Şube Müdürü Adaylarının gelişimine yönelik Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nin Özyeğin Üniversitesi ile ortak oluşturduğu Mini MBA Programı ve yeni atanan Şube Müdürleri için Şube Müdürü Oryantasyon Programı hazırlandı.

TMR (Yetenek Yönetimi Süreci) Gelişim Programı

Yetenek Yönetimi Süreci'nde yer alan çalışanlarımız için Yapı Kredi Bankacılık Akademisi – Unimanagement işbirliğiyle tasarlanan gelişim programı Aralık 2011'de başladı. Program 2012 yılı boyunca devam edecek.

Akademide Sosyal Sorumluluk

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 öğrenmeyle geliştirme fırsatı bulurlar. Projede, Aralık 2011 itibarıyla 70 çalışanımız görev almaktadır.

Kişisel Gelişim Aktiviteleri

Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık ve Yapı Kredi Spor Kulübü işbirlikleriyle hazırlanan ve çalışanların ücretsiz olarak katılabildikleri Anne ve Baba, Ebru, Yoga, Ritim, İngilizce Konuşma, Latin Dansları atölyeleri sayesinde, çalışanların entelektüel gelişimine ve iş-özel yaşam dengesine de katkı sağlanmaktadır.

E-Okuma Kaynakları

Yapı Kredi çalışanlarının güncel trendleri ve iş dünyasını takip edebilmeleri, kişisel gelişimlerini sağlayabilmeleri amacıyla 2011 yılında da Rota, getAbstract, gibi e-okuma kaynaklarını sunmaya devam etmiştir.



2011 Etkinlikleri

• Akademi Zirvesi

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi "Ekonomik Trend 2011" başlığıyla 2. YKBA Zirvesi'ni 10 Mayıs'ta gerçekleştirdi. Çalışanların ve banka müşterilerinin bir araya geldiği, 400'ü aşkın kişinin katılımıyla gerçekleştirilen zirvede konuşmacı olarak geçtiğimiz senelerde Foreign Policy Magazine tarafından dünyanın ilk 100 küresel düşünürü arasında gösterilen Prof. Dr. Hans Rosling yer aldı. Rosling, ülkeleri demografik, ekonomik ve gelişmişlik bakımından kıyasladığı ve Türkiye'nin dünyadaki konumunu değerlendirdiği bir konuşma yaptı.



Yapı Kredi Bankacılık Akademisi Azerbaycan'da Sektörün en iyi bankacılarını yetiştirmeyi hedefleyen Yapı Kredi Bankacılık Akademisi,

ülkemiz sınırları içinde gerçekleştirdiği gelişim faaliyetlerini Azerbaycan'a taşıdı.

Akademimiz; tüm Yapı Kredi Azerbaycan çalışanlarını bankacılık, finans, liderlik ve kişisel gelişim alanlarında desteklemeyi amaçlayan gelişim programını 2 Kasım tarihinde Bakü'de gerçekleştirilen lansman toplantısıyla çalışanlara tanıttı. Bankamız yöneticilerinin yaptığı konuşmaların yanı sıra; Bank Tedris Merkezi Müdürü Cavanşir Abdullayev ve Azerbaycan Devlet İktisat Üniversitesi, Ekonomik Araştırmalar Bilimsel Araştırma Enstitüsü Müdürü Rasim Hasanov konuk konuşmacı olarak lansman toplantısına katıldı.

• Sanal Portföy Yarışması

Kişisel Bankacılık Portföy Yönetmen ve Yönetmen Yardımcıları için hazırlanan ve önemli bir yatırım aracı olan VOB ve Hisse işlemlerine dikkati çekmek amacıyla yarışma olarak tasarlanan Sanal Portföy Yarışması'nda, 100.000 TL sanal portföye sahip olan katılımcılar, VOB işlemlerini, Hisse Senedi işlemlerini, Döviz işlemlerini, Tahvil-Bono işlemlerini, Likit Fon işlemlerini gerçek fiyatlarla ve gerçek zamanlı olarak gerçekleştirebildiler.

• Marmara Üniversitesi Thinker & Talker Etkinliği

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi sosyal sorumluluk ve üniversitelerle işbirliği temaları çerçevesinde Marmara Üniversitesi öğrenci kulübü "Marmara Community" tarafından düzenlenen Thinker&Talker etkinliğine sponsorluk yaptı. Yaklaşık 200 öğrencinin 4 gün boyunca iş dünyasının seçkin temsilcileriyle buluştuğu, konferanslar serisi Bankacılık Akademisi Konferans Salonu'nda yapıldı.

• YKBA Temel Bankacılık Sertifika Programı İstanbul Üniversitesi

Üniversite öğrencilerini iş yaşamına hazırlamak ve bankacılık ve finans sektörünü daha yakından tanıtmak amacıyla oluşturulan Yapı Kredi Bankacılık Akademisi Temel Bankacılık Sertifika Programı kapsamında İstanbul Üniversitesi'nden 60 öğrenci 11-17 Mayıs tarihlerinde Bankacılık Akademisi'nin konuğuydu.

Çoğu Akademi eğitimcileri tarafından verilen 7 günlük programla ilgili öğrencilerden çok olumlu geribildirimler alındı.

• Yapı Kredi Kız Meslek Lisesi

"Başarılı bir Gelecek için İlk Adımlar" Semineri Bu yıl üniversite seçme ve yerleştirme sınavlarına girecek olan Yapı ve Kredi Bankası Gebze Kız Teknik ve Meslek Lisesi öğrencilerine, hem moral hem bilgi desteği vermek için planlanan "Başarılı Bir Gelecek için İlk Adımlar" semineri 2011'de Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nde gerçekleşti.

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nin Kazandığı Ödüller

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, 2011 yılında ABD merkezli IQPC (Uluslararası Kalite ve Verimlilik Merkezi) tarafından verilen The Corporate University Best-in-Class Awards CUBIC'de

“Honorable Mention” ödülü kazandı. “Best Job Aligning Learning and Development with Corporate Goals”/“Eğitim ve Gelişim Faaliyetlerini Kurumsal Hedefleriyle En İyi Örtüştüren Kurumsal Üniversite” kategorisinde alınan ödüle, Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, kurumun stratejik hedeflerine paralel geliştirdiği ve çalışanlarına sunduğu öncü gelişim fırsatlarıyla layık görüldü. Yine 2011’de Uluslararası Leadership Excellence Dergisi, Yapı Kredi’yi liderlik gelişiminde dünyadaki ilk 500 şirketten biri olarak seçti. Liderlik geliştirme üzerine belirlenen 7 kriter doğrultusunda her yıl oluşturulan Leadership 500 listesi, liderlik geliştirme uygulamaları ve çalışan motivasyonu açısından yılın en iyi birey, ekip ve kuruluşlarını belirliyor. Toplamda 187 bin üyeye ulaşmış olan bu listede 212. seçilen Yapı Kredi, ayrıca listede yer alan ilk ve tek Türk şirketi.

Yapı Kredi HEROES CLUB

Yapı Kredi, kariyerine muhteşem bir takım içinde başlayacak ve çok kısa bir süre sonra Türkiye bankacılığının kahramanından olacak. “Özel yeteneklere sahip üniversite 3. sınıf öğrencisi gençler arıyor. Bu fırsatı kaçırmak istemiyorsanız Yapı Kredi Heroes Club seni bekliyor!”

HİPERMAN
Kahramanlar güçlerini ve yeteneklerini kendi çıkarları için kullanmaz. Onları özel yapan, dünyayı kurtarmak için verdikleri mücadeledir. Sen de çevrene ve ülkeye sosyal sorumluluk projeleri yaparak, bu projelerini profesyonellerle birlikte gerçekleştirebilirsin. Heroes Club da yerin hazır.

MISSWONDER
Doğru yeteneklisin. Ama kahraman olmak için bunun yetmediğinin farkındasın. İki uzmanla birlikte koçluğunda seni bir kahramana yapacak özel yeteneklerini keşfedecek, eğitim programları ve seminerlere katılarak onları geliştireceksin. Mükemmel olmak kolay değil. Yoğun bir program seni bekliyor kahraman, hazır mısın?

CAPTAIN BANK
Zorlu görevler bir kahramanı yıldırmaz. Sen de gerçek bir görev adamsın. Okuldaki projelerini ve derslerini başarıyla sürdürürken, yurtdışı veya yurtdışında staj yapacaksın. Ama merak etme bu için profesyonelleri sana destek olmak için her adımında yanında olacaklar.

Heroes Club

Heroes Club; 3. sınıf üniversite öğrencileri için tasarlanmış 2 senelik bir gelişim ve kişisel keşif programıdır. Programın başvuru süreci 2011 Aralık ayında başlamıştır. Bu programa, Türkiye’nin 10 ilinden ve 22 üniversiteden, 59 üniversite öğrencisi seçilmiştir.

Heroes Club programının temel amacı; üniversite öğrencilerine Yapı Kredi’nin köklü ve güçlü yapısını tanıtmak, Yapı Kredi Bankacılık Akademisi’nin değerlerini (kişisel gelişim, sosyal sorumluluk, kültürel bağ) benimsetme ve Yapı Kredi’nin dinamik ve global dünyasına dahil etme fırsatı sunmaktır. Heroes Club programı ile yetenekli öğrencilerden oluşan bir yeni mezun aday havuzu oluşturmak ve 2013 yılının ikinci yarısı itibarıyla yeni mezun işe alımı hedeflenmektedir.

Çalışanlar ve öğrenciler için Üniversite İşbirlikleri

Çalışanların akademik gelişimlerine önem veren

Yapı Kredi, bu doğrultuda üniversitelerdeki gelişmeleri yakından takip edip çalışanları için faydalı olacak projelerin içinde yer almaya gayret etmektedir.

Bahçeşehir Üniversitesi ile olan işbirliği çerçevesinde Yapı Kredi çalışanlarına yüksek lisans ve doktora programlarından indirimli olarak faydalanma imkânı sunulmaktadır. 2009’dan bu yana 80 Yapı Kredi çalışanı üniversitede yüksek lisans ve doktora öğrenimi görmektedir.

Kariyer yoluna bağlı çeşitli sertifika programları Koç Üniversitesi, Boğaziçi Üniversitesi ve İstanbul Teknik Üniversitesi gibi Türkiye’nin önde gelen üniversiteleriyle hayata geçiriliyor.

Üniversite öğrencilerinin akademik bilginin yanı sıra mezuniyet öncesi bankacılık sektöründe deneyim kazanmaları için Akademi, çeşitli üniversitelerle işbirliğine gitmektedir.

Bu amaçla; Bahçeşehir Üniversitesi ile yapılan işbirliği kapsamında, bankacılık sektöründe deneyim kazanmak isteyen 18 öğrenciyi, 3 ve 6 aylık süreler arasında staj imkânı sağlanmıştır.

IV. Açık Pozisyonlar

• İş İlanlar

Yapı Kredi’deki kariyerlerine buldukları görevlerden farklı alanlarda devam etmek isteyen çalışanlara yönelik banka içi görev değişiklikleri gerçekleştirilmektedir. Fırsat eşitliği prensibinden hareketle çalışanlara kariyer yolunda değişiklik yapma olanağı tanınmakta veya oluşan yeni pozisyonlara Banka içi çalışanların başvuruda bulunmaları için imkân sağlanmaktadır.

• Geçiç Çalışanlar ve Stajyerler

• Sezonluk ve yarı zamanlı çalışma imkânı

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’den itibaren operasyon ekibinde Pazartesi, Cuma ve yoğun günlerde destek olmak üzere yarı zamanlı olarak çalışanlar görev yapmaktadır. Mayıs-Eylül dönemleri arasında turizm ve alt sektörlerine, Temmuz-Aralık dönemleri arasında ise tarım ve alt sektörlerine ağırlık veren yoğun şubeleri desteklemek amacıyla şube operasyon ekiplerinde sezonluk olarak çalışanlar görevlendirilmektedir.

Yapı Kredi, şube ağıнын yanı sıra Bilişim Teknolojileri Yönetimi’nde de üniversite öğrencilerine yarı zamanlı olarak çalışma imkânı tanınmaktadır. Bu olanak ile üniversite öğrencileri iş hayatını tanıırken, çalışma hayatına

diğer mezunlardan bir adım önde başlama şansına sahip olmaktadır.

• Staj imkânı

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 staj yerleri bankacılığa uygun bölümlerde okuyan ve 4. sınıf öğrencisi adaylar arasında belirlenmektedir. Aday belirleme aşamasında Koç Holding önderliğinde yürütülen 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 arasında belirlenmektedir. 2008 yılından bu yana Yale Üniversitesi’nden öğrencilere staj imkânı sunulmaktadır.

2011 yılında 369 ticaret lisesi ve 104 meslek lisesi öğrencisi staj sürecine alınmış olup yaz döneminde ise 917 üniversite öğrencisine staj imkânı sağlanmıştır.

V. Çalışanlar için 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 kıdemlerine 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 huzurevine, ihtiyaç sahibi Yapı Kredi emeklileri kabul edilmektedir. Mevcut olanaklar çerçevesinde emeklilerin huzurevine 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 depres, su baskını, yangın gibi doğal afetlere maruz kalanlara derneğin yönetim kurulu kararıyla karşılıksız olarak nakdi veya aynı 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 hayata geçirmiştir.

AVITA firmasının altyapı desteğiyle, çalışanlar ve aynı evde ikamet eden aile bireylerine malî, hukukî, genel bilgi hizmetlerinden, psikolojik ve tıbbî danışmanlığa kadar geniş bir çerçevede 7/24 ücretsiz hizmet verilmektedir. Çalışan Destek Hattı kapsamındaki tüm hizmetler Yapı Kredi çalışanlarına gizlilik ilkeleri çerçevesinde sunulmakta olup çalışanların AVITA'yı aradıklarında isim verme zorunluluğu bulunmamaktadır. Aralık 2011 sonu itibarıyla 3.588'i Yapı Kredi'den, 1.027'si iştirak şirketlerinden olmak üzere toplam 4.615 çalışan, bu hizmetten yararlanmıştır.

• Yapı Kredi Spor Kulübü Derneği

Yapı Kredi Spor Kulübü Derneği, Koç Finansal Hizmetler çatısı altındaki tüm çalışanların üye olabileceği, eş ve çocuklarının da yararlanabileceği, sosyal amaçlı faaliyetleri gerçekleştirmek üzere 2007 yılında kurulmuştur. Dernek, üyelerine, ailelerine ve sporcularına çeşitli sporları yapma olanağı sağlamak, karşılıklı sevgi ve saygıyı yerleştirmek, ruhsal ve bedensel olarak sağlam yetişmelerine katkıda bulunmak, boş zamanlarını değerlendirmek amacıyla kurulmuştur.

YK Arama-Kurtarma (YAKUT), Futbol, Tenis, Yelken, Basketbol, Voleybol, Atletizm, Su sporları, Trekking, Okçuluk, Atıcılık, Satranç, RC Modelcilik, Motor Sporları vb. sportif faaliyetler, Yapı Kredi Spor Kulübü denetiminde ve organizasyonunda düzenli olarak yapılmaktadır. Dernek ayrıca sosyal aktivite olarak, fotoğrafçılık, tiyatro ve dans eğitimi faaliyetlerinde de bulunmaktadır.

Yapı Kredi personelinin sportif faaliyetleri için, Bağlarbaşı Kuru tesisleri ile Levent Plaza D Blok ve Gebze Bankacılık Üssü'ndeki mekânlar kullanılmaktadır.

Levent Plaza D Blok'ta spor salonu ve sauna hafta için akşam 20:30'a kadar personele açıktır. Gebze Bankacılık Üssü'nde ise kapalı bir spor salonu hizmete devam etmektedir.

Üyeler derneğin faaliyetlerini www.yksk.org.tr veya www.yapikredisporkulubu.org.tr adreslerinden de takip edebilirler.

VI. Sendika ile ilişkiler

Yapı Kredi'nin BASİSEN (Banka-Sigorta İşçileri Sendikası) ile 1 Nisan 1991 yılından itibaren Toplu İş Sözleşmesi kapsamında olumlu işbirliği

sürmektedir. Toplu İş Sözleşmesi'ndeki amaç; iş yerinde karşılıklı iyi ilişkileri, çalışma barışını, huzuru ve iş güvenliğini Banka ve Sendika ile birlikte sağlamaktır. Yapı Kredi çalışanlarının % 65'i kapsam içi çalışan statüsündedir.

VII. Çalışanlara Yönelik Gönüllülük Projeleri ve Diğer Etkinlikler

Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu

Yapı Kredi çalışanları arasında gönüllülük bilincinin ve takım çalışmasının yaygınlaştırılması amacıyla "Her Yönetime Bir Sosyal Sorumluluk Projesi" sloganıyla 2009 yılında kurulan Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu 2011 yılında da çalışmalarına devam etmiştir. Varolan projelerin yanı sıra, 2011 yılında yeni gönüllü grupları kurulmuş ve farklı alanlarda çalışmalar başlamıştır. Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu, 2011 yılında tüm projeleriyle yaklaşık 10.000 kişiye ulaşarak hayatlarında fark yaratmayı başarmıştır.



Devam eden projeler;

• Perakende Bankacılık Yönetimi/Yaşlanmayanlar Dünyası

Projenin amacı, Perakende Bankacılık Yönetimi çalışanları ile Yapı Kredi Huzurevi'nde evlerinden uzak yaşayan Yapı Kredi emekçilerine onların hayatlarında fark yaratacak paylaşımlarda bulunmaktır. 2009 ve 2010 yıllarında olduğu gibi 2011 yılında da bayram, anneler ve babalar günü ziyaretleri, yılbaşı partisi gibi organizasyonlar gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, Yapı Kredi Huzurevi'nde halen ikamet eden emekçilerimizden Aysel Melek Özaltıntaş ve 2011 yılı başında vefat eden Varol Değer'in kişisel resim çalışmaları derlenerek "Yapı Kredi Huzurevi'nden Renkli Düşler" isimli sergi oluşturulmuştur. Sergi Yapı Kredi Genel Müdürlük binasında gerçekleştirilmiş, 26 Nisan 2011 tarihinde gerçekleştirilen açılış kokteyline çalışanlar, gönüllüler ve huzurevi sakinleri katılmıştır.

• Operasyon Yönetimi/Her Çocuk Bir Dünya

Operasyon Yönetimi çalışanları tarafından 2008 yılında hayata geçirilen "Her Çocuk Bir Dünya" projesi 2011 yılında da devam etmiştir. 2011 yılında projede Toplum Gönüllüleri Vakfı ile bir işbirliğine imza atılmış ve tüm Operasyon Yönetimi çalışanları arasında düzenli ödeme

talimatı kampanyası başlatılmıştır. Kampanya kapsamında 2011 yılı sonu itibarıyla yaklaşık 12.000 TL Toplum Gönüllüleri Vakfı'nın "Her Çocuk Bir Dünya" projesi hesabına aktarılmıştır. Gönüllüler ayrıca, 5 Aralık 2011 tarihinde geliri projeye aktarılmak üzere Yapı Kredi Bankacılık Üssü'nde bir kermes düzenlemişlerdir. Bu kermeste de yaklaşık 5.000 TL'lik bağış toplanmıştır.

"Her Çocuk Bir Dünya" gönüllüleri, 2011 yılında Samsun Yakakent'te bulunan Büyükkırık ilköğretim Okulu'nu sahiplenmişlerdir. Gönüllüler ayrıca, Van depreminden etkilenen çocukların yüzünü güldürmek için 750 parça oyuncak toplayarak Van-Erciş'e göndermişlerdir.

• İnsan Kaynakları/İK-İyilik Kaynağı

İnsan Kaynakları Yönetimi çalışanları, Altı Nokta Körler Vakfı işbirliğiyle gerçekleştirdikleri projelerini 2011 yılında da sürdürmüştür. İyilik Kaynağı projesi kapsamında gönüllüler, görme engelliler için kitap okuma projesine devam etmiş, ayrıca tüm çalışanlara yaptıkları duyuruyla farklı departmandan gönüllüleri de projeye dâhil etmişlerdir.

• Yapı Kredi Sigorta/Darıüşsafaka ile El ele

Ailesi İstanbul dışında yaşadığı için hafta sonları evci çıkamayan Darüüşsafaka öğrencilerinin sosyal hayatlarını zenginleştirmek amacıyla yola çıkan Yapı Kredi Sigorta gönüllüleri, "Darüüşsafaka ile El ele" projesi kapsamında etkinliklerine 2011 yılında da devam etmişlerdir. Gönüllüler, yıl içinde öğrencilerle Yapı Kredi Bağlarbaşı Kuru'da yaz merhaba pikniği, "Beğendiğiniz Gibi" isimli tiyatro oyununa gidis organizasyonu, Turkuazoo, Büyükkada ve Buz Müzesi gezilerini gerçekleştirmişlerdir. Gönüllülerimiz ayrıca, Yapı Kredi Plaza A Blok'ta Darüüşsafaka öğrencilerinin yaptığı ürünlerin sergilendiği bir stand açarak ürün satışına yardımcı olmuşlardır.

• Kurumsal ve Ticari Krediler/Kimsesiz çocukların Kimsesi Olalım

"Kimsesiz çocukların Kimsesi Olalım" projesini 2011 yılında da sürdüren Kurumsal ve Ticari Krediler Yönetimi çalışanları, Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu'na (SHÇEK) bağlı İstanbul Küçükyağlı Çocuk Yuvası'ndaki çocukların yüzünü güldürmeye devam etmiştir. Ağustos ayında 22 çocuk için Yapı Kredi Bayramoğlu Eğitim ve Dinlenme Tesisleri'nde 9 günlük bir yaz kampı organize eden gönüllüler, çocuklar için bu 9 günü çeşitli aktiviteler ve yakın çevre gezileriyle en verimli şekilde kurgulamışlardır.

• Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık/Yalnız Bırakmadık

Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık çalışanları tarafından hayata geçirilen "Yalnız Bırakmadık" projesinde 2011 yılında gönüllüler, GETEM (Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Merkezi) ile yaptıkları işbirliği çerçevesinde görme engelliler için kitap okuma çalışması başlatmışlardır.

2011 yılında başlayan projeler

• Yapı Kredi Emeklilik/Yontu

Yapı Kredi Emeklilik çalışanları, 2011 yılında Kültür Bilincini Geliştirme Vakfı işbirliğiyle Yontu projesini hayata geçirmiştir. Gönüllüler, Yontu projesi ile Cumhuriyetin 50. yılı için İstanbul'da yaptırılan ve zamanla yıpranan heykellerin bakımını ve restorasyonunu üstlenmişlerdir. Projenin ilk çalışması heykeltıraş Hüseyin Anka Özkan'ın Dolmabahçe'de bulunan Yankı adlı eseri olmuştur. Gönüllüler ve restoratörler eşliğinde 6 saat süren temizleme çalışmasıyla heykel, eski görüntüsüne kavuşturulmuştur.

• Bilişim Teknolojileri/Bağlılık Temsilcileri

Bilişim Teknolojileri çalışanları, önceki yıllarda gerçekleştirdikleri gönüllülük faaliyetlerini Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu çatısı altına sokarak gruplarına "BT-Bağlılık Temsilcileri" ismini vermişlerdir. Bağlılık Temsilcileri, birkaç yıldır yoğun olarak Anadolu'daki köy okullarına destek vermekte ve huzurevi ziyaretleri gerçekleştirmekteydi. Ekip 2011 yılbaşında Dilek Ağacı projesini gerçekleştirmiştir. Gönüllüler, Çayırova Sevgi Evleri Çocuk Esirgeme ve Kız Yetiştirme yurdundaki toplamda 75 çocuğun yılbaşı dileklerini yerine getirerek Bankacılık Üssü'nde güzel bir organizasyona imza atmışlardır.

• Kurumsal ve Ticari Bankacılık/Ağaçlandırma Çalışması

2011 yılında başlayan proje kapsamında, Kurumsal ve Ticari Bankacılık Yönetimi çalışanları Kocaeli'nde bulunan Çayırova Belediyesi'ne bağlı çevre 4 köyde ağaç dikimi gerçekleştirmiştir. 26 Kasım 2011 Cumartesi günü Çayırova'nın Kargalı, Ahatlı, Ovacık ve Elbizli köylerinde gerçekleştirilen organizasyona İstanbul ve Bursa'dan yaklaşık 250 Kurumsal ve Ticari Bankacılık çalışanı katılmıştır. Köy halkının da yoğun ilgisiyle gerçekleştirilen şenlikte gönüllüler, toplam 500 adet ceviz ağacı dikmişlerdir.

TEMA Vakfı işbirliğiyle gerçekleştirilen projede, ceviz ağaçlarından elde edilecek ürünler dört köyün eğitim olanaklarının geliştirilmesi amacıyla kullanılacak.

YAKUT (Yapı Kredi Arama Kurtarma Takımı)

Yapı Kredi bünyesinde, başta Yapı Kredi çalışanları olmak üzere, toplumun acil durumlar ve afet konusunda bilgilendirilmesi, deprem öncesinde, anında ve sonrasında yapılması gerekenler hakkında aydınlatılmanın ve bilinçlendirilmenin sağlanması, afet sonrasında ihtiyaç duyulan arama ve kurtarma faaliyetlerinin yürütülmesi misyonuyla gönüllülerden oluşan bir takım bulunmaktadır. YAKUT takımına katılımlar devam etmekte ve yeni katılan YAKUT üyelerine teorik ve uygulamalı eğitimler verilmektedir. Arama-kurtarma teknikleri ve toplu afet eğitimleri alınmakta ve bu eğitimler talep eden

Koç Grubu şirketlerine de verilmektedir. YAKUT ekibi ilk ciddi sınavını Van depreminde vermiştir. Deprem'in ilk saatlerinde hızla toplanan ekip, aynı gün akşam saatlerinde 22 kişilik ekip ve donanımıyla deprem bölgesine ulaşan ilk gruplar arasında olmuş ve bir hafta süreli arama-kurtarma çalışması gerçekleştirmiştir.

İç Sponsorluk

Yapı Kredi, 2005 yılından bu yana çalışanlarının spor faaliyetlerindeki başarılarına destek olmak ve onları teşvik etmek amacıyla "iç sponsorluk" projesini sürdürmektedir. Böylelikle çalışanların kişisel gelişimlerine ve sportif faaliyetlere katkı sağlanmaktadır. Bu sponsorluk kapsamında verilen maddi desteğin yanı sıra, sportif faaliyetlerini sürdüren çalışanların başarı haberlerine iç iletişim kanallarında da yer verilerek tüm çalışanlarla paylaşılması sağlanıyor.

2011 yılında yüzme, dağcılık, tenis, taekwondo ve bisiklet dallarında bireysel olarak mücadele eden Yapı Kredi çalışanları Celal Altunbaş, Bayram Kuytan, Hasan Kaan Göker, Özcan Çetinkaya ve Serhat Bayhan iç sponsorluk kapsamında desteklenmiştir. İç sponsorluk projesi çerçevesinde 2011 yılında;

• Özcan Çetinkaya 2011 Para-Taekwondo Türkiye Şampiyonası'nda altın madalya kazanarak milli takıma çağrılmış ve Moskova'da gerçekleştirilen Para-Taekwondo Avrupa Şampiyonası'nda 3. olma başarısını göstermiştir.

Bayram Kuytan ise Everest tırmanışı için Kathmandu'ya giderek Base Camp'e çıkmış ve 5635 metrede Yapı Kredi bayrağını gururla dalgalandırmıştır.

Sanat Günleri

Yapı Kredi çalışanları ve aileleri için düzenlenen "Sanat Günü" etkinliklerinin dördüncüsü 19 Kasım 2011 tarihinde gerçekleştirilmiştir. İstanbul, Ankara, İzmir, Burdur, Bursa ve Kayseri illerinde gerçekleştirilen "Sanat Günü" kapsamında Yapı Kredi çalışanları, aileleriyle birlikte şehirlerindeki müzeleri ve sanat galerilerini ücretsiz ziyaret etme, rehberli turlara katılma ve tiyatro oyunlarını izleme imkânı bulmuşlardır.

"İş ve hafta sonu yoğunluğu nedeniyle katılamadığımız sanat etkinliklerinin bu şekilde teşvik edilmesi çok güzel. Özellikle her zaman hayatı ve resimleriyle çok beğendiğim Osman Hamdi Bey Sergisi muhteşemdi. Çok teşekkür ederim." (Müjgan Yargı, Teşvikiye Şubesi)

Ülkem için

Koç Holding tarafından 2006 yılında başlatılan ve Türkiye'nin en geniş katılımlı sosyal sorumluluk projelerinden biri haline gelen Ülkem için projesinin 2010 yılında başlayan "Ülkem için

Kan Veriyorum" kampanyasına 2011 yılında da devam edilmiştir. Türk Kızılayı işbirliğiyle gerçekleştirilen kampanyaya katılan Yapı Kredi, yıl boyunca Türkiye çapındaki çalışanlarının katılımıyla toplam 493 ünite kan bağışlamıştır.



33. Kıtalararası Avrasya Maratonu'na Katılım

Yapı Kredi, 16 Ekim 2011 Pazar günü düzenlenen 33. Kıtalararası Avrasya Maratonu'nda yardımseverlik koşusu için çalışanlarından oluşan bir atletizm takımı kurmuştur. Avrasya Maratonu'nda, 88 Yapı Kredi çalışanı, Adım Adım Oluşumu'yla birlikte harekete geçerek Türkiye Omurluk Felçilleri Derneği'ne destek için koşmuştur. Yapı Kredi'nin maratona katılan her bir çalışanı adına bağışta bulunduğu koşu sonunda, toplanan yardımlarla derneğe akülü tekerlekli sandalye hediye edilmiştir.

Maratona katılan Yapı Kredi çalışanları ayrıca derneğin hesabına bağış yapılması için çevrelerini de çeşitli iletişim yöntemleriyle harekete geçirmişlerdir.

7. BÖLÜM: MÜŞTERİLERİMİZ

Yapı Kredi için sınırsız hizmetin ölçütü, müşterilerinin koşulsuz mutluluğudur.

Yapı Kredi, sürdürülebilir değerler yaratma yolunun müşterileriyle birlikte büyümekten, onlarla birlikte ilerlemekten geçtiğini bilir. Bu temel ilkesinden asla ödün vermez ve müşterilerini iş felsefesinin odağına yerleştirerek onlara daha iyi ve daha hızlı hizmet sunabilmek için var gücüyle çalışır.

Yapı Kredi çalışması kolay bir bankadır. Bankacılık hizmetlerinin ulaşılır, bankacıların güler yüzlü ve dost canlısı olması gerektiğine inanır.

Yapı Kredi'nin işi müşterilerinin hayatını kolaylaştırmaktır. Bunun için hizmetlerini onlara diledikleri yer ve zamanda sunarak hızlı çözümler üretir.

Yapı Kredi işini sever; çalışmaktan, müşterilerine yakın olmaktan, onları dinlemekten ve onlar için çözüm üretmekten mutluluk duyar. Müşterilerinin bu çabaları takdir etmesi, güven ve saygı duyması Yapı Kredi için en büyük ödüldür.

Yapı Kredi, sınırsız hizmet aşkıyla geçen 68 yılın ardından, hizmet kalitesini ve çeşitliliğini artırmak için aynı heyecan ve istekle çalışmaya devam ediyor.

1. Ürün Sorumluluğu

Perakende Bankacılık

• Kişisel Bankacılık

Yapı Kredi Kişisel Bankacılık, müşteri odaklılık yaklaşımıyla müşterilerini yaşamın merkezine koymakta ve sunduğu tüm hizmet ve imkânları onların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda şekillendirmektedir. Yapı Kredi Kişisel Bankacılık müşterileri tüm bankacılık işlemlerini ve piyasa takibini, konusunda uzman, piyasalar hakkında bilgi ve deneyim sahibi Kişisel Bankacılık Portföy Yönetmenleri ile yapabilir, birikim ve yatırımlarını kendilerine özel planlanmış ürün ve hizmetlerle etkin şekilde değerlendirebilirler. Yapı Kredi Kişisel Bankacılık müşterileri sunulan bankacılık avantajları dışında, özel etkinlikler gibi bankacılık dışı avantajlardan da yararlanabilirler.

2011 yılında çeşitli meslek grupları için finansal avantajlar sunduğumuz Mesleki Avantajlar Sepeti hayata geçmiştir. Doktor, Diş Hekimi, Avukat, Noter müşterilerimiz her türlü finansal ihtiyaçlarında ve yatırımlarında uzman portföy yönetmenlerimizden bire bir hizmet alırken, kendileri için sunulan İşyeri Kredisi, Taahhüt Kredisi, Bireysel İhtiyaç Kredisi, Mortgage ve Leasing avantajlarından yararlanıp özel komisyon oranlı Yapı Kredi POS cihazını kullanabilmektedirler.

Müşterilerimizin poliçe dönemi içinde kanser hastalığına yakalanmaları durumunda toplu maddî destek sağlayan MORAL DESTEK sigortası 2011 yılından itibaren satışa sunulmuştur. Moral Destek poliçeleri ile sağlanacak maddî destek, tedavi harcamalarından bağımsız istenilen şekilde kullanılabilir.

• Bireysel Bankacılık

Yapı Kredi, Bireysel müşterilerine yaygın ve çok kanallı dağıtım ağı üzerinden geniş bir yelpazede çeşitli bireysel bankacılık ürün ve hizmetleri sunmaktadır. Yıllardır sürdürdüğü sınırsız hizmet anlayışı, yenilikçi ve öncü yaklaşımıyla müşterileri için çalışması kolay bir Banka olmaya ve sürekli müşterilerinin hayatlarını kolaylaştıran çözümler geliştirmeye devam etmektedir.

2011 yılında bireysel müşterilere yönelik olarak;

- Müşterilerin hayatını daha da kolaylaştırmak için yeni bir Bireysel İhtiyaç Kredisi başvuru kanalı eklenerek devam edildi. 2011 Ağustos ayı itibariyle **Yapı Kredi ATM'leri aracılığıyla Bireysel İhtiyaç Kredisi başvurusu** alınmaya başlanmıştır. Bu geliştirmeye müşterilerimize Yapı Kredi ATM'leri aracılığıyla diledikleri zaman Bireysel İhtiyaç Kredisi başvurusu yapabileme imkânı sunulmuştur.
- Bireysel müşterilere ihtiyaç duyabilecekleri tüm bankacılık ürün ve hizmetlerini toplu olarak sunan Meşe Paketi fiyat avantajlarıyla bankacılık ve bankacılık dışı işlemlerde özel yararlar ve ayrıcalıklar sağlamaya devam etmektedir.
- Banka, iç süreçlerini iyileştirme ve müşterilerine daha hızlı hizmet sunma yönünde projeler sürdürmektedir. Mevcut dağıtım kanallarının otomasyonu ve proaktif tekliflerin artırılmasına, süreçlerin sadeleştirilmesine, sosyal medya ağlarının kullanımının artırılmasına ve yeni dağıtım kanallarının eklenmesine yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Bu kullanıcı dostu çoklu kanal geliştirmeleriyle müşterilere diledikleri yer ve zamanda en uygun hizmetleri, hızlı bir şekilde sunarak değer yaratılması hedeflenmektedir.
- Yapı Kredi, müşterilerinin her anında yanında olmayı benimseyen hizmet anlayışıyla 23 Ekim 2011 Pazar günü Van'da yaşanan deprem felaketinin ardından bölgeye yaptığı destek kapsamında Van ve Erciş şubelerine bağlı tüm Yapı Kredi Bireysel ve KOBİ müşterileri için kredi taksitlerinde erteleme uygulaması başlatmıştır. Bu kapsamda bölgedeki müşterilerin kredi taksit ödemeleri altı ay boyunca ertelenmiştir.

• KOBİ Bankacılığı

Kuruluşundan bu yana küçük işletmelere desteğini sürdüren Yapı Kredi, 2011 yılında KOBİ'ler için verdiği finansal hizmetlerin yanı sıra müşterilerine danışmanlık hizmeti sunmaya devam etti. KOBİ'lerin ihtiyaç, tercih ve şartlarına uygun ürünleri geliştirerek segment bazlı hizmet modeli sayesinde alanında uzman 1.600 portföy yönetmeniyle KOBİ'lerin yanında olmaya devam etti.

Yapı Kredi'nin KOBİ bankacılığındaki en önemli hedeflerinden biri KOBİ'lere finansal ihtiyaçlarının dışında da destek vererek yol göstermeye devam etmektedir. Benim Projem kapsamında KOBİ'lere devlet hibe ve destek programları hakkında ücretsiz bir ön bilgilendirme hizmeti ve ardından proje yazımı danışmanlık hizmeti sunarak, KOBİ'lerin bu programlardan yararlanmaları hedeflenmektedir. Koç Holding ve Koç Üniversitesi ortak kuruluşu olan Inventram A.Ş. ise, KOBİ'lerin yaratmış olduğu yenilikçi teknolojik buluşların en doğru iş modelleriyle büyümesini ve ticarileşmesini sağlamaktadır.

Yine **Benim Projem** kapsamında, borsa kotasyon şartlarını sağlayamayan KOBİ'lerin Gelişen İşletmeler Piyasası'nda halka açılmalarında danışmanlık hizmeti verilmektedir. Böylece firmaların sermaye piyasalarından kaynak sağlayarak büyümelerine ve faaliyet gösterdikleri pazarlarda bilinirliklerini artırmalarına olanak sağlanmaktadır.

2011 yılında KOBİ Bankacılığı'na bağlı olarak tarım segmentine özel bir organizasyon oluşturulmuş, **Tarım Bankacılığı** ürün ve hizmet gamı genişletilmiştir. Yapı Kredi tarafından ülkemiz ve dünyamız için stratejik bir sektör olarak kabul edilen tarıma daha doğru, bilinçli ve daha fazla finansman sağlanabilmesi için uzman kadrolar istihdam edilmiş ve tarımın hemen hemen her alt sektörüne (bitkisel üretim, süt hayvancılığı, besicilik, tavukçuluk, sözleşmeli üretim vb.) özel kredi türleri uygulamaya alınmıştır.

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.

• Konut Finansmanı

Konut Finansmanı alanındaki gelişmeleri yakından takip edip en avantajlı ürünlerin öncüsü olmayı hedefleyen Yapı Kredi, müşterilerine Konut Kredisi ile ilgili finansal araçların yanı sıra Mortgage Bilirkişileri ile danışmanlık hizmeti vermeye 2011 yılında da devam etmiştir. Konut finansmanı müşterileri aynı zamanda Mortgage Bilirkişilerinden hukuki, teknik ve vergiyle alakalı konularda profesyonel destek alabilmektedirler.

Yapı Kredi konut finansmanı müşterilerine yönelik olarak 2011 yılında, Mortgage ile ilgili, Türkiye'nin ilk web oyunu MortgageMania'yı hayata geçirdi. Oyuncularına ev sahibi olma yollarını eğlendirerek göstermeyi amaçlayan **MortgageMania**, 3-31 Ekim 2011 tarihlerinde yarışılan ödüllü dönemde yaklaşık 50 bin kişi tarafından 300 bin kez ziyaret edildi.

Yine Türkiye'de bir ilk olan **"Ailem Sağolsun Mortgage"** ürünü ile ilk defa ev sahibi olmak isteyen kişilerin, ailelerinin desteğiyle ve mevcut birikimlerini kullanarak, kolaylıkla ev sahibi olmaları sağlandı.

Yapı Kredi ayrıca hayat sigortası primlerini nakit yerine mortgage kredi tutarı içinden ödemek isteyen müşteriler için avantajlı bir ürün olan Hayat Sigortalı Mortgage ürünü sundu.

• Kredi Kartları

1991'de Türkiye'nin ilk kredi kartı olarak tüketiciye sunulan Yapı Kredi Worldcard'ın yola çıkarken misyonu "Türkiye'nin en kuvvetli kredi kartı sadakat programı" olmaktı. 21 yıldır öncülüğünü yaptığımız ödeme sistemleri sektöründe, sektörü şekillendiren birçok yeniliğe imza attık ve daima müşteri odaklı strateji ve yaklaşımlarla yol almayı hedefledik.

Bugün geldiğimiz noktada, World'ün artık sadece bir kredi kartını değil; birden çok bankanın, milyonlarca kart sahibinin, yüzlerce değerli perakende markanın ve binlerce üye işyerinin dahil olduğu, Türkiye'nin en büyük alışveriş ve pazarlama platformunu temsil ettiğini görüyoruz. Bu platformu World'ün kardeş markaları Crystal, Play, Adios ve Taksitçi'ye de taşıdık.

2011 yılında sadakat programı ile kredi kartının birleşiminden doğan Opet Worldcard'ı hizmete sunarken, paylaşım programımızla çeşitli projelerin yanında yer almaya devam ettik.

Opet Worldcard

2011 yılı içinde, Yapı Kredi olarak akaryakıt sektörünün öncü kuruluşlarından Opet'in işbirliğiyle tüketicilerin en çok harcama yaptığı alanlardan biri olan akaryakıt sektöründe karlı alışveriş fırsatı sunan ve Türkiye'de ilk olarak bir sadakat programı ile kredi kartının birleşiminden doğan Opet Worldcard'ın lansmanı yapılmıştır.

Opet Worldcard sahipleri, Opet istasyonlarından yaptıkları akaryakıt veya otogaz alışverişlerinde sadece Opet istasyonlarında geçerli ekstra puan kazanıyor. Bunun yanı sıra Opet Worldcard ile birçok seçkin markada Opet Worldcard'a özel indirim ve çeşitli avantajlar sunuluyor.

World Paylaşım Programı

Türkiye'nin kredi kartıyla bağış yapılmasını sağlayan ilk sosyal sorumluluk platformu olan World Paylaşım Programı, kart sahiplerine duyarlı oldukları projelere kredi kartlarından nakit veya birikmiş Worldpuan'larla bağış yapabileme imkânı sağlamaktadır. Worldpuan'larla 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 5 farklı sivil toplum kuruluşunun 5 farklı projesine destek vermektedir. Bu projelerden biri olan ve LÖSEV işbirliğiyle gerçekleştirilen Kansersiz Çocukları Yaşatılma Projesine 2011 yılında 40 bin TL'lik bağış toplanmıştır.

Paylaşım Programı Ortakları ve Projeleri

- İZEV "Korumalı İşyeri Projesi"
- LÖSEV "Kansersiz Çocuklarımızı Yaşatılma"
- Türkiye Bilim Merkezi Vakfı "Bilim Merkezi Öğrenci Sponsorluğu Kampanyası"
- Türk Kültür Vakfı AFS Programları "7 bölgeden 7 genç"
- UNICEF "Okul Ekliyoruz"

Alternatif Dağıtım Kanalları

Yapı Kredi Alternatif Dağıtım Kanalları olarak, farklı müşteri segmentlerine doğru zamanda, doğru kanaldan hizmet vermeyi hedefliyoruz. Müşteri deneyimini farklılaştırarak memnuniyetlerini en üst seviyeye taşımak için, hem müşterilerimize hem de bankaya değer yaratmayı ilke edindik. Alternatif Dağıtım Kanalları 2011 yılı içinde de faaliyetlerini bu anlayışla devam ettirmiş ve birçok ödülle çalışmalarını taçlandırmıştır. Bundan sonraki dönemlerde de müşterilerimizin Alternatif Dağıtım Kanalları'nı daha fazla kullanmaları konusunda yardımcı olmaya odaklanarak hizmet kalitemizi sürekli artırmayı amaçlıyoruz.

• Engelsiz Bankacılık

2008 yılında başlatılan Engelsiz Bankacılık Programı kapsamında 2011 yılı sonu itibarıyla Engelsiz ATM'lerimizin sayısı 150'ye ulaşmıştır. 3 Aralık 2011 Dünya Engelliler Günü'nde yine Türkiye'de bir ilki gerçekleştirerek www.engelsizbankacilik.com sitesini hizmete sunduk. Web sitemizi ziyaret edenlerden gelen öneri ve yorumlar bu alanda atacağımız yeni adımlar için bize yol göstermeye başlamıştır.

Bunlara ek olarak; Türkiye Bankalar Birliği'nde tüm bankaların katılımıyla oluşturulan "Engellilere Yönelik Bankacılık Hizmetleri Çalışma Grubu Başkanlığı" Bankamız tarafından yürütülmektedir. Çalışma grubu ile ilk olarak bankacılıkta engellerin kaldırılması için neler yapılabileceği detaylı olarak araştırılmış ve "Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesine Yönelik Tavsiyeler" raporu oluşturulmuştur.

Engelli vatandaşlarımız için gerçekleştirdiğimiz bu çalışmalar Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD) tarafından 10'uncusu gerçekleştirilen Altın Pusula Halkla İlişkiler Ödülleri'nde Engelsiz Bankacılık Programımız ile "Kurumsal Sorumluluk" ödülünün kazanılmasını sağladı.

2012 yılında da gerek hizmet yelpazesinin genişlemesi, gerek Türkiye genelinde Engelsiz ATM'lerimizin yaygınlaştırılması konusundaki çalışmalarımızı büyük bir mutlulukla ve hassasiyetle devam ettireceğiz.

• 2011 yılında ATM'lerimizden sunduğumuz başlıca yenilikler:

"Kredi Şimdi" fonksiyonuyla müşterilerimizin yaygın ATM ağımızdan 7/24 kolaylıkla Konut Kredisi ve Bireysel İhtiyaç Kredisi için hızlı başvuru yapmalarına olanak sağladık.

"GSM Numarası Ekleme" fonksiyonuyla müşterilerimiz güncel cep telefonu numaralarını ATM'lerden eklemeye başladılar. Bu fonksiyonla internet şubesi üyesi olmayan müşterilerimizi internet şubesi üyeliğine yönlendirmeye başladık. Kart sıkışmalarında sesli uyarı ile dolandırıcılık olaylarına karşı müşterilerimiz uyarılmış oldu.

2010 yılında Türkiye ilk defa Bankamız tarafından hizmete sunulan harf girişi gerektiren işlemlerin kolaylıkla yapılmasını sağlayan klavyeli ATM'lerimizi Türkiye genelinde yaygınlaştırmaya devam ettik.

• ATM Aracılığıyla Bağış Yapılabilen Kurumlar

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

• İnternet Bankacılığı Aracılığıyla Bağış Yapılabilen Kurumlar

1. Altı Nokta Körler Vakfı
2. Anadolu'da Bir Kızım Var Öğretmen Olacak / ÇYDD
3. Anne Çocuk Eğitim Vakfı / AÇEV
4. Baba Beni Okula Gönder / ÇYDD
5. Çağdaş Eğitim Kooperatifi / ÇEK
6. Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği / ÇYDD
7. Çevre ve Kültür Değerlerini Koruma ve Tanıtma Vakfı/ÇEKÜL
8. Darülaceze Müessesesi
9. Darüşşafaka Cemiyeti / DŞ
10. Kimse Yok Mu?
11. Korumalı İşyeri Projesi / İZEV
12. Lösemili Çocuklar Vakfı / LÖSEV
13. Özürlüler Vakfı
14. Serebral Palsili (Beyin Felçli) Çocuklar Derneği / SERÇEV
15. TEMA

16. TSK Mehmetçik Vakfı
17. Türk Böbrek Vakfı
18. Türk Eğitim Vakfı
19. Türk Hava Kurumu
20. Türk Kızılayı
21. Türk Kültür Vakfı AFS Programları
22. Türkiye Bilim Merkezleri Vakfı
23. Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı / TEGV
24. Türkiye Engelliler Spor Y. ve E. V. / TESYEV
25. Türkiye Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı
26. Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği / TOFD
27. Türkiye Sakatlar Derneği
28. UNICEF
29. Yetiştirme Yurtlarını ve Eğitimi Destekleme Derneği
30. Zihinsel Yetersiz Çocukları Yetiştirme ve Koruma Vakfı / ZİÇEV

• Telefon Bankacılığı Bağış Ödemeleri Yapılabilen Kurumlar

1. Altı Nokta Körler Vakfı
2. Anne Çocuk Eğitim Vakfı / AÇEV
3. Çağdaş Eğitim Kooperatifi / ÇEK
4. Çevre ve Kültür Değerlerini Koruma ve Tanıtma Vakfı / ÇEKÜL
5. Darülaceze Müessesesi
6. Darüşşafaka Cemiyeti / DŞ
7. Kimse Yok Mu?
8. Korumalı İşyeri Projesi / İZEV
9. Lösemili Çocuklar Vakfı / LÖSEV
10. Özürlüler Vakfı
11. Serebral Palsili (Beyin Felçli) Çocuklar Derneği /SERÇEV
12. TEMA
13. TSK Mehmetçik Vakfı
14. Türk Böbrek Vakfı
15. Türk Eğitim Vakfı
16. Türk Hava Kurumu
17. Türk Kızılayı
18. Türk Kültür Vakfı AFS Programları
19. Türkiye Bilim Merkezleri Vakfı
20. Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı / TEGV
21. Türkiye Engelliler Spor Y. ve E.V. / TESYEV
22. Türkiye Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı
23. Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği / TOFD
24. Türkiye Sakatlar Derneği
25. UNICEF
26. Yetiştirme Yurtlarını ve Eğitimi Destekleme Derneği
27. Zihinsel Yetersiz Çocukları Yetiştirme ve Koruma Vakfı / ZİÇEV

Yapı Kredi Private Banking

Yapı Kredi Private Banking olarak, müşterilerimizin birikimlerini profesyonelce yönetirken, varlıklarını da en iyi şekilde korumayı amaçlıyoruz. Her türlü bankacılık ve danışmanlık hizmetlerimizde gizlilik ilkesiyle hareket ediyoruz. Özel Bankacılık merkezlerimizde, her biri konusunda uzman Portföy Yönetmenlerimiz aracılığıyla finansal çözümlerin yanı sıra müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştıracak hizmetler de sunuyoruz.

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 hukukî ve vergi boyutunu da kapsayacak şekilde tüm detaylarıyla yardımcı olmak hedefleniyor. Mirasın Planlanması, Mirasçılarının Kanunî Hakları, Vakıflar ve Vergi başlıkları altında topladığı hizmet kapsamında, Yapı Kredi Private Banking müşterilerine kişiye özel danışmanlık veriyor.

Sanat Danışmanlığı

Yapı Kredi Private Banking, 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, iki ayda bir e-posta ile gönderilen Sanat Dergisi Privart ile sanat incelemelerinden faydalı bilgilere, edebiyat köşesinden kültür sanat ajandasına kadar birçok farklı konuyu inceleme imkanı bulmakta, müzayedeler ve sonuçlarıyla ilgili bilgi alabilmektedir.

Ayrıca, Private Banking'in düzenlediği sanat konferanslarıyla sanattaki yeni trendler hakkında da müşterilerini bilgilendiriyor.

Vergi Danışmanlığı

Müşterilerine danışmanlık vermek için uluslararası bir vergi danışmanlığı şirketiyle çalışan Yapı Kredi Private Banking Vergi Kanunu'ndaki olası değişiklikler ve düzenlemeler hakkında ihtiyaca göre vergi seminerleri düzenler. Müşteriler 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.

Gayrimenkul Danışmanlığı

Özel Bankacılık müşterilerine, gayrimenkul portföylerini yönetmeleri ve daha kârlı hale getirebilmeleri için Gayrimenkul Danışmanlığı hizmeti sunulmaktadır. Danışmanlar, gayrimenkul alım satım işlemlerinde danışmanlık ve süreçlerin yönetimi, mevcut portföyün değerlemesi, yeni yatırım fırsatlarının takibi gibi pek çok konuda hizmet vermektedir.

2. Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetimi

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 izlendiği araştırmalar

Banka içi hizmet kalitesini iyileştirmek amaçlı yürütülen çalışmalar ise;

- 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 sistemiyle entegre edilmiştir. Tüm segmentlerde yapılan ölçümler, müşteri memnuniyeti araştırmaları kapsamında toplamda 160 bini aşkın müşteriye farklı yöntemlerle erişilmektedir. Yapı Kredi'nin öncelikli hedefi; şubedeki ve genel Müdürlükteki tüm çalışanları için finansal hedeflerin yanında, en öncelikli hedef olan müşteri memnuniyeti sonuçlarını geliştirmektir.

1. Müşteri Memnuniyeti Araştırmaları

Genel Segment Bazlı Müşteri Memnuniyeti Araştırmaları

Müşteri memnuniyeti şube ve segment tabanlı olarak müşteri anketleriyle ölçülmektedir. Bu araştırmalar kapsamında şube hizmeti, ADK'lardan alınan hizmetler ve ürünlerin özelliklerine yönelik geribildirimler de alınmaktadır.

İnternet Şubesi Müşteri Memnuniyeti araştırması kapsamında internet şubesini kullanan müşterilerimizin internet bankacılığından duyduğu memnuniyet ve rekabete göre değerlendirmeleri ölçümlenmektedir.

2011 yılı Avrupa ve dünyada yaşanan ekonomik krizin Türkiye'de de biraz daha yoğun hissedilmeye ve temkin seviyesinin artmaya başladığı bir yıl olmuştur. Tüketicilerin ve dolayısıyla bankacılık müşterilerinin de memnuniyet seviyelerinde bir miktar düşüş olabileceği bu ortamda, Yapı Kredi'nin özellikle 2011 yılında KOBİ müşterilerine yönelik yaptığı açılımlar ve piyasaya sunduğu ürünlerle bu segmentte memnuniyet seviyelerinde artış yaşanmıştır.

Gizli Müşteri Araştırması

Araştırma firması çalışanı olan gizli müşteriler belirli senaryolar doğrultusunda Yapı Kredi şubelerini ziyaret edip objektif gözlemler doğrultusunda değerlendirmelerini raporlamaktadırlar. Ziyaretlerde portföy yöneticileri ve bankacılık işlemleri yetkilisi ve güvenlik görevlisi gözlemleri yapılmaktadır. Standart bir gişe işlemi ve ürün bilgisi/satış performansı sorgulanmaktadır. Gizli müşteriler Yapı Kredi Perakende Şubelerini ziyaret etmektedirler.

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 müşteriyle doğrudan temasta bulunmayıp daha çok diğer Genel Müdürlük yönetimlerine ve şubelere iç hizmet sunmaktadır. Bu farkındalık doğrultusunda "İç Müşteri Memnuniyeti" araştırmalarından çok faydalı geribildirimler alınmıştır. "İç Müşteri Memnuniyeti" çalışmasının sonuçları tüm yönetimlerle detaylı olarak paylaşılmış ve yönetimler aksiyon planları hazırlamak üzere çalışmaya başlamışlardır. 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

Düzenli olarak gerçekleştirilen ve sonuncusu Ekim 2011'de yapılan "Şubede Bir Gün" etkinliği kapsamında, Genel Müdürlükte görev yapmakta olan Yapı Kredi yöneticileri, Yapı Kredi şubelerini ziyaret etmişlerdir. Bu etkinliğin amacı, şubede geçen bir günü Genel Müdürlük yöneticileri ile bir arada yaşayabilmektir. Yöneticilerin şubede 1 günde yaptıkları gözlemler ve topladıkları geribildirimlerin bir araya getirilmesiyle çeşitli iyileştirmeler hayata geçirilmektedir.

II. 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 veya bilgilendirir.
8. İletilen şikâyetlerin tahmini çözüm süresi ve çözümlerin neler olabileceğiyle 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, sorularına yanıt bulabilecekleri cevaplar ve şikâyetlerini iletmek için başvurabilecekleri bir diğer kanal olan Türkiye Bankalar Birliği hakem heyeti hakkında bilgilendirme yapılmaktadır. Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikâyetleri Hakem Heyeti'nde Yapı Kredi'yi temsilen iki yönetici görev almaktadır.

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi tarafından müşterilerin bankacılık işlemlerinde bilinçlenmesini sağlamak amacıyla yine internet sitesi kanalıyla erişilebilen "Müşteri Eğitimleri" hizmete sunulmaktadır.

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

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

8. BÖLÜM: YAPI KREDİ VE ÇEVRE

Çevre Politikası

Yapı Kredi gerçekleştirdiği tüm faaliyetlerinde;

- Ülkenin ve dünyanın sahip olduğu doğal kaynakları koruyarak en verimli biçimde kullanmak,
- Faaliyetlerinden kaynaklanan çevresel zararı minimum düzeye indirmek,
- Atıkların oluşumunu mümkün olduğu kadar önlemek ve geri dönüşümünü sağlamak
- Çalışanlarının ve kamuoyunun çevre duyarlılığının artırılması ve çevresel sürdürülebilirlik konusunda farkındalık yaratılması amacıyla hareket eder.

Bu konuda da ana hissedarları Koç Holding ve Unicredit'in benimsemiş olduğu çevre politikalarını içselleştirerek tüm finansal ve sosyal paydaşlarına örnek bir kurum olmayı hedeflemektedir;

Çevre Konulu Proje ve Uygulamalar

I. Yenilenebilir Enerjiye Destek

Proje finansmanı alanında geniş bir birikim ve deneyime sahip olan Yapı Kredi, Türkiye'nin bu iş kolundaki öncü bankalarından biridir. Ülkemizin sosyoekonomik 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 santraller (HES); sel, erozyon, düzensiz su akışının önlenmesi ve ekolojik dengenin korunması açısından önemli işletmelerdir.

Yapı Kredi, çevrenin korunması ve iklim değişikliğinin etkilerinin en aza indirgenmesi için yenilenebilir enerji projelerinin önemine inanmaktadır. 2011 yıl sonu itibarıyla 128 farklı enerji projesine toplam 3.09 milyar ABD doları tutarında finansman sağlamış olan Yapı Kredi, bu finansmanın yaklaşık % 74'ü gibi ciddi bir oranını yenilenebilir enerji projelerine sağlamıştır.

Yenilenebilir enerji projeleri enerji sektörünün en temel unsurlarından birini oluşturmaktadır. Bu doğrultuda önümüzdeki yıllarda Yapı Kredi, hidroelektrik santrallerin yanında gelişmeye devam eden rüzgâr ve jeotermal gibi yenilenebilir enerji projelerinin finansmanında da yer almaya devam edecektir.

2011 yıl sonu itibariyle mevcut yenilenebilir enerji proje kredileri

Proje Tipi	Proje Adedi	Kurulu Güç (MW)	Kredi (\$)
Hidroelektrik Santral - Nehir Tipi	89	1.871	1.009.548.508
Hidroelektrik Santral - Barajlı	16	2.768	1.050.901.293
Rüzgar	3	141	183.713.300
Jeotermal	1	10	9.333.333
Metan gazı	5	60	18.090.000
Toplam	114	4.850	2.271.586.434

II. Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS)

Faaliyet gösterdiğimiz topluma doğrudan ve dolaylı çevresel, sosyal riskler ile bunların etkilerini en aza indirmek amacıyla 2011 yılında yabancı kaynaklı sağladığımız bir kısım fonların kredi kullandırım sürecinde SEMS politikası benimsenmiştir. Bu politikanın amacı SEMS (Social and Environmental Risk Management System) Sosyal ve Çevresel Risk Yönetim Prosedürü'nün ana ilkelerini ve süreçlerini oluşturmaktır.

Sosyal ve Çevresel Risk Yönetim Politikası kapsamında, çevreye ve sosyal hayata olan duyarlılığımız kredi politikalarımıza da yansıtılmış olacak. Henüz sınırlı bir kapsamı olan SEMS prosedürünün, uzun vadede kapsamının genişletilmesi amaçlanmaktadır.

SEMS kapsamında alınan bu krediler doğal yaşam alanlarına zarar veren, sürdürülebilir orman alanları dışında odun ve orman ürünleri üretimi ve ticareti yapan, çevre kirliliğine veya orada yaşayan yerel halkın göç etmesine yol açabilecek projeleri yasaklı olarak belirlemiştir. Bu kapsamda doğal ve sosyal hayata zarar verebilecek her unsur değerlendirilip yasaklı sektörlerde yer olan projeler finanse edilmeyecektir.

Yapı Kredi'nin SEMS prosedürünü uygulaması aşağıdaki süreçleri içermektedir:

- Nitelendirme: Firmanın faaliyetinin sınırlama getirilmiş sektörler listesinde yer alıp almadığı
- Kategorizasyon: Firmanın faaliyetinin ne kadarının çevresel ve sosyal riskle bağlantılı olduğu
- Değerlendirme: Çevresel, sosyal etkileri ve riskleri müşterinin faaliyetiyle belirleme ve değerlendirme; müşterinin kapasitesi, taahhütleri ve kaynaklarıyla bu riskleri yönetme ve potansiyel etkileri minimize etme
- Kontrol: Uygun hafifletme ölçümlerinin belirlenmesi
- İzleme: Mevcut aksiyon planlarının, sözleşmelerin, müşteri ziyaretlerinin statülerinin izlenmesi
- Raporlama: Banka yönetimine ve kredinin alındığı ilgili kuruluşlara çevresel ve sosyal riskleri raporlama

Yüksek riskli sektörlerin finansmanında gerekirse IFC ve DEG'nin sosyal ve çevresel etkilerinin değerlendirme sürecinde Çevre ve Sosyal Değerlendirme uzmanlarının da görüşlerini alarak ilerlenecektir.

Yapı Kredi, 2012 yılında SEMS prosedürünü diğer kredi anlaşmalarına da yaygınlaştırmayı hedeflemektedir.

III. Geri Dönüşüm Hareketi

Yapı Kredi, doğal kaynakların sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla 2011 yılı Mayıs ayında bir geri dönüşüm hareketi başlatmıştır. Genel Müdürlük ve bölge binalarına yerleştirilen kağıt, plastik, cam ve metal atık kutularında toplanan atıklar belediye ve diğer atık merkezlerine gönderilmektedir.

2011 yılı sonu itibariyle;

- 961 ton kâğıt atığın geri dönüşümü sağlanmış yaklaşık 35.000 ton sera gazının atmosfere salınımı, 16.350 ağacın kesilmesi ve 25.000 m³ suyun harcanması önlenmiştir.
- 783 kg plastik atığın geri dönüşümüyle yaklaşık 11.000 kW/h enerji tasarrufu sağlanmıştır. Bu miktar 2.7 ton ham petrole eşdeğerdir.
- 744 kg cam atığın geri dönüşümüyle yaklaşık 75 litre benzin tasarrufu sağlanmıştır.
- 281 kg metal atığın geri dönüşümüyle yaklaşık 4.500 litre su tasarrufu sağlanırken, 562 ton sera gazının salınımı azaltılmıştır.

IV. Sınırsız Mavi

Deniz Temiz Derneği/TURMEPA işbirliği ve Millî Eğitim Bakanlığı desteğiyle iki aşamalı bir eğitim programı olarak tasarlanan, "Sınırsız Mavi", Yapı Kredi'nin çevre alanında son yıllarda gerçekleştirdiği en önemli çalışmalarından biridir. TURMEPA eğitimcileri tarafından Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı ilk ve ortaöğrenim okullarındaki öğretmenlere verilen eğitimler neticesinde, öğrencilerin denizlerin korunması konusunda bilinçlendirilmesi hedeflenmiştir. Eğitimlerde denizlerin özellikleri, denizlerde yaşayan canlılar ve bunların karada yaşayan canlılarla arasındaki etkileşim, deniz kirliliğine karşı alınacak önlemler ve bu konuda bireylerin üzerine düşen görevler anlatılmıştır.

Bugüne kadar verilen eğitimlerle Sınırsız Mavi Projesi kapsamında 2011 yılı sonu itibariyle 6 milyon 600 bin öğrenci çevre elçisi olmuştur. Proje fiili olarak 2011 yılı sonunda hedeflenen rakama ulaşarak sona ermiştir.

Proje kapsamında 2011 yılında bir web sitesi hayata geçirilmiştir. www.sinirsizmavi.com adresinden ulaşılabilen web sitesine giren herkes, eğitim kitaplarına doğrudan erişim sağlayarak çevre derslerini etrafla paylaşabilme ve deniz kirliliğine karşı bilincin artmasına destek verme imkânına kavuşmaktadır. Renkli tasarıma sahip internet sitesi, eğlendiren oyunları, deniz canlıları ve denizlerin kirliliği gibi soru başlıklarının bulunduğu bilgi yarışmasıyla da ilköğretim öğrencilerinin ziyaretini beklemektedir.

V. ISO14064 Belgelendirme Çalışması

Yapı Kredi'nin 2011 yılı içinde çevre konusunda aldığı en önemli aksiyonlardan biri ISO 14064 Sera Gazı Emisyonu belgelendirme çalışması sürecini başlatmak olmuştur. ISO 14064, sera gazı envanterlerinin kuruluş veya şirket seviyesinde tasarlanması, geliştirilmesi, yönetilmesi ve raporlanması için ilkeler ve şartlar hakkında ayrıntılı bilgi vermektedir. Bu standard, sera gazı yönetimini iyileştirmek amacıyla sera gazı emisyon sınırlarının belirlenmesi, bir kuruluşun sera gazı emisyonlarının hesaplanması ve şirketin özel tedbirlerinin veya faaliyetlerinin tanımlanması için gerekleri içermektedir. ISO 14064 ayrıca, doğrulama faaliyetleri için envanter kalite yönetimi, rapor etme, iç tetkik ve kuruluşun sorumluluklarına ilişkin şartları ve kılavuzu içermektedir. Bu kapsamda belgelendirme kuruluşu Bureau Veritas ile anlaşma yapılmış olup çalışmanın 2012 yılı içinde tamamlanması hedeflenmektedir.

VI. Yenilenebilir Enerji Bursu

Yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı ile yetinmeyip bu konudaki akademik çalışmaları da destekleyen Yapı Kredi, 2011 yılında Koç Üniversitesi ile işbirliği yaparak "Yapı Kredi Yenilenebilir Enerji Bursu"nu oluşturmuştur. Bu kapsamda yenilenebilir enerji üzerine yüksek lisans yapan bir öğrenciye burs verilmektedir. Burs programının içeriğinde yenilenebilir enerji kanunu, yenilenebilir enerji kaynaklarının tanıtımı, bu kaynakların avantajlarına, kullanılabilir alanlara, çevreye olan duyarlılıklarına dikkat çekilmesi, küresel enerji tüketimindeki payları, Türkiye'deki enerji tüketimindeki payı, yenilenebilir enerji ekonomisi, enerji piyasaları, gelişen ülke pazarları, kısıtlamalar, olanaklar ve nükleer enerji ile rekabet gibi konular yer almaktadır. Bu bursla, yenilenebilir enerji üzerine yüksek lisans yapan bir öğrencinin konusunda tam donanımlı şekilde mezun olmasını hedefleyen Yapı Kredi, sürdürülebilir bir dünya için geleceğe yatırım yapmaktadır.

VII. Dünya Saati Uygulamasına Destek

Yapı Kredi, Doğal Hayatı Koruma Derneği (WWF) tarafından gerçekleştirilen Dünya Saati uygulamasına destek vermektedir. 26 Mart 2011 tarihinde gerçekleştirilen ve iklim değişikliğiyle mücadele konusunda farkındalık yaratmayı amaçlayan kampanyaya Yapı Kredi, 20.30 - 21.30 saatleri arasında Genel Müdürlük ve şubelerinde güvenlik için zorunlu alanlar dışında tüm aydınlatmalarını kapatarak iştirak etmiştir. Ayrıca, gerçekleştirilen iç iletişim çalışmalarıyla çalışanların da bireysel olarak kampanyaya katılımları teşvik edilmiştir.

VIII. Operasyon Yönetimi Çalışanları Adına Fidan Dikimi

Yapı Kredi Operasyon Yönetimi, 2011 yılında başlattıkları uygulamayla çalışanlarının doğum günlerinde Yapı Kredi Bankacılık Üssü bahçesine birer fidan dikmiştir. Operasyon Yönetimi, uygulama kapsamında 2011 yılı içinde toplam 1.600 adet çam fidanı dikmiştir.

IX. Elektrik Tasarrufu Çalışmaları

Yapı Kredi, pilot uygulama olarak Genel Müdürlük binasındaki uygun alanları hareket sensörüyle aydınlatarak enerji tasarrufu deneme çalışmalarına devam etmektedir. Ayrıca 2008 yılında başlatılmış olan şube reklam alanlarının LED ile aydınlatılması projesinde 2011 yılında 420 şubenin reklam alanlarını daha LED uygulamasına alınmıştır. Böylece daha az enerji tüketimi hedeflenen projede 817 şube sayısına ulaşılarak, toplam şubelerin yaklaşık %89'u LED'e dönüştürülmüştür.

9. BÖLÜM: TOPLUMSAL YATIRIM

Toplumsal Yatırım Politikası

Yapı Kredi, kurulduğu günden bu yana eğitim, kültür-sanat, arkeoloji, spor gibi birçok farklı alanda gerçekleştirdiği ve desteklediği toplumsal yatırım projeleriyle topluma karşı olan sorumluluğunu yerine getirmeye çalışmaktadır. Yapı Kredi, bu projeleri gerçekleştirirken en önemli hedefini, toplum için yararlı bir kurum olabilmek olarak tanımlar. 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.

Toplumsal Yatırım Projeleri

I. Kültür-Sanat Projeleri

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

Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık A.Ş. 2011 yılında yayımladığı kitaplar, açtığı sergiler ve diğer kültür-sanat etkinlikleriyle adından söz ettirmeye devam etmiştir. Kurulduğu günden beri Türk yayıncılık piyasasının en büyük pazar payına sahip kurumu olan Yapı Kredi Yayınları, liderliğini 2011'de de sürdürmüş, 2011 yılında edebiyattan şiire, sanattan tarihe, genel kültürden klasiklere, çizgi romandan felsefeye 242 başlıkta ilk, 436 başlıkta tekrar baskı yaparak toplamda 1 milyondan fazla kitabı okurla buluşturmuştur. Yapı Kredi Yayınları ayrıca 3477 kitabını yayımlayarak Türk yayıncılık tarihinde ulaşılmış güç bir başarıya imza atmıştır.

Yapı Kredi Kültür Merkezi'nde 2011 yılı içinde hepsi yoğun ilgi gören toplam 5 sergi düzenlenmiştir. Bunların yanı sıra Caddebostan Kültür Merkezi Sanat Galerisi'nde de sergiler düzenlenmiştir.

• Yapı Kredi Kültür Merkezi'nde Handan Börtüçene, Sessizlik Bozulmasın Diye Çiçekler Kokularını Salmadı sergisiyle son çalışmalarını sergilemiştir.
• Bir Usta Bir Dünya: Mengü Ertel "Tepe tepe kullanıyorum hülyalarımı" sergisi ise Mengü Ertel'in sekseninci doğum ve onuncu ölüm yıldönümü anısına düzenlenmiştir. Sergide grafiker, tasarımcı, sanat yönetmeni Mengü Ertel'in hazırladığı afişler, logolar, kitap ve dergi kapakları, illüstrasyonlar, serbest grafik çalışmaları ve tiyatro dekorları sanatseverlerle buluşmuştur.

• Burcu Orhon'un caz müziğinin nabız atışlarını hissettiren Cazın Nabzı/Pulse of Jazz adlı sergisi, sanatseverleri caz fotoğraflarına dair daha önce hiç yaşamadıkları bir tecrübeye davet etmiştir.

• Bir Usta Bir Dünya: Metin And "Daima Oyun, Her Daim Oyuncu" sergisi; Geleneksel Türk tiyatrosu, tasvir sanatları, illüzyon ve halkbilimi üzerine yaptığı benzersiz çalışmalarla tanınan Prof. Dr. Metin And bu sergide; kitapları, dostlarının onun hakkında yazdıkları yazıları, özel eşya ve belgeleri, kendi albümünden fotoğrafları ve illüzyon aletleriyle yeniden gündeme gelmiştir.

• Yapı Kredi Kültür Merkezi'nde gerçekleştirilen bir diğer sergi ise "PastPresentFuture - UniCredit Koleksiyonu'ndan Bir Seçki" oldu. Ekim 2009'da Viyana'da ve Şubat 2010'da Verona'da açılan "PastPresentFuture" (GeçmişŞimdiGelecek) gezici sergisi, Avrupa'nın en büyük kurum koleksiyonlarından UniCredit Sanat Koleksiyonu ve Yapı Kredi Sanat Koleksiyonu'ndan seçilen 90 eseri Avrupa Kültür Başkenti İstanbul'a getirdi.

• Aktif Strüktürler v1.1: Akustik Formasyon / İstiklâl Caddesi sergisiyle Yapı Kredi Kültür Merkezi'nin Galatasaray'a bakan cephesinde mimari yapıyı görsel performansla aktif hale getiren bir enstalasyon sergilenmiştir. Bu enstalasyonda Taksim'den Tünel'e kadar olan yolda kaydedilen ses dalgaları, binanın 200 m²'lik dış cephesine yansıtılmıştır. Daha sonra bu ses dalgalarından alınan bir kesit, 2 boyutlu ışık huzmeleriyle 3 boyutlu strüktür üzerine yansıtılmıştır. Yapı Kredi Kültür Merkezi'nde enstalasyonun bir de sergisi düzenlenmiştir.

Caddebostan Kültür Merkezi Sanat Galerisi: Caddebostan Kültür Merkezi Sanat Galerisi ve Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık işbirliğiyle hazırlanan "Al Gözüm Seyreyle" - Güneş Karabuda'nın Yaşar Kemal Fotoğrafları: 1956-2010 başlıklı sergide Güneş Karabuda'nın 1956 yılından başlayarak çektiği Yaşar Kemal fotoğrafları yer almıştır. Yine Kadıköy Belediyesi Caddebostan Kültür Merkezi Sanat Galerisi ve Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık işbirliğiyle hazırlanan Burcu Orhon'un "Cazın Nabzi"/"Pulse of Jazz" fotoğraf sergisi ise ziyaretçilerini caz fotoğraflarına dair, daha önce hiç yaşamadıkları bir tecrübeyi deneyimlemeye davet etmiştir. Yapı Kredi Tarihi Arşivi Selahattin Giz Koleksiyonu'ndan derlenen 10 Kasım Yas Günü sergisi; Atatürk'ün Dolmabahçe Sarayı'nda ölümünden başlayarak naaşının İstanbul sokaklarında dolaştırılmasına, gemiye yüklenmesine ve oradan da trenle Ankara'ya götürülmesine kadar olan süreci fotoğraflarla anlatmaktadır.

2. Yapı Kredi Tarihi Arşivi

Bilginin en büyük güç olduğu çağımızda, kurumlar arasındaki farkı da doğru zamanda doğru bilgiye en hızlı biçimde ulaşabilmek belirlemektir. 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 nedeniyle Bankanın belleği niteliğindedir.

Türkiye'nin kültür ve sanat hayatına katkıda bulunmayı kuruluğu yıllardan itibaren misyon edinen Yapı Kredi, çeşitli dönemlerde koleksiyonerlerin elinde bulunan veya emek sahibinin kendisine ait çalışmaları satın almaktadır. Kurumun kendi çalışmaları için satın aldığı bu materyaller için gerekli restorasyon çalışmalarının yaptırılması, dijital ortama aktarılması, konularına göre tasnif edilmesi, 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'ye ait 500 bin belge (kupürler, afişler, broşürler, fotoğraflar, dialar, negatifler, reklam filmleri, videokasetler, DVD, VCD, ses bantları, üç boyutlu malzemeler).
- Mustafa Kemal Atatürk'ün özel eşyaları, fotoğrafları ve mektupları.
- Yaklaşık 35 bin kareden oluşan Selahattin Giz Fotoğraf Koleksiyonu.
- Taş Plak Koleksiyonu.
- 16 mm ve 35 mm'den oluşan film arşivi. (3129 film); (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'ler, bankolar, hesap makineleri, telefonlar, vezneler, avizeler, santraller, daktilolar, film gösterme makineleri vb.)

3. Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri

Türkiye'nin en uzun soluklu ve en prestijli tiyatro ödülü olan Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri, 1997 yılından bu yana Haldun Dormen danışmanlığında her yıl Yapı Kredi'nin desteğiyle düzenleniyor. Türkiye'nin ilk kadın tiyatro oyuncusu Afife Jale anısına gerçekleştirilen ödül töreni, geçtiğimiz 15 yıl boyunca Türk tiyatrosunun gelişimine katkıda bulundu ve bulunmaya devam ediyor. Bu ödüllerle yapılan iyi işlerin takdir edilmesini ve duyurulmasını sağlayacak nitelikli, saygın bir ödül sistemi oluşturulması hedeflendi. Bu saygınlığı kazanmak için güçlü kurumsal yapısından, tarafsız duruşundan ödün vermeyen Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri, tiyatro duayenleri ve bu sanata gönül vermiş değerli kişilerle birlikte çalışıyor. Yıllar içinde değişen şartlara uyum sağlayacak şekilde yapılan yönetmelik değişiklikleriyle Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri her yıl daha da gelişiyor.

Türk tiyatrosunun köklü geleneklerinden biri haline gelen Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri, 18 Nisan 2011'de 15. kez düzenlenen görkemli bir törenle gerçekleştirildi ve 14 kategoride 2011'in en iyileri ödülleri aldı.

Tiyatroyu daha fazla gençle buluşturmak ve ilgilerini bu sanata çekmek amacıyla Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri çerçevesinde özel yarışmalar da düzenlendi. Yapı Kredi'nin gençlere torpil yapan kartı Play'in Facebook sayfası üzerinden "Sahne Senin" ismiyle bir yarışma gerçekleştirildi. Yarışmada gençlerin, belirlenen konulardan birini seçip performanslarını sergiledikleri üçer dakikalık videolar Haldun Dormen başkanlığındaki jüri tarafından değerlendirildi ve yarışmayı kazananlar Müjdat Gezen Sanat Merkezi'nde tiyatro eğitiminin yanı sıra tablet PC kazandılar.

Nisan 2011'de ayrıca Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri'ne layık görülüş 191 sanatçı ve kurum ile 14 prodüksiyonun hikâyesini içeren Bir Ödülün Onurlandırdıkları kitabı da raflardaki yerini aldı. Ödül alan tüm sanatçıların geniş biyografilerine yer veren kitabın Türk tiyatrosu için kaynakça oluşturması hedeflendi.

4. Çatalhöyük Kazıları

Yapı Kredi 1997 yılından bu yana Konya'nın Çumra ilçesi yakınlarındaki, 9 bin yıl öncenin sırlarını barındıran, Çatalhöyük Arkeolojik Kazılarının ana sponsorudur. Her yıl Haziran - Eylül ayları arasında gerçekleştirilen kazı çalışmalarının başkanlığını aynı zamanda İngiliz Arkeoloji Enstitüsü Başkanı olan Ian Hodder yapmaktadır. Çatalhöyük kazılarında her yıl insanlık tarihine ışık tutan bulgular ortaya çıkarılmaktadır.

Dünya Kültür Mirası listesine aday olan Çatalhöyük'e ait kazı çalışmaları 2011 yılında da devam etmiştir. İngiltere, ABD, Fransa, Kanada, Sırbistan, Avustralya, Polonya gibi dünyanın dört bir yanından kazı çalışmaları için gelen 120 kişilik ekip Haziran - Eylül ayları arasında gerçekleştirdikleri çalışmalarda önemli arkeolojik bulgular elde etmiştir. Çalışmalar esnasında, yerleşimde bulunan Bina 80 olarak adlandırılan evin 2,5 metre yüksekliğinde, yıkılmadan günümüze

kadar gelebilmiş duvarında geometrik desenli bir duvar resmi bulunmuştur. Bu evin doğu duvarının ortasında, kırmızı boya ile etrafı boyanmış bir niş ve nişin içine gömülmüş bir obsidyen buluntu topluluğu da ortaya çıkarılmıştır.

II. Eğitim Projeleri

I. Yapı Kredi Finans Kürsüsü

Yapı Kredi, Ocak 2011'de Türkiye'de finans alanındaki bilimsel araştırmaları desteklemek ve bankacılık sektörü ile akademik dünya arasındaki ilişkileri güçlendirmek amacıyla Koç Üniversitesi'nde bir Finans Kürsüsü Profesörlüğü kurmuştur. Sektörde bir ilk olan uygulama kapsamında, finans alanındaki bilimsel gelişmeler ve güncel uygulamalar konusunda sektör ile üniversite arasında bilgi alışverişini de sağlayacak olan Yapı Kredi Finans Kürsüsü Profesörlüğü'ne, Güney Kaliforniya Üniversitesi'nde MBA ve doktora sınıflarına finans dersleri vermiş olan Doçent Dr. Oğuzhan Özbaş atanmıştır.

Topluma ve eğitime doğrudan katkı sağlayacak girişimlerin bir yenisi olan Yapı Kredi Finans Kürsüsü Profesörlüğü ile bankacılık sektörü ve akademik dünya arasında bir köprü oluşturulması hedeflenmektedir. Bu anlamda finans alanında geliştirilen en yeni uygulamaların bu kürsüyle iş dünyasına tanıtılmasına da öncülük edilecektir.

Uluslararası alanda tanınmış bilim insanlarının katkıda bulunduğu Yapı Kredi Finans Kürsüsü Profesörlüğü, çeşitli analizler, olay incelemeleri ve teorik kaynaklarla desteklediği eğitim sürecinde, öğrencilere finansal araçları kullanarak gerçek iş stratejileri oluşturmaları konusunda da önemli bir tecrübe kazandıracaktır.

II. Okuyorum Oynuyorum

Yapı Kredi, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) işbirliğiyle 2006 yılından bu yana Okuyorum Oynuyorum isimli eğitim projesini gerçekleştirmektedir. Proje; 7-11 yaş grubu çocuklara okuma heyecanı kazandırmayı amaçlayan, okuma kültürü oluşturma yolunda ilk adımı atmalarına yardımcı olan, yaratıcı okuma temelli bir eğitim programıdır. Program TEGV'in Türkiye çapındaki 11 Eğitim Parkı ve 55 Öğrenim Birimi'nde TEGV gönüllüleri tarafından uygulanmaktadır. Okuyorum Oynuyorum Programı çocuklara;



- Dinleme ve okuma zevki kazandırmayı,
- Onların bilimsel, eleştirel, yapıcı ve yaratıcı düşünme yolları edinmelerine yardımcı olmayı,
- Belirli bir konu çerçevesinde konuşma ve tartışma becerisi kazandırmayı,
- Görüp izlediklerini, dinlediklerini ve okuduklarını anlama gücü edindirmeyi,
- Gördüklerini, yaşadıklarını ve dinlediklerini arkadaşlarına sözlü ve yazılı olarak anlatabilme becerisi kazandırmayı hedeflemektedir.

Ölçme - Değerlendirme

Proje kapsamında TEGV tarafından düzenli olarak gerçekleştirilen ölçme değerlendirme çalışmalarında; programa katılan çocuklardaki dil becerileri, okumaya karşı tutum, yaratıcılık ve grup çalışması gibi programın birincil hedefleri arasında yer alan çeşitli beceri, tutum ve davranışlardaki gelişimin incelenmesi hedeflenmektedir. Tüm bu alanların ölçülmesi amacıyla program ölçme - değerlendirme çalışmalarında çocuk anketi ve çocuk gözlemleri olmak üzere iki farklı ölçüm aracı geliştirilmiştir. Her iki ölçüm aracıyla elde edilen veriler özetlenir ise, programın çocuklarda;

- Dinledikleri ve okudukları metinlerdeki ana fikri ve alt metindeki detayları anlamaları, metinden yola çıkarak tahminde bulunmaları ve kendini sözel olarak ifade etmeleri gibi dil becerilerini,
- Kütüphaneden kitap almak, sevdikleri kitapları arkadaşlarına önermek, kendilerine kitap okunmasını sevmek ve arkadaşlarıyla kitaplar hakkında konuşmak gibi okumaya karşı tutumlarını,
- Öykünün sonunu tahmin etmek, öyküler yaratmak ve okunan öykülere göre canlandırma ve taklit yapmaktan zevk almak gibi yaratıcı okuma tutumlarını,
- Grup çalışmalarında kendilerini daha rahat ifade etmek, grup tartışmalarına ve çalışmalarına soru ve fikirlerle katkıda bulunarak daha aktif katılmak, diğer arkadaşları konuşurken daha dikkatle dinlemek gibi grup çalışmasına yönelik tutum ve becerilerini geliştirmede önemli katkılar sağladığı görülmektedir.

2006 yılından beri uygulanan Okuyorum Oynuyorum programı, Aralık 2011 sonu itibarıyla toplamda 90 bin çocuk sayısına ulaşmıştır. Projenin, 2012 yılı sonuna kadar 100.000 çocuğa ulaşması hedeflenmektedir.

Sokak Tiyatroları

Proje kapsamında 2011 yılında ayrıca Sokak Tiyatroları isimli bir özel etkinlik gerçekleştirilmiştir. Türkiye'nin 11 farklı şehrinde, TEGV'in 12 Eğitim Parkı'nda, Çocuk Hakları Bildirgesi'nin belirlenen 12 ilkesinin tiyatro sahnesine taşındığı, çocukların tiyatro ile buluşmasını ve yaratıcılıklarının ortaya çıkmasını amaçlayan bir tiyatro etkinliği düzenlenmiştir. Türkiye'nin önde gelen oyuncularından Altan Görüm, Ayça Varlıer, Bahtiyar Engin, Büşra Pekin, Cem Davran, Deniz Çakır, Devin Özgür Çınar, Dolunay Soysert, Ezgi Mola, Gürgeç Öz, Haluk Bilginer, Mert Fırat, Saadet İşıl Aksoy, Serkan Altunorak, Şebnem Bozoklu, Yiğit Özşener ve Zeynep Akkaya, çocuklara Mart - Haziran 2011 tarihleri arasında oyuncu koçluğu yapmıştır. Ömer Ceylan ve Selcen Ergun tarafından yazılan oyunların müzik direktörlüğünü ünlü piyanist Sabri Tuluğ Tırpan üstlenmiştir. Mayıs ayı sonunda buldukları ilde destek veren tüm sanatçıların da katılımıyla "Çocuk Hakları Sokak Tiyatroları" adı altında oyunlarını kendi illerinde sahneleyen çocuklar, Haziran ayında ise İstanbul'a gelerek, 12 ilkeyi final oyunuyla sahnelemişlerdir.

III. Koç Üniversitesi Anadolu Bursiyerleri Programı

Üstün başarılı üniversite öğrenci adaylarını en iyi eğitim imkânlarıyla buluşturup bu mükemmel öğrencilerle bilime giderek daha çok katkı sağlamak misyonuyla Koç Üniversitesi tarafından "Anadolu Bursiyerleri Programı" oluşturulmuştur.

Yapı Kredi, Anadolu Bursiyerleri Programı'na 2011 - 2012 eğitim yılında iki öğrencinin tüm eğitim giderlerini üstlenerek katılmaktadır.



“Bu sistemin lise eğitimini Anadolu’da gerçekleştirmiş ve üniversitede İstanbul hayali kuran gençler için büyük bir avantaj olduğunu düşünüyorum.”

Seda Acar, Sivas

Yapı Kredi Anadolu Bursiyeri
Hukuk öğrencisi

IV. Meslek Lisesi Memleket Meselesi

Koç Holding’in Vehbi Koç Vakfı’nın desteği ve Millî Eğitim Bakanlığı işbirliğiyle 2006 yılında başlattığı Meslek Lisesi Memleket Meselesi projesine, Yapı Kredi gönüllü çalışanlarıyla destek vermektedir. Bu projeye, başarılı gençlerin sanayi, bilişim ve hizmet sektörüne eleman yetiştiren Meslek liseleri’ne girmeleri desteklenirken, çeşitli staj olanakları sağlanarak bu gençlerin bilgi, beceri ve yeterliliklerinin artırılması ve ekonominin ihtiyaç duyduğu nitelikli teknik elemanların yetiştirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu projede, Vehbi Koç Vakfı bursu ile ödüllendirilen meslek lisesi öğrencilerine Koç Topluluğu şirketleri çalışanları tarafından gönüllü koçluk desteği verilmektedir. Topluma katkı sağlama duyarlılığına sahip, başarılı 70 Yapı Kredili Meslek Lisesi Koçu (MLK), Türkiye’nin 38 ilindeki toplam 43 meslek lisesi’nde 1490 bursiyerin kişisel ve sosyal gelişimleri için gönüllü olarak çalışmaktadır.

Yapı Kredi, ayrıca, 2011 yılında proje kapsamındaki 98 bursiyer öğrenciye şubelerinde staj olanağı sağlamıştır. Bursiyer öğrencilere şubelerde sağlanan staj desteğinin yanı sıra, farklı bölümlerde okuyan öğrencilerin staj desteği alması için Yapı Kredi şubeleri müşteri portföyünden de yararlanmaktadır.

V. Yapı Kredi Kız Teknik ve Meslek Lisesi

Yapı Kredi’nin son yıllarda eğitim alanında yaptığı en önemli çalışmalarından bir diğeri ise resmî açılışı 18 Şubat 2009 tarihinde gerçekleştirilen Yapı Kredi Kız Teknik ve Meslek Lisesi’dir. Kocaeli Çayırova’da 2008 - 2009 eğitim döneminde öğretime başlayan okulda bugün Yiyecek İçecek, Fotoğraf, Grafik, Bilişim, Çocuk Gelişimi ve Giyim Teknolojisi bölümlerinde toplam 450 öğrenci eğitim görmektedir. Okul, 2011-2012 eğitim yılının sonunda ilk mezunlarını verecektir.

Yapı Kredi Kız Teknik ve Meslek Lisesi öğrencileri, katıldıkları yarışmalarda da başarılı sonuçlar almaktadır.

2011 yılında önce okul futsal takımı il birincisi olmuş, ardından yine öğrencilerden Melisa Yılmaz, Millî Eğitim Bakanlığı Gençler Judo Şampiyonası’nda 78 kg kategorisinde Türkiye ikincisi olmuştur.

Son olarak, 6. Proje Tabanlı Beceri Yarışması kapsamında; Yiyecek İçecek Hizmetleri öğrencilerinin yapmış olduğu “Beyaz Mucize” (lahana tatlısı ve lahana mantısı) adlı proje ilk düzenlenen yarışma sonucunda “İl Birinciliği”, ikinci düzenlenen yarışmada ise “Bölge Birinciliği” almıştır. Ayrıca projenin “Çayırova Tatlısı” olarak patenti alınmıştır.

Grafik ve Fotoğraf öğrencilerimizin yapmış olduğu “Yansıtıcı Bilgisayar” adlı proje ise “İl Birincisi” olmuştur. Bu projeye projektör ve laptop birleştirilmiştir.

10. BÖLÜM: YAPI KREDİ İŞTİRAKLERİNDE SOSYAL SORUMLULUK

I. Yaşlılık Araştırmaları Merkezi (65+)

Yapı Kredi Emeklilik, “yaşlılık-emeklilik” konularının sosyal boyutunu Türkiye kamuoyunun gündemine getirmek ve henüz ülke gündeminde öncelikli olmayan yaşlı ve yaşlanmakta olan nüfus konusunda bir bilgi paylaşımı platformu oluşturmak amacıyla Yaşlılık Araştırmaları Merkezi (65+)’yı Şubat 2006’da kurmuştur. Merkez faaliyete geçtiği tarihten itibaren iki büyük araştırma gerçekleştirmiş, yaşlıları bilinçlendirmeye yönelik broşürler hazırlamış, anketler yapmış, her ay güncellenen www.yaslilikrehberi.org.tr isimli bir portal kurmuştur. Yaşlılık dönemine ilişkin bir geçim endeksi oluşturulmasına katkı sağlamak, elde edilen kapsamlı verilerin değerini periyodik olarak tekrarlayarak artırmak amacıyla Boğaziçi Üniversitesi ve TNS PİAR’ın işbirliğinde gerçekleştirilen ilk “Yaşlılık Geçim Endeksi” araştırma sonuçları Haziran 2009’da, ikinci “Geçim Endeksi” araştırma sonuçları ise Haziran 2011’de açıklanmıştır.

II. Toplumsal Proje Geliştirme Eğitimi

Yapı Kredi Emeklilik İnsan Kaynakları tarafından Özel Sektör Gönüllüler Derneği’nin (ÖSGD) danışmanlığında 6. ve 7. kademe çalışanlara özel Toplumsal Proje Geliştirme Eğitimi gerçekleştirilmektedir. Bu eğitimle çalışanların bir sivil toplum kuruluşuyla (STK) işbirliği geliştirerek, topluma katkıda bulunmalarının yanı sıra mevcut pozisyonlarında ve kariyer yollarında kendilerini daha da başarılı kılacak yetkinliklerinin artmasına katkı sağlanması amaçlanmaktadır. Eğitim programının parçası olarak öncelikle 5-6 kişilik ekipler oluşturulmakta ve çeşitli STK’larla işbirliğinde topluma katkı sağlayacak projeler tasarlanmaktadır. 2007 yılında başlayan eğitim programı kapsamında 2011 yılı sonu itibarıyla 92 çalışan, 16 farklı projeyi hayata geçirmiştir.

III. Koç Üniversitesi Bursları

Yapı Kredi Sigorta’nın acenteleriyle birlikte yürüttüğü bu proje kapsamında Koç Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu’na yüksek derece elde ederek giren ama kısıtlı maddi imkânları sebebiyle bu eğitimi almakta zorlanacak öğrencilere burs verilerek, sağlık sektörüne iyi eğitilmiş, donanımlı kişiler kazandırılması hedefleniyor. 2011-2012 öğretim döneminde Koç Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu’nu kazanan üç başarılı ve ihtiyaç sahibi öğrenciye eğitim, yurt ve cep harçlığı ihtiyaçlarını sağlayan burs verildi. Burs, “Yapı Kredi Sigorta Hemşirelik Bursu”na hak kazanan öğrenciler mezun olana dek, dört yıl boyunca devam edilecek.

IV. Akülü sandalye bağıışı

Yapı Kredi Sigorta’nın acenteleriyle birlikte yürüttüğü bir diğer proje de Türkiye Omurluk Felçlileri Derneği’nin (TOFD) desteğiyle gerçekleştirildi. Ekim 2011’de İstanbul ve Ankara’da beşer, İzmir ve Bursa’da ikişer ve Antalya’da bir ihtiyaç sahibi olmak üzere toplam 15 kişiye akülü tekerlekli sandalye bağıışı yapıldı. TOFD’nin “Harekete geç, harekete geçir” sloganıyla yürüttüğü bu proje kapsamında akülü sandalyelerin sağladığı hareket özgürlüğünün ne kadar önemli olduğu üçü çocuk 15 ihtiyaç sahibi sayesinde görüldü.

SÖZLÜK

ADK: Alternatif Dağıtım Kanalları

ATM (Automatic Teller Machine): Otomatik para çekme makinesi

BASİSEN: 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 (çek, senet) factoring şirketi tarafından temlik alınması yoluyla, finansman, garanti ve tahsilat hizmetlerinden en az birinin sunulduğu bir 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 alıp uygulamasıdır.

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

Konsolide Bütçe: Bir kurumun ve iştiraklerinin bütün gelir ve giderlerinin tek bir bütçe içinde toplanmasını amaçlayan ve bütçe birliği ilkesinin sağlanması için tüm birimlerin bütçelerinin bir araya getirilmesiyle 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 veya belli bir vade ya da ihbar süresi sonunda çekilmek üzere yatırılan paralardır.

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

MLMM: Meslek Lisesi Memleket Meselesi

Portföy Yönetimi: Yatırımcı tarafından yatırım danışmanın 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): 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 veya gruplardır.

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

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

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

YKKSİY: 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

YAPI KREDİ GENEL MÜDÜRLÜK

Büyükdere caddesi

Yapı Kredi Plaza D Blok

Levent 34330 İstanbul

Telefon: + 90 212 339 70 00

Faks: +90 212 339 61 35

yapikredi.com.tr

