



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
RAPORU 2012



## İÇİNDEKİLER

▲ Rapor Hakkında	4
▲ Genel Müdür'ün Mesajı	6
▲ Yapı Kredi ve Bankacılık Sektörü	8
▲ Yapı Kredi ve Kurumsal Yönetim	18
▲ Yapı Kredi ve Sürdürülebilirlik	24
▲ Çalışanlarımız	30
▲ Müşterilerimiz	44
▲ Yapı Kredi ve Çevre	60
▲ Yapı Kredi ve Toplumsal Yatırım	66
▲ Yapı Kredi İştiraklerinde Sosyal Sorumluluk	74
▲ Sözlük	78



## RAPOR HAKKINDA

Bu rapor, Türkiye'nin ulusal çaplı ilk özel bankası olan Yapı Kredi'nin bağlı tüm iştirakleriyle birlikte 1 Ocak 2012-31 Aralık 2012 tarihleri arasında gerçekleştirdiği sürdürülebilirlik performansının bir çıktısı niteliğindedir. Bu kapsamda, sürdürülebilirlik kavramının, kurum içinde gitgide artan bir farkındalıkla sahiplenilmesi ve kurum kültürü içinde her yıl daha güçlü bir şekilde entegre edilmesi hedeflenmektedir.

Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu, 2010 yılından bu yana her yıl yayımlanmaktadır.



## GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

### Değerli Paydaşlarımız,

Bütün dünyada her geçen gün, sürdürülebilir bir gelecek inşa etmek için atılan adımlar daha da önem kazanıyor. Biz de Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin ilkelerini benimsemiş bir kurum olarak sürdürülebilirliği temel stratejilerimizin ayrılmaz bir parçası olarak görmeye devam ediyoruz.

Bu kapsamda sürdürülebilirlik konusunda yaptığımız çalışmalarımızın aynası niteliğinde olan ve ilkini 2010 yılında paylaştığımız Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu'nun üçüncüsünü yayımlamanın heyecanı içindeyiz.

Ekonomik, çevresel ve sosyal performansımız ile sürdürülebilirlik vizyonumuz çerçevesinde hayata geçirdiğimiz uygulamaları bulabileceğiniz Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu, aynı zamanda paydaşlarımıza sunduğumuz taahhüt anlamına da geliyor.

Finans sektörünün önemli oyuncularından biri olarak, "Akıllı Büyüme" stratejimiz neticesinde 2012 yılında da sürdürülebilir kârlılığımızı korumaya devam ettik.

Türkiye'de "Yeşil Enerji" alanındaki çalışmalarda etkin bir kurum olarak 2012 yılında da enerji ve kaynak tasarrufuna yönelik projelere en fazla finansman sağlayan bankalardan biri olduk. Bu anlamda Yapı Kredi olarak yıl sonu itibarıyla 138 farklı enerji projesine toplam 4 milyar dolar tutarında finansman sağladık. Bu enerji projelerinin %75'i yenilenebilir enerji projelerinden oluşuyor.

2012 yılında, yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği kapsamında bugüne kadar Avrupa Yatırım Bankası, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ile sağladığımız işbirliklerine bir yenisi daha eklendi. Japon Kalkınma Bankası (JBIC), Türk bankaları arasında bugüne kadarki en yüksek kredi limitini Yapı Kredi'ye açtı. JBIC ile yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı için toplam 500 milyon dolarlık iki ayrı kredi anlaşması imzaladık.

Önemli çalışmalarımızdan bir diğeri ise EBRD MidSEFF kaynağı kapsamında finanse edilen ilk jeotermal enerji projesi olma özelliği taşıyan Gümüşköy Jeotermal Enerji Santrali'ne verdiğimiz finansal destek. Aydın Gümüşköy'de kurulan ve finansal kiralaması iştirakimiz Yapı Kredi Leasing tarafından gerçekleştirilen santralin Mart 2013'te operasyona geçmesi planlanıyor.

Çevre konusundaki sosyal sorumluluk anlayışımızı iş süreçlerimize entegre etmeye bu yıl da devam ettik. Yapı Kredi olarak gerçekleştirdiğimiz geri dönüşüm kampanyamızla 2012 yılında 15 bin ağacı kesilmekten kurtardık. 2012 sonu itibarıyla geri dönüşümünü sağladığımız kâğıt miktarı 890 tona ulaştı. Bu yıl tüm geri dönüşüm çalışmalarımızla 35.000 ton sera gazı emisyonu sağladık. Ayrıca, müşterilerimize hesap özeti talimatlarını elektronik ortamda göndererek ve özel günlerde takvim, ajanda gibi kâğıt bazlı hediye üretimi yapmayarak doğayı korumayı sürdürdük.

Toplumsal alanda gerçekleştirdiğimiz en önemli projelerden biri olan Engelsiz Bankacılık programımızı bu yıl da sürdürdük. 2012 yılı sonu itibarıyla 45 farklı ilde 369 adet Engelsiz ATM ile ortopedik ve görme engeli müşterilerimizin hayatını kolaylaştırıyoruz. Bu yıl engelli istihdamı konusunda bizleri motive eden bir ödül de aldık. Bu konuda gösterdiğimiz hassasiyetle, Nisan ayında T.C. Cumhurbaşkanlığı tarafından "Eğitim Her Engeli Aşar" kampanyası kapsamında ödüle layık görüldük.

Tüm bunların yanı sıra Yapı Kredi Yayınları da görme engelliler için GETEM (Görme Engelliler Teknoloji Eğitim Merkezi) iş birliğiyle bir proje hayata geçirdi. Yapı Kredi Yayınları'nın raflarda yerini alan kitapları aynı anda özel bir sistem kullanılarak telefon ve internet yoluyla görme engellilerin de hizmetine sunulmaya başlandı.

Gönüllü şube çalışanlarımıza verdiğimiz işaret dili eğitimi sayesinde işitme engelli vatandaşların bankacılık işlemlerini daha rahat ve hızlı olarak yapabilmesine olanak tanıdık. İşitme Engelliler Federasyonu iş birliğiyle yürüttüğümüz "Konuşmak Elimizde" projesi kapsamında 179 Yapı Kredi çalışanına işaret dili eğitimi verildi. Bu eğitimle Yapı Kredi İşitme Engelliler Federasyonu'ndan "İşitme Engelliler için Türkiye'nin İlkleri" ödülünü aldığımızı gururla belirtmek isteriz.

2012 yılında başlattığımız en önemli projelerden biri olan Evreka'dan da kısaca bahsetmek istiyorum. Çalışanlarımızın yalnızca kendilerine verilen görevi yerine getirmesini değil, sorumluluk hissederek gelişim gereken alanlar için önerilerde bulunmasını da destekliyoruz. Bu kapsamda ortak aklın üretime dönüştürülmesi için hayata geçirdiğimiz Evreka projesi, tüm çalışanlarımızın yaratıcılığını ortaya koyabileceği, fikirlerini özgürce ve kolayca paylaşabileceği bir platform haline geldi. Çalışanlar tarafından sahiplenilen Evreka projesinin ilk yılında alınan yaratıcı fikirlerden 24'ü uygulanmaya başladı.

Yapı Kredi Özel Bankacılık olarak bu yıl yepyeni bir hizmeti hayata geçirdik. Toplumun refahını arttırmaya yönelik bağışçılık anlayışı olan filantropi konusunda müşterilerimize özel Filantropi Danışmanlığı hizmeti vermeye başladık. Daha iyi bir gelecek için yatırım yapmanın büyük ya da küçük varlıkların bağışlanması yoluyla olabileceği düşüncesinden hareketle, Türkiye'de ilk defa Yapı Kredi Özel Bankacılık tarafından hayata geçirilen bu hizmetle müşterilerimiz, bağış yapmak istedikleri vakıf, kuruluş ve sosyal sorumluluk projeleri hakkında detaylı bilgi sahibi olurken profesyonel danışmanlık hizmeti de alıyor. Ayrıca yapmış oldukları bağışların nerelere harcandığını takip ederek, bu bağışın en etkili şekilde değerlendirildiğini de görebiliyorlar.

Diğer taraftan, yıllardır sürdürdüğümüz kültür-sanat konusundaki çalışmalarımıza bu yıl da devam ettik. Desteğimizin kalıcı hale gelmesi için 1992 yılında kurduğumuz Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık iştirakimiz, ülkemizin kültür-sanat hayatına öncülük yapmaya devam etti. 2012 yılında 11 farklı sergi düzenledi, edebiyattan şiire, sanattan tarihe, genel kültürden klasiklere, çizgi romandan felsefeye 205 başlıkta ilk, 413 başlıkta tekrar baskı yaparak toplamda 618 başlık kitapla 1 milyondan fazla kitabı okurla buluşturdu. Yapı Kredi Yayınları ayrıca bugüne kadar 3.700'ü aşkın başlıkta kitabı yayımlayarak Türk yayıncılık tarihinde ulaşılması güç bir başarıya imza attı.

Öte yandan, 15 yıldır Konya'nın Çumra ilçesi yakınlarındaki, 9 bin yıl öncenin sınırlarını barındıran, Çatalhöyük arkeolojik kazılarının ana sponsoru olarak tarihin tanıklığını yapan bu kültür abidesinin ortaya çıkarılmasına ve korunmasına katkıda bulunmanın gururunu yaşıyoruz. Bu konuda 2012 yılında bizi çok heyecandıran bir gelişme yaşadık. Çatalhöyük neolitik kenti, Temmuz ayında UNESCO Dünya Mirası Komitesi tarafından "Dünya Mirası" listesine alındı.

Bankamızın hassasiyetle üzerinde durduğu bir diğer konu da eğitim. 2006 yılından beri Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) iş birliğiyle gerçekleştirdiğimiz "Okuyorum Oynuyorum" projesiyle 2012 sonunda 100 bin çocuğa ulaştık.

Ekonomik anlamda ülkemizin büyümesine sağladığımız katkıdan, çevresel sorumluluğumuzun farkında olarak gelecek nesillere daha iyi bir dünya bırakma vizyonumuza kadar kurumsal vatandaşlık bilinci içinde hareket alanımızı her geçen gün genişletiyoruz. Yapı Kredi olarak, bu bilinçle, sürdürülebilirlik performansımızı iyileştirecek yeni planları uygulamaya koyacak, bundan sonraki dönemde de sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde hem ana faaliyet alanımızda hem de çevresel ve sosyal alanda katkı sağlamak için projeler geliştirmeye devam edeceğiz.

**Faik Açıkalın**  
Murahhas Üye ve Genel Müdür

# YAPI KREDİ ve BANKACILIK SEKTÖRÜ



## 1. Kısaca Yapı Kredi

### Kurumsal Profil

Yapı Kredi, güçlü piyasa konumu, sadık müşteri tabanı, dinamik çalışan yapısı ve geniş hizmet ağı ile Türkiye'nin öncü finansal hizmetler grubudur.

### Piyasa Konumu

	Sıra	Pazar Payı
Toplam Banka Krediler	4	%10,0
Mevduat	6	%8,9
Şube Sayısı <sup>(1)</sup>	5	%9,1

	Sıra	Pazar Payı
Perakende Bankacılık Kredi Kartı Bakiyesi	1	%19,4
Üye İşyeri Ciro	1	%19,3
Kredi Kartı Sayısı	1	%17,2
Bireysel İhtiyaç Kredileri	7	%6,8
Konut Kredileri	5	%9,1
Taahhüt Kredileri	3	%15,2
Taksitli Ticari Krediler	4	%8,2

	Sıra	Pazar Payı
Kurumsal ve Ticari Bankacılık Kurumsal Krediler <sup>(2)</sup>	5	%9,1
Gayrinakdi Krediler	2	%13,2
Finansal Kiralama	1	%17,2
Factoring	1	%15,0
Çek Tahsilat ve Ödemeleri	1	%11,8

	Sıra	Pazar Payı
Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi Yatırım Fonları	2	%17,6
BİST ve VOB Piyasası İşlem Hacmi <sup>(3)</sup>	1	%19,6
Hisse Senedi İşlem Hacmi	2	%7,0

	Sıra	Pazar Payı
Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Sağlık Sigortacılığı	1	%22,7
Hayat Dışı Sigortacılık	5	%7,2
Hayat Sigortacılığı	4	%7,7
Bireysel Emeklilik	3	%17,1

### Müşteri Tabanı

#### 6.5 milyon Müşteri

5.8 milyon Bireysel Müşteri

639 bin Kobi Müşterisi

32 bin Kurumsal ve Ticari Müşteri

### Çalışan Yapısı

#### 17.461 çalışan

34 Ortalama Yaş

%62 Toplam çalışanlar içindeki şube çalışan payı

%83 Toplam çalışanlar içindeki üniversite mezunu çalışan payı

### Hizmet Ağı

#### 988 şube<sup>(4)</sup>

%80 Şube dışı kanalların toplam bankacılık işlemlerindeki payı

2.819 ATM ile Türkiye'nin en büyük 6. ATM ağı (%7,8 pazar payı)

2,4 milyon müşteriye ulaşan internet bankacılığı (%10,8 pazar payı)

165 bin müşteriye ulaşan öncü mobil bankacılığı (%12,0 pazar payı)

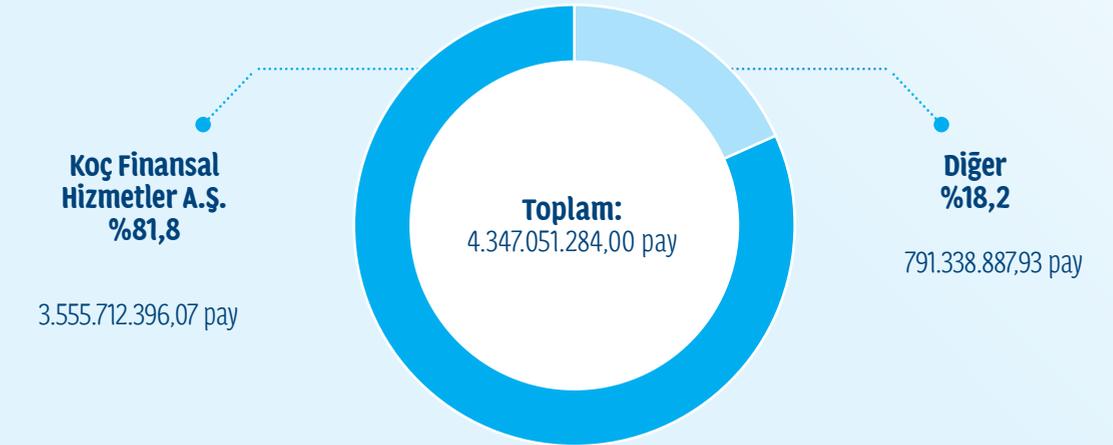
40 milyon çağrıyı yıl boyunca karşılayan İstanbul ve Samsun'da yerleşik ödüllü 2 çağrı merkezi

### Ortaklık Yapısı

1926 yılında kurulan Koç Grubu, ciro, ihracatı ve 84 bin çalışanı ile Türkiye'nin en büyük şirketler grubu olup Fortune Global 500 listesinde 222. sıradadır. Faaliyet gösterdiği temel alanlar olan otomotiv, finans, enerji ve dayanıklı tüketim sektörlerinde uzun soluklu liderliğe sahip olan Grup, Türkiye'nin en büyük 10 şirketinden 5'ini bünyesinde bulundurmaktadır. Ciro, Türkiye'nin toplam milli gelirinin %7'sini, ihracatı ise Türkiye'nin toplam ihracatının %10'unu oluşturan Koç Grubu, Türkiye ekonomisini en iyi yansıtan şirketlerin başında gelmektedir.

Kökleri 1473'e dayanan UniCredit Grubu, Avrupa bankacılık sisteminde önem arz eden İtalya merkezli bir finansal kurumdur. 22 ülkede toplam 9.500 şubesi ve 157 bin çalışanı ile yaygın bir yapıya sahip olan UniCredit Grubu, Orta ve Doğu Avrupa bölgesinde yaklaşık 4 bin şubesi ile en geniş uluslararası bankacılık ağına sahiptir. Grup, Ocak 2012'de tamamladığı 7,5 milyar Euro'luk sermaye artırımının ardından, taslak Basel III kriterlerine göre Avrupa'da en yüksek sermayeye sahip bankalardan biri olmuştur.<sup>(1)</sup>

Koç Finansal Hizmetler'e ait olan %81,8 hissedenden geriye kalan %18,2'lik Yapı Kredi hissesi halka açıktır ve diğer ortakların sahipliğindedir.<sup>(2)</sup>



(1) Sıra ve pazar payı banka şube sayısı (928) baz alınarak hesaplanmıştır.

(2) Kredi kartı bakiyesi ve tüketici kredileri hariç krediler.

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

(4) Grup şube sayısını göstermektedir.

(1) Eylül 2012 itibarıyla Basel III sermaye yeterlilik oranı %9,3

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

## 2. Tarihçe

Türkiye'nin ilk ulusal çaplı özel bankası olan Yapı Kredi, müşteri odaklı bankacılık anlayışını 69 yıldır sürdürmektedir.

### 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 finans sektörünün gelişimine olan katkısıyla bankacılık sektöründeki güçlü konumunu güçlendirmiştir.

Yapı Kredi 2006 yılında Türk bankacılık sektörünün en büyük birleşmesini gerçekleştirmiştir. En büyük 8. banka olan Koçbank ile en büyük 7. banka olan Yapı Kredi'nin birleşmesiyle oluşan yeni Yapı Kredi, en büyük 4. özel banka konumuna ulaşmıştır. Birleşmeden bu yana Yapı Kredi, sürdürülebilir ve güçlü bir performans sergilemektedir. 2011 yılında benimsenen "Akıllı Büyüme" stratejisi, 2012 yılında "Akıllı Büyümeye Devam" olarak geliştirilmiş, şube ağı genişlemesinin devamı, katma değer yaratan alanlarda büyüme ve dinamik aktif kalitesi yönetimi, temel bankacılık gelirlerine odaklılık ile disiplinli gider yönetimi, fonlama kaynaklarının güçlendirilerek çeşitlendirilmesi ve etkin sermaye yönetimi konularına odaklanılmıştır.

## 3. Vizyon, Misyon, Strateji ve Değerler

### 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 alanlarda ve ürünlerde büyüme, ticari verimlilikte devamlı iyileşme, piyasa konumunda gelişim ve fonlama kaynaklarında çeşitliliğin yanı sıra müşteri odaklı bankacılık ile 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 yatırıma, yenilikçiliğe ve çalışan memnuniyetine odaklılık.

### 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 Olmak

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 Duymak

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.

## 4. 2012 Yılında Türk Bankacılık Sektöründeki Gelişmeler

2012 yılı küresel anlamda ekonomik durgunluğun devam ettiği bir yıl olmuş, gelişmekte olan ülkeler gelişmiş ülkelerden pozitif yönde ayrılmıştır. Türk bankacılık sektörü yasal düzenlemeler ve rekabetin artmasına rağmen, yeniden dengelenen makroekonomik ortamla beraber büyüme kaydetmiştir. Bankacılık sektörü 2012 yılını faiz marjlarının genişlemesiyle kârlılık açısından başarılı bir biçimde kapatırken, iç tüketimdeki gerileme sebebiyle aktif kalitesinde de bozulmalar yaşanmıştır.

2012 yılında toplam krediler yıllık %15 artışla 751 milyar TL'ye, toplam mevduat ise %11 artışla 768 milyar TL'ye ulaşmıştır. Türk bankaları uluslararası finansal piyasalara erişimini sürdürerek fonlama kaynaklarını çeşitlendirmeye odaklanmıştır. Bu dönemde sektör, %16 ortalama özkaynak kârlılık oranı ve %17,3 sermaye yeterlilik oranıyla sağlam kârlılık ve güçlü sermaye yapısını korumuştur.

## 5. Yapı Kredi'nin Finansal Göstergeleri

(milyon TL)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2011-2012 Değişimi	2007-2012 Değişimi <sup>(4)</sup>
Aktifler	56.130	70.872	71.734	92.814	117.450	131.498	%12	%19
Krediler	28.733	38.910	38.863	54.243	69.326	77.813	%12	%22
Mevduat	33.706	44.023	43.375	55.207	66.187	71.143	%7	%16
Yönetilen Varlıklar <sup>(1)</sup>	6.372	5.818	6.991	8.444	7.507	8.787	%17	%7
Faaliyet Gelirleri	3.963	4.802	6.071	6.649	6.648	7.401	%11	%13
Diğer Faaliyet Giderleri	2.338	2.560	2.510	2.693	2.911	3.278	%13	%7
Net Kâr	1.019	1.265	1.553	2.255	2.291	2.098	-%8	%16
Grup Şube Sayısı	738	930	901	927	964	988	%2	%34
Banka Şube Sayısı	676	861	838	868	907	928	%2	%37
Grup Çalışan Sayısı	16.779	17.385	16.749	16.821	17.350	17.461	%1	%4
Banka Çalışan Sayısı	14.249	14.795	14.333	14.411	14.859	14.733	-%1	%3
Maddi Ortalama Özkaynak Kârlılığı <sup>(2)</sup>	%3,9	%32,1	%26,2	%30,2	%23,9	%17,5	-64 bp	-164 bp
Aktif Kârlılığı	%1,8	%1,8	%2,2	%2,4	%2,0	%1,6	-4 bp	-2 bp
Gider/Gelir Oranı	%59,0	%53,3	%41,3	%40,5	%43,8	%44,3	5 bp	-147 bp
Grup Sermaye Yeterlilik Oranı	%12,8	%14,2	%16,5	%15,4	%14,9	%15,2	3 bp	24 bp
Banka Sermaye Yeterlilik Oranı	%13,7	%15,7	%17,8	%16,1	%14,7	%16,3	16 bp	26 bp
Kaldıraç Oranı <sup>(3)</sup>	10,2	9,3	7,5	7,6	8,3	7,2	-	-
Tahsili Gecikmiş Alacak Oranı	%5,8	%4,3	%6,3	%3,4	%3,0	%3,2	2 bp	-26 bp
Toplam Karşılık Oranı	%112	%94	%115	%117	%111	%111	0 bp	-10 bp

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

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

(2) Banka'nın yıllık kârının ortalama özkaynak toplamına oranı. Ortalama özkaynak toplamı, 2006 yılında Koçbank ile Yapı Kredi birleşmesi sonucu oluşan 979 milyon TL şerefiye çıkartılarak hesaplanmaktadır.

(3) Özkaynak hariç toplam yükümlülüklerin özkaynak toplamına oranı

(4) Bilanço ve gelir tablosu değişimleri yıllık bileşik büyümeyi ifade etmektedir. Diğer kalemlerin değişim oranları, nominal artış/azalışı göstermektedir.

## 6. 2012 Yılında Alınan Ödüller

Yapı Kredi 2012 yılında da ürün ve hizmetleriyle birçok ödüle layık görüldü:

### Türkiye'nin en iyi bankası seçildi...

Yapı Kredi, dünyanın en saygın finans yayınlarından World Finance tarafından gerçekleştirilen "2012 Bankacılık Ödülleri" değerlendirmesinde, dördüncü kez "Türkiye'nin En İyi Bankası" seçildi.

Marka değeri belirlemede dünyanın önde gelen danışmanlık firmalarından olan Brand Finance tarafından "Türkiye'nin En Değerli 10 Markası"ndan biri olarak dokuzuncu sırada değerlendirilen Yapı Kredi, Leadership Excellence 500 listesinde ise geçen yıla göre 112 sıra birden yükselerek, 100. sıraya yerleşti.

Yapı Kredi, marka yönetimi ve pazarlaması konusunda uluslararası bağımsız bir otorite olan ve 86 ülkede faaliyet gösteren Superbrands® tarafından ikinci kez "Türkiye'nin Süper Markası" seçildi. Ayrıca Türkiye'nin ilk kredi kartı olan Worldcard da "Türkiye'nin Süper Markası" unvanına bir kez daha layık görüldü.

Yapı Kredi, dünyanın saygın eğitim kuruluşlarından Amerika Eğitim ve Gelişim Derneği (American Society for Training and Development) tarafından her yıl düzenlenen Excellence in Practice (Uygulamada Mükemmellik) ödülünü aldı.

Yapı Kredi, Capital dergisi tarafından Türkiye'nin en beğenilen 3 bankasından biri seçildi.

Yapı Kredi, Global Finance tarafından "Avrupa'nın En İyi Dış Ticaret Finansmanı" hizmetini veren şirket seçildi.

### En iyi müşteri memnuniyeti ödülü...

Yapı Kredi Worldcard, Türkiye Kalite Derneği KalDer'in gerçekleştirdiği Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi ölçümlerinde kredi kartları sektöründe "En İyi Müşteri Memnuniyeti" ödülünü 5 defa kazanarak ulaşılması güç bir başarıyı elde etti.

Yapı Kredi, Visa Europe tarafından Türkiye'deki üye bankalar arasında "Kredi Kartı Alışveriş Hacminde Lider Banka" olarak seçildi. Yapı Kredi'ye ödülü Visa Europe Türkiye Konferansı Vizyonist 12'de verildi.

MasterCard'ın Azerbaycan'daki bankalar ve sektördeki iş ortaklarının katılımıyla düzenlediği yıl sonu toplantısında, ödemeler sisteminin gelişmesine katkıda bulunan bankalar ödüllendirildi. Yapı Kredi Bank Azerbaycan, Worldcard lansmanıyla "En İyi Pazarlama Kampanyası" ödülüne layık görüldü.

Yapı Kredi, dünyanın lider bilgi teknolojileri araştırmaları ve danışmanlık şirketlerinden Gartner tarafından düzenlenen 2012 Müşteri İlişkileri Yönetimi Mükemmellik Ödülleri'nde "En İyi Müşteri İlişkileri Yönetimi" ödülünü aldı.

### Cumhurbaşkanlığı ödülünü aldık...

Engelsiz Bankacılık Projesi ve engelli çalışan istihdamı konusunda gösterdiği hassasiyetle de liderliğini koruyan Yapı Kredi, Nisan ayında T.C. Cumhurbaşkanlığı tarafından "Eğitim Her Engeli Aşar" kampanyası kapsamında ödüle layık görüldü.

Ticari faaliyetler dışında da toplum için değer yaratmayı hedefleyen Yapı Kredi, Konuşmak Elimizde Eğitimcileri ile İşitme Engelliler Federasyonu tarafından "İşitme Engelliler için Türkiye'nin İlkleri" ödülüne layık görüldü.

### Avrupa'nın en iyi işvereni...

Yapı Kredi, insan kaynakları politikaları ve çalışanlarına sunduğu hizmetin kalitesiyle, uluslararası insan kaynakları araştırma şirketi CRF Enstitüsü tarafından "Avrupa'nın En İyi İşvereni" sertifikasına layık görüldü.

### Denetim ödülleri...

Yapı Kredi, Türkiye İç Denetim Enstitüsü (TİDE) tarafından geçtiğimiz yıl ilki gerçekleştirilen TİDE İç Denetim Farkındalık Ödülleri'nde "İç Denetim Farkındalık" ödülüne layık görüldü.

Yapı Kredi, uluslararası alanda lider denetim kuruluşlarından Deloitte'un yayınladığı QAR (Quality Assurance Review) tarafından, uluslararası iç denetim uygulama standartlarına göre en yüksek not olan "Uluslararası Standartlara Uygun" (Generally Conforms) notuyla derecelendirildi.

### Avrupa'nın en iyi internet bankası...

Yapı Kredi, dünyanın en saygın iş ve finans dergilerinden Global Finance'in düzenlediği "2012 Dünyanın En İyi İnternet Bankaları" yarışmasında Bireysel ve Kurumsal müşteri kategorilerindeki 2 uygulamasıyla "Avrupa'nın En İyi İnternet Bankası" seçildi. Bireysel internet şubesinde "Fatura Ödeme ve Gösterimi" dalında Avrupa'nın en iyisi ödülüne layık görülen Yapı Kredi, Kurumsal İnternet Şubesi ile "Ticari Finans Hizmetleri" alanında Avrupa'nın en iyi bankası seçildi.

Yapı Kredi, geçtiğimiz yıl hayata geçirdiği Mortgagemania oyunu ile interaktif reklamcılığı geliştiren ekipleri ve markaları ödüllendiren Mixx Awards'dan Dijital Oyun Kategorisinde "Gümüş Mixx Ödülü"nü aldı.

### Ve diğer ödüller...

Stevie Awards'ın Uluslararası İş Ödülleri'nde (International Business Awards), Finansal Servisler kategorisinde Yapı Kredi Perakende Bankacılıktan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Nazan Somer Özelgin'e "Yılın Yöneticisi" dalında gümüş ödül verildi.

Yapı Kredi, IR Magazine tarafından gerçekleştirilen "2012 Yatırımcı İlişkileri Ödülleri" değerlendirmesinde, farklı sektörlerde yatırımcı ilişkileri faaliyetleri yürüten şirketler arasında "Türkiye'de Yatırımcı İlişkileri Alanında En İyi" unvanına layık görülen ilk ve tek şirket oldu.

## 7. Yapı Kredi'nin Gönüllü Üye Olduğu Kuruluşlar

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



# YAPI KREDİ ve KURUMSAL YÖNETİM



## 1. Kurumsal Yönetim'e İlişkin Özet Bilgiler

Yapı Kredi, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenen Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne önemli ölçüde uyum sağlamaya özen göstermekte ve bu alanda sürekli gelişime odaklanmaktadır. Yapı Kredi, 2008 yılında dahil olduğu Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim Endeksi'nde 8,02 (10 üzerinden) ile başlayan kurumsal yönetim derecelendirme notunu 2012 yılında 8,81'e yükseltmiştir. SAHA Kurumsal Yönetim ve Kredi Derecelendirme Hizmetleri A.Ş. tarafından belirlenen Kurumsal Yönetim derecelendirme notlarının başlıklar itibarıyla dağılımı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Ana Başlıklar	Ağırlık	2008	2012
Pay Sahipleri	0,25	8,29	<b>8,72</b>
Kamu Aydınlatma ve Şeffaflık	0,35	8,11	<b>9,26</b>
Menfaat Sahipleri	0,15	9,50	<b>9,54</b>
Yönetim Kurulu	0,25	6,74	<b>7,83</b>
Toplam	1,00	8,02	<b>8,81</b>

### Pay Sahipleriyle İlişkiler

Yapı Kredi, pay sahipleriyle olan ilişkilerini, Koç Finansal Hizmetler (KFH), İştirakler ve Hissedarlarla İlişkiler Birimi ile Stratejik Performans Yönetimi ve Yatırımcı İlişkileri Birimi aracılığıyla yürütmektedir. Yıl boyunca bu iki birime telefon ve elektronik postayla gelen tüm sorular ilgili mevzuat kapsamında yanıtlanmıştır. Ayrıca Stratejik Performans Yönetimi ve Yatırımcı İlişkileri Birimi 2012 yılı içinde yurt içinde ve yurt dışında toplam 20 roadshow ve konferansa katılmıştır. Aynı zamanda, 1.000'e yakın mevcut ve potansiyel yatırımcıyla görüşme yapmıştır. Bunun yanı sıra, yıl içinde 4 kez çeyrek finansal sonuçlar konusunda bilgi vermek üzere telekonferans yoluyla sunum yapılmış, analist ve yatırımcılardan gelen sorular üst yönetim tarafından yanıtlanmıştır.

### Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

Yapı Kredi, pay sahiplerini düzenli olarak telefon, e-posta, internet ve basın duyuruları kanalının yanı sıra bire bir veya grup toplantıları düzenleyerek bilgilendirmektedir. Bankanın, düzenli olarak güncellenen Türkçe (yapikredi.com.tr) ve İngilizce (yapikredi.com.tr/en-us) internet sitesi bulunmaktadır. Banka Esas Sözleşmesi'nde özel denetçi atanması bireysel bir hak olarak düzenlenmemiştir. Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası Kanunu uyarınca pay sahipleri özel denetçi atanmasını talep edebilme hakkına sahip olmakla beraber, 2012 yılında pay sahiplerinden bu konuda herhangi bir talep gelmemiştir. Yapı Kredi, Bankacılık Kanunu çerçevesinde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun (BDDK) denetim ve gözetimiyle Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) düzenlemelerine tâbidir.

### 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 140 kişilik denetim ekibiyle banka ve iştiraklerinin denetimini yapmakla sorumludur. İç Denetim, yönetim prosedürlerinin ve iş süreçlerinin etkinliğini ile uygunluğunu risk odaklı bir bakış açısıyla değerlendirmekle sorumludur.

İç Denetim Yönetimi üç farklı denetim yaklaşımıyla çalışmaktadır: Şube denetimleri, Genel Müdürlük/İştirak süreç denetimleri ve takip denetimleri. Yapılan denetimler sonucunda tespit edilen riskler hakkında hazırlanan denetim raporları üst yönetime sunulur.

Yapı Kredi'nin iç kontrol faaliyetlerini yürütmekte olan İç Kontrol birimi, banka bünyesinde doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet göstermektedir. 2012'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 yükümlülüklere, 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 kaynaklanabilecek suistimallerin meydana gelmesini önlemek amacıyla yaptıkları periyodik kontrollerle önemli katkılar sağlamaya devam etmiştir.

### Bilgilendirme Politikası

Yapı Kredi'nin Bilgilendirme Politikası, ilgili düzenlemelerle uyumlu olarak ve etkin iletişim politikası amaçlanarak hazırlanmış ve Genel Kurul'un bilgisine sunulmuş olup bankanın internet sitesinde yer almaktadır.

Yapı Kredi, kamunun aydınlatılması ve pay sahiplerinin bilgilendirilmesine ilişkin tüm uygulamaları, Uyum Ofisi gözetiminde gerçekleştirir. Uyum görevlisi ile Uyum Ofisi bünyesinde görev yapan KFH, İştirakler ve Hissedarlarla İlişkiler Direktörü, Yönetim Kurulu'nun verdiği yetkiyle, bu konuda sorumlu ve imza yetkisine sahiptirler. Stratejik Performans Yönetimi ve Yatırımcı İlişkileri 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. 2012 yılında Yönetim Kurulu 11 kez toplanmıştır. Yönetim Kurulu toplantıları ve kararları üye tam sayısının en az yarısından bir fazlasıyla gerçekleşmektedir.

Yönetim Kurulu Başkanı adına toplantı davetleri tüm üyeler ve kanuni denetçiler ile paylaşılmakta, görüşülmesi gereken konular dokümanlarıyla birlikte toplanmakta, toplantı gündemi Başkan'ın onayıyla tüm üyeler ve kanuni denetçilere gönderilmektedir. Tutanakların hazır bulunan üyeler tarafından imzalanmasının yanı sıra, karara muhalif kalanlar varsa muhalefet sebeplerinin tutanağa yazılması ve oy sahibi tarafından imzalanmasının gerekliliği söz konusudur. Yönetim Kurulu toplantılarında iletilen talep ve görüşler tutanaklara yansıtılmaktadır.

## 2. Etik Kurallar

Etik kurallar, doğruluk ve dürüstlük ölçüleri olup ahlaki açıdan bakıldığında, bireysel ve sosyal ilişkilerin temelini oluşturur. Yapı Kredi'nin etik kuralları bankanın personel politikaları, ilke ve tüzüklerinin bir bölümüdür ve detaylandırılmış olarak çalışanlarca kabul edilmiştir. Banka etik kurallarına ilişkin detaylı bilgiler internet sitesinde yer almaktadır.

### 3. Risk Yönetimi

Yapı Kredi'nin risk yönetimi faaliyetleri bankanın maruz kalabileceği riskleri ölçmek, izlemek ve kontrol altında tutmak amacıyla Denetim Komitesi'nin yönetimi altında 52 kişi tarafından yürütülmektedir. Risk yönetimi, kredi, operasyonel ve piyasa riski olarak üç farklı alanda icra edilmektedir.

#### Kredi riski

2012 yılında, bankanın varlık kalitesi, etkin risk yönetimi ve yasal uygulama stratejisini yansıtan Kredi Politikaları Yönetmeliği güncellenmiştir. Bireysel krediler ve kredi kartları için içsel olarak geliştirilen derecelendirme sistemi uygulamaya alınmıştır. Ticari müşterilerin aylık performanslarının izlendiği ve risk azaltım aksiyonlarının alındığı Ticari İzleme Sistemi yeniden tasarlanmış, sistemi besleyen davranışsal derecelendirme modeli güncellenmiş ve anomali yapısı sisteme entegre edilmiştir.

#### Operasyonel Risk

Yapı Kredi'de operasyonel risk alanındaki faaliyetler, banka ve iştirakler bazında operasyonel ve bilişim teknolojileri risklerinin tespiti, ölçümü ve azaltımı çalışmalarını içerir. Politikalar, her yıl gözden geçirilerek gerektiğinde güncellenir ve Yönetim Kurulu'nun onayına sunulur.

#### Piyasa riski

Yapı Kredi'de piyasa riski yönetim faaliyetleri, finansal piyasalarda oluşan fiyat, faiz ve kur dalgalanmaları nedeniyle banka bilançosunda oluşan risklerle birlikte, banka likiditesine olan etkilerinin ölçümünü kapsamaktadır.



## YAPI KREDİ ve SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK



## 1. Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Yapı Kredi'nin bir finans kuruluşu olarak öncelikli hedefi ticari faaliyetlerini etkin bir şekilde sürdürmektir. Ancak en az bunun kadar önem verdiği bir diğer konu, ilişkide olduğu tüm paydaşlarının çıkarlarını gözeterek içinde yaşadığı toplumun ekonomik refahını yükseltmektir. Bu hedefler doğrultusunda yıl içinde ürün ve hizmetleriyle paralellik gösteren sürdürülebilir yaklaşımlar tasarlayan Yapı Kredi, 2010 yılından bu yana her yıl çıkarttığı sürdürülebilirlik raporlarıyla sürdürülebilirlik performansını paydaşlarıyla paylaşır.

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

## 2. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Yönetimimiz

Yapı Kredi'nin Kurumsal Sosyal Sorumluluk faaliyetleri bu amaçla, Kurumsal İletişim Yönetimi altında 2009 yılında kurulmuş olan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri birimi tarafından yürütülmektedir. Birimin misyonu, Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik yaklaşımı doğrultusunda projeler geliştirip uygulamak, konuyla ilgili diğer birimleri sürdürülebilir uygulamalar tasarlamak ve hayata geçirmek konusunda motive ederek yönlendirme, yıl boyunca gerçekleştirilen toplam sürdürülebilirlik performansını tüm paydaşlara iletmek üzere sürdürülebilirlik raporunu hazırlamaktır. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri birimi ayrıca, akademik dünya ve üçüncü sektör olarak tanımlanan sivil toplum örgütleriyle olan ilişkileri sürdürmekte ve bu platformlarda Yapı Kredi'yi temsil etmektedir.

Birimin bir diğer misyonu ise tüm teşkilat içinde gönüllülük bilincini canlı tutup Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu kapsamındaki gönüllülük projelerini desteklemektir. Özellikle projenin birlikte yürütüleceği sivil toplum kuruluşunun seçilmesi, ilişkilerin yürütülmesi, iletişim desteği verilmesi ve projelerin sürdürülebilirliğinin sağlanması bu birimin sorumluluğundadır.

## 3. 2012 Yılındaki Önemli Gelişmeler

### İş Alanımız

- Yapı Kredi, Türkiye'yi kredi kartıyla tanıştıran kurum olarak Worldcard'ı Azerbaycan pazarına sunmanın heyecanını yaşadı. Eylül 2012'de gerçekleştirilen lansmanla Azerbaycan kredi kartları pazarına oldukça iddialı bir giriş yapıldı.
- 2012 yılında çıkartılan "Ev Değiştiren Mortgage" ürünüyle mevcut evinin satışını beklemeden yeni ev almak isteyen kişilerin kolaylıkla ev sahibi olmaları sağlandı.
- 2012'de Tarım Bankacılığı'na özel ürün ve hizmet gamının geliştirilmesine devam edilmektedir.
- KOBİ bankacılığı alanında Türkiye'de ilk kez uygulanan yeni bir servis modeli geliştirildi. Bu servis modeliyle hizmet şekli alt segmentler için farklılaştırarak 360 derece hizmet sunma olanağı yaratıldı. Bu kapsamda, KOBİ Portföy Yönetmeni rolüne ek olarak KOBİ Müşteri İlişkileri Yönetmeni ve KOBİ Bankacılığı Merkezi Portföy Yönetmeni olmak üzere iki yeni satış gücü hizmet sunmaya başladı.
- Dijital Bankacılık kanalında müşterilerin hayatını kolaylaştıracak birçok uygulamaya imza atıldı. Kredi kartıyla internet şubesine giriş, şube adı ve şube kodu bilgisine ihtiyaç duyulmadan hızlıca para gönderme imkânı sağlayan "Salla Yolla" uygulaması bunlar arasında sayılabilir.

- Telefon Bankacılığı'nda kullanılan "Sesli Yanıt Sistemi" yenilendi. Müşterilerin daha hızlı ve konforlu hizmet alabileceği özelliklerle donatılan Sesli Yanıt Sistemi hem müşterilerin yapmak istedikleri işleme daha kolay ulaşmaları hem de daha fazla işlemi müşteri temsilcisine bağlanmadan gerçekleştirmeleri sağlandı.
- 2008 yılında başlatılan Engelsiz Bankacılık projesi kapsamında 2012 yıl sonu itibarıyla engelsiz ATM'ler Türkiye'nin 45 ilinde 369 adede ulaştı.
- Yapı Kredi Özel Bankacılık müşterilerinin, bağışlarını en etkili şekilde yapabilmeleri ve profesyonel bir bağış planı geliştirebilmeleri için Filantropi Danışmanlığı hizmeti başlatıldı.
- Yapı Kredi Finansal Kiralama, ülkemiz kaynaklarının en iyi şekilde kullanılmasına olan desteğinin bir göstergesi olarak Gümüşköy Jeotermal Enerji yatırımına yaklaşık 15 milyon USD'lik bir leasing katkısı sağladı.
- Yapı Kredi Sigorta, Türkiye'de daha önce başka bir örneği olmayan "Prim Koruma Teminatı" ile sağlık branşında bireysel "Can Sağlığı" müşterilerine işsiz kalmaları durumunda primlerini karşılayan bir ek teminat sunmaya başladı.
- Dünyanın önde gelen derecelendirme kuruluşlarından Fitch Ratings, Yapı Kredi Portföy Yönetimi'nin notunu M2+(tur) olarak teyit etti. M2+(tur), bugüne kadar Türkiye'de portföy yönetimi alanında elde edilen en yüksek derecelendirme notunu ifade ediyor.
- Yapı Kredi, müşterilerine yönelik gerçekleştirilen eğitim çalışmalarına bir yenisini daha ekledi ve "Kurumsal Bankacılık Sertifika Programı"nı hayata geçirdi.

### İşyerimiz/Çalışanlarımız

- 2012 yılında bir Fikir Geliştirme Merkezi olan Evreka projesi hayata geçirildi. Yapı Kredi çalışanları tarafından geliştirilen fikir ve önerilerin fark edilmesini ve ödüllendirilmesini amaçlayan Evreka'da yıl içinde 8 bini aşkın fikir toplandı.
- Heroes Club adı verilen üniversite öğrencilerine yönelik iki yıllık özel bir stajyer programı başlatıldı ve program kapsamında toplam 753 adet başvuru alındı. Program sonunda seçilen öğrenciler Yapı Kredi tarafından istihdam edilecek.
- Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nin İstanbul Bilgi Üniversitesi iş birliğiyle geliştirdiği Bankacılık ve Finans Yüksek Lisans Programı 2012 Bahar döneminde hayata geçti ve iki dönemde toplam 52 çalışmamız programa kaydını yaptırdı.
- Yapı Kredi'nin 2012 yılında da iç sponsorluk kapsamında verdiği destek devam etti. Bu kapsamda, iç sponsorluktan faydalanan sporcu çalışanlarımız birbirinden önemli başarılar elde etmeye devam ettiler.
- Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu kapsamında gönüllü çalışanlar, yeni projelerle toplum için fark yaratmaya devam etti.

## Çevre

- 2012 yılı boyunca gerçekleştirilen tüm geri dönüşüm çalışmalarıyla toplam 35.000 ton sera gazı emisyonu sağlandı, 15.000 ağaç kesilmekten kurtarılmış oldu.
- ISO14064 Sera Gazı Emisyonu belgelendirme çalışması süreci devam etti. Çalışma 2013 yılı ilk çeyreğinde tamamlanacak.

## Toplum

- Yapı Kredi, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı iş birliğiyle 2006 yılından bu yana sürdürdüğü "Okuyorum Oynuyorum" projesinde 100.000 çocuğa ulaştı.
- Yapı Kredi, Koç Üniversitesi'nin Anadolu Bursiyerleri Programı'na 2012-2013 öğretim yılında 3 öğrencinin tüm eğitim giderlerini üstlenerek katılmayı sürdürdü
- Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık A.Ş. 2011 yılında 282 başlıkta ilk, 522 başlıkta tekrar baskı yaparak toplamda 1 milyon 680 bin kitabı okurla buluşturdu. Yapı Kredi Yayınları ayrıca 3.759'uncu kitabını yayımlayarak Türk yayıncılık tarihinde ulaşılması güç bir başarıya imza attı.
- Yapı Kredi, tarihini süsleyen "ilk"lere bir yenisini daha ekleyerek, dünyanın en büyük futbol organizasyonu olan UEFA Şampiyonlar Ligi'nin Türkiye'deki Resmi Bankası oldu. Bu prestijli spor etkinliğine destek veren ilk Türk bankası olma gururunu yaşayan Yapı Kredi, önümüzdeki üç sene boyunca desteğini sürdürecektir.
- 2009-2010 eğitim yılında kapılarını açan Yapı Kredi Kız Teknik ve Meslek Lisesi Haziran 2012'de ilk mezunlarını verdi.

## 4. Küresel İlkeler Sözleşmesi

Birleşmiş Milletler Örgütü tarafından 2000 yılından bu yana giderek yaygınlaştırılan Küresel İlkeler, tamamen gönüllük esasıyla benimsenmekte ve ardından bu ilkelere uyum konusunda sarf edilen gayretler bir rapor aracılığıyla Birleşmiş Milletler'in web sitesinde 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 ilkelere doğrultusunda yürütmektedir.

### Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin 10 ilkesi

#### İnsan Hakları

- İlke 1: İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve bu haklara saygı duymalı.
- İlke 2: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalı.

#### Çalışma Standartları

- İlke 3: İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemeli
- İlke 4: Zorla ve zorunlu işçi çalıştırılmasına son verilmeli.
- İlke 5: Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmeli.
- İlke 6: İşe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmeli.

#### Çevre

- İlke 7: İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemeli.
- İlke 8: İş dünyası, çevresel sorumluluğu arttıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli.
- İlke 9: İş dünyası, çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli.

#### Yolsuzlukla Mücadele

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

## ÇALIŞANLARIMIZ





## 1. Yapı Kredi'de İnsan Kaynakları

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

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

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

## Sayılarla Yapı Kredi İnsan Kaynakları

### Personel Sayısı

Banka	Kişi	%
Toplam	14.733	100
Kadın	9.118	62
Erkek	5.615	38

### İştirakler

Banka	Kişi	%
Toplam	2.728	100
Kadın	1.459	53
Erkek	1.269	47

### Ortalama Kıdem

Banka	9,4 yıl
İştirakler	6,4 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
CİO	1	-	1
Grup Direktörü	9	3	12
Toplam	25	6	31

### Üst Yönetim Cinsiyete Göre Dağılım - İştirakler

	Erkek	Kadın	Toplam
Genel Müdür	7	3	10
Toplam	7	3	10

### Personelin Öğrenim durumuna göre dağılım - Banka

	Erkek	Kadın	Toplam
İlköğrenim	19	4	23
Lise	1.181	1.333	2.514
Meslek Yüksek Okulu	470	1.466	1.936
Lisans	3.607	5.902	9.509
Yüksek Lisans	333	411	744
Doktora	5	2	7
Toplam	5.615	9.118	14.733

### Personelin Öğrenim durumuna göre dağılım - İştirakler

	Erkek	Kadın	Toplam
İlköğrenim	25	2	27
Lise	96	122	218
Meslek Yüksek Okulu	91	277	368
Lisans	685	858	1.543
Yüksek Lisans	367	199	566
Doktora	5	1	6
Toplam	1.269	1.459	2.728

### İstihdam Tipine Göre Dağılım

	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Toplam
Banka	14.568	165	14.733
İştirakler*	2.728	0	2.728

### Sözleşmeye Göre Dağılım

	Sözleşmeli	Kadrolu	Toplam
Banka	86	14.647	14.733
İştirakler*	0	2.728	2.728

### Sendika Dağılımı

	Sendikalı	Sendikasız	Toplam
Banka	9.249	5.484	14.733
İştirakler*	0	2.728	2.728

### Bölgeye Göre Dağılım

	Genel Müdürlük	Şube	Bölge	Toplam
Banka	5.011	9.180	542	14.733
İştirakler*	1.286	505	937	2.728

\* Tüm iştirak çalışanları kadrolu, sendikasız ve tam zamanlı çalışanlardır.

## 2. Eğitim ve Gelişim

### Yapı Kredi Bankacılık Akademisi

Yapı Kredi'nin 2012 yılında çalışan başına ortalama eğitim saati yıl sonu itibarıyla 49,00 saat olarak gerçekleşmiştir. Yapı Kredi'nin, "finans sektörünün en iyi bankacılarını yetiştiren lider gelişim merkezi olmak" vizyonu çerçevesinde kurduğu Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, dört 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.

2012 yılında, teknik eğitimler, yönetsel beceriler, kişisel gelişim, liderlik gelişimi eğitimlerinin verildiği Bankacılık Akademisi, Yapı Kredi çalışanlarının kültürel ve sosyal gelişimlerine yönelik eğitim ve gelişim faaliyetleri de sunmaya devam etmektedir. Tüm Yapı Kredi çalışanlarının katılımına açık olarak sunulan Akademi Seminerleri ve E-Okuma Kaynakları bu tür gelişim faaliyetlerine örnek verilebilir.

### Liderlik ve Yetenek Yönetimi

Organizasyonel stratejiler doğrultusunda "güçlü bir liderlik hattı" oluşturmak hedefiyle, Liderlik ve Yetenek Yönetimi yüksek performans ve potansiyele sahip yetenekli çalışanların keşfi, gelişimi, yedekleme yönetimi, liderlik gelişim programları, yetkinlik değerlendirme gibi faaliyetlerin organizasyonel stratejilerle kurumun ihtiyaçları doğrultusunda tasarlanması, planlanması ve yürütülmesini sağlıyor. Bu temel süreçler sonucunda oluşan organizasyonel yedekleme planıyla yetenekli çalışanlar gelişim programlarıyla destekleniyor. Bu kapsamda dünyanın en iyi işletme okullarından INSEAD ile

birlikte, "Growing Leaders to Grow the Business" adlı liderlik gelişim programı 2010 yılından bu yana sürdürülüyor. Bugüne kadar 92 orta kademe yönetici başarıyla "Growing Leaders to Grow Business" programını tamamlamıştır.

### Yedekleme Yönetimi

Etkin bir yedekleme planlaması için prensipler oluşturulmuş ve çeşitli kademelerde hedefler oluşturulmuştur.

Bu çerçevede; 2012 EDP ve N-EDP süreçleri ile Genel Müdürlük ve şube, üst ve orta kademe yöneticilerimizin hedef, performans, potansiyel, güçlü/gelişim alanları ve kariyer hedefleri çerçevesinde değerlendirilmesi ve bu değerlendirmelerin Yedekleme Planlaması sürecinde veri olarak kullanılması sağlanmıştır.

### Kariyer Havuzları Yönetimi

#### •Şube Müdürü Seçim Süreci

Bankamızın Şube Müdürü adaylarını belirlemek amacıyla, 2011 yılında hayata geçirilen ŞubeMe Doğru kapsamında tüm değerlendirme aşamalarını geçerek Komite Mülakatlarında da onaylanan Şube Müdürü adayları, 2012 yılında da Akademi'nin Özyeğin Üniversitesi ile ortak oluşturduğu Mini MBA programına katıldılar.

#### •Operasyon Yönetmeni Terfi Süreci

Şubelerimizde terfileri en etkin ve en adil şekilde gerçekleştirebilmek amacıyla 2011 yılında gözden geçirilip yeniden tasarlanan Operasyon Yönetmeni terfi süreci 2012 yılında tekrar uygulanmıştır. Bu süreçle, tüm çalışanlarımıza eşit fırsat verilmesi, seçim sürecinin objektif kriterlerle yürütülmesi ve terfilerin bir aday havuzu içinden gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir.

#### •Bankacılık Operasyonları, Çağrı Merkezi ve Teftiş

2012 yılında güncellenen Kariyer Yolları Seçim Süreci kapsamında ön koşullara uygun olan tüm çalışanlarımız, talep ettikleri adaylık havuzları için başvuruda bulunmuştur.

### Performans Yönetimi

Toplam Performans Sistemi 2012 yılında da uygulanmaya devam etmiştir. Çalışanlarımızın performansları "iş sonuçları" ve "işin yapılış biçimi" olarak iki başlık altında değerlendirilmiş, Hedef ve Yetkinlik değerlendirmelerinin ağırlıklı ortalamaları alınarak "Toplam Performans Puanları" oluşturulmuştur. Toplam Performans Puanı, 2010 yılından bu yana İnsan Kaynakları süreçlerinde kullanılmaktadır.

### TMR (Yetenek Yönetimi Süreci) Gelişim Programı

Yetenek Yönetimi Süreci'nde yer alan çalışanlarımız için tasarlanan gelişim programı Growing Talent to Grow Leaders Aralık 2011'de başlamıştır. 2012 yılı boyunca devam eden programda değerli konuşmacıların katıldığı seminerlerin yanı sıra, katılımcıların bireysel gelişim ihtiyaçlarına özel seçim yaptıkları eğitimler planlanmıştır.

### •Akademi Zirvesi



Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, Yapı Kredi çalışanları ve müşterilerinin bir araya geldiği, 450'yi aşkın kişinin katılımıyla 2 Ekim tarihinde 3'üncüsü gerçekleştirilen Akademi Zirvesi'nde Nobel Ekonomi Ödülü sahibi Prof. Dr. Peter A. Diamond'ı ağırladı. Finans, vergilendirme, sosyal güvenlik ve davranış ekonomisi gibi konularda yaptığı çalışmalarla tanınan Diamond, "Geçmişten Günümüze Küresel Ekonomi: Geleceğe Yönelik Dersler" başlıklı konuşmasında, global krizin bankacılıkta regülasyonların daha da önem

kazanmasına yol açtığını belirtti ve "Eskiden para politikalarının birinci önceliği enflasyon ve işsizliği önlemektir.

Kriz sonrasında bunlara ekonomide oluşan balonlar ve malî istikrar eklendi." dedi.

### Akademi'de Sosyal Sorumluluk

#### • Oku, Düşün, Paylaş Gelişim Projesi

Oku Düşün Paylaş, Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nin Young Guru Academy (YGA) - Hayal Ortakları Derneği ile birlikte sürdürdüğü bir liderlik gelişim projesidir. Proje, Yapı Kredi çalışanlarına liderlik becerilerini geliştirmeleri için "yaşayarak öğrenme" imkânı sağlarken, ilköğretim 6. ve 7. sınıf öğrencilerinin hayal kuran ve hayallerini gerçekleştirmek için projelendiren, yaratıcı düşünebilen ve yazabilen, farklı perspektiflerden bakabilen, özgüven sahibi, potansiyelinin farkında olan bireyler olarak yetişmesi için gelişim platformları oluşturur.

2012 yılında inşa edilen proje atölyeleriyle birlikte, 31 farklı şehirde toplam 72 kütüphanede Oku Düşün Paylaş projesi hayata geçirildi. 2012 yılı boyunca, yaklaşık 144 Yapı Kredi gönüllüsü, 1728 öğrenciyle Oku Düşün Paylaş projesini uyguladı.

#### • Bir Silgi Bir Kalem

Millî Eğitim Bakanlığının desteğiyle hayata geçen "Bir Silgi Bir Kalem" platformu, ihtiyaç sahibi ilk ve orta öğretim kurumlarını internet ortamında bağışçılarla buluşturuyor ve aynı ihtiyaçların ilk elden ulaştırılması için ortam hazırlıyor.

Yapı Kredi'nin fikir geliştirme platformu Evreka'dan gelen öneriyle Bankacılık Akademisi'ne yerleştirilen aynı bağış kutusuyla Akademi olarak da bu projeye destek oluyor. Ayda 3.000 kişinin ziyaret ettiği Akademi'ye eğitim için gelen katılımcılar yanlarında getirdikleri kitap ve benzeri malzemelerle çocukların yüzünü güldürüyor.

## 2012'deki Yenilikler

### • Heroes Club



Yapı Kredi 2012 yılında, Heroes Club adı verilen üniversite öğrencilerine özel bir kişisel keşif ve gelişim programı başlatmıştır. Heroes Club, kişisel gelişimine önem veren, iş dünyasını tanımak ve vizyonunu geliştirmek isteyen, çevresine ve topluma duyarlı 3. sınıf üniversite öğrencileri için tasarlanmış iki senelik bir gelişim ve kişisel keşif programıdır. Program kapsamında toplam 753 adet başvuru alınmıştır. Titizlikle yürütülen vaka incelemeleri ve mülakat süreçlerinin ardından, Türkiye'nin 20 farklı üniversitesinden 60 öğrenci bu programda yer almak üzere seçilmiştir. Yapı Kredi Heroes Club öğrencilere 3 odak alanıyla keşif ve gelişim dolu bir dünya sunmaktadır:

#### 1. Kişisel Gelişim:

- Yeni bakış açıları sağlayan gelişim kampları
- İş dünyasındaki seminerlere özel davetiyeler

- Yabancı dilini iş dünyasında deneme fırsatı
- Farklı departmanları tanıma şansı
- Kendini tanımaları için ik uzmanlarından danışmanlık

#### 2. Kültürel Bağ:

- Öğrenciyken part-time iş ve staj fırsatı
- Okuldaki derslerine iş dünyasındaki uzmanlarla hazırlanma şansı
- Akademi'nin tüm öğrenme kaynaklarından yararlanma fırsatı
- Proje tasarımlarını ve sunumlarını ik danışmanlarıyla yapma imkânı

#### 3. Sosyal Sorumluluk

- Kendi sosyal sorumluluk projelerini yaratma fırsatı
- Kurumsal sosyal sorumluluk projelerine profesyonellerle birlikte dahil olma imkânı
- Daha duyarlı bir toplumun gelişimi için çalışma şansı

Bu program aracılığıyla öğrenciler kariyer koçluğu almakta, Banka'da yarı zamanlı çalışmakta ve Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nde düzenlenen seminerlere katılmaktadır. Program sonunda, seçilen öğrencilere Yapı Kredi tarafından iş teklifi yapılmaktadır.

### • Stüdyo Akademi

2012 içinde Bankacılık Akademisi profesyonel çekim imkânları ve teknik donanıma sahip bir stüdyoya kavuştu. Stüdyo Akademi'den gerçekleşen "Akademi Online" ile yöneticiler ve konunun uzmanlarıyla canlı seanslar gerçekleştiriliyor, konuyla ilgili sorular yöneltilip anında yanıt alınabiliyor. Olumlu geribildirimler alınan uygulama yönetimlere özel periyodik yayınlarla da genişletildi.

### • Mobil Eğitimler

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi 2012'de bir başka yenilik olan mobil eğitimleri de hayata geçirdi. Cep telefonlarına SMS ile gönderilen sunumlara, anketlere, sınavlara, görüntü ve ses dosyalarına WAP uyumlu telefonu olan çalışanlarımız istedikleri yerde ve zamanda erişebilme imkânına kavuştular.

### • Akademi Eğitimleri Akreditasyon Projesi

Bu projeye Yapı Kredi Bankacılık Akademisi eğitimcilerinin rollerini yeniden belirleyerek, eğitimcilerin daha donanımlı ve başarılı olmaları hedeflendi. Proje, Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nin yurt içi ve yurt dışında, üniversiteler ve işbirliklerde eğitim verme hedefine paralel olarak, Bankamız eğitimcilerinin akredite olması ve diğer kurumlarda/kuruluşlarda eğitim vermelerine olanak sağlıyor. Ayrıca eğitim ve projeler için en uygun eğitimci seçimlerinin yapılmasında da verimliliği arttırıyor.

Bu kapsamda, eğitimcilerimizin gelişimlerini devamlı kılmak amacıyla gelişim programları oluşturuldu. Lider Akademi Eğitimleri için Bilgi Üniversitesi iş birliğiyle hazırlanan Lider Akademi Eğitimci Sertifika Programı ile Akademi Eğitimleri için tasarlan Gelişim Programı Kasım sonu itibarıyla tamamlandı.

### • CEE Ülkeleriyle Deneyim Paylaşımı

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi 2012 yılında talep eden UniCredit CEE (Central Eastern European) ülkelerine gelişim çözümleri hakkında danışmanlık yapmaya başladı. Projeye katılan ilk üç ülke Bulgaristan, Romanya ve Rusya ile ihtiyaç analizi çalışmaları yaparak her ülkenin ihtiyaçları doğrultusunda tanımlanan projelere başlandı. Projeler kapsamında, eğitim etkinliğinin ölçülmesi, kariyer yollarına paralel gelişim katalogları hazırlanması, eğitim videoları hazırlanması, oyun tabanlı uzaktan öğrenme tasarımları yapılması gibi pek çok konu başlığı yer alıyor. Projeler 2013 yılında CEE çapında farklı ülkelerde de gerçekleşmeye devam edecek.

### • Unicredit & Universities Konferansı

Kasım 2012'de Unicredit & Universities Foundation ile ortaklaşa "Finansal Kriz ve Türkiye'ye Etkisi" adlı yurt içinden ve yurt dışından değerli akademisyenlerin ve TCMB yöneticilerinin katıldığı bir konferans düzenlendi.

### • Kurumsal Müşteri Eğitimleri

Müşterilerimize yönelik yaptığımız eğitim çalışmalarına bir yenisini daha ekleyerek Kurumsal müşterilerimize uzmanlık alanlarımızda eğitim ve gelişim çözümleri sunmak, Bankamız ürünleriyle ilgili farkındalık yaratmak, süreçler konusunda bilgilendirmek ve iş birliğimizi güçlendirmek amacıyla "Kurumsal Bankacılık Sertifika Programı"na hayata geçtik. Sektörde ilk defa Yapı Kredi Bankası tarafından düzenlenen sertifika programında ilk aşamada finans, dış ticaret ve benzeri bölümlerde uzman, uzman yardımcısı olarak çalışanlar için temel düzeyde bilgiler aktarıyor.

### Üniversite İşbirlikleri

#### • Samsun 19 Mayıs Üniversitesi/Bilişim Teknolojileri Uzmanı Eğitimi

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi ve Ondokuz Mayıs Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği iş birliğiyle finans sektörü için bilişim teknolojileri uzmanı yetiştirilmesi amacıyla Bilişim Teknolojileri Uzmanı Eğitimi oluşturduk. Bu programda katılımcıların kendi alanlarına ilişkin önemli teknik bilgiler edinmelerinin yanı sıra, finans alanındaki bilişim uygulamalarını öğrenmeleri ve Yapı Kredi'nin uygulamaları hakkında bilgi sahibi olmaları amaçlanıyor.

#### • YKBA Temel Bankacılık Sertifika Programı Anadolu Üniversitesi

Üniversite öğrencilerini iş yaşamına hazırlamanın yanı sıra, bankacılık ve finans sektörünü daha yakından tanıtmak amacıyla oluşturulan YKBA Temel Bankacılık Sertifika Programı'na 2012 yılında Anadolu Üniversitesi de katıldı. Üniversitenin 60 öğrencisi Haziran 2012'de Bankacılık Akademisi'nin konukuydu.

Programa ilk hayata geçtiği 2010 yılından bu yana yaklaşık 240 öğrenci katıldı. Anadolu Üniversitesi ise Kocaeli, Trakya ve İstanbul Üniversitesi'nden sonra programa katılan 4. üniversite oldu.

### Çalışanlarımız için Üniversite İşbirlikleri

#### • Bankacılık ve Finans Yüksek Lisans Programı

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, 2012 yılında

üniversiteler ile çalışanlar için Bankacılık ve Finans semsiyesi altında değişik konularda çeşitli akademik programlar geliştirdi ve hayata geçirdi. Bunlar arasında;

- Bilgi Üniversitesi ile Bankacılık ve Finans Yüksek Lisans programı,
- Bilgi Üniversitesi iş birliğiyle Krediler Sertifika Programı,
- Boğaziçi Üniversitesi ve Türk-Trade iş birliği Dış Ticaret Sertifika Programı,
- Boğaziçi Üniversitesi ve Türkiye İç Denetim Enstitüsü iş birliğiyle İç Denetim Yönetimi ve İç Kontrol Grubu Sertifika Programı

#### •Yapı Kredi Bankacılık Akademisi Azerbaycan



Azerbaycan'da kurulan "Kardeş Akademi"deki eğitim ve gelişim faaliyetleri 2012 yılı boyunca devam etti. Yapı Kredi Azerbaycan çalışanları için hem teknik hem de kişisel gelişim konularında farklı eğitimler planlandı, kişisel ve mesleki gelişimlerini desteklemek amacıyla düzenli olarak makale ve kitap özetlerinden oluşan Okuma Kaynakları kendileriyle paylaşıldı. Yapı Kredi Azerbaycan'ın büyüme stratejisiyle paralel gelişim çözümleri sunuldu. Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, 2013 yılında da Azerbaycan'daki etkinliklerini arttırarak sürdürecektir.

#### Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nin Kazandığı Ödüller

Uluslararası Leadership Excellence dergisinin liderlik geliştirme üzerine her yıl oluşturduğu Leadership 500 Listesi'ne Bankacılık Akademisi uygulamalarıyla geçen sene 212. sıradan giren Yapı Kredi, ilk ve tek Türk şirketi özelliğini koruyarak bu sene 100'üncülüğe yükseldi.

Dünyanın önde gelen karar vericileri ve sektör şekillendiricileri başta olmak üzere, toplamda

187 bin üyeye ulaşmış olan Leadership Excellence dergisi liderlik geliştirme uygulamaları ve çalışan motivasyonu açısından yılın en iyi birey, ekip ve kuruluşlarını belirliyor.

Operasyon Yönetimi Gelişim Simulasyonu programı da iş hedefleriyle paralelliği, iş birimiyle iş ortaklığı, içeriği ve ölçümleme sistematiğiyle daha önce tüm uygulamaları kapsamında BEST ödülü aldığı dünyanın en prestijli eğitim kurumu olan American Society of Training and Development (ASTD) Excellence in Practice ödülünü dünyadan 200'ü aşkın başvuru arasından seçilerek aldı.

Sektördeki örnek ve stratejilere paralel uygulamaları ve yarattığı katma değerlerle Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, bu yıl ilk kez aday olduğu GolbalCCU ödülünü 15 finalist arasından öne çıkarak kazandı. 5 kıta ve 19 ülkeden insan, iş ve toplum için değer yaratan kurumsal üniversitelerin aday olduğu ödül, Paris merkezli CCUP (Kurumsal Üniversite Topluluğu Platformu) tarafından veriliyor.

### 3. Açık Pozisyonlar

#### İç İlanlar

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

#### Geçici Çalışanlar ve Stajyerler Sezonluk ve Yarı Zamanlı Çalışma İmkânı

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

Bu amaçla Mart 2008'den itibaren operasyon ekibinde Pazartesi, Cuma ve yoğun günlerde destek olmak üzere yarı zamanlı olarak çalışanlar görev yapmaktadır. Yaz sezonunda Haziran-Ekim döneminde, yoğun şubeleri desteklemek amacıyla şube operasyon ekiplerinde sezonluk olarak çalışanlar görevlendirilmektedir.

#### Staj İmkânı

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

Ticaret ve meslek lisesi stajyerleri, bankacılığa uygun bölümlerde okuyan ve 4. sınıf öğrencisi adaylar arasından belirlenmektedir. Aday belirleme aşamasında Koç Holding önderliğinde 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 arasından belirlenmektedir. 2008 yılından bu yana Yale Üniversitesi'nden öğrencilere de staj imkânı sunulmaktadır.

2012-2013 öğrenim döneminde 129 meslek lisesi öğrencisi staj sürecine halen devam etmekte olup 2012 yaz döneminde ise 476 üniversite öğrencisine staj imkânı sağlanmıştır.

### 4. Çalışanlar İçin Sunulan Diğer Hizmetler

#### Kurum Katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi

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

1. Grup Sağlık Sigortası  
Bankamızda göreve başlayan tüm çalışma arkadaşlarımız göreve başladıkları tarihten 1 ay sonra Grup Sağlık Sigortası kapsamına dahil edilmektedir.

2. Grup Yıllık Yaşam Sigortası  
Bankamızda göreve başlayan tüm çalışma arkadaşlarımız göreve başladıkları tarih itibarıyla Grup Yıllık Yaşam Sigortası kapsamına dahil

edilmektedir.

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

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

#### 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 deprem, su baskını, yangın gibi doğal afetlere maruz kalanlara 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 Hizmeti'ni Mayıs 2010 tarihi itibarıyla hayata geçirmiştir.

AVITA firmasının altyapı desteğiyle, çalışanlar ve aynı evde ikamet eden aile bireylerine malî, hukukî, genel bilgi hizmetlerinden, psikolojik ve tıbbi 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 2012 sonu itibarıyla 4415 banka ve 1119 KFH çalışanı Çalışan Destek Hattı'nı arayarak bu danışmanlık hizmetinden yararlanmıştı.

#### 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 değerlendirme amacıyla kurulmuştur.

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

Arama-kurtarma, futbol, tenis, yelken, basketbol, voleybol, atletizm, su sporları, kayak, trekking, okçuluk, atıcılık, satranç, RC modelcilik, bowling, motor sporları gibi sportif faaliyetler, Yapı Kredi Spor Kulübü denetiminde ve organizasyonunda düzenli olarak yapılmaktadır. Dernek ayrıca sosyal aktivite olarak, fotoğrafçılık, tiyatro ve dans eğitim faaliyetlerinde bulunmaktadır.

## 5. Sendika ile ilişkiler

Yapı Kredi'nin BASİSEN (Banka-Sigorta İşçileri Sendikası) ile 1 Nisan 1991 yılından itibaren Toplu İş Sözleşmesi kapsamında olumlu iş birliği sürmektedir. Toplu İş Sözleşmesi'ndeki amaç; işyerinde karşılıklı iyi ilişkileri, çalışma barışını, huzuru ve iş güvenliğini Banka ve Sendika aracılığıyla sağlamaktır. Yapı Kredi çalışanlarının %63'ü kapsam içi çalışan statüsündedir.

## 6. Çalışanlara Yönelik Etkinlikler ve Gönüllülük Projeleri

### 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.

2012 yılında yüzme, dağcılık, para-taekwondo ve atletizm dallarında bireysel olarak mücadele eden Yapı Kredi çalışanları Özlem Pelin Ege, Bayram Kuytan, Özcan Çetinkaya, Ömer Şahin ve Metin Akbaş iç sponsorluk kapsamında desteklenmiştir. İç sponsorluk projesi çerçevesinde 2012 yılında;

- Bayram Kuytan, 5895 m. yüksekliğiyle dünyanın 7 kıta zirvesinden biri ve Afrika'nın en yüksek dağı olan Kilimanjaro'ya tırmandı.
- Özcan Çetinkaya, 2012 Türkiye Para-taekwondo Şampiyonası'nda 2. oldu.
- Özlem Pelin Ege ise katıldığı çeşitli yüzme yarışmalarında 2 altın, 3 gümüş ve 2 bronz madalya kazandı.

### Sanat Günü

Yapı Kredi çalışanları ve aileleri için düzenlenen "Sanat Günü" etkinliklerinin beşincisi 24 Kasım 2012 tarihinde gerçekleştirildi. Etkinlik kapsamında Yapı Kredi çalışanları, Arter, Galeri Nev, İstanbul Modern, Pera Müzesi, Rahmi M. Koç Müzesi, Rezan Has Müzesi, Yapı Kredi Kültür Merkezi ve İstanbul Tasarım Bienali'ni ziyaret etme imkânı buldular.

### Ülkem için



"Ülkem için" projesi, Koç Topluluğu şirketleri, çalışanları, bayileri ve tedarikçileri arasında sosyal sorumluluk olgusunu yaygınlaştırarak, toplumsal sorunlara karşı daha katılımcı bir tutum geliştirmeyi ve yerel gelişimi destekleyerek Türkiye genelinde yaşam standardını yükseltecek projelerin hayata geçirilmesini amaçlayan bir çatı projesidir.

Koç Holding'in 80. yılında hayata geçen "Ülkem için" projesi, 2006 yılından bu yana sosyal sorumluluk alanında önemli başarılarla imza atmaktadır. 2012 ve 2013 yılları için "Ülkem için Engel Tanımıyorum" sloganıyla engellilik konusu belirlenmiştir. Bu

projede engellilerin iş hayatı ve sosyal hayatta yaşam kalitelerinin iyileştirilmesine destek olacak uygulamalarda rol model olarak bu konuda toplumsal bilincin ve duyarlılığın oluşturulması amaçlanmaktadır. Projede bu yılki ortakları UNDP (Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı) ve AYDER'dir (Alternatif Yaşam Derneği). Yapı Kredi olarak 2012 yılı içinde Ülkem için Engel Tanımıyorum projesi kapsamında gerçekleştirilen çalışmalar şunlardır;

- Ülkem için elçisi olan Yapı Kredi çalışanları AYDER'den eğitici eğitimi aldılar. Sonrasında Yapı Kredi Genel Müdürlük ve Bankacılık Üssü'ndeki 909 çalışana bu eğitimi verdiler.
- Türkiye çapındaki yaygın şube ağı nedeniyle yüz yüze eğitim almaya fırsat bulamayacak olan Yapı Kredi çalışanları için Yapı Kredi Bankacılık Akademisi tarafından bir uzaktan eğitim programı planlandı. Hazırlanan eğitim videosunun 2013 yılı başında tüm banka ve iştirak çalışanlarıyla paylaşılması planlanıyor.
- Banka mekânları ve hizmet noktalarının engellilerin kullanımına uygun hale getirilmesi için banka içinde engelli çalışanların da yer aldığı çalışma grupları oluşturuldu.
- Yapı Kredi Genel Müdürlük binası engellilerin kullanımına daha uygun bir hale getirildi.
- Konferans salonunun girişine ve sahneye tekerlekli sandalyeyle girişi kolaylaştıracak bir sistem tasarlanarak uygulandı. Giriş katına engelli tuvaleti yapıldı.
- Bina girişindeki turnikelerde bulunan tekerlekli sandalyeyle geçiş alanına farkındalık artırıcı sticker uygulaması yapıldı.
- Engelli misafirler için Genel Müdürlük binası önünde otopark alanı yaratıldı.
- Fiziki konumu uygun olan 30 şubeye tekerlekli sandalyeyle girişi kolaylaştırmak üzere seyyar rampa uygulaması yapıldı.
- Yeni açılan tüm ATM'lere görme engellilerin kullanımına uygun olarak Braille alfabeti uygulaması dahil edildi.
- Yapı Kredi Yayınları'nın projeyi destekleyen çalışması kapsamında görme engelliler, Yapı Kredi Yayınları'nın en yeni kitaplarına herkesle aynı zamanda ulaşabilmeye

başladılar. BU çalışma, Boğaziçi Üniversitesi bünyesinde görme engellilere hizmet vermek amacıyla kurulmuş olan GETEM ortaklığıyla gerçekleştiriliyor. Yazıyı sese dönüştüren özel bir teknolojiye yararlanılan çalışmada kitaplar internete bağlı bir bilgisayar yardımıyla 7 gün 24 saat ulaşılabilen getem.boun.edu.tr web sitesinden indirilerek dinlenebiliyor. Ayrıca GETEM'e üye olan görme engelliler 0216 276 31 11 numaralı telefondan yeni çıkan kitaplara 7 gün 24 saat ulaşabiliyor.

### Katlamalı Bağış Programı

Yapı Kredi, her yıl UniCredit Vakfı iş birliğiyle gerçekleştirdiği Katlamalı Bağış Programı ile çalışanlarına, belirlenen sivil toplum kuruluşlarına bağış yapma imkânı sunmaktadır. UniCredit Vakfı, kampanya sonunda toplanan bağış tutarı kadar bağış yaparak tüm tutarı eşlemekte, bu sayede projelere iki kat kaynak sağlanabilmektedir.

2012 yılında Katlamalı Bağış Programı kapsamında desteklenen sivil toplum kuruluşları ve projeleri;

- LÖSEV/Lösante-Lösemili Çocuklar Hastanesi için teşhis cihazı
- Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı/Kitap kumbarası
- Türkiye Omurluk Felçlileri Derneği/Harekete Geç, Harekete Geçir-Tekerlekli Sandalye Kampanyası

Katlamalı Bağış Programı'nın 10. yılına özel olarak UniCredit Vakfı tarafından, her ülkede en fazla bağış yapılan projeye ekstra bir bağış daha yapıldı. Türkiye'den LÖSEV bu ek bağışı almaya hak kazandı.

### Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu

Yapı Kredi, uzun yıllardır çalışanları tarafından yürütülen gönüllülük projelerini 2009 yılında tek çatı altında toplamış ve "Her Yönetime Bir Sosyal Sorumluluk Projesi" sloganıyla Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu'nu kurmuştur. Koordinasyonu, Kurumsal İletişim Yönetimi tarafından gerçekleştirilen Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu kapsamındaki tüm projeler, konuları ve iş birliği yapılan sivil toplum kuruluşları gönüllülerin kendi kararlarına göre belirlenen, bütçeleri gönüllülerin kendi yarattıkları kaynaklarla ilerleyen bir yapıdadır. Kurumsal İletişim Yönetimi,

iletişim ve koordinasyon konularında ve gerekli her adımda proje ekiplerine destek vermektedir.

Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu kapsamında 2012 yılında, 8 yönetim/iştirak proje geliştirmiş veya var olan projelerine devam etmiştir. Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu kapsamında 2012 yılı sonu itibarıyla 693 Yapı Kredi çalışanı gönüllü olarak projelere destek vermektedir. Projelerin içeriği aşağıdaki gibidir.

### **Perakende Bankacılık Yönetimi/ Yaşlanmayanlar Dünyası**

Perakende Bankacılık çalışanları Acıbadem'de bulunan Yapı Kredi Huzurevi'ni sahiplendiler. Burada yaşayan Yapı Kredi emekli yaşlılarla bir araya gelen gönüllüler, özel günlerde onları ziyaret ediyor, Bankacılık Üssü turu düzenliyor.

### **Operasyon Yönetimi/Her Çocuk Bir Dünya**



Operasyon Yönetimi çalışanları 2011 yılında başlamış oldukları Gebze Atatürk Lisesi (YİBO) ile olan gönüllü çalışmalarını devam ettirirken, Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG) ile başlattıkları iş birliğini de sürdürdüler ve Samsun Yakakent Büyükkırık İlköğretim Okulu'nu sahiplendiler. Düzenli bağış kampanyası ve diğer farklı çalışmalarla yarattıkları gelirle yıl içinde okulun ve öğrencilerin çeşitli ihtiyaçlarını karşıladılar. Mayıs ayında düzenledikleri iki günlük kampa okulun boyavernik gibi tadilatlarını TOG gönüllüleri ve Yapı

Kredi Samsun Çağrı Merkezi çalışanlarıyla birlikte gerçekleştirdiler.

**Yapı Kredi Sigorta/Darıüşsafaka ile Elele**  
5-6. sınıfta okuyan ve hafta sonları evci çıkamayan Darıüşsafaka öğrencileri için gönüllüler her ay farklı bir sosyal etkinlik organize ediyor. Bugüne kadar müze ve sergi gezileri, ekolojik tur, Yapı Kredi korusunda piknik gibi farklı etkinlikler gerçekleştirdiler.

### **Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık/Yalnız Bırakmadık**

Yapı Kredi Kültür-Sanat çalışanları 2011 yılında başlattıkları proje kapsamında görme engelliler için GETEM (Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Merkezi) ile birlikte gerçekleştirdikleri kitap okuma etkinliğine devam ettiler.

### **Kurumsal ve Ticari Bankacılık/ Ağaçlandırma Çalışması**

2011 yılında Marmara bölgesinde ceviz fidanı dikimiyle başlattıkları projeye 2012 yılında üç bölgeyle devam ettiler. Düzenledikleri kermeslerle Ege ve Akdeniz Bölge İzmir Behçet Uz Çocuk Hastanesi'ne makine teçhizatı desteği verirken, Güney Bölge'de Çatom Urfa Şubesi'nde kadın girişimcileri desteklemek amacıyla bilgisayar odasına bilgisayar ve mobilya katkısı yaptılar.

### **Kredi Kartı Direkt Satış Ekibi**

Kredi kartı direkt satış ekibimizin, Darıüşsafaka'da okuyan öğrenciler için burs desteği devam etti. Plastik kapak toplama kampanyasıyla bölgelerimiz neredeyse birbirleriyle yarışarak ve müşteri ağına da kullanarak etkin bir şekilde kampanyaya katkıda bulundular. 2012 yılı içinde Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği aracılığıyla iki kişiyi akülü tekerlekli sandalyeye kavuşturdular.

### **Genel Muhasebe**

2012 yılının son çeyreğinde başlayan proje kapsamında, gönüllülerimiz Bankacılık Üssü ve Yapı Kredi Plaza'da LÖSEV standı açtı ve kendileri de aktif görev alarak satış yaptılar. Gönüllüler ayrıca LÖSEV'in düzenlediği hafta sonu kurslarında eğitimlik yapmaya başladılar.

### **Yapı Kredi Portföy Yönetimi**



Yapı Kredi Portföy Yönetimi, 2012 yılında çalışanlarıyla birlikte iki bağış kampanyası yürüttü. Mart ayında gerçekleştirilen kampanya ile Yapı Kredi Portföy çalışanları tarafından İstanbul Başakşehir Cumhuriyet İlköğretim Okulu kütüphanesine 500 adet kitap bağışlandı.

Aralık ayında ise Kars Ziya Gökalp İlköğretim Okulu'na yine şirket çalışanları tarafından iki adet yazı tahtası ve okul kütüphanesine ise 120 adet kitap bağışı gerçekleştirildi.

### **Konuşmak Elimizde Gönüllüleri**

Koç Holding önderliğinde başlayan "Ülkem için Engel Tanımıyorum" projesi ve Yapı Kredi Engelsiz Bankacılık programı paralelinde Yapı Kredi, İşitme Engelliler Federasyonu ile birlikte "Konuşmak Elimizde" isimli bir proje başlattı. Bu projede gönüllü olan şube çalışanlarına verilen eğitimle işitme engelli vatandaşların bankacılık işlemlerini daha rahat ve hızlı bir şekilde yapmasına olanak sağlanması amaçlandı. 2012 yılında başlayan eğitimler kapsamında, İstanbul ve Ankara'daki 197 şube çalışanı gönüllü oldular ve iki gün süreyle toplam 16 saat işaret alfabeti eğitim aldılar. Gönüllülere eğitim sonunda İşitme Engelliler Federasyonu tarafından sertifika verildi.

### **Diğer Gönüllü Çalışmalar**

Yapı Kredi çalışanları yılbaşı üzeri düzenledikleri çeşitli kampanyalarla ihtiyaç sahibi pek çok okulun projeksiyon cihazı, akıllı tahta ve kütüphane sahibi olmalarını sağlayarak pek çok okul yöneticisin ve öğrencinin yeni yıla mutlu girmesini sağladılar.

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi Liderlik Gelişim Programı katılımcıları yapılan gönüllü çalışma çerçevesinde TOÇEV (Tuvana Okuma İstekli Çocuk

Eğitim Vakfı) ile "Bir şey değişir her şey değişir" dediler ve Genel Müdürlük binasında vakıf yararına bir kermes düzenlediler. Kermesten beklenenin çok üstünde gelir elde edilince, tadilat yapılacak okul sayısı ikiye çıkartıldı.

### **YAKUT (Yapı Kredi Arama Kurtarma Takımı)**

Yapı Kredi bünyesinde, başta Yapı Kredi çalışanları olmak üzere toplumun acil durumlar ve afet konusunda bilgilendirilmesi, deprem öncesinde, sırasında 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 takımı 2012 yılı sonu itibarıyla 177 aktif üyeye ulaşmıştır. Yıl içinde yapılan eğitim ve tatbikatların ardından 19 YAKUT gönüllüsü Ağır Arama Kurtarma sertifikası almaya hak kazanmıştır.

### **34. Kıtalararası Avrasya Maratonu Katılım**



Yapı Kredi, 11 Kasım 2012 Pazar günü düzenlenen 34. Kıtalararası Avrasya Maratonu'nda yardımseverlik koşusu için çalışanlarından oluşan bir atletizm takımı kurmuştur. Maratonda, 32 Yapı Kredi çalışanı, Adım Adım Oluşumu'yla birlikte harekete geçerek Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği'ne destek için koşmuştur. Yapı Kredi, maratona katılan çalışanları adına derneğe akülü tekerlekli sandalye bağışında bulunurken, maratona katılan Yapı Kredi çalışanları ayrıca derneğin hesabına bağış yapılması için çevrelerini de harekete geçirmiştir.

## MÜŞTERİLERİMİZ



## Yapı Kredi, 69 yıldır müşteri odaklı bankacılık anlayışıyla çalışmaktadır.

Yapı Kredi için hizmetin ölçütü müşterilerinin koşulsuz mutluluğudur. Bu temel ilkeden asla ödün vermeden ve müşterilerini iş felsefesinin odağına yerleştirerek onlara daha iyi ve daha hızlı hizmet sunabilmek için var gücüyle çalışır.

Yapı Kredi çalışılması 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 keyif alır.

Müşterilerinin bu çabaları takdir etmesi, güven ve saygı duyması Yapı Kredi için en büyük ödüldür.

## 1. Ürün Sorumluluğu

### Perakende Bankacılık Bireysel Bankacılık

Yapı Kredi, bireysel müşterilerine yaygın dağıtım ağı üzerinden geniş bir yelpazede çeşitli bireysel bankacılık ürün ve hizmetleri sunmaktadır. Yıllardır sürdürdüğü sınırsız hizmet anlayışı, yenilikçi ve öncü yaklaşımıyla müşterileri için çalışılması kolay bir Banka olmaya devam etmenin yanı sıra, müşterilerinin beklentilerini en iyi şekilde anlayarak onların hayatını kolaylaştıracak en uygun ürün ve hizmetleri sunmayı amaçlamaktadır.

2012 yılında bireysel bankacılık;

- Yıl boyunca, sunduğu yeni kanallar ve süreç iyileştirmelerinin yanı sıra kişiye özel kampanya yönetimi ve çok yönlü pazarlama yaklaşımıyla kusursuz müşteri deneyimi yaşatmaya odaklanarak bu yönde projeler sürdürmüştür.
- Mevcut dağıtım kanallarının otomasyonu, sosyal medya ağlarının kullanımının arttırılmasına yönelik çalışmalar yapılmış ve kullanıcı dostu çoklu kanal geliştirmeleriyle müşterilere diledikleri yerde ve zamanda en uygun hizmetleri, hızlı bir şekilde sunarak değer yaratılması hedeflenmiştir.
- Acil nakit ihtiyaçlarına yönelik kredili mevduat ürünü Esnek Hesap'ın başvurusu Yapı Kredi ATM'leri ve Telefon Bankacılığı aracılığıyla alınmaya başlanmıştır. Böylece müşterilerin acil nakit ihtiyaçlarını hızlı ve kolay bir biçimde giderebilmeleri mümkün kılınmış ve müşterilere en uygun kanaldan ulaşarak hizmet kalitesi arttırılmıştır. Ayrıca, Bankanın ön onaylı kredi havuzu genişletilerek ihtiyaç sahiplerine en hızlı şekilde servis verilmesi sağlanmıştır.
- Bireysel müşterilere ihtiyaç duyabilecekleri tüm bankacılık ürün ve hizmetlerini toplu olarak sunan Bireysel Bankacılık Paketleri fiyat avantajlarıyla bankacılık ve bankacılık dışı işlemlerde özel yararlar ve ayrıcalıklar sağlamaya devam etmiştir.
- Yapı Kredi, müşterilerinin her anında yanında olmayı benimseyen hizmet anlayışıyla 2011 Ekim ayında gerçekleşen Van depremini takiben, Van ve Erciş şubelerinde hesapları bulunan müşterilere başlatmış olduğu hesap işletim ücreti muafiyetini 2012 yılı Ekim ayına kadar uzatmıştır.

### Kişisel Bankacılık

Yapı Kredi Kişisel Bankacılık, müşteri odaklı yaklaşımıyla müşterilerine sunduğu geniş ürün yelpazesinin yanı sıra, kişiselleştirilmiş bankacılık hizmetlerinden de yararlanma imkânı sunar. Kişisel Bankacılık müşterileri konusunda uzman, piyasalar hakkında bilgi ve deneyim sahibi Kişisel Bankacılık Portföy Yönetmenlerinden her türlü bankacılık işlemleri için bire bir hizmet alabilir, özel planlanmış ürün ve hizmetlerle birikim ve yatırımlarını değerlendirebilirler. Müşteriler, şubelerdeki portföy yönetmenlerinden aldıkları özel hizmetin yanı sıra Yapı Kredi Portföy, Yapı Kredi Yatırım, Yapı Kredi Sigorta ve Yapı Kredi Emeklilik'in ürün ve hizmetlerinden de öncelikli olarak yararlanabilirler.

2012 yılında hayata geçirilen mevduat fiyatlama projesiyle, müşteriler kendilerine özel fiyatlama imkânından yararlanmaya başladı. Bunun yanı sıra 2012 yılında Kişisel Bankacılık müşterileri kendilerine sunulan bankacılık avantajlarının yanı sıra, bankacılık dışı avantajlardan da yararlanmışlardır.

### KOBİ Bankacılığı

Kuruluşundan bu yana ekonominin lokomotif gücü KOBİ'lere desteğini sürdüren Yapı Kredi, geniş ürün yelpazesi, danışmanlık hizmetleri ve geliştirdiği yeni servis modeliyle 2012'de de KOBİ'lerin yanında olmaya devam etmiştir.

KOBİ segmentindeki tüm müşterilere eşit davranmak yerine, hizmet şeklini alt segmentler için farklılaştırarak 360 derece hizmet sunma olanağı yaratan ve KOBİ Bankacılığı alanında Türkiye'de ilk kez uygulanan yeni bir servis modeli geliştirilmiştir. Bu yeni servis modeli kapsamında, farklı KOBİ alt segmentlerine farklılaştırılmış hizmet sunmak amacıyla, KOBİ Portföy Yönetmeni rolüne ek olarak KOBİ Müşteri İlişkileri Yönetmeni ve KOBİ Bankacılığı Merkezi Portföy Yönetmeni olmak üzere iki yeni satış gücüyle hizmet sunmaya başlanmıştır.

Temmuz 2012 itibarıyla göreve başlayan, KOBİ Müşteri İlişkileri Yönetmenleri ile en önemli hedeflerden ve başarı göstergelerinden biri olan "Yeni Müşterilerin Kazanımına" daha yoğun bir şekilde odaklanılmıştır.

2012'de Tarım Bankacılığı'na özel ürün ve hizmet gamının geliştirilmesine devam edilmiş olup bu çerçevede yeni tarım kredi ürünleri oluşturulmuştur. Ayrıca tarım müşterileri için özel kredi değerlendirme sistemi devreye alınmıştır. Tarımsal aktivitenin yüksek olduğu bölgelerde tarıma yönelik bilgilendirme çalışmalarına önem verilerek şubelerin bilgi ve hizmet kalitesini arttırıcı çözümler yaratılmıştır. Bölgelerde yer alan uzman Yapı Kredi çalışanları, müşterilere tarımsal finansman konusunda danışmanlık hizmeti vermeye başlamıştır.

### 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 2012 yılında da devam etmiştir. Konut finansmanı müşterileri aynı zamanda Mortgage Bilirkişilerinden hukukî, teknik ve vergiyle ilgili konularda profesyonel destek alabilmektedirler.

Yapı Kredi müşterileri "Ev Değiştiren Mortgage" ile mevcut evlerinin satışını beklemeden beğendikleri evi alabilmektedir. Yeni ev almak isteyen kişiler, mevcut ev satılana kadar kredi borcunun bir bölümünü ödememektedirler. Ayrıca mevcut evin satışından elde edilecek parayla yapılacak kredi ödemesinden erken ödeme ücreti alınmamaktadır.

### Kartlı Ödeme Sistemleri

1988'de Türkiye'nin ilk kredi kartı olarak sunulan World, Türkiye kartlı ödemeler pazarında, taksit ve puan uygulamalarından kişiye özel kampanyalara kadar her zaman bu alanda ilk adımları atarak öncü bir rol üstlenmiş ve kredi kartı sektörünün standartlarını belirleyen marka olmuştur. World, bu başarısını

müşterilerini çok iyi dinleyip gerçek ihtiyaçlarını ortaya çıkarabilmesine ve ihtiyaç duydukları anda, bire bir beklentiler doğrultusunda tasarladığı doğru ürünlerle karşılına çıkmasına borçludur.

World zaman içinde kardeş markaları Crystal, adios, Play ve taksitçi'yle birlikte bir platform halini almıştır. Crystal, adios, Play ve taksitçi, World'ün tüm üye işyeri ağında geçerli olan, aynı puan ve taksit özelliklerine sahip birer marka olarak pazara sunulmuştur. World'ün temel faydaları kardeş markaların üzerine taşınırken, eş zamanlı olarak sektördeki diğer bankaların küçük-orta büyüklükteki kart programlarına da bu hizmetler açılmış ve lisans işbirliklerine imza atılmıştır. Albaraka, Anadolubank, TEB ve Vakıfbank kredi kartlarını da kendi çatısı altında toplayan World, vizyoner ve öncü konumuyla pazarı şekillendirmeye devam etmektedir.

Bugün World artık sadece bir kredi kartını değil; birden çok bankanın, milyonlarca kart sahibinin, yüzlerce değerli perakende markasının ve binlerce üye işyerinin dahil olduğu, Türkiye'nin en büyük alışveriş ve pazarlama platformunu temsil etmektedir. Bu anlamda Yapı Kredi, Türkiye'nin en bonkör kartı Worldcard'ı müşterilerine sunmaktan büyük gurur duymaktadır.

#### • 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 yapabilme imkânı sağlamaktadır. Worldpuan'larla yapılan bağışlara aynı oranda 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 iş birliğiyle gerçekleştirilen Kansersiz Çocukları Yaşatalım Projesi için 2012 yılında 35 bin TL'lik bağış toplanmıştır.

Paylaşım Programı Ortakları ve Projeleri

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

#### Kurumsal ve Ticari Bankacılık

Yapı Kredi, Türkiye ve dünya ekonomisine yön veren yerli ve yabancı büyük ölçekli firmalara Kurumsal ve Ticari Bankacılık yönetimi altında hizmet vermektedir. Bu alanda özel olarak yapılandırılmış ve önemli finansal merkezlerde yer alan firmalara 80 şube aracılığıyla hizmet sunmaktadır. Ayrıca, uluslararası bankacılık konusunda uzman, uluslararası ve çok uluslu şirketlerle çalışma tecrübesine sahip bir ekiple yeni bir bankacılık birimi olan Uluslararası ve Çok Uluslu İlişkiler Bankacılık Şubesi bulunmaktadır.

Kurumsal ve Ticari Bankacılığın temel hedefi, bu alanda uzman kadrosu, şirketlerin beklentilerine ve ihtiyaçlarına uygun tasarlanan ürün ve hizmetleriyle müşterilerinin uzun dönemli iş ortağı olabilmektir. Bu çerçevede geniş yurt dışı muhabir ağı, zengin ürün yelpazesi ve eğitimli insan kaynağıyla müşterilerinin tüm bankacılık ihtiyaçlarına çok yönlü ve proje bazlı çözümler üretmektedir. Aynı şekilde, müşterilerinin finansman ve bankacılık ihtiyaçlarını tek bir noktadan karşılayarak onların operasyonel verimliliklerine katkıda bulunmakta ve iş akış süreçlerini kolaylaştırmaktadır.

Yapı Kredi için stratejik açıdan altyapı, turizm ve enerji sektörleri ön plandadır. Özellikle yenilenebilir enerji projelerinin önemine inanılmakta, 2013 yılında da bu alandaki faaliyetlere ağırlık verilmesi planlanmaktadır. Yurt dışındaki kurumlardan temin edilen uygun maliyetli yabancı kaynaklı kredilerle müşterilerinin yatırım ve işletme sermayesi ihtiyaçlarını karşılayan Yapı Kredi, bu kredilerin kullanılmasında belirtilen kriterlere ve çevre yönetim ilkelerine uygunluk sağlaması koşuluyla ihracata destek sağlamayı, KOBİ'lerin gelişim sürecinde yanlarında yer almayı ve rekabet güçlerinin artırılmasına katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Yapı Kredi, müşterilerine Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Avrupa Konseyi Kalkınma Bankası (CEB), TSKB ve Dünya Bankası, Avrupa Yatırım Bankası, Alman Yatırım ve Kalkınma Kuruluşu (DEG) gibi yurt dışı kuruluşlarından sağlanan fonlar ile yatırım kredisi ve işletme sermayesi kredisi amaçlı olarak uygun maliyetli kredi kullandırmaları da yapmaktadır.

#### Özel Bankacılık

Yapı Kredi Özel Bankacılık, müşterilerinin birikimlerini profesyonelce yönetirken, varlıklarını da en iyi şekilde korumayı amaçlamaktadır. Her türlü bankacılık ve danışmanlık hizmetlerinde gizlilik ilkesiyle hareket edilmektedir. Özel Bankacılık merkezlerinde, her biri konusunda uzman Portföy Yönetmenleri aracılığıyla finansal çözümlerin yanı sıra müşterilerin hayatlarını kolaylaştıracak hizmetler de sunulmaktadır.

#### Filantropi Danışmanlığı

Özel Bankacılık müşterilerinin, bağışlarını en etkili şekilde yapabilmeleri ve profesyonel bir bağış planı geliştirebilmeleri için 2012 yılında Filantropi Danışmanlığı hizmeti başlatılmıştır. Müşteriler uzmanlarla birlikte oluşturulan bağış planıyla, yapılan bağışların ve desteğin sonuçlarını takip edebilmekte, vakıf kurmanın tüm hukukî boyutları, mirasın bağışlanması ve vakfedilmesi gibi pek çok konu hakkında danışmanlık hizmeti alabilmektedir.

#### Sanat Danışmanlığı

Yapı Kredi Özel Bankacılık, sunduğu Sanat Danışmanlığı hizmetiyle, müşterilerinin sanatın her alanındaki danışmanlık ihtiyacını karşılamaktadır. Sahip olunan koleksiyonların nasıl korunacağı, yıpranan eserlerin nasıl onarılacağı ve koleksiyonların değerini arttırmak için hangi eserlerin eklenmesi veya elden çıkarılması gerektiği gibi birçok detaylı hizmeti barındıran Sanat Danışmanlığı ile Özel Bankacılık müşterileri alanında en uzman kişilere ulaşabilmektedir. Özel Bankacılık müşterileri ayrıca, iki ayda bir e-postayla gönderilen sanat dergisi Privart ile sanat incelemelerinden faydalı bilgilere, edebiyat köşesinden kültür-sanat ajandasına kadar birçok farklı konuyu inceleme imkânı bulmakta, müzayedeler ve sonuçlarıyla ilgili bilgi alabilmektedir. Özel Bankacılık, düzenlediği sanat konferanslarıyla sanattaki yeni trendler hakkında da müşterilerini bilgilendirmektedir.

#### Vergi Danışmanlığı

Müşterilerine danışmanlık vermek için uluslararası bir vergi danışmanlığı şirketiyle çalışan Yapı Kredi Özel Bankacılık, Vergi Kanunu'ndaki olası değişiklikler ve düzenlemeler hakkında ihtiyaca göre vergi seminerleri düzenlenmektedir. Müşteriler bu seminerler sayesinde vergi konusunda öğrenmek istedikleri tüm soruları uzman kişilere yöneltebilmekte ve sorularına cevap bulabilmektedir. Ayrıca bu hizmet kapsamında hazırlanan vergi kılavuzları şubelerden temin edilebilir.

#### Gayrimenkul Danışmanlığı

Özel Bankacılık müşterilerine, gayrimenkul portföylerini yönetmeleri ve daha kârlı hale getirebilmeleri için Gayrimenkul Danışmanlığı hizmeti sunulmaktadır. 2012 yılından itibaren müşterilere daha hızlı ve profesyonel

hizmet verebilmek için Gayrimenkul Danışmanlığı hizmeti bireysel ve ticari gayrimenkul danışmanlığı olarak ikiye ayrılmıştır. Danışmanlar, gayrimenkul alım satım işlemlerinde danışmanlık ve süreçlerin yönetimi, mevcut portföyün değerlendirilmesi, yeni yatırım fırsatlarının takibi gibi pek çok konuda hizmet vermektedir.

### **Miras Danışmanlığı**

Müşterilerinin varlıklarını korumak ve büyütmek için ihtiyaç duyabilecekleri tüm hizmetleri sunmayı amaçlayan Yapı Kredi Özel Bankacılık, 2009 yılında Miras Danışmanlığı hizmetini başlatmıştır.

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 hedeflenmektedir. Mirasın Planlanması, Mirasçıların Kanunî Hakları, Vakıflar ve Vergi başlıkları altında topladığı hizmet kapsamında, Yapı Kredi Özel Bankacılık müşterilerine kişiye özel danışmanlık verilmektedir.

### **Alternatif Dağıtım Kanalları**

Yapı Kredi Alternatif Dağıtım Kanalları, stratejisini müşterilerinin dijital deneyimlerini tekilliştirmek, değer yaratmak ve hayatlarını kolaylaştırmak üzerine kurmuştur. Müşteri deneyimini farklılaştırmak ve memnuniyetlerini en üst seviyeye taşımak için farklı müşteri segmentlerine doğru zamanda, doğru kanaldan hizmet vermeyi hedeflemektedir.

Alternatif Dağıtım Kanalları 2012 yılı içinde de faaliyetlerini bu anlayışla devam ettirmiş ve birçok ödülle çalışmalarını taçlandırmıştır.

### **Dijital Bankacılık Kanallarında Sunulan Başlıca Yenilikler**

2012 yılında müşterilerin çok daha hızlı ve kolay bir online bankacılık deneyimi yaşamalarını sağlayacak birçok yenilik sunulmuştur.

2012’de hayata geçirilen kredi kartıyla İnternet Bankacılığı’na Giriş uygulamasıyla, kredi kartı müşterileri İnternet Bankacılığı için herhangi bir üyelik gerekmeden sadece kartlarının son 4 hanesini, müşteri numaralarını ve kart şifresini girdikten sonra gelen kısa mesajdaki tek kullanımlık şifreyle İnternet Şubesi’ne (İnternet Bankacılığı’na) girebilmektedir. Kredi kartıyla İnternet Şubesi’ne giriş yapan müşteriler, borç ödemedi sanal kart tanımlamaya kadar kredi kartıyla ilgili birçok işlemlerini kolayca gerçekleştirebilmektedir.

2012 yılı itibariyle İnternet Bankacılığı’nda uygulamaya alınan Cebe Havale fonksiyonuyla müşteriler, sadece alıcının cep telefonu numarası ve tutar bilgisini girerek cep telefonuna para gönderilebilmektedir. Alıcı ise herhangi bir Yapı Kredi ATM’sinden karta gerek olmadan, T.C. kimlik numarası, gönderilen tutar ve cep telefonuna ulaşan SMS’teki tek kullanımlık şifreyi tuşlayarak parayı kolayca çekebilemektedir.

Mobil Şube’de 2012 yılı başlarında hayata geçirilen Salla Yolla uygulamasıyla yepyeni ve eğlenceli bir para transferi fonksiyonu yaratılmıştır. Salla Yolla ile müşteriler hesap numarası, şube adı, şube kodu gibi bilgilere ihtiyaç duymadan sadece telefonlarını sallayarak belirlenen tutarı anında transfer edebilmektedir.

### **ATM’lerden Sunulan Başlıca Yenilikler**

2012 yılı Yapı Kredi’nin ATM ağını özellikle büyük şehirlerde genişletmeye, şube ve şube dışındaki lokasyonlarda yer alan ATM’leri yeni model ATM’lerle değiştirmeye odaklandığı bir yıl olmuştur. Bir taraftan ATM ağı genişletilirken, diğer taraftan da müşteri memnuniyeti ve ihtiyaçları doğrultusunda tasarlanan yeni uygulamalar hayata geçirilmiştir.

2011 yılında hayata geçirilen “Kredi Şimdi” fonksiyonunun devamı niteliğinde müşterilerin yaygın ATM ağından 7/24 kolaylıkla Esnek Hesap Başvurusu ve Esnek Hesap Limit Arttırımı için hızlı başvuru yapmalarına olanak sağlanmıştır.

ATM’lerden yapılan nakit ödeme işlemlerinde 1 kuruş temininde yaşanan sıkıntıları müşterilere yansıtılmamak için “Kuruş Yuvarlama Projesi” hayata geçirilmiştir. ATM’lerde 1 kuruşun olmaması durumlarında küsuratlı kısım 5 kuruşa yuvarlanarak para üstü müşterilere ödenmeye başlanmıştır. Böylece ödeme işlemlerinin kesintisiz olarak ATM’lerden gerçekleşmesine olanak sağlanmıştır.

İnternet Şubesi’nden yapılan Cebe Havale işlemlerinin uzantısı olarak “Cebe Havale Para Çekme” fonksiyonuyla Yapı Kredi müşterisi olsun ya da olmasın alıcıların gönderilen tutarı tüm ATM’lerden çekebilmesine yönelik bir geliştirme yapılmıştır.

Bu yıl “Proaktif Servisler” adı verilen yeni hizmet modeliyle ATM’lerde nakit para yatırmalı işlemler sırasında karşılaşılan para sıkışması gibi durumlarda müşterinin bankaya ulaşmasına gerek kalmadan, sorunun yaşandığı anda gerekli çözüm sürecini başlatıp sürecin başından sonuna kadar tüm adımlarda müşterileri SMS ile bilgilendirecek bir uygulama hayata geçirilmiştir.

Tüm diğer bankalarla birlikte para çekme sürecini tekilliştirmek için “önce kart, sonra para” sürecine geçilmiştir. Aynı zamanda işlem süresi de kısaltılmıştır.

### **Telefon Bankacılığı Kanalından Sunulan Başlıca Yenilikler**

2012 yılı Yapı Kredi Çağrı Merkezi’nin teknolojinin tüm imkânlarını kullanarak, kişiye özel, hızlı ve basit süreçlerle Telefon Bankacılığı hizmetlerine yeni bir boyut kazandırdığı ve bu anlamda müşterilerin hayatlarını kolaylaştırdığı bir yıl olmuştur. Bu amaçla proaktif hizmet çalışmalarına devam edilmiş ve 2012 Mart ayı başında Sesli Yanıt Sistemi yenilenmiştir. Müşterilerin daha hızlı ve konforlu hizmet alabileceği özelliklerle donatılan Sesli Yanıt Sistemi ile hem müşterilerin yapmak istedikleri işleme daha kolay ulaşmaları hem de daha fazla işlemi müşteri temsilcisine bağlanmadan gerçekleştirmeleri sağlanmıştır.

Yenilenmiş Sesli Yanıt Sistemi’nde müşteriler diledikleri 3 cep telefonu numarasını “Beni Tanı” sistemine kaydetmektedir. Bu numaralardan aradıklarında kart numarası, müşteri numarası gibi bilgileri tuşlamak zorunda kalmamakta ve sesli yanıt sistemi müşterileri tanıyarak kendilerine isimleriyle hitap etmektedir. Bu şekilde müşteriler Sesli Yanıt Sistemi menülerine zaman kaybetmeden daha çabuk ulaşabilmektedir. Ayrıca en sık kullandıkları işlemlerden oluşan kendilerine özel “Kişisel Sesli Yanıt Sistemi” de oluşturabilmekte ve istedikleri işlem menüsüne daha kolay ulaşmaktadırlar. Yeni Sesli Yanıt Sistemi, müşterilerin Çağrı Merkezi’ni arama sebebini önceden tahmin edebilmektedir. Örneğin, İnternet Bankacılığı şifresi bloke olan bir müşteri aradığında, ilk olarak şifre blokesinin kaldırılması seçeneği sunulmaktadır. Müşteri tek tuşla ilgili işlemin yapıldığı menüye yönlendirilmektedir.

### **Bağış Ödemeleri**

Sosyal sorumluluk amacıyla çalışan vakıf ve derneklere bağış yapmak isteyen Yapı Kredi müşterileri İnternet Bankacılığı, Telefon Bankacılığı, ATM’ler ve Yapı Kredi şubeleri aracılığıyla işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.

### **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. Lösemili Çocuklar Vakfı/LÖSEV
12. Özürlüler Vakfı
13. Serebral Palsili (Beyin Felçli) Çocuklar Derneği/SERÇEV
14. TEMA
15. TSK Mehmetçik Vakfı
16. Türk Böbrek Vakfı
17. Türk Eğitim Vakfı
18. Türk Hava Kurumu
19. Türk Kızılayı
20. Türk Kültür Vakfı AFS Programları
21. Türkiye Bilim Merkezleri Vakfı
22. Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı/TEGV
23. Türkiye Engelliler Spor Y. ve E. V./TESYEV
24. Türkiye Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı
25. Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği/TOFD
26. Türkiye Sakatlar Derneği
27. Yetiştirme Yurtlarını ve Eğitimi Destekleme Derneği
28. Zihinsel Yetersiz Çocukları Yetiştirme ve Koruma Vakfı/ZİÇEV

#### ATM Aracılığıyla Bağış Yapılabilen Kurumlar

1. Altı Nokta Körler Vakfı
2. Anne Çocuk Eğitim Vakfı/AÇEV
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

#### Telefon Bankacılığı Aracılığıyla Bağış 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

#### Engelsiz Bankacılık

Ülkemizin en önemli toplumsal sorunlarından biri, engelli vatandaşların günlük hayatta yaşadıkları zorluklardır. Bu gerçekten hareketle Yapı Kredi, "Hizmette Sınır Yoktur" anlayışı doğrultusunda engelli vatandaşların bankacılık hizmetlerine daha kolay ve çağdaş bir biçimde ulaşmalarını sağlamak üzere 2008 yılında Engelsiz Bankacılık programını başlatmıştır.

Engellileri toplumun bir parçası olarak sosyal hayata daha çok katabilmek için sorumluluk alan ve bankacılık sektöründe bir ilki temsil eden Engelsiz Bankacılık Programı ile engellilerin bankacılık hizmeti alırken yaşadıkları sıkıntıların en aza indirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu doğrultuda ortopedik ve görme engelli vatandaşların kullanımı için hayata geçirilen Engelsiz ATM'lerin sayısı 2012 yılı sonu itibarıyla 45 ilde 369'a ulaşmıştır. Engelsiz ATM'lerin 353 adedi görme engellilerin, 16 adedi ise ortopedik engellilerin kullanımına uygun olarak tasarlanmıştır. 2012 yılında program kapsamında bir gönüllülük projesi de hayata geçirilmiştir. "**Konuşmak Elimizde**" projesiyle İstanbul ve Ankara çalışanlarından gönüllü olan 179 kişi 2 gün süreyle toplam 16 saat işaret alfabeti eğitimi almıştır. Gönüllülere eğitim sonunda İşitme Engelliler Federasyonu tarafından sertifika verilmiştir.

Konuşmak Elimizde eğitimleriyle Yapı Kredi, İşitme Engelliler Federasyonu tarafından verilen "İşitme Engelliler için Türkiye'nin İlkleri" ödülüne, engelli personelinin istihdamına yönelik izlenen istihdam politikası ve Engelsiz Bankacılık Programı ile de T.C. Cumhurbaşkanlığı "Eğitim Her Engeli Aşar" ödülüne layık görülmüştür.

Yapı Kredi, 2013 yılında da engelli vatandaşlara sunduğu hizmet yelpazesini genişletmeye, Türkiye genelinde Engelsiz ATM'leri yaygınlaştırmaya büyük bir mutluluk ve hassasiyetle devam edecek.

## Yapı Kredi İştirakleri

### Yapı Kredi Emeklilik

2012 yılı Bireysel Emeklilik Sistemi açısından yeni bir dönüm noktası olmuştur. Gelir vergisine yönelik teşvik yerine, devlet katkısı olarak tanımlanan doğrudan teşvik sistemine geçilmesi kararı alınmıştır. 2013 yılında Türkiye'nin ülke notunun yükseldiği olumlu piyasa şartlarında hayata geçecek "devlet katkısı"yla sistemin, mevcuttan daha da cazip hale geleceği bir dönemin başlaması beklenmektedir. Bu dönemde toplumdaki tasarruf bilinci ve uzun vadeli yatırım eğiliminin yükselmesi, böylece sisteme yeni girişlerin artması, perakende segmentteki müşterilerin ilk yıllardaki ayrılma ve ödemeyi durdurma eğiliminin azalması en önemli beklentiler arasındadır.

Ocak 2013'te başlayacak yeni uygulama, birçok altyapı düzenlemesini de beraberinde getirmektedir. Yapı Kredi Emeklilik de, 2012 yılında geliştirdiği müşteri ilişkileri yönetimi altyapısını kullanarak iletişim, veri toplama ve müşteri değerini arttırmaya yönelik süreçlerini iyileştirme çalışmalarına devam etmiştir. Yapı Kredi Emeklilik'in 2013 yılında odaklanacağı önemli noktalardan biri de uzaktan satış süreçlerinin hayata geçirilmesi olacaktır.

Yapı Kredi Emeklilik tarafından 2012 yılında gerçekleştirilen faaliyetler şu şekilde özetlenebilir: 2012 yılında hayata geçirilen Microsoft Dynamics bazlı CRM uygulamasıyla satış öncesi aktivitelerden satış sonrası hizmetlere kadar 360 derece müşteri yönetimine ilişkin, tüm süreçlerin ortak bir platformda toplanması sağlandı. Satış danışmanlarının 3G mobil erişimiyle ana sisteme bağlanarak kullandıkları sistem Çağrı Merkezi, operasyon ekipleri, bölge müdürlükleriyle birlikte ortak platformda yönetilmektedir. 2012 geliştirmeleriyle satış otomasyonu, referans yönetim sistemi, kurumsal satış otomasyonu, kampanya yönetimi, talep ve şikâyet yönetimi, Çağrı Merkezi uygulaması, aktivite yönetim uygulaması, kayıp önleme fonksiyonları aktif hale geldi. 2013 yılında da CRM sisteminin geliştirmelerine devam edilmesi planlanmaktadır.

2013 yılında değişecek olan Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) yönetmeliği nedeniyle ürüne olan talepteki artış beklentisine ve Yapı Kredi'nin bankasüransa daha da çok odaklanma kararına paralel olarak "Bankasürans Projesi" başlatılmıştır. Bireysel emeklilik ve sigorta ürünlerinin satış ve müşteri hizmetleri dahil, tüm süreçlerini etkinleştirme amacı taşıyan projenin ilk fazında Yapı Kredi şubelerinde kullanılmak üzere hazırlanan bireysel emeklilik referans ekranlarının pilotu hayata geçirilmiştir. Bireysel emeklilik referans ve satış ekranlarının 2013 yılı başında tüm şubelerde hayata geçirilmesi planlanmaktadır.

Bireysel emeklilik lisanslı banka çalışanlarının sayısını arttırmak amacıyla Banka ile birlikte personel lisanslama çalışmasına başlanmıştır.

### Yapı Kredi Faktoring

Türkiye'nin öncü ve yenilikçi faktoring şirketi Yapı Kredi Faktoring; güçlü faaliyet performansı, köklü yapısı ve yüksek kaliteli hizmet anlayışıyla pazarda sağlam bir konuma sahiptir. Yapı Kredi Faktoring, toplam ciro bazında son 12 yıldır hiç ara vermeden sektörünün lideri olmayı başarmıştır. Faktoring hacmine göre Türkiye faktoring pazarının lideri olan Yapı Kredi Faktoring, ihracat faktoringi hizmetinde %27, toplam işlem hacminin %15 pazar payına sahiptir.

Yapı Kredi Faktoring, son 10 yılın her birinde Factors Chain International (FCI) tarafından dünyanın "En İyi İhracat Faktoring Şirketleri" arasında sıralanmıştır. FCI, 2012'de şirketi 4'üncülük ile onurlandırmıştır. Yapı Kredi Faktoring aynı zamanda, "hizmet kalitesinde mükemmel" olarak değerlendirilmiştir.

## Yapı Kredi Finansal Kiralama

Yapı Kredi Finansal Kiralama, 1987 yılında yurt içi ve yurt dışı finansal kiralama işlemleri gerçekleştirmek amacıyla kurulmuştur. Kurulduğu günden bugüne nitelikli insan gücü ile yüksek teknolojiyi birleştirerek gelişimini hızla sürdüren Yapı Kredi Finansal Kiralama, ülke kalkınması, kalite ve rekabet gücünün üst düzeyde yerleştirilmesi doğrultusunda yatırımların desteklenmesini, finansal kiralama işlemlerinin yurt içinde yaygınlaştırılması ve geliştirilmesini ana hedef olarak benimsemiştir. Geniş ve sağlıklı bir portföy yapısına ulaşan şirket, başta inşaat ve imalat olmak üzere, matbaa-ambalaj, sağlık, finans, ticaret, turizm, gıda, otomotiv ve tarım gibi birçok sektörde her türlü yatırım malının finansmanını sağlamaktadır. Portföyünde yer alan küçük, orta ve büyük işletmelerdeki yüksek işlem hacmiyle 2009 yılından itibaren kesintisiz olarak sektördeki tartışmasız liderliğini sürdürmektedir. Yapı Kredi Finansal Kiralama, yatırımcılara hem kaynak sağlamak hem de gerektiğinde yatırıma yönelik danışmanlık hizmeti vermektedir. Ülke ekonomisine katkıda bulunacak, katma değer ve istihdam sağlayan yatırımların yanında yer almayı sürdüren Yapı Kredi Finansal Kiralama, üst düzey hizmet kalitesini her seferinde müşterilerinin beklentilerini karşılayacak şekilde uluslararası standartlarda sunmaya devam edecektir.

Yapı Kredi Finansal Kiralama 2012 yılında 25. kuruluş yılını kutlamıştır. Bu yıl içinde alınan önemli aksiyonlar şöyledir:

- 2012 yılında ülke kaynaklarının en iyi şekilde kullanılmasına olan desteğin göstergesi olarak Türkiye'de bir ilk olan Gümüşköy Jeotermal Enerji yatırımına yaklaşık 15 milyon USD'lik bir leasing katkısı sağlanmıştır. Ayrıca 2011 yılında başlatılan rüzgâr santrali yatırımlarının yeni etaplarında yer almaya devam edilmiştir.
- Toplam 100 milyon USD'lik fonu ECA (Export Credit Agency) tarzı fonlama yöntemleriyle çeşitli sektörlerden müşterilere uygun kaynak yaratmak amacıyla ülkeye kazandırmıştır. 2013 yılı içinde çeşitli projelerin bu tip kaynaklarla finanse edilmesi için çalışmalar sürdürülmektedir.
- 2010 yılından itibaren planlı büyüme hedefi ile küçük ve Ortaboy işletmelere yönelik yaklaşıma 2012 yılında da devam ederek toplam kira alacaklarımızın %20'sini ve müşterilerimizin %60'ına yakını bu segmentten oluşturduk.
- Makine satıcıları ve yurt dışı üretici firmaların katılımıyla oluşturulan işbirlikleri sayesinde müşterilere faiz ödemelerinin yurt dışı üretici firma katkısıyla ödendiği avantajlı kampanyalar sunulmuştur.
- Özel bankacılık müşterilerine de hizmet verebilmek için Tekne ve Gayrimenkul Leasing'i gibi yeni ürünler geliştirilmiştir.

### Yapı Kredi Portföy Yönetimi

Yapı Kredi Portföy Yönetimi, çeşitli varlık sınıflarında yer alan geniş ürün yelpazesıyla sektöründe Türkiye'nin lider şirketlerinden biridir. Yatırım yönetimi, iş performansı ve müşteri ilişkilerindeki itibarlı geçmişiyle Yapı Kredi Portföy Yönetimi, müşterilerinin vazgeçilmez iş ortağı konumunu korumuş, müşterileriyle paylaşacağı uzun vadeli değerleri oluşturmayı kendine ilke edinmiştir.

Yapı Kredi Portföy Yönetimi'nde müşteri portföyleri farklı piyasalarda uzmanlaşmış profesyoneller tarafından takım çalışmasıyla yönetilmektedir. Kurum içi araştırma ve analizlerine ek olarak, küresel çapta geniş bilgi kaynakları da kullanılmaktadır. Kıstas ve risk yönetimi kavramını göz önünde bulundurarak gerçekleştirilen portföy yönetimiyle Yapı Kredi Portföy, müşterilerine hedefler dahilinde en iyi hizmeti sunmayı amaçlamaktadır.

Yapı Kredi Portföy Yönetimi, 2012 yılında Şirket'in yönetimini gerçekleştirdiği 6 adet anapara garantili yatırım fonu ve 8 adet klasik yatırım fonunu müşterilerine sunmuştur. 31 Aralık 2012 tarihi itibarıyla kurumsal ve

bireysel müşterilere yönelik kurulmuş 40 yatırım fonu, 16 emeklilik fonu, serbest fon ve kişiye özel yatırım modellerinden oluşan Özel Portföy Yönetimi'ndeki hacimle toplam varlık 9.6 milyar TL büyüklüğe ulaşmıştır. %17,6'lık pazar payıyla 56 yönetici kurum arasında 2. sırada yer almıştır.

Dünyanın önde gelen derecelendirme kuruluşlarından Fitch Ratings, 2012 Mart'ında Yapı Kredi Portföy Yönetimi'nin notunu M2+(tur) olarak teyit etmiştir. Bugüne kadar Türkiye'de portföy yönetimi alanında elde edilen en yüksek derecelendirme notunu ifade eden M2+(tur), yatırım performansındaki sürekliliği, portföy hacmi ve güçlü konumuyla Yapı Kredi Portföy'ün kurumsal yatırım yönetim standartlarının üzerinde bulunduğu altını çizmektedir.

### Yapı Kredi Sigorta

2012 yılında Yapı Kredi Sigorta, üretim kanallarına ve müşterilere yönelik çeşitli kampanyalar, müşteri memnuniyeti ve verimlilik odaklı iyileştirme projeleri, sistemsel altyapı yenilikleriyle üretim hedefini yakalamanın yanı sıra, teknik kâr hedefini de başarıyla gerçekleştirmiştir.

2012 yılında müşteri memnuniyeti odaklı felsefe doğrultusunda müşterilere yeni ürün ve teminatlar sunulmuştur. Türkiye'de daha önce başka bir örneği olmayan "Prim Koruma Teminatı" ile sağlık branşında bireysel "Can Sağlığı" ile müşterilerine işsiz kalmaları durumunda primlerini karşılayan bir ek teminat sunulmuştur. Bireysel sağlık sigortası müşterilerini konut sigortalarıyla tanıştıran pratik ve ekonomik "küçük Ev" ürünü hayata geçirilmiştir. Bu dönemde ürün yelpazesi, mühendislik ve sorumluluk sigortalarını tek bir poliçede birleştiren "Endüstriyel Yangın Paketi", tamirhanelerde oluşan maddi zararlar, üçüncü şahıslara verilen zararlar ve hırsızlık gibi farklı risklere karşı güvence sağlayan "Tamirhane Paket Sigortası" ve siteler için özel olarak hazırlanmış "Site Paket" ürünleriyle zenginleştirilmiştir. Teknolojik platformda ise sigortalıların şirkete veya anlaşmalı kurum ve hekimlere dünyanın her yerinden kolayca ulaşmalarını sağlayacak olan iPhone uygulaması hayata geçirilmiştir. Hasar maliyet kontrolü çalışmaları kapsamında "Yedek Parça Tedarik" projesi de bu dönemde başlatılmıştır.

Bankasürans faaliyetleri, 2012 yılında da Yapı ve Kredi Bankası A.Ş ve Yapı Kredi Sigorta'nın arasındaki sinerjinin giderek pekişmesiyle yükselen grafiğini sürdürmüştür. Yıl içinde kurgulanarak hayata geçirilen "Sağlığınız Elinizde", "Sağlığınız Elinizde Yine Yeniden", "Nazar Boncuğu Yenileme", "POS", "İşimin/KOBİ İşimin" ve "TARŞİM Ekersen WorldPuan Biçersin" kampanyalarının kazandırmış olduğu ivmeyle bankasürans faaliyetlerinden elde edilen üretim oranı bir önceki seneye göre %22 artış göstermiştir.

2012 yılı içinde hayata geçirilen "Themiz Projesi" sayesinde manuel olarak yürütülen ve ayrı dosyalar ve farklı ortamlarda saklanan, detaylı hesaplamalar ve her aşamada fonksiyonlar arası mutabakat yapılması gereken süreçler; rücu ve hukuk muallakları, geçmiş döneme ait tazminat, tahsilat, masraf ödeme kayıtları, avukat, icra daire masrafı, anapara, avukat ücreti, stopaj, tevkifat ve KDV gibi detaylar, sağlık uygulama yapısıyla entegre veri tabanı modelinde birleştirilmiştir. Operasyonel yük getirmekte olan bu süreçler, otomatik hesaplama yapısıyla yürütülmeye başlanmış, süreç uyumlu bir sistem yapısına kavuşmuş ve operasyonel verimlilik, işlem kalitesi, detay kayıt takibi ve mutabakat kolaylıkları gibi getiriler elde edilmiştir.

Yapı Kredi Sigorta, doğal afetler ve deprem için yapılan hasar fazlası reasürans anlaşmasını dünya çapında hâkim reasürörlerin katılımıyla ve kapasitesini arttırarak tamamlamış, bölüsmeli reasüranslarını Milli Reasürans önderliğinde Everest Re, Mapfre Re, Scor gibi dünyanın önde gelen reasürörlerinin oluşturduğu panelle çalışmıştır.

Yapı Kredi Sigorta, önümüzdeki dönemde de yenilikçi yaklaşımıyla müşteri memnuniyeti ve kârlılık odaklı

çalışmalarını arttırarak, üretimini sürdürülebilir bir şekilde daha üst seviyelere çıkartmayı ve sektörde ilk 5 içindeki konumunu ilerletmeyi hedeflemektedir.

### Yapı Kredi Yatırım

Türk sermaye piyasalarının en büyük aracı kuruluşlarından biri olarak çalışmalarını yürüten Yapı Kredi Yatırım, yurt içinde ve yurt dışında yerleşik bireysel, kurumsal yatırımcılara, geniş ürün yelpazesiyle doğru ve güvenilir çözümler üretmeye devam etmektedir. 1989 yılında kurulan Yapı Kredi Yatırım, Türkiye'nin lider yatırım kuruluşları arasında yer almaktadır. Şirket, Yapı Kredi'nin geniş şube ağından faydalanarak iç piyasada 140 binden fazla müşteriye ulaşmakta, Anadolu'da konumlanmış yatırım merkezleri, genel müdürlükte yer alan merkezi satış ekipleri, 900'ü aşkın Yapı Kredi Bankası şube ağı ve gelişmiş mobil ve alternatif dağıtım kanallarıyla yatırımcılara hizmet vermektedir.

2012 yılında Yapı Kredi Yatırım tarafından başlatılan ve geliştirilen uygulamalar:

#### • BorsaCepte Geliştirmeleri

Yapı Kredi Yatırım, yenilikçi ve dinamik yapısıyla 2012 yılında da işlem kanallarındaki teknolojik geliştirmelere devam etmiş ve mobil işlem platformu BorsaCepte'nin Android uygulamasını müşterileriyle buluşturmuştur. BorsaCepte Android uygulaması yatırımcılara BIST, VOB ve dünya borsalarına hızlı ve kesintisiz şekilde ulaşabilme, emir iletimi, portföy görüntüleme, kişiselleştirme, araştırma raporlarına erişim ve daha birçok hizmete ek olarak TradeBox üzerinden birçok yabancı borsada hisse senedi ve vadeli işlemleri kolay ve hızlı bir şekilde gerçek zamanlı piyasa verileriyle gerçekleştirme imkânı sunmaktadır. Müşterilerine işlem kanalı konusunda üst düzey esneklik sunan ve işlem kanallarının entegre yapısıyla istenilen kanaldan etkin şekilde işlem yapılabilmesini ve portföyün takip edilmesini sağlayan Yapı Kredi Yatırım, önceki yıllarda devreye alınan BorsaCepte iPhone ve iPad uygulamalarının da geliştirmelerini sürdürmüştür.

#### • Elektronik Hizmet Kanalları Sunumu

Yatırımcılara hizmet verilen elektronik işlem kanallarının bilinirliğini ve kullanımını arttırmak, mobil ürünleri tanıtmak amacıyla Elektronik Hizmet Kanalları sunumu hazırlanmış ve web sitesi aracılığıyla paylaşılmıştır.

## 2. Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetimi

Yapı Kredi'de müşteri memnuniyeti hem iç hem de dış müşterilerin sesine düzenli olarak kulak verme prensibine dayanır. Yapı Kredi'de müşteri memnuniyetini arttırmak amacıyla birçok ölçüm, araştırma faaliyeti ve etkinlikler yürütülmektedir. Buradan elde edilen sonuçlar müşteri memnuniyeti stratejilerinin belirlenmesinde yol gösterici olmaktadır.

Yapı Kredi bünyesinde çalışmalarını sürdüren Kalite Yönetimi, müşterileri dinlemekte ve Banka-Müşteri ilişkisini "müşteri memnuniyeti araştırmaları", "müşteri deneyimi araştırmaları" ve "gizli müşteri araştırmaları" ile takip etmektedir. Bu araştırmaların yanı sıra "Yapı Kredi'deki iç hizmet kalitesini" ölçmek ve bu sayede büyük resimdeki eksik parçayı tamamlamak üzere düzenli olarak yılda bir kez "iç müşteri memnuniyeti" anketi uygulanmaktadır.

Müşteri memnuniyetini sağlamaya yönelik yaklaşımlar müşteri deneyimini anlamaya/ ölçümlemeye dönük araştırmalarla desteklenmektedir. Bu doğrultuda müşterilerle olan ilişki içinde karar anlarını belirleyici özelliği olan "kritik an"lara yönelik önceliklendirme ve deneyimlerini anlamaya dönük araştırmalar yapılmaktadır. Bu sayede müşterilerin geçmiş algısı ve gelecek bağlılığını anlamaya ek olarak bugün yaşadığı deneyimlere ilişkin fikir sahibi olup belirgin ürün ve hizmet süreçlerinde "tasarlanmış" deneyimler yaratmak hedeflenmektedir.

## İç Müşteri Memnuniyeti

Müşterilere sunulan hizmet sürecinde hem şube hem de Genel Müdürlük yönetimlerinin katkıları bulunmaktadır. Şube çalışanları yoğun olarak müşteriye hizmet verirken, Genel Müdürlük birimlerinde çalışan birçok ekip müşteriyle doğrudan temasta bulunmayıp daha çok diğer Genel Müdürlük yönetimlerine ve şubelere iç hizmet sunmaktadır.

Her yıl olduğu gibi 2012 yılında da Yapı Kredi genelinde İç Müşteri Memnuniyeti anketi gerçekleştirilmiştir. Yılın son döneminde gerçekleştirilen bu araştırmaya %75 gibi bir oranla 10 bine yakın çalışan katılmış ve yaklaşık 50.000 civarında değerlendirme yapılmıştır.

## Şubede Bir Gün

11 Aralık 2012, Salı günü yapılan “Şubede Bir Gün” etkinliği kapsamında, Genel Müdürlük’te görev yapmakta olan yöneticiler 110 şubeyi ziyaret etmiş, 1.100’ü aşkın geribildirim arasında öne çıkan konular ve geliş oranları belirlenmiştir.

## Şikâyet Yönetimi

Müşteri şikâyetleri Yapı Kredi tarafından bir iyileştirme fırsatı olarak görülür. Müşteri şikâyetlerinin bankaya ulaşmasını sağlayacak kanallar sürekli açık olup süresi içinde geri dönüşlerin ve analizlerin yapılabilmesi için “Müşterinin Sesi” adı verilen müşteri şikâyet yönetimi sistemi kullanılmaktadır. Şikâyetler; şubeler, Telefon Bankacılığı, internet sitesi, tüketici siteleri ve resmî kanallar aracılığıyla ulaşmaktadır.

Yapı Kredi internet sitesindeki “Bize Ulaşın” bölümünden müşterilerin şikâyet, öneri ve takdirlerini sunabilmeleri için izlemeleri gereken yol, sorunlarına çözüm bulabilecekleri hazır yanıtlar ve şikâyetlerini yükseltmek için başvurabilecekleri Türkiye Bankalar Birliği, Tüketici Hakem Heyeti ile ilgili bilgilendirme yapılmaktadır.

## Fikir Geliştirme Merkezi (Evreka)

Fikir geliştirme sürecini etkin şekilde işleterek ve Yapı Kredi’nin sahip olduğu insan kaynağını ve ortak akli kullanarak;

- Yeni ürün ve hizmet geliştirilmesine öncü olmak,
- Süreçleri geliştirecek fikirleri yönlendirmek,
- Kullanılan bilginin, birikimin fark edilmesini ve ödüllendirilmesini sağlamak,
- Mevcut ve güncel bilgilerin akışını sağlamak amacıyla Mart 2012’de Fikir Geliştirme Merkezi-Evreka oluşturulmuştur. Sistem tüm çalışanların fikir girişine açıktır. Web tabanlı sistemin kullanımı basit, fikir girişi kolay ve esnek bir yapıdadır. Süreçte her adım için otomatik bilgilendirme mesajları yer almaktadır. Sistem üzerinden bölüm temsilcileri ve konu uzmanlarıyla iletişim kurularak fikirler değerlendirilir.

## “Sayılarla 2012 de Evreka”

1 Mart-31 Aralık 2012	
Toplam girilen fikir	8.605
İlk değerlendirmede reddolan fikirler	6.447
İlk değerlendirmeyi geçen fikirler	1.944
Komitece kabul edilen fikirler	207
Hayata geçen fikirler	24
Sisteme girilen personel sayısı	5.318
Fikir giren personel sayısı	2.139

Evreka, çalışanlar tarafından fikirlerini iletebilecekleri, seslerini duyurabilecekleri ve bilgi akışını sağlayabilecek bir kanal olarak karşılanmış ve bu nedenle çalışanlar tarafından sahiplenilmiştir. Fikir üretme ruhunun canlanması amacıyla eğitim, toplantı, duyuru ve bülten, ödül, fikirlerin hayata geçirilme çalışmalarıyla üst yönetim organizasyonları 2013 yılında da devam edecek.

## 3. Bilişim Teknolojileri ve Operasyon Yönetimi

Yapı Kredi Bilişim Teknolojileri, “çalışılması kolay banka” olma hedefiyle 2012 yılında da hizmet kalitesini ve hızını arttırmaya yönelik teknolojik yatırımlara ve geliştirmelere odaklanmayı sürdürmüştür. Müşteriye hizmet sunulan tüm kanallarda altyapı ve önyüz olarak kesintisiz, sade iş akışları içeren ve katma değer yaratan yapılar kurulmaya devam edilmiştir. Her yıl olduğu gibi bu yıl da yapılan çalışmalarda iki temel hedef dikkate alınmıştır: Müşterilerin hayatını kolaylaştırırken bankanın kaynaklarının en verimli şekilde kullanılmasını sağlayabilmek. Bankacılığı yeni teknolojilerle sunarak müşterilerin şubede gereksiz zaman harcamasının önüne geçilirken, bankanın da hizmetlerini en uygun operasyonel maliyetlerle sunmasına olanak tanımak amaçlanmıştır.

Bu çerçevede şubeden sunulan hizmetlerin kalitesini ve hızını arttırmaya yönelik projelere 2012 yılında da devam edilmiş, genel şube uygulamalarının kolaylaştırılarak hizmet sürelerinin kısaltılması hedeflenmiştir. 2011 yılında devreye alınan süreç tabanlı, standartlara dayalı bir tasarıma sahip platform ve önyüz uygulamasına 2012 yılında hem şube hem de operasyon merkezinde kullanılan birçok işlem modülü taşınmıştır. Gişe hattı işlemlerinden sonra bu sene çek işlemleri, para transferleri, EFT ve maaş ödemeleri gibi ürünler devreye alınmıştır. Bunlara ek olarak yeni platformda kullanıma açılan ücret ve komisyon modülü ile müşterinin bilgi ve belgelerinin tek platformda, aynı süreç içinde alınabilmesi ve güncellenebilmesi sağlanmıştır.

2012 yılında öncelik kazanan konulardan biri Mobil Bankacılık olmuştur. Bu yıl tüm mobil platformlar (iPhone, iPad, Adroid telefon, XHTML ve HTML5) genelinde müşterilere artan ürün çeşitliliği ve kalitesiyle hizmet vermeyi hedefleyen teknoloji yatırımlarına odaklanılmış, Yapı Kredi Mobil Bankacılık platformunda Salla Yolla (para transferi), döviz alış satış, sanal kredi kartı işlemleri, Facebook/Twitter account’larına erişim, fon alış satış, vadeli mevduat, fatura ödemeleri gibi pek çok yeni ürün eklenmiştir. Diğer ADK’lerde de yeni ürünler geliştirilmeye devam edilmiş, internet bankacılığından SMS ile cep telefonu numarasına havale gönderilip ATM’den alınabilmesini sağlayan “Cebe Havale” gibi yeni ürünler ve ATM Plus’lardan para yatırma işlemlerinde müşteriye online destek verilmesi gibi yeni servisler hizmete açılmıştır.

Uygulamalarda verimlilik ve ürün çeşitliliğinin artırılması amacıyla modernizasyona devam edilmiş, kart ve ödeme sistemlerinin altyapı ve uygulama olarak yenilenmesi, mevduat ve kredi ürünlerinde çeşitliliğin artırılması ve süreçlerin kolaylaştırılması 2012 yılında öne çıkan diğer projeler olmuştur. 2012 yılında proje kapasitesinin artırılmasına yönelik ciddi girişimlerde bulunulmuştur. Bu çerçevede, yeni iş fikirlerinin daha yoğun olarak desteklenebilmesi için BT kapasitesini 2015’e kadar arttıracak bir planlama yapılmış, 2012 yılında yapılan yeni alımlarla BT kadroları genişletilmeye başlanmıştır.

Altyapının modernizasyonu için sürdürülen çalışmalarda da ciddi gelişmeler kaydedilmiş, server parkını daha etkin ve verimli kullanmak, bakım maliyetlerini hem yatırım hem insan kaynağı anlamında azaltmak, müşterilere hızlı ve kesintisiz hizmet sunabilmek amacıyla veri tabanları yeni versiyonlara yükselterek daha kaliteli hizmet sunulmaya başlanmıştır. Veri merkezinin altyapısı ciddi yatırımlar yapılarak yenilenmiştir. Şube altyapıları da yenilenerek metro ethernet ve fiber optik bağlantıları tamamlanmıştır. Ayrıca yine şubelerde telefon altyapısı yenilenerek VoIP teknolojisi kullanılmaya başlanmıştır.

## YAPI KREDİ ve ÇEVRE



## 1. 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,
- Kâğıt, plastik, cam ve metal atıkların oluşumunu mümkün olduğu kadar önlemek ve geri dönüşümlerini sağlamak,
- Çalışanlarının ve kamuoyunun çevre duyarlılığın artırılması ve çevresel sürdürülebilirlik konusunda farkındalık yaratılması amacıyla hareket eder.

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

## 2. Çevre Konulu Proje ve Uygulamalar

### Yenilenebilir Enerjiye Destek

Proje finansmanı alanında geniş bir birikim ve deneyime sahip olan Yapı Kredi, Türkiye'nin bu iş kolundaki öncü bankalarından biridir.

Yapı Kredi, çevrenin korunması ve iklim değişikliğinin etkilerinin en aza indirilmesi için yenilenebilir enerji projelerinin önemine inanmaktadır. 2012 yıl sonu itibarıyla enerji sektörüne sağladığı finansman 138 farklı enerji projesinde toplam 4 milyar ABD dolarına ulaşmış olup bu finansmanın %75 gibi ciddi bir oranı yenilenebilir enerji projelerine yönelik olmuştur.

Yenilenebilir enerji projeleri enerji sektörünün en temel unsurlarından birini oluşturmaktadır. Yapı Kredi önümüzdeki dönemde de sürdürülebilir çevre için topluma yarar sağlayan projeler geliştirmeye ve sürdürülebilir gelecek için çalışmalarına devam edecektir. Bu doğrultuda, hem özelleştirilmesi devam eden dağıtım şirketleriyle Elektrik Üretim A.Ş. portföyündeki santraller hem de diğer yenilenebilir enerji projelerinin (hidroelektrik santrali, rüzgâr elektrik santrali, jeotermal, güneş, biyokütle gibi) finansman çalışmaları öncelikli olacaktır.

2012 sonu itibarıyla mevcut yenilenebilir enerji proje kredileri:

Proje Tipi	Proje Adedi	Kurulu Güç (MW)	Kredi (\$)
Hidroelektrik Santral - Nehir Tipi	94	2.031	1.145.606.365
Hidroelektrik Santral - Barajlı	16	2.773	1.473.913.000
Rüzgâr	16	245	267.832.850
Jeotermal	2	20	29.792.500
Biyokütle	5	65	15.671.800
<b>Toplam</b>	<b>133</b>	<b>5.134</b>	<b>2.932.816.515</b>

### Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS)

Yapı Kredi, 2011 yılında International Finance Corporation-IFC ve Alman Yatırım ve Kalkınma Kuruluşu-DEG ile 2011 tarihinde yapılan seküritizasyon kapsamında sağlanan fonlar için bünyesinde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sistemi kurmuştur. Oluşturulan bu prosedür 2012 yılında da sürdürülmüştür.

Yatırım ve işletme finansmanı amacıyla kullanılan bu kredi, ana faaliyeti temel tarımsal üretim ve/veya yiyecek içecek işletmeciliği olan firmaların yatırımlarını finanse etmek ve işletme finansmanı sağlamak amacıyla kullanılmaktadır.

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 sebep olabilecek olan projeleri yasaklı olarak belirlemiştir. Bu kapsamda doğal ve sosyal hayata zarar verebilecek her unsur değerlendirilecek ve yasaklı sektörlerde yer alan projeler finanse edilmemektedir.

DEG kredisi kapsamında Yapı Kredi'nin SEMS prosedürünü uygulaması aşağıdaki süreçleri içermektedir:

- Nitelendirme: Firmanın faaliyetinin sınırlama getirilmiş sektörler listesinde yer alıp almadığı
- Kategorizasyon: Firma 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 en aza indirme
- 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 ilerlenmektedir.

### Geri Dönüşüm Hareketi

Yapı Kredi, doğal kaynakların sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla 2011 yılında başlattığı geri dönüşüm projesine 2012 yılında da devam etti. Genel Müdürlük ve bölge binalarına yerleştirilen kâğıt, plastik, cam ve metal atık kutularıyla toplanan tüm atıklar belediye ve diğer atık merkezlerine gönderilmektedir.

2012 yılında;

- 888.750 kg kâğıt atığın geri dönüşümü sağlanarak 32.000 ton sera gazının atmosfere salınımı, 15.109 ağacın kesilmesi ve 23.100 m³ suyun harcanması önlenmiştir.
- 14.000 kg plastik atığın geri dönüşümü sağlanarak 195.370 kWh enerji tasarrufu sağlanmıştır. Bu miktar 61 ton ham petrole eşdeğerdir.
- 950 kg cam atığın geri dönüşümü sağlanarak yaklaşık 95 litre benzin tasarrufu sağlanmıştır.
- 1.480 kg metal atığın geri dönüşümü sağlanarak yaklaşık 23.680 litre su tasarruf edilirken, 2.960 ton sera gazının salınımı önlenmiştir.

### ISO14064 Belgelendirme Çalışması

Yapı Kredi 2011 yılı içinde başlattığı ISO14064 Sera Gazı Emisyonu belgelendirme çalışmasına 2012 yılında da devam etmiştir.

ISO 14064, sera gazı envanterlerinin kuruluş veya şirket seviyesinde tasarlanması, geliştirilmesi, yönetilmesi ve raporlanması için ilkeler ve şartlar hakkında ayrıntılı bilgi vermektedir. Bu standart, 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. ISO14064 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 2013 yılı içinde tamamlanması hedeflenmektedir.

### Yenilenebilir Enerji Bursu

Yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı ile yetinmeyip bu konudaki akademik çalışmalarını da destekleyen Yapı Kredi, 2011 yılında Koç Üniversitesi iş birliğiyle başlattığı "Yapı Kredi Yenilenebilir Enerji Bursu"na 2012 yılında da devam etmiştir. 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 enerjile rekabet gibi konular yer almaktadır. Bu bursla, yenilenebilir enerji üzerine yüksek lisans yapan bir öğrencinin konusunda tam donanımlı olarak mezun olmasını hedefleyen Yapı Kredi, sürdürülebilir bir dünya için geleceğe yatırım yapmaktadır.

### Dünya Saati Uygulamasına Destek

Yapı Kredi, Doğal Hayatı Koruma Derneği (WWF) tarafından gerçekleştirilen "dünya saati" uygulamasına destek vermektedir. 31 Mart 2012 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.

### Enerji Verimliliği Çalışmaları

Yapılan Çalışma	Sağlanan Fayda
Genel Müdürlük Plaza D Blok dış cephe LED aydınlatma uygulamaları	Dış aydınlatmada uzun direklerde bulunan 42 adet 26 Watt Delux-D ampuller ve kısa direklerde bulunan 26 adet 80 Watt HQL ampul 12 Watt LED ampullerle değiştirilmiştir. Kış aylarındaki 11 çalışma saati üzerinden, sağlanan tasarruf %74,2'dir. Ayda 1.047 kW'tan 269 kW'a düşmüştür.
Bayramoğlu Eğitim ve Dinlenme Tesisi'nde kazan yakıtı değişikliği yapılması, doğalgaz uygulaması	Bayramoğlu tesisinde 1 adet kazan ve 2 adet mutfak doğalgaz sistemine çevrilmiştir. Bir önceki yılın fuel-oil tüketimine göre TL bazında yaklaşık %29 oranında tasarruf sağlanmıştır.
2012 yılında personelin kullanımına ait olan çay ofisi vb. 36 mekânda hareket sensörü takılmasıdır.	Kullanım olmadığı zaman aydınlatma kapanmaktadır.



## YAPI KREDİ ve TOPLUMSAL YATIRIM



## 1. Toplumsal Yatırım Politikası

Yapı Kredi, kurulduğu günden bu yana toplumun sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşması için çalışmaktadır. Bu kapsamda faaliyet gösterdiği iş kolu ve buna bağlı olarak yarattığı ekonomik katma değerini yanı sıra eğitim, kültür-sanat, arkeoloji, spor gibi birçok farklı alanda toplumsal yatırım projeleri de gerçekleştirir. Toplumsal yatırım projelerinin markanın itibarına, bilinirliğine ve tercih edilirligine etki ettiği araştırmalarla ispat edilen bir gerçektir. Ancak Yapı Kredi'nin bu projeleri gerçekleştirirken en önemli hedefi, toplum için faydalı bir kurum olabilmektir. 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.

## 2. Toplumsal Yatırım Projeleri

### Kültür-Sanat Projeleri

#### Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık A.Ş.

Yapı Kredi Kültür Sanat ve Yayıncılık A.Ş., 2012 yılında da ülkemizin kültür-sanat yaşamını ulusal ve evrensel düzeyde zenginleştirmek, sanatseverleri çağdaş, nitelikli, farklı sanat olaylarıyla buluşturmak, kültür ve sanatın dünyasını daha yaygın bir çevreye taşımak, kültür mirasını gelecek kuşaklara bırakmak amacıyla etkinlikler gerçekleştirmeye ve yayınlar çıkarmaya devam etmiştir. Bu faaliyetlerini de Yapı Kredi Yayınları ve Yapı Kredi Kültür Merkezi başlıkları altında yoğunlaştırmaktadır.

#### Yapı Kredi Yayınları

Türkiye'den ve dünyadan titizlikle seçilmiş en nitelikli yapıtları okurlarına uygun koşullarda sunmayı amaçlayan Yapı Kredi Yayınları; edebiyat, şiir, felsefe, sanat, tarih, polisiye ve şehir monografileri gibi alanlarda yoğunlaşan yayın etkinliğiyle ülkemizin yayın dünyasında ayrıcalıklı bir yere sahiptir.

Sanat Dünyamız, Cogito, kitap-ık, Delta dizisi ve Kâzım Taşkent Klasikleri ve dergileriyle sanat, felsefe, edebiyat ve çizgi roman alanlarında önemli bir boşluğu dolduran Yapı Kredi Yayınları, Doğan Kardeş dizisiyle de okul öncesi, okul çağı ve ilk gençlik gibi alt başlıklarda çocuk yazınının en seçkin kitaplarını özenli baskılarıyla çocuklara ulaştırmaktadır.

Kurulduğu günden beri Türk yayıncılık piyasasının en büyük pazar payına sahip kurumu olan Yapı Kredi Yayınları, 1945 yılında Doğan Kardeş dergisiyle başlayan köklü bir geleneğin günümüzdeki temsilcisidir. Türkiye'nin en etkili yayıncılık kuruluşlarından olan Yapı Kredi Yayınları, liderliğini 2012'de de sürdürmüştür. 2012 yılında edebiyattan şiire, sanattan tarihe, genel kültürden klasiklere, çizgi romandan felsefeye 282 başlıkta ilk, 522 başlıkta tekrar baskı yaparak toplamda 1 milyon 680 bin kitabı okurla buluşturan Yapı Kredi Yayınları, ayrıca 3759. kitabını yayımlayarak Türk yayıncılık tarihinde ulaşılması güç bir başarıya imza atmıştır.

Yaşar Kemal'in Bir Ada Hikayesi kitabının dördüncü ve son kitabı Çıplak Deniz Çıplak Ada ve Amin Maalouf'un Doğudan Uzakta 2012 yılında yayımlanan önemli kitaplardandır. Yapı Kredi Yayınları, 2012 yılında ayrıca Orhan Veli'nin kendi sesinden Beni Bu Havalar Mahvetti ve yine Özdemir Asaf'ın sesinden Sen Bana Bakma Ben Senin Baktığın Yönde Olurum CD'li kitaplarını da yayımlamıştır.

2012 yılı Ocak ayında Gaziantep'te Yapı Kredi Yayınları kitabevi hizmete açılmıştır.

### Yapı Kredi Kültür Merkezi

2012 yılı içinde Yapı Kredi Kültür Merkezi'nde 3, Gaziantep'te 3 ve Caddebostan Kültür Merkezi'nde 5 olmak üzere toplam 11 sergi düzenlenmiştir.

Yapı Kredi Kültür Merkezi'nde düzenlenen Kırmızı Koridor Sergisi'nde Ali Cabbar'ın eserleri sergilenmiştir. Başak Şenova'nın küratörlüğünde hazırlanan Kırmızı Koridor sergisinde, beden dilini kullanan, yüzleri görünmeyen figürler üzerinden günümüzün yaptırımları, güçleri, değerleri, umutları, yasakları ve inançları eleştirel bir yaklaşımla işlenmiştir. Yapı Kredi Kültür Merkezi 2012'nin Mayıs ve Haziran aylarında ise yılın en eğlenceli sergilerinden birine ev sahipliği yapmıştır. Red Kit İstanbul'da sergisi, Vahşi Batı'nın en yalnız kovboyunu daha yakından tanımak isteyenleri konuk etmiştir. Hitit kazılarının 100 yılı aşkın öyküsüne ev sahipliği yapan "Hattuşa'da 106 Yıl" sergisinde 1906 yılından günümüze, Hititlerin başkenti Hattuşa'da yapılan arkeolojik kazıların şu ana kadar yayımlanmamış fotoğrafları sergilenmiştir.

Gaziantep'te ise 2012 yılında, Güneş Karabuda'nın Yaşar Kemal fotoğraflarından oluşan "Al Gözüm Seyreyle" sergisi, Yapı Kredi Resim Koleksiyonu'ndan Hoca Ali Rıza Resim Sergisi ve yine Yapı Kredi Resim Koleksiyonu'ndan İbrahim Safi Resim Sergisi düzenlenmiştir.

Caddebostan Kültür Merkezi Sanat Galerisi ve Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık iş birliğiyle hazırlanan Yapı Kredi Resim Koleksiyonu "Modern Dönem" sergisinde 1930'lerden günümüze Cevat Dereli, Ali Avni Çelebi, Zeki Faik İzer, Maide Arel, Bedri Rahmi Eyüboğlu, Abidin Dino gibi birkaç kuşak sanatçı bir araya getirilmiştir.

"Bir Fotoğraf Camı-Çektiği ve Çekemediği Fotoğraflarıyla Sabahattin Ali" sergisinde Sabahattin Ali'nin yaşamında önemli yeri olan insanlar, gezdiği, gördüğü yerler, görüntülediği fotoğraflar yer almıştır.

Yapı Kredi Özel Bankacılık için düzenlenen, "Hisseli Harikalar Kumpanyası Meraklılarından Sıra Dışı Objeler Sergisi II"de, 50 kadar aile ve koleksiyonerden 250 adet ilginç obje, belge ve siyah-beyaz eski fotoğraf sergilendi. Sergide koleksiyonerlerin yanı sıra, Yapı Kredi Private Banking müşterilerinin eserleri de yer almıştır.

Mevsimlerle İstanbul-Yapı Kredi Selahattin Giz Koleksiyonu'ndan 1925-1955 İstanbul Fotoğrafları Sergisi'nde ise İstanbul'un dört mevsimi Selahattin Giz'in objektifinden yansıtılmıştır.

Yalçın Emiroğlu'ndan Günümüze "Doğan Kardeş'le Büyüme Sergisi"nde de Türkiye'de bir efsane haline gelmiş, kuşaklar boyunca çocukların anılarında derin izler bırakmış olan Doğan Kardeş dergisi ve yayınlarının geçmişten günümüze en güzel örnekleri ve orijinal kitap kapakları sergilenmiştir.

### Afife Tiyatro Ödülleri

1997 yılından bu yana her yıl düzenlenen ve Türkiye'nin en prestijli tiyatro ödülü olarak kabul edilen "Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri", Türk tiyatrosunu özgürce yaşatmak ve destek olmak amacıyla gerçekleştirilmektedir.

2012 yılında on altıncısı düzenlenen Afife Tiyatro Ödülleri, görkemli bir törenle sahiplerini buldu. 30 Nisan 2012, Pazartesi akşamı Halic Kongre Merkezi'nde gerçekleştirilen törende 15 dalda 2012'in en iyileri ödülleri aldı. Geceye, gösteri dünyasına adını yazdırmış Broadway Cabaret ünlü şovları ve özel performanslarıyla renk kattı. Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri kapsamında, Play Facebook sayfası üzerinden

bu yıl ikinci kez gerçekleştirilen “Sahne Senin” yarışmasının birincisi ödül töreninde tüm davetlilerin alkışlarıyla plaketini aldı. Yarışma, bu sene sadece ödül töreniyle sınırlanmadan sosyal medyaya da taşındı ve tiyatroyu gençlerle buluşturdu.

#### • Afife Jale kimdir?

Afife, 1902 yılında İstanbul’un Kadıköy semtinde dünyaya geldi. 10 Kasım 1918’de Darülbeydi’ye talebe olarak kabul olunan Beyza, Refika, Behire ve Memduha adlarındaki beş kızdan biriydi. Afife ve Refika hariç öteki kızlar daha fazla dayanmamış ve “nasılsa sahneye çıkamayacakları” gerekçesiyle tiyatroyu bırakmışlardı. Aynı yılın 18 Aralık günü Refika tiyatronun suflör, Afife de “mülazım artistlik” (stajyer oyuncu) kadrolarına alınmışlardı.

Afife bir yıl süreyle bütün provalara devam etti ama bir türlü sahneye çıkamadı. Öte yandan Refika, sahne gerisinde görev alan ilk Müslüman Türk kadını oldu. 1919 yılının 13 Nisan gecesi premier’i yapılacak olan, Hüseyin Suat’ın “Yamalar” adlı oyunundaki Emel rolü, Eliza Binemeciyen’in Paris’e gidişiyile ortada kaldı. Darülbeydi yöneticileri, rolü Afife’ye oynatma kararı verdiler. Böylelikle Afife, 22 Nisan gecesi, Kadıköy’deki Apollon Sineması’nda (sonraki Hale, şimdiki REXX) Emel rolünü oynayarak sahneye çıkan ilk Müslüman Türk kadını oldu.

#### Yapı Kredi Tarihi Arşivi

Bilginin en büyük güç olduğu çağımızda, kurumlar arasındaki farkı da doğru zamanda doğru bilgiye en hızlı biçimde ulaşabilmek belirlemektedir. Köklü bir kurum olmanın en önemli koşullarından biri geçmişe ait bilgi ve belgelere sahip olmak ve onları en iyi koşullarda muhafaza etmektir. Buradan hareketle, gerek kurum içindeki bilgi ihtiyacını karşılamak gerekse 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 hafızası 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 çalışmalarını satın almaktadır. Kurumun kendi çalışmaları için satın aldığı bu materyaller için gerekli restorasyon çalışmalarının yapılması, 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, DVD ve VCD’ler, 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 bilgisayarlar, ilk şubede kullanılan tonetler, Facit’ler, bankolar, hesap makineleri, telefonlar, vezneler, avizeler, santraller, daktilolar, film gösterme makineleri vb.)

#### Çatalhöyük Kazıları

Yapı Kredi 1997 yılından bu yana Konya’nın Çumra ilçesi yakınlarındaki, 9 bin yıl öncenin sınırlarını 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.

2012 yılında Çatalhöyük neolitik kenti UNESCO tarafından “Dünya Mirası” listesine dahil edilmiştir.

#### Eğitim Projeleri

##### 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 Profesörlüğüne, Güney Kaliforniya Üniversitesi’nde MBA ve doktora sınıflarına finans dersleri vermiş olan Doç. Dr. Oğuzhan Özbaş atanmıştır.

Yapı Kredi Finans Kürsüsü çalışmalarına 2012 yılında da devam etmiştir.

#### Okuyorum Oynuyorum



Yapı Kredi, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) iş birliğiyle 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’nin Türkiye çapındaki 11 Eğitim Parkı ve 55 Öğrenim Birimi’nde proje için özel tasarlanmış Okuma Adaları’nda, TEGV gönüllüleri tarafından uygulanmaktadır.

Projenin hedefleri:

- Çocuklara dinleme ve okuma zevki kazandırmak,
- Onların bilimsel, eleştirel, yapıcı ve yaratıcı düşünme yolları edinmelerine yardımcı olmak,
- Belirli bir konu çerçevesinde konuşma ve tartışma becerisi kazandırmak,
- Görüp izlediklerini, dinlediklerini ve okuduklarını anlama gücü edindirmek,
- Gördüklerini, yaşadıklarını ve dinlediklerini arkadaşlarına sözlü ve yazılı olarak anlatabilme becerisi kazandırmaktır.

Ayrıca programın çocuklar tarafından en çok sevilen özellikleri arasında oyun oynayarak öğrenmeleri, kendilerine kitap ve hikâyeler okunması, gönüllü abla ve ağabeyleriyle olan ilişkileri, resim yapmaları, proje çalışması için gazete çıkarmaları ile hikâye ve kahramanlarla ilgili canlandırma-taklit yapmaları yer almaktadır.

#### • Ölçme-Değerlendirme

Proje kapsamında TEGV tarafından düzenli olarak gerçekleştirilen ölçme ve değerlendirme çalışmalarında; programa katılan çocuklardaki dil becerileri, okumaya karşı tutum, yaratıcılık ve grup çalışması gibi programın birincil hedefleri arasında yer alan çeşitli beceri ve davranışlardaki gelişimin incelenmesi hedeflenmektedir. Tüm bu alanların ölçülmesi amacıyla program ölçme ve 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. Ayrıca proje sayesinde çocukların bildikleri ve sevdiklerini belirttikleri yazarlar ve eser türlerinde de gelişim olmuştur.

Projenin tüm bu bilişsel alandaki katkılarının yanında, çocukların %97'si programı arkadaşlarına tavsiye etmek isteyeceklerini belirtirerek memnuniyetlerini dile getirmişlerdir.

2006 yılından beri uygulanan Okuyorum Oynuyorum projesi, 2012 yılı sonu itibarıyla 100.000 çocuğa ulaşmıştır.

### **Koç Üniversitesi Anadolu Bursiyerleri Programı**

Maddi imkânları kısıtlı üstün başarılı üniversite öğrenci adaylarını en iyi eğitim imkânlarıyla buluşturup bu mükemmel öğrencilerle bilime daha çok katkı sağlamak misyonuyla Koç Üniversitesi tarafından 2011 yılında "Anadolu Bursiyerleri Programı" oluşturulmuştur.

Yapı Kredi, Anadolu Bursiyerleri Programı'na 2012-2013 eğitim yılında 3 öğrencinin tüm eğitim giderlerini üstlenerek devam etti.

### **Meslek Lisesi Memleket Meselesi**

Meslek Lisesi Memleket Meselesi (MLMM) projesi, Vehbi Koç Vakfı, Milli Eğitim Bakanlığı ve Koç Holding'in iş birliğiyle, mesleki teknik eğitimin önemi konusunda toplumun her kesiminde farkındalık yaratmak ve bu konuda liderlik yaparak, devletle iş dünyası arasında iş birliği tohumları atmak amacıyla 2006 yılında başlatıldı.

Projeye zaman içinde 264 meslek lisesi, 8.000 meslek lisesi öğrencisi, farklı ölçek ve sektörlerde 20 Koç Topluluğu şirketi ve 350'yi aşkın çalışan gönüllü olarak katıldı.

Bu projede, Vehbi Koç Vakfı bursuyla ödüllendirilen meslek lisesi öğrencilerine Koç Topluluğu şirketleri çalışanları tarafından gönüllü koçluk desteği veriliyor. Toplumla katkı sağlama duyarlılığına sahip 48 Yapı Kredili Meslek Lisesi Koçu (MLK), 369 bursiyerin kişisel ve sosyal gelişimleri için gönüllü olarak çalışıyor.

Yapı Kredi, ayrıca her yıl bursiyer öğrencilere şubelerinde staj desteği sağlayarak da projeye katkıda bulunuyor. 2012 yılında Türkiye çapında toplam 135 öğrenci Yapı Kredi şubelerinde staj imkânından faydalandı.

### **Yapı Kredi Kız Teknik ve Meslek Lisesi**

Kocaeli Çayırova'da bulunan 2008-2009 eğitim döneminde öğretime başlayan Yapı Kredi Kız Teknik ve Meslek Lisesi, 2012 yılında ilk mezunlarını verdi. Yiyecek İçecek, Fotoğraf Grafik, Bilişim, Çocuk Gelişimi ve Giyim Teknolojisi bölümlerinden mezun olan toplam 164 öğrenci, 8 Haziran tarihinde düzenlenen bir törenle diplomalarını aldı.

Yapı Kredi ayrıca, 2012-2013 eğitim yılında Yapı Kredi Kız Teknik ve Meslek Lisesi'nde okuyan ve derslerinde başarılı olan öğrencilerin eğitim yaşamlarının sürdürülmesine katkıda bulunmak için bir burs programı başlattı.



# YAPI KREDİ İŞTİRAKLERİNDE SOSYAL SORUMLULUK



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

### GETEM

Yapı Kredi Yayınları'nın, bir e-kütüphane olan Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim laboratuvarı (GETEM) ve ses-iletişim teknolojileri uygulamaları alanında faaliyet gösteren teknoloji şirketi SESTEK ile yaptığı iş birliğiyle görme engelliler Yapı Kredi Yayınları'ndan çıkan her yeni kitaba herkesle aynı zamanda ister telefon, ister internet yoluyla ulaşabiliyor. Yapı Kredi Yayınları'nın, Koç Holding "Ülkem için Engel Tanımıyorum" ve Yapı Kredi "Engelsiz Bankacılık" projelerini destekleyen bu çalışması kapsamında görme engelliler, Yapı Kredi Yayınları'nın en yeni kitaplarına ücretsiz olarak iki şekilde ulaşıyor: Metinden sese otomatik dönüştürme teknolojilerinden yararlanan yöntemlerden ilkinde kitaplar internete bağlı bir bilgisayar ile GETEM'in 7 gün 24 saat ulaşılabilen [www.getem.boun.edu.tr](http://www.getem.boun.edu.tr) sitesinden dijital sesle MP3 şeklinde indirilerek dinlenebiliyor. İkinci yöntem ise özellikle bilgisayar ya da internet erişimi kısıtlı olan görme engelli kişiler düşünülerek hazırlanmış. SESTEK'in hazırladığı altyapıyla sunulan bu hizmet ile GETEM'e üye olan görme engelliler (0212) 276 31 11 numaralı telefondan yeni çıkan kitaplara 7 gün 24 saat ulaşabiliyor.

### Okuma Atölyeleri

Yapı Kredi Kültür Merkezi'nde çocuklara kitap okumayı sevdirmeyi amaçlayan çocuk atölyeleri düzenleniyor. Kitap ile oyunu bir araya getiren ve her bir etkinlikte farklı yaş gruplarıyla gerçekleştirilen atölyelerde çocuklar, kimi zaman kuklaları konuşturup boyalar ve fırçalarla kitabın kahramanlarına hayat verirken, kimi zaman da bizzat kitabın kahramanı oluyor. Hem okuyorlar hem de kitapların dünyasında gezintiye çıkıyorlar.

Yaratıcı drama yöntemiyle okuma atölyeleri, çocuklara okuma alışkanlığı aşılarırken, hayal kurma, merak duygusunu oluşturma, sorgulama, problem çözme, farklı perspektifler edinme, grup içinde kendini ve fikirlerini rahatça ifade edebilme gibi pek çok beceriyi kazandırmayı da hedefliyor.

Yapı Kredi Yayınları ayrıca 2012 yılı içinde, Türkiye'de cezaevlerindeki kitap açığını karşılamaya yönelik bir destek yaratma arzusuyla yola çıkarak cezaevlerine 30.000 adet kitap bağışı yaptı.

## 2. Yapı Kredi Emeklilik

Kişilerin emeklilik dönemlerinde de kendi ayakları üzerinde durabilmelerini sağlayan Bireysel Emeklilik Sistemi'nin sosyal boyutuna dikkat çekmek isteyen Yapı Kredi Emeklilik, Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınmasına sosyal sorumluluk projeleriyle destek vermektedir. Yapı Kredi Emeklilik'in toplumsal duyarlılığı yüksek şirket olma çabasının en belirgin göstergeleri tamamlanmış (Safran ve Ertuğrul Fırkatayni: Japonya'da Bir Türk Gemisi) ve sürmekte olan sosyal sorumluluk ve gönüllülük projeleridir.

### Yaşlılık Araştırmaları Merkezi (65+)

Yapı Kredi Emeklilik, "yaşlılık-emeklilik" konularının sosyal boyutunu Türkiye kamuoyunun gündemine getirmek amacıyla Yaşlılık Araştırmaları Merkezi (65+) projesini hayata geçirmiştir. 2006 yılında başlatılan proje, henüz ülke gündeminde öncelikli konular arasında yer almayan yaşlı ve yaşlanmakta olan nüfus konusunda bir bilgi paylaşımı imkânı sunmaktadır. Bu amaçla, web üzerinden herkesin ulaşabileceği ve ücretsiz üye olabileceği, yaşlılara yönelik araştırmaları ve konuları içeren [www.yaslilikrehberi.org.tr](http://www.yaslilikrehberi.org.tr) portalı oluşturulmuştur. Site ayrıca, yaşlılara yönelik kullanım kolaylığı sağlayacak şekilde tasarlanmıştır.

## Toplumsal Proje Geliştirme Çalışması

Özel Sektör Gönüllüleri Derneği'nin (ÖSGD) danışmanlığında çalışanlara verilen "Toplumsal Proje Geliştirme" isimli gönüllük eğitimiyle çalışanların bir sivil toplum kuruluşuyla (STK) iş birliği geliştirmeleri hedeflenmiştir. Bu çalışmaya katılan Yapı Kredi Emeklilik çalışanları, topluma katkıda bulunmalarının yanı sıra mevcut pozisyonlarında ve kariyer yollarında kendilerini daha başarılı kılabilecek yetkinliklerini de arttırmaktadır. Eğitim programının parçası olarak öncelikle 5-6 kişilik ekipler oluşturulmakta ve çeşitli STK'larla iş birliğinde topluma katkı sağlayacak projeler tasarlanmaktadır. 2007 yılında başlayan eğitim programı kapsamında 2012 sonu itibarıyla 109 çalışan, 19 farklı projeyi hayata geçirmiştir.

## 3. Yapı Kredi Sigorta

Yapı Kredi Sigorta'nın acenteleriyle birlikte yürüttüğü projesiyle, Koç Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu'na yüksek derece alarak girmeye hak kazanan ancak kısıtlı maddi imkânları nedeniyle bu eğitimi almakta zorlanacak öğrencilere burs verilerek sağlık sektörüne iyi eğitim almış, donanımlı kişiler kazandırılması hedeflenmektedir. 2011-2012 öğretim döneminde Koç Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu'nu kazanan 3 başarılı öğrenciye bu kapsamda burs verilmiştir. Ayrıca, 2012-2013 öğrenim yılında bu öğrencilere ek olarak "Anadolu Bursiyerleri" kapsamında bir Tıp Fakültesi öğrencisine burs desteği verilmeye başlanmıştır. Yapı Kredi Sigorta Hemşirelik bursu 4 yıl, Tıp Fakültesi bursu 7 yıl boyunca devam edecek.

**ADK:** Alternatif Dağıtım Kanalları

**ATM:** Automatic Teller Machine-Otomatik para çekme makinesi

**BASİSEN:** Banka-Sigorta İşçileri Sendikası

**BES:** Bireysel Emeklilik Sistemi

**BDDK:** Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu

**CEO:** Chief Executive Officer-İcra Kurulu Başkanı

**CIO:** Chief Information Officer-Bilişim Teknolojileri Yönetim Başkanı

**CRM:** Customer Relationship Management-Müşteri İlişkileri Yönetimi

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

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

**BIST:** Borsa İstanbul-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 değerleri gözeterek ve sorumlu davranması, bu yönde kararlar alması ve uygulamasıdır.

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

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

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

**MLMM:** Meslek Lisesi Memleket Meselesi

**Portföy Yönetimi:** Yatırımcı tarafından yatırım danışmanını da katılabileceği ve yatırım tercihleri, risk profili ve getiri beklentisinin belirlendiği sürecin sonunda, belirlenen tutarın portföy yönetimi lisansına sahip kuruluş tarafından finansal enstrümanlarda/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 ya da gruplardır.

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

**Sürdürülebilir Kalkınma:** Ekonomik büyüme ve refah seviyesini yükseltme çabalarını, çevreyi ve yeryüzündeki bütün 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 faaliyetleriyle, ikna ve eylemlerle çalışmalarını sürdüren, üyelerini ve çalışanlarını gönüllülük usulüyle alan, kâr amacı gütmeyen, gelirlerini bağışlar ve/veya üyelik ödemeleriyle sağlayan kuruluşlardır.

**YKBA:** Yapı Kredi Bankacılık Akademisi

**YKKS:** Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık A.Ş.

**YKY:** Yapı Kredi Yayınları

## Raporla İlgili Her Türlü Bilgi İçin

Nurcan Erhan  
Yapı Kredi Kurumsal İletişim Yönetimi, Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri  
nurcan.erhan@yapikredi.com.tr

**YAPI ve KREDİ BANKASI A.Ş.**

Genel Müdürlük

Yapı Kredi Plaza D Blok

Levent 34330 İstanbul

Telefon: + 90 212 339 70 00

Faks: +90 212 339 61 35

[yapikredi.com.tr](http://yapikredi.com.tr)