



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2013



İÇİNDEKİLER

Rapor Hakkında	5
CEO'nun Mesajı	6
Yapı Kredi Hakkında	8
Yönetişim	21
Çalışanlarımız	33
Sürdürülebilir Bankacılık	45
Doğal Kaynakların Korunması	59
Toplum	67
Performans Tabloları	81
GRI Göstergeleri Tablosu	89



RAPOR HAKKINDA

Bu rapor, Türkiye'nin ulusal çaplı ilk özel bankası olan Yapı Kredi'nin, bağı tüm iştirakleriyle birlikte 1 Ocak 2013-31 Aralık 2013 tarihleri arasında gerçekleştirdiği sürdürülebilirlik performansını paydaşlarına sunmak amacıyla hazırlanmıştır. 2010 yılından bu yana her yıl yayımlanan Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu; şirketimizin şeffaflık, sorumluluk ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda hayata geçirdiği uygulamaların başında yer almaktadır.

İştiraklerimizin performansını finansal ve sosyal göstergelerle sınırlı tutarak, yalnızca Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin Türkiye operasyonlarındaki sosyal, ekonomik ve çevresel performansını bağlayıcı kabul ettiğimiz bu raporumuzda, daha önceki raporlama uygulamalarımızdan farklı olarak, dünya genelinde kabul görmüş bir sürdürülebilirlik raporlama standardı olan Küresel Raporlama Girişimi'nin (Global Reporting Initiative-GRI) G 3.1 Raporlama Çerçevesi ilkelerini rehber olarak kullandık. B düzeyinde yanıt verdiğimiz GRI çerçevesinin yanı sıra, ana hissedarlarımız olan UniCredit ve Koç Holding'in imzacı oldukları Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin belirlediği 10 ilke raporlama uygulamamızdaki bir diğer yol gösterici oldu.

Sürdürülebilirlik Raporu, çevresel etkileri asgari düzeye indirmek amacıyla sınırlı sayıda basılmış olup raporun PDF versiyonu www.yapikredi.com.tr adresinde paydaşlarımızın görüşlerine sunulmuştur.



CEO’NUN MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

Zorlu bir yılı başarıyla tamamlamanın haklı gururunu yaşıyoruz. Küresel ve yerel ölçekteki olumsuz makroekonomik koşullara rağmen, “Akıllı Büyüme” stratejimiz, kurumsal yönetim anlayışımız, sosyal, çevresel ve yaygın ekonomik alanlarda takip ettiğimiz sürdürülebilirlik perspektifimizle paydaşlarımız için pozitif değer üretmeye devam ettik. Değer yaratan alanlarda sektörün üzerinde bir büyüme performansı sergilediğimiz bu dönemde, Sürdürülebilir Bankacılık anlayışımız doğrultusunda doğru ürünü, doğru müşteriye, doğru fiyat ve doğru kanaldan sunmaya devam ettik.

Öte yandan, Engelsiz Bankacılık uygulamalarımızın kapsamını genişletmeyi sürdürerek kurumsal vatandaşlık anlayışımızın gereğini de yerine getirdik. “Çalışılması Kolay Banka” olma vizyonumuzla müşterilerimize en hızlı ve kolay hizmeti sunabilmek için yıl boyunca hem şube ağıımızı genişlettik hem de yenilikçi yaklaşımımızla alternatif dağıtım kanallarımızı geliştirmeye devam ettik. Raporlama dönemi sonu itibariyle, yurt çapındaki tüm bölgeleri kapsayan 949 şube, 3.000 ATM, yenilikçi internet bankacılığı, lider mobil bankacılık ve ödüllü iki çağrı merkezimizle 9,7 milyon aktif müşterimize hizmet verdik.

Paydaşlarımızla şeffaf ve etkin bir iletişim kurmak için, kullandığımız iletişim ve katılım kanallarını geliştirmeye raporlama döneminde de devam ettik. Paydaş ağıımızın ihtiyaçlarını doğru bir şekilde değerlendirerek ortaya koyduğumuz bankacılık ve sosyal sorumluluk uygulamalarıyla dünya çapında takdir görmeye devam ettik. Genel bankacılık uygulamaları, yönetici geliştirme, insan kaynakları, iç denetim, Engelsiz Bankacılık gibi konularda birçok prestijli ödüle layık görüldük. Etik Değerler Merkezi Derneği tarafından verilen Etik Ödülü, Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu tarafından verilen Engelsiz Özel Sektör Ödülü, Amerika Eğitim ve Gelişim Derneği tarafından verilen Uygulamada Mükemmellik Ödülü, Communicator Awards tarafından yenilenen web sitemize verilen üç ödül ve Global Finance tarafından verilen En İyi Özel Bankacılık Ödülü bu dönemde elde ettiğimiz ödüllerden sadece birkaçıydı.

Kurum içi iletişimimizin omurgasını oluşturan kurumsal yönetim anlayışımızı faaliyetlerimize daha etkin bir şekilde yansıttık. Bu sayede 2012 yılında 8,81 olarak belirlenmiş Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notumuzu, raporlama döneminde 9,32 seviyesine yükseltmeyi başardık.

İklim değişikliğiyle mücadeleye verdiğimiz desteği yenilenebilir enerji finansmanı uygulamalarımızla sürdürürken, bankacılık faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkiyi azaltan çevre dostu uygulamalarımıza devam ettik. Raporlama döneminde 4.771 MW kurulu gücünde 102 yenilenebilir enerji projesine finansman sağladık. İnsan haklarına saygılı, ayrımcılığa geçit vermeyen, sağlıklı, güvenli ve adil bir çalışma ortamı oluşturmak için yürüttüğümüz insan kaynakları uygulamalarıyla çalışan

memnuniyeti performansımızı korumayı başarırken, başta Yapı Kredi Bankacılık Akademisi kapsamındaki faaliyetlerimiz ve diğer etkin kariyer yönetimi uygulamalarıyla yetkin insan kaynağı için bir çekim merkezi teşkil etmeye ve çalışanlarımızın mesleki yetkinliklerini artırmaya devam ettik. Raporlama döneminde çalışanlarımıza sunduğumuz eğitimlerin niceliksel ifadesi 717.317 adam x saat (1 Ocak 2013-31 Aralık 2013) seviyesini buldu.

Gerek ana hissedarlarımızdan Koç Holding'in ülke çapındaki toplumsal projelerine verdiğimiz destekle gerek tespit ettiğimiz toplumsal sorunlara yönelik çözümler üreten KSS uygulamalarımızla, içinde bulunduğumuz topluma karşı sorumluluklarımızı yerine getirmeye devam ettik. Eğitim, sağlık, kültür, sanat ve spor alanlarında hayata geçirdiğimiz projeler, sivil toplum kuruluşlarıyla gerçekleştirdiğimiz işbirlikleri ve sponsorluk uygulamalarıyla paydaş ağımızın tüm bileşenlerine ulaşma hedefimiz doğrultusunda önemli adımlar attık.

Gönüllülüğü esas alan KSS uygulamalarımıza paydaşlarımızın katılımını artıracak iletişim mekanizmalarından yararlanmaya devam ettik. Bu kapsamda oluşturduğumuz Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu dahilinde raporlama dönemi itibarıyla 2.602 Yapı Kredi çalışanı projelerimize gönüllü olarak destek verdi. Aynı dönemde Yapı Kredi Yayınları ile toplam 821 başlıkta 2,18 milyon kitabı okurlarıyla buluşturduk. Geleceğimizin teminatı olan çocuklarımız ve gençlerimiz için 89'ü yeni baskı, toplam 242 başlıkta kitap yayımlayarak çocuk ve gençlik kategorisinin toplam yayın hacmi içindeki payını yükseltmeye devam ettik. Bir yandan da Yapı Kredi Kültür Merkezi ile 11 sergi ve 180 sanat etkinliği düzenleyerek 35 bin kişiye ulaştık.

Değerli Paydaşlarımız,

Sürdürülebilirlik performansımızın özetini siz değerli paydaşlarımıza aktarmayı hedeflediğimiz bu rapor, 4. sürdürülebilirlik raporumuz olma özelliğini taşıyor. Daha önceki raporlama uygulamalarımızda olduğu üzere, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne bağlılığımızı ortaya koyduğumuz bu raporlama uygulamasında ilk defa Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) raporlama standardından yararlanmış bulunuyoruz. G3.1 raporlama çerçevesini rehber olarak kullandığımız ve uygulama seviyesini B olarak belirlediğimiz bu raporla, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerimiz doğrultusunda önemli bir adım daha attığımıza inanıyoruz.

Geride bıraktığımız dönemde yarattığımız sağlam sermaye ve likidite bazından aldığımız güçle, 70. yılımızı kutlayacağımız önümüzdeki dönemde verimlilik, altyapı, insan kaynağı, hizmet ağı ve kurumsal sosyal sorumluluk alanlarındaki yatırımlarımızı hızla sürdürmeyi hedefliyoruz. Bu yolda bizleri yalnız bırakmayan müşterilerimize, destekleriyle bize güven veren hissedarlarımıza, azim ve emekleriyle bizi bu noktaya taşıyan çalışanlarımıza ve kurumumuzun geleceğine yön veren tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunarım.

Faik Açıkalın
CEO



YAPI KREDİ HAKKINDA

1944 yılında Türkiye'nin perakende bankacılık odaklı ilk ulusal çaplı özel bankası olarak kurulan Yapı Kredi, müşteri odaklı hizmet anlayışını bugün Türkiye'nin en büyük 4. özel bankası olarak sürdürmektedir. Katma değer yaratan ürün ve hizmet alanlarındaki öncü konumu ve finans sektörünün gelişimine olan katkısıyla Türk finans sektöründe güçlü bir konuma sahip olan Yapı Kredi, açık ve kendine özgü stratejisiyle sürdürülebilir ve kârlı bir büyümeyi hedeflemektedir.

Türkiye'nin en değerli 10 markasından biri olan Yapı Kredi, yenilikçiliğe verdiği değerle sürdürülebilir ve güçlü bir performans sergilemekte, aynı zamanda içinde yer aldığı toplumun sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmasına katkı sağlamak için çalışmaktadır. Türkiye'nin tüm bölgelerini kapsayan geniş coğrafi dağılımı, çok kanallı hizmet ağı, genç ve dinamik insan sermayesiyle müşterilerin birinci tercihi olmayı hedefleyen Yapı Kredi, 160 milyar TL toplam aktif büyüklüğü ve toplam kredilerde %9,5 pazar payıyla 5. sırada, toplam mevduatta ise %9,1 pazar payıyla 6. sıradadır.

VİZYON

Finans sektörünün tartışmasız lideri olmak.

MİSYON

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

STRATEJİ

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, bankanın değerleri çerçevesinde hareket eder, kurumun geleceğe taşınmasına katkı sağlar.

Adil olmak

Yapı Kredili, müşterilerine, çalışma arkadaşlarına ve bankanın 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. Bankanın 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 uyarak, anlaşılır bir biçimde ve zamanında paylaşır, bu bilgileri ulaşılabilir kılar. Yapı Kredili, düşüncelerini de aynı açıklıkla ortaya koyar.

16.682
çalışan

949
şube

3.000
ATM

456
bin POS

9,7
milyon
müşteri

8,7
milyon
bireysel
müşteri

911 bin
işletme
Bankacılığı
Müşterisi

49 bin
Kurumsal ve
Ticari Müşteri

3,2
milyon
internet
Bankacılığı
kullanıcısı

5,6
milyon
kredi kartı
müşterisi

530
bin
Mobil Bankacılık
kullanıcısı

2 Çağrı
Merkezi'nde
42
milyon
müşteri çağrısı

Finansal Hedefler (2014)

Büyüme	Hem müşteri hem de banka açısından katma değer yaratan alanlarda sektör üzerinde dengeli büyüme	Likidite ve Sermaye	Mevduat tabanında sağlıklı büyüme ve çeşitlendirilen fonlama tabanıyla etkin likidite ve sermaye yönetimi
Kârlılık	Temel bankacılık gelirlerinin devamlı katkısı ve disiplinli gider yönetimi sayesinde kârlılığın korunması	Aktif Kalitesi	Proaktif ve temkinli yaklaşım sayesinde aktif kalitesinin korunması

İŞTİRAKLER

Yapı Kredi Bank Azerbaijan

Bakü, Gence ve Sumgayıt'daki 15 şubesi ve 424 çalışanıyla 129 binden fazla müşteriye perakende ve kurumsal bankacılık alanlarında geniş bir yelpazede ürün ve hizmet sunan Yapı Kredi Bank Azerbaijan, 1998 yılından beri faaliyet göstermektedir. Raporlama döneminde aktifleri sektörün üzerinde bir ivmeyle %36 oranında artarak 401 milyon ABD Doları'na ulaşan banka, kredi kartlarında %10,5 pazar payıyla öncü konumda bulunmaktadır.

2013 yılında teknoloji altyapısındaki geliştirmeler devam eden banka, bireysel ve kurumsal müşterileri için gelişmiş bir internet şubesini devreye sokmuştur. Yıl boyunca Azerbaycan'daki Yapı Kredi Bankacılık Akademisi ile banka çalışanlarına 12,6 bin saate yakın eğitim verilirken, finans sektörü ile müşterilere de çeşitli seminerler ve aktiviteler düzenlenmiştir.

www.yapikredi.com.az

Yapı Kredi Bank Moscow

Rusya'da bankacılık operasyonlarını başlatan ilk Türk bankası olan Yapı Kredi Bank Moscow, 65 çalışanıyla inşaat, taahhüt, ticaret ve turizm sektörlerindeki kurumsal müşterilerine kurumsal finansman, proje finansmanı ve dış ticaret finansmanı gibi bankacılık hizmetleri sağlamaktadır. Raporlama döneminde aktifleri %14 artarak 242 milyon ABD Doları'na ulaşan banka, müşteri tabanının çeşitlendirilmesine, verimlilik ve varlık kalitesine odaklanmış, bunların sonucunda aktif kârlılığında %3,6 ile sektör ortalamasının iki katına ulaşmıştır.

www.ykb.ru/en

Yapı Kredi Bank Netherland

Yurt dışında yerleşik Yapı Kredi müşterilerine destek sağlamak amacıyla faaliyet gösteren Yapı Kredi Bank Netherland, perakende, kurumsal ve özel bankacılık alanlarında ürün ve hizmetler sunmaktadır. Perakende bankacılık alanında 15 binden fazla müşterisine tasarruf ve mevduat ürünleri sunan, kurumsal bankacılık alanında ise müşterilere yapılandırılmış emtia finansmanı ve dış ticaret finansmanı çözümleri sağlayan bankanın aktif büyüklüğü raporlama dönemi itibariyle 2,2 milyar ABD Doları'na ulaşmış bulunmaktadır.

www.yapikredi.nl/en

Yapı Kredi Faktoring

%16,9'luk pazar payıyla Türk faktoring sektöründe lider konumunda olan Yapı Kredi Faktoring, 91 çalışanıyla alacak takip ve tahsilatını da içeren muhtelif ürün ve hizmetleri müşterilerine sunmaktadır. 1999 yılında kurulan ve 13 yıldır sektör lideri olarak faaliyet gösteren firma, Factors Chain International (FCI) tarafından dünya çapında düzenlenen En İyi İhracat Faktoring Şirketleri sıralamasında yer almaktadır.

Raporlama döneminde %56 büyüme kaydeden faktoring cirosuyla %22 oranında genişleyen sektöre kıyasla güçlü bir büyüme sağlayan Yapı Kredi Faktoring, 7,5 milyar ABD Doları işlem hacminin %72'sini yurt içi, %28'sini yurt dışı işlemlerden elde etmiştir.

www.yapikredifactoring.com.tr

Yapı Kredi Finansal Kiralama

%14,8'lik pazar payı ve 5 yıldır sürdürdüğü piyasa liderliğiyle leasing sektörünün en önde gelen firmalarından biri olarak faaliyet gösteren Yapı Kredi Finansal Kiralama, 12 şube ve 134 çalışanıyla üretim makineleri ve inşaat ekipmanı alanları başta olmak üzere, yüksek kalitede hizmet ve ürün sunmaktadır.

Raporlama döneminde müşterilerin varlıklarını satıp daha sonra uzun dönemli kiralama anlaşmalarıyla geri aldığı "Sat ve Geri Kirala" uygulamasının yaygınlaştığı leasing sektöründe firma, yıllık işlem hacmini %14,8'lik bir artışla 2 milyar TL'ye yükseltmiş bulunmaktadır. Aynı dönemde KOBİ ve tedarikçiler arasındaki pozisyonunu güçlendirmeye odaklanan Yapı Kredi Finansal Kiralama, KOBİ müşterileriyle yapılan sözleşmelerin payını 2012'deki %58 seviyesinden %65'e yükseltmiştir.

www.yapikredileasing.com.tr

Yapı Kredi Koray Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı

Sermayesinin %30,45'i Yapı Kredi'ye ait olan ve 1996 yılından beri faaliyet gösteren Yapı Kredi Koray Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı, İstanbul ve Ankara gibi büyük şehirlerde prestijli konut ve alışveriş merkezi projelerini üstlenirken, hem konut hem de ticari gayrimenkul geliştirme alanlarında sektörde önemli bir yere sahiptir. Şirket, Borsa İstanbul'da işlem görmekte olup raporlama dönemi itibariyle 46,4 milyon TL piyasa değerine sahiptir.

www.yapikredikoray.com

Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık

Hisselerinin tamamı Yapı Kredi'ye ait olan ve 1984 yılından bugüne hizmet veren Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık, bugün Türkiye'nin en saygın kültür-sanat ve yayıncılık kurumlarından biri olarak faaliyet göstermektedir. YKKSŞ önemli yayınları, kültürel etkinlikleri ve sergileri, Yapı Kredi Kültür Merkezi ve Yapı Kredi yayınları aracılığıyla topluma sunmaktadır.

www.ykykultur.com.tr

Yapı Kredi Portföy Yönetimi

2002 yılından bu yana Türkiye'nin önde gelen portföy şirketlerinden biri olarak faaliyet gösteren Yapı Kredi Portföy Yönetimi, 63 çalışanıyla her varlık sınıfında, kişiye özel araştırma, analiz ve güçlü risk yönetimi altyapısıyla hizmet vermektedir.

Raporlama döneminde 39 yatırım fonu ve 19 emeklilik fonunu aktif olarak yöneten firma, emeklilik fonu, serbest yatırım fonu ve özel portföy yönetiminden oluşan yönetilen toplam varlık hacmini 10,7 milyar TL'ye ulaştırmış ve sektördeki 2.ligini korumuştur. Aynı zamanda portföy danışmanlığı hizmeti de sunan ve yatırım fonlarında %18,2 pazar payıyla 2. sırada yer alan Yapı Kredi Portföy Yönetimi, 2013 yılında uluslararası derecelendirme kuruluşu Fitch tarafından "Highest Standards (Yüksek Standart) (tur)" seviyesine yükseltilmiş ve Türkiye'de bu nota sahip olan ilk ve tek portföy yönetimi şirketi olarak tescil edilmiştir.

www.yapikrediportfoy.com.tr

Yapı Kredi Yatırım

20 yıllık sektör tecrübesi ve 2008 yılından bu yana sürdürdüğü sektör liderliğiyle Türkiye'nin önde gelen yatırım kuruluşlarından biri olan Yapı Kredi Yatırım, 99 bin bireysel ve kurumsal müşteriye hizmet vermektedir. 175 deneyimli çalışanıyla emtia türev işlemleri, yerli ve yabancı hisse senedi işlemleri, gelişmiş türev işlemler ve danışmanlık hizmetlerinden oluşan geniş bir yelpazede ürünler sunan şirket, aynı zamanda Borsa İstanbul işlem hacminde 602 milyon TL ile lider konumda bulunmaktadır.

www.yky.com

Allianz Yaşam ve Emeklilik

Bireysel Emeklilik Sistemi ve hayat sigortacılığı alanında faaliyet gösteren Allianz Yaşam ve Emeklilik, bireysel ve kurumsal ihtiyaçlara yönelik farklı ürünlerle hizmet vermektedir. Dünyanın en büyük sigorta şirketi ve varlık gruplarından biri olan Allianz, Yapı Kredi Emeklilik'in %80 hissesini satın alarak 12 Temmuz 2013 tarihinden itibaren ana ortak haline geçmiştir. 27 Eylül 2013 tarihinde şirketin adı Allianz Yaşam ve Emeklilik olarak değiştirilmiştir. Yapı Kredi, Allianz ile olan uzun vadeli stratejik ortaklığını desteklemek amacıyla %20 oranındaki ortaklığını sürdürmüştür. Bu doğru zamanlı ve başarılı satış işlemi sonrasında Allianz ile 15 yıllık bankasürans ortaklığı için münhasırlık anlaşması yapılmıştır. Allianz'ın sigorta ve bireysel emeklilik ürünleri Yapı Kredi'nin geniş şube ağından ve yenilikçi alternatif dağıtım kanallarından müşterilere sunulmaya devam etmektedir.

www.allianzyasamemeklilik.com.tr

Banque de Commerce et de Placements

Sermayesinin %31'i Yapı Kredi'ye ait, Cenevre merkezli bir İsviçre bankası olan Banque de Commerce et de Placements (BCP), Lüksemburg ve Dubai'deki iki şubesiyle 1963 yılından bu yana faaliyet göstermektedir. Özellikle hazine operasyonları ve muhabir bankacılık hizmetleriyle desteklediği emtia finansmanı, dış ticaret finansmanı ve varlık yönetimi konularına odaklanan banka, raporlama döneminde 15,6 milyon İsviçre Frangı net kâr elde etmiş bulunmaktadır.

www.bcp-bank.com

PİYASA KONUMU

		Pazar Payı	Sıra
Toplam Banka	Krediler	%9,50	4
	Mevduat	%9,10	4
	Şube Sayısı	%8,60	5
Perakende Bankacılık	Kredi Kartı Bakiyesi	%20,60	1
	Kredi Kartı Ciro	%17,70	1
	Kredi Kartı Sayısı	%17,80	1
	Bireysel İhtiyaç kredisi	%6,30	7
	Konut Kredisi	%8,90	5
	Taşıt Kredisi	%14,00	3
	Taksitli Ticari Krediler	%6,50	4
Kurumsal ve Ticari Bankacılık	Kurumsal Krediler	%8,70	4
	Gayrinakdi Krediler	%12,50	2
	Finansal Kiralama	%14,80	1
	Faktoring	%18,10	1
	Çek Tahsilatı ve Ödemeleri	%11,10	1
Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi	Yatırım Fonları	%18,20	2
	Borsa İstanbul İşlem Hacmi ¹	%15,50	1
	Hisse Senedi İşlem Hacmi	%6,90	3

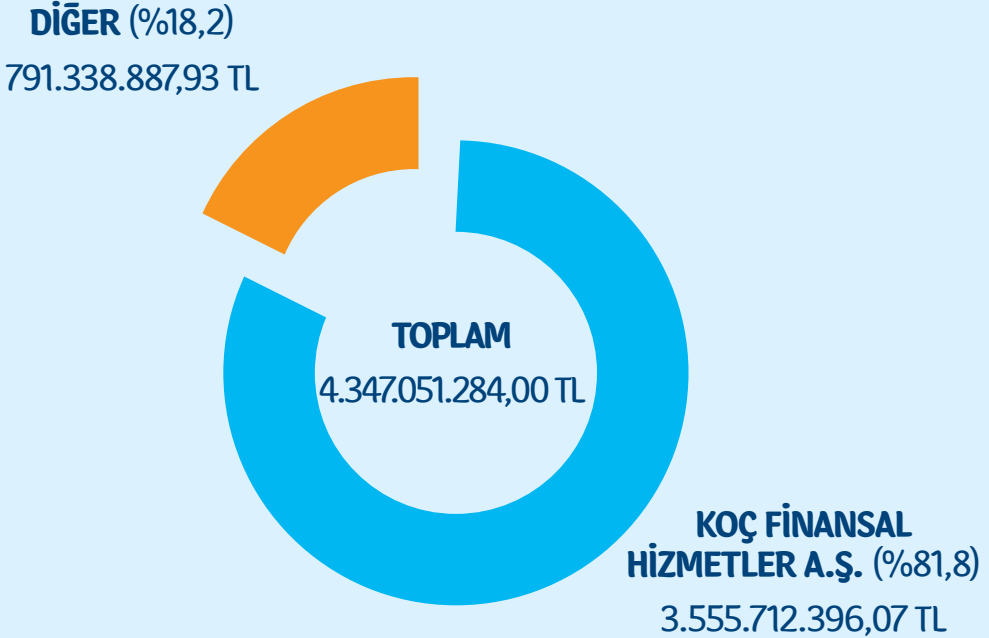
¹Repo, ters repo, hazine bonusu, devlet tahvil alım satımı, hisse senedi ve VIOP işlem hacmi

ORTAKLIK YAPISI

Yapı Kredi'nin %81,8 oranındaki hissesi Koç Finansal Hizmetler'e (KFS) aittir. KFS, UniCredit ve Koç Grubu'nun eşit oranlı (%50-%50) bir ortaklığıdır. Kalan %18,2 oranındaki pay ise halka açıktır. Bankanın halka açık olan hisseleri Borsa İstanbul'da işlem görmekte olup bu hisseleri temsil eden Global Depo Sertifikaları (Global Depositary Receipts) Londra Menkul Kıymetler Borsası'nda kotedir.

Kökleri 1926 yılına dayanan Koç Grubu, cirosu, ihracatı ve 84 bin çalışanıyla Türkiye'nin en büyük şirketler grubudur. Koç Grubu'nun cirosu Türkiye'nin millî gelirinin %8'ini, ihracatı ise Türkiye'nin ihracatının %10'unu oluşturmaktadır.

Kökleri 1473 yılına dayanan UniCredit Grubu, Avrupa bankacılık sisteminde önem arz eden İtalya merkezli bir finansal kurumdur. Grubun, 22 ülkede toplam 9.000 şubesi ve 148 bin çalışanı bulunmaktadır. Raporlama döneminde ortaklık yapımızda bir değişiklik gerçekleşmemiştir.



RAPORLAMA DÖNEMİNDE ALINAN ÖDÜLLER

Genel Bankacılık	Dünyanın En Değerli 500 Bankası listesinde 135. sıra	Brand Finance
	En Gözde Şirketler Sıralaması'nda 19. sıra	Bloomberg Businessweek
	Orta ve Doğu Avrupa Bölgesi'nin En Yüksek Büyüme Vaat Eden 10 Bankasından Biri	Esrte Group Araştırması
	İç Denetim Farkındalık Ödülü	Türkiye İç Denetim Enstitüsü (TİDE)
	2013 CRM Elite Ödülü	CRM Magazine-Market Awards
	En İyi Özel Bankacılık	Global Finance
	Endüstriyel Mükemmellik ödülü-Yapı Kredi Emeklilik (Finansal Hizmetler Kategorisinde)	Microsoft Convergence
	Etik Ödülü	Etik Değerler Merkezi Derneği (EDMER)
Bankacılık Ürünleri	Visa Kredi Kartı Alışveriş Hacminde Lider Banka	Visa Europe
	Visa Ticari Kredi Kartı Alışveriş Hacminde Lider Banka	Visa Europe

Alternatif Dağıtım Kanalları	Engelsiz Özel Sektör Ödülü	Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu
	Engelsiz Bankacılık Programı (Engelli Sağlığı Kategorisi)	Türkiye Halk Sağlığı Derneği
	İşitme Engelliler için Türkiye'nin İlkleri	İşitme Engelliler Federasyonu
İnsan Kaynakları ve Yapı Kredi Bankacılık Akademisi	Uygulamada Mükemmellik Ödülü	Amerika Eğitim ve Gelişim Derneği (ASTD)
	Ölçümleme Alanında Ödül (YKBA)	Corpu Öğrenmede Mükemmellik ve Yaratıcılık Ödülleri
	Eğitim ve Gelişim Faaliyetlerinin Kurum Stratejilerine Paralelliği Alanında Ödül	Corpu Öğrenmede Mükemmellik ve Yaratıcılık Ödülleri
	Yönetici Geliştirme Alanında Ödül	Corpu Öğrenmede Mükemmellik ve Yaratıcılık Ödülleri
Yatırımcı İlişkileri	BİST 30 Şirketleri Arasında Değerlendirme Sonuçlarına Göre Öne Çıkan İlk 10 Şirket	Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD)
Yapı Kredi Faktoring	Sektörün En Beğenilen Faktoring Şirketi	Capital Dergisi
Yapı Kredi Leasing	Sektörün En Beğenilen Leasing Firması	Capital Dergisi





YÖNETİŞİM

69 yıllık sektör tecrübemiz ve ana hissedarlarımız olan Koç Holding ve UniCredit'in kurumsal ilkeleri ışığında belirlediğimiz yönetim modelimizle, geniş operasyonel ağıımızı en etkin bir şekilde yönetiyor, tüm paydaşlarımız için katma değer yaratacak ekonomik, sosyal ve çevresel uygulamaları hayata geçiriyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz coğrafyaya ve içinde hareket ettiğimiz topluma doğrudan ve dolaylı etkilerimizi etkin bir operasyonel yapı eşliğinde yönetiyor, çevresel ve sosyal risklerimizi asgari seviyeye indirmek için geliştirdiğimiz kurumsal politika ve sistemler dahilinde hareket ediyoruz.

UniCredit'in özümsemediği ve tüm faaliyet coğrafyasında etkin bir şekilde takibini yürüttüğü Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi ve Yolsuzlukla Mücadele konularını yerel mevzuat ve düzenlemeler elverdiği ölçüde kabul ediyor ve uyguluyoruz. Politikalarımızı yerel mevzuat ve UniCredit politikalarındaki değişiklikler üzerinden gözden geçiriyor, yine UniCredit'e uygulamalarımızla ilgili raporlama yapıyor, eğitim ve hatırlatma duyurularıyla çalışanlarımızı bilgilendiriyor ve tüm paydaş ağıımız nezdinde bu politikalara ilişkin bilincin artırılması için iletişim faaliyetleri yürütüyoruz.

KURUMSAL YÖNETİM

Şeffaf, adil, sorumlu ve hesap verebilir bir yönetim anlayışı sergilemek, değişen piyasa koşullarına, düzenlemelere ve operasyon pratiklerine uyum sağlamak ve kurumsal hedeflerimize sağlam adımlarla ulaşmak için güçlü bir yönetim yapısının gerekliliğine inanıyoruz. Bu doğrultuda hareket eden Kurullarımız ve Komitelerimiz, güçlü ve etkin bir kurumsal yapı dahilinde faaliyet gösterirken, kurumun paydaşlarına karşı sorumlu ve ekonomi için öncü bir şekilde hareket etmektedir. Yasa ve düzenleyici kurallara tam uyum sergilemek iş yapış şeklimizin en temel ilkesini oluştururken, sürdürülebilir bir yönetim modeliyle tüm paydaş zincirimiz için değer üretmek nihai hedefimizi oluşturmaktadır.

Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) tarafından belirlenen Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne önemli ölçüde uyum sağlamaya özen gösteriyor ve bu alanda sürekli gelişim sağlamak için azami gayret sarf ediyoruz. Kurumsal Yönetim alanındaki doğru, etkili politika ve uygulamalarımız sonucunda 2012 yılında 8,81 olarak belirlenmiş olan Kurumsal Yönetim Derecelendirme notumuzu, 2013 itibariyle 9,32 seviyesine yükseltmiş bulunuyoruz.

Kurumsal Yönetim Derecelendirme Sonuçları

Ana Başlıklar	Ağırlık	2008	2012	2013
Pay Sahipleri	0,25	8,29	8,72	9,47
Kamu Aydınlatma ve Şeffaflık	0,35	8,11	9,26	9,12
Menfaat Sahipleri	0,15	9,5	9,54	9,38
Yönetim Kurulu	0,25	6,74	7,83	9,33
Toplam	1	8,02	8,81	9,32

Yönetim anlayışımızın kurumun genelinde benimsenmesini sağlamak amacıyla açık ve anlaşılır kurallar ve protokoller ortaya koyuyor, etkin iletişim kanallarıyla tüm çalışanlarımızı bu süreçlere dahil ediyoruz. Raporlama döneminde yayınladığımız ve temel kurum değerlerimizi iş pratiğimize adapte ettiğimiz Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri ile iş yapış şeklimizi ve çalışanlarımızın diğer çalışanlar ve paydaşlarımızla olan ilişkisini açık bir şekilde tanımladık. Aynı dönem içinde Yapı Kredi'nin bütünlüğünü, itibarını korumak ve potansiyel "Yolsuzluk Eylemleri"ni belirlemeye ve önlemeye ilişkin ilkeleri ve kuralları tanımlamak amacıyla yayınladığımız Yolsuzlukla Mücadele Politikası ile tüm çalışanlarımıza bu hususta genel bilgi sağlamayı hedefledik.

Karar alma ve icra süreçlerini etkili bir şekilde yönetebilmek için Yönetim Kurulu'na bağlı olarak hareket eden, ana operasyonel süreçlerden sorumlu, uzmanlaşmış komitelerin

öncülüğünde hareket ediyoruz. Yönetim Kurulu'na sundukları periyodik raporlamalarla etkin ve şeffaf operasyonlar yürüten komitelerimiz sürdürülebilir yönetim modelimizin de temelini oluşturmaktadır. Yapı Kredi'de Yönetim Kurulu Başkanlığı ve Genel Müdürlük görevleri farklı kişiler tarafından yürütülmektedir. Yönetim Kurulu 5'i bağımsız, toplam 12 üyeden oluşmaktadır.

Yönetim Kurulu

Kısa, orta ve uzun vadeli sürdürülebilirlik hedeflerimizin belirlendiği asli merci olan Yönetim Kurulu, İcra Kurulu ve Komiteler ile etkin iletişim süreçleri gerçekleştirerek, hedef gerçekleştirmelerini yakından denetlerken, ortaya konulan hedeflerin kurum genelinde yayılımını da garanti altına almaktadır.

İcra Kurulu

İcra açısından yönetim karar alma merkezi olan İcra Kurulu, Yapı Kredi ve iştiraklerinin öncelikli konuları hakkında müşterek karar alınmasından ve üst yönetim ile bilgi paylaşılmasından sorumludur. Grup stratejisi ve bankanın yapısal risk yönetimi, iç ve dış iletişim planları, yıllık proje planının onaylanması ve önemli organizasyonel değişiklikler gibi konuların yönetiminden sorumludur.

Kredi Komitesi

Yapı Kredi'nin kredi tahsis faaliyetlerini, kredi politikası, ekonomik hedefleri ve genel risk profili doğrultusunda yönetmek için oluşturulmuş danışma ve karar kurulu olan Kredi Komitesi yetkisi dahilindeki limitler için kredi tahsis ve yeniden yapılandırma taleplerini değerlendirmekte, yetkisi dışındaki limitler için Yönetim Kurulu'na görüş bildirmektedir.

Denetim Komitesi

Bankanın yerel kanunlara ve mevzuata uygun olarak idare edilmesine destek sağlamak amacıyla oluşturulan Denetim Komitesi; İç Denetim, İç Kontrol ve Risk Yönetimi birimlerinin performansını izlerken, Bankacılık ve Sermaye Piyasası mevzuatları çerçevesinde belirlenmiş görevlerin yerine getirilmesini sağlamaktadır. Denetim projeleri, finansal raporlama süreci, tedarik politikaları ve harcamaları inceleyen Komite; aynı zamanda dış denetim, derecelendirme, değerlendirme ve destek hizmeti kuruluşlarının atanması, görevlendirilmesi ve ücretlendirilmesi süreçlerinden sorumludur.

Ücretlendirme Komitesi

Ücretlendirme Komitesi, Yönetim Kurulu adına, bankanın stratejisi, uzun vadeli hedefleri ve risk yapısı doğrultusunda, ücretlendirme politikalarını ve uygulamalarını değerlendirmek, izlemek ve denetlemekle yükümlüdür.

Kurumsal Yönetim Komitesi

Yönetim Kurulu'na, bankanın Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumu, yatırımcı ilişkileri aktiviteleri ve kamuya yapılacak açıklamalar konusunda destek veren bir danışma komitesi olarak faaliyet gösteren Kurumsal Yönetim Komitesi, meydana gelebilecek çıkar çatışmalarını tespit ederek, Yönetim Kurulu'na iyileştirici önerilerde bulunmaktadır. Komite, aynı zamanda ortaklar ve yatırımcılar arasında gerçekleştirilen iletişim akışının uygunluğunu teyit etmektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Son on yıla damgasını vuran makroekonomik koşullar, ülkeleri ve kurumları daha sorumlu ve sürdürülebilir büyüme metotlarını benimsemeleri doğrultusunda zorlamaktadır. Büyük finans kuruluşları faaliyetlerinin sosyoekonomik ve çevresel etkileri konusunda her geçen gün daha fazla soruyla muhatap olurken, başta yatırımcılar olmak üzere, daha fazla sayıda paydaş şirketlerin uzun vadeli değer üretimiyle ilgileniyor. Hem kurumlar hem de paydaşlar arasında gelişmekte olan bu yeni anlayış, Yapı Kredi'de kurumsal sürdürülebilirliğe yaklaşımımızı belirleyen başlıca etken oldu. Köklü ana hissedarlarımız Koc Topluluğu ve UniCredit'in sürdürülebilirlik tecrübesi ve ortak değerlerimiz ışığında güçlü bir kurumsal kimlik için çaba gösterirken, yönetim mekanizmalarımızı sürekli geliştiriyor, sürdürülebilirlik anlayışımızı günlük faaliyetlerimize tam olarak entegre etmeye çalışıyor ve bu alandaki performansımızı paydaşlarımızla en etkili ve şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz.

Paydaşlarımız nazarında daha sade, etkili ve anlaşılır bir organize yapı olmak için gayret ediyoruz. Faaliyetlerimizin çevresel ve toplumsal risklerini asgari seviyeye indirmek için tasarladığımız politika ve uygulamaları sürekli geliştiriyor, sürdürülebilirlik kültürümüzü iç ve dış paydaşlarımız arasında yaygınlaştıracak süreçleri yönetiyoruz. Sorumlu faaliyetler sürdürürken, çevresel, toplumsal ve yönetsel performansımızı düzenli olarak paydaşlarımızın bilgisine sunuyor, paydaş katılımını artıracak mekanizmaları hayata geçiriyoruz.

Raporlama döneminde ilk defa hayata geçirdiğimiz Sürdürülebilirlik Çalıştayları, gerek yönetsel süreçlerimizdeki paydaş katılımı uygulamaları gerekse sürdürülebilirlik yolculuğumuz açısından önemli bir kilometre taşı oluşturuyor. Gerçekleştirdiğimiz uygulama kapsamında ilk olarak Yapı Kredi operasyonlarıyla ilgili olabilecek bir sürdürülebilirlik konu evreni hazırladık. Bir sonraki adımda tüm Yapı Kredi departman temsilcilerinin katılımıyla bir iç paydaş anketi gerçekleştirerek konu evreninde bulunan temalar arasından sürdürülebilirlik önceliklerimizi belirledik. Ortaya çıkan tablonun

İçeriğini yine tüm temsilcilerin katılımıyla masaya yatırarak kurumsal dilimize adapte ettik. Son aşamada anketi tekrarlayarak sürdürülebilirlik konu matrisimize son halini verdik. Önceliklendirme çalışmamız bu yılki raporlama uygulamamızın zeminini oluştururken, önümüzdeki dönemlerde giderek genişleyen bir paydaş katılımıyla uygulamayı tekrarlamayı ve derinleştirmeyi hedefliyoruz.

Öncelikli Konularımız

Yönetişim	Sosyal ve Çevresel Risklerin Risk Değerlendirme Sürecine Dahil Edilmesi Risk Yönetimi İş Etiği Anlayışı İş Sürekliliği Yasal Uyum Adil Rekabet Yolsuzluk ve Rüşvet Karşılığı
Çalışanlarımız	İş Sağlığı ve Güvenliği Yetenek Yönetimi Çalışan Gelişimi Çalışan Memnuniyeti Fırsat Eşitliği Sendikal Haklar İnsan Hakları
Sürdürülebilir Bankacılık	Müşteri Bilgi Gizliliği Müşterilere Yakın Olmak Reel Sektöre Destek İnovatif Bankacılık Ürün ve Hizmetlerde Yalınlık ve Şeffaflık
Doğal Kaynakların Korunması	Operasyonların Çevresel Etkilerini Düşürmek Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik Uygulamaları
Toplum	Toplumsal Refaha Katkı Sağlamak

Yönetimsel, çevresel ve toplumsal alanlardaki politika, uygulama, hedef ve gerçekleştirmeler sürdürülebilirlik performansımızın başlıca içeriğini oluşturur. Bu alanlarda sürekli artan bir performans ortaya koyabilmek için kurum ve paydaşlar genelindeki yaygın bir sürdürülebilirlik kültürünün yanı sıra güçlü bir kurumsal kimlik gerekmektedir. Çalışan katılımı, etkin kurallar ve yönetim mekanizmaları başta olmak üzere muhtelif araçlarla yönettiğimiz sürdürülebilirlik performansımızı düzenli olarak paydaşlarımızın bilgisine sunuyor, geri bildirimler ışığında performans iletişimini sürekli geliştirmeyi hedefliyoruz.

En değerli sermayemiz olan çalışanlarımız, Yapı Kredi'nin toplumsal, ekonomik ve çevresel alanlardaki hesap verebilirliğinde en önemli rolü oynuyorlar. İnsan Kaynakları ve Organizasyon birimimizin öncülüğünde sürdürdüğümüz faaliyetlerde "Çalışılacak En İyi Kurum" olma vizyonu ile hareket ederken, çalışanlarımızın şirket süreçlerine katılımını kolaylaştıracak iletişim mecraları oluşturuyor, ortak fikirlerimizi paylaşarak daha etkin ve mutlu Yapı Kredi çalışanları yaratıyoruz. Ayrımcılığın yaşanmadığı, çalışanların doğru kariyer gelişimi uygulamalarıyla desteklediği, iş ve özel yaşam dengesinin gözetildiği, azami sağlık ve güvenlik koşullarının sağlandığı bir işyeri yaratmak, bu alandaki nihai hedefimizi oluşturuyor.

Yapı Kredi'nin doğal kaynakların kullanımına ve iklim değişikliğine karşı tutumu, kurumsal kimliğimizin bir diğer önemli ayağını oluşturuyor. Teknik Bina Yönetimi birimimizin öncülüğünde gerçekleştirdiğimiz enerji ve emisyon yönetimi uygulamalarıyla karbon ayak izimizi sürekli olarak azaltıyor, Proje Finansman birimimizin yönettiği yenilenebilir enerji finansmanı uygulamalarıyla yeşil bir ekonomi için öncü adımlar atıyoruz. İdari İşler ve Tesisler ve Demirbaş ve Sarf Yönetimi birimlerimizin kontrolünde gerçekleştirdiğimiz Geri Dönüşüm Projesi'yle kâğıt, plastik, cam ve metal gibi materyallerin kullanımını azaltıyoruz.

Bütün Koç Topluluğu şirketlerinin çevre yönetiminden sorumlu yöneticilerinin katılımıyla oluşan Koç Topluluğu Çevre Kurulu'na katılım sağlıyor, burada alınan uzun vadeli çevre stratejilerinin ve aksiyon planlarının organizasyonumuzda başarıyla uygulanması için adımlar atıyoruz. Topluluk şirketlerinde çevre mevzuatlarına tam uyum sağlanması amacıyla hareket eden kurul tarafından periyodik olarak denetleniyor, aldığımız iyileştirme geri bildirimleri doğrultusunda en doğru ve etkin uygulamaları hayata geçiriyoruz. Kurumsal İletişim departmanımızın yönettiği Kurumsal Sosyal Sorumluluk uygulamalarıyla toplumsal sorunlara etkin çözümler getirmek için gayret sarf ediyor, başta çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımızın projelere aktif gönüllü katılımlarını sağlayacak mekanizmalar oluşturuyoruz. Eğitim, kültür-sanat ve spor alanlarındaki uzun soluklu proje ve sponsorluk uygulamalarımızla kurumsal itibarımızı korurken, toplumsal gelişime katkıda bulunma taahhüdümüzü yerine getiriyoruz.

Üye Olunan Kuruluşlar

YAPI ve KREDİ BANKASI A.Ş.

- Bankalararası Kart Merkezi / BKM
- DenizTemiz Derneği / TURMEPA
- Institute of International Finance / IIF
- İstanbul Kültür Sanat Vakfı / İKSV
 - İstanbul Sanayi Odası / İSO
 - İstanbul Ticaret Odası / İTO
- İzmir Kültür Sanat ve Eğitim Vakfı / İKSEV
 - Kurumsal İletişimciler Derneği
- Özel Sektör Gönüllüler Derneği / ÖSGD
 - Reklamverenler Derneği
 - Risk Yöneticileri Derneği
 - Türkiye Bankalar Birliği
- Türkiye Dış Ticaret Derneği / TURKTRADE
 - Türkiye Kalite Derneği / KALDER
- Türkiye Kurumsal Yatırımcılar Derneği / TKYD
- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği / TKYD
- Türkiye Milletlerarası Ticaret Odası / ICC
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği / TOBB
- Türkiye Sanayici ve İşadamları Derneği / TÜSİAD
- Türkiye Sürdürülebilir Enerji Finansman Programı / TÜRSEF

YAPI KREDİ KÜLTÜR SANAT ve YAYINCILIK A.Ş.

- Türkiye Yayıncılar Birliği
- Yayıncılar Meslek Birliği

YAPI KREDİ FAKTORİNG A.Ş.

- Factors Chain International / FCI

YAPI KREDİ PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş.

- Türkiye Kurumsal Yatırımcı Yöneticileri Derneği / TKYD

Paydaşlarla Diyalog

Şirketimizin güçlü ve istikrarlı büyümesi paydaşlarımızla kurduğumuz sürekli iletişimle yakından ilişkilidir. Stratejilerimizin belirlenmesi ve operasyonlarımız için hayati bir rol oynayan paydaşlarımızla güven, anlayış ve diyalog üzerine inşa edilecek bir ilişkinin kurumsal sürdürülebilirliğimiz için değer yarattığına inanıyoruz. Bu doğrultuda 2013 yılında iç paydaşlara yönelik olarak gerçekleştirdiğimiz sürdürülebilirlik konularını önceliklendirme çalışmalarımızı ilerleyen dönemlerde dış paydaşlarımızı da kapsayacak uygulamalarla sürdürmeyi hedefliyoruz.

Sosyal medyanın yaygınlaşması paydaşlarımızla kurduğumuz iletişim metotlarını değiştirirken, daha güçlü ilişkiler kurmamıza, daha hızlı geribildirimler almamıza, ürün ve hizmetlerimize dair görüşleri daha sıkı bir şekilde takip edebilmemize olanak sağlamaktadır. Geleneksel iletişim kanallarıyla entegre bir şekilde yönettiğimiz sosyal medya mecralarını daha etkin bir şekilde kullanabilmek için doğru uygulamalar tasarlamaya, çalışanlarımızın bu konudaki yetkinliklerini geliştirmeye gayret ediyoruz. Önümüzdeki döneme ilişkin hedeflerimizden birini de bu doğrultuda hayata geçireceğimiz Kurumsal Sosyal Medya Platformu oluşturuyor. 3.000 kadar çalışanımızın katılımıyla gerçekleştireceğimiz pilot uygulamayla iç iletişimin ve paydaşlarla olan diyalogumuzun geliştirilmesini hedefliyoruz.

Paydaş Grubu	İletişim Metotları
Çalışanlar	Sürdürülebilirlik Raporları, Fikir Geliştirme Merkezi Evreka, Bizler İnanet, BizTV, İç Duyurular, Etik Telefon Hattı, Çalışan Memnuniyeti Anketleri, Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, Eğitimler, KSS Projeleri, Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu, Yönetici Toplantıları
Hissedarlar, Yatırımcılar, Analistler	Genel Kurul Toplantıları ve Tutanakları, Yıllık Faaliyet Raporu, Çeyreksel Faaliyet Raporu, Finans Raporları, Kamuoyu Aydınlatma Platformu, Sürdürülebilirlik Raporları, Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu, Derecelendirme Raporları, Analist ve Yatırımcı Toplantıları, Telekonferans ve E-Posta Görüşmeleri, Sosyal Medya, Kurumsal İnternet Sayfası, Basın Bültenleri
Müşteriler	Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, Finans Raporları, Sürdürülebilirlik Raporları, Kurumsal İnternet Sayfası, Sosyal Medya Hesapları, Etkinlikler, Çağrı Merkezi, Şubeler, E-postayla Bilgilendirme, Medya, Reklam ve Tanıtım Kampanyaları worldcard.com.tr, crystalcard.com.tr, taksitcikart.com.tr, playcard.com.tr, kredisimdi.com.tr, yapikredipos.com.tr, adioscard.com.tr, adiospremium.com.tr, tlcad.com.tr, yapikrediticarikartlar.com.tr, afife.org, worldcard.az, ykprivate.com.tr, yapikredimortgage.com, ykportfoy.com
Sivil Toplum Kuruluşları	Ortak KSS Projeleri, Proje Toplantıları, Yapı Kredi Gönüllüleri Çalışmaları, Sponsorluklar, Sürdürülebilirlik Raporları, Kurumsal Web Sitesi, engelsizbankacilik.com.tr, Üyelikler
Üniversiteler	Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, Akademi Zirvesi, Yapı Kredi Finans Kürsüsü, KSS Projeleri, Kampüs Şubeler, Sponsorluklar, Burslar
Tedarikçiler	Yüz Yüze Görüşmeler, İhaleler, Kurumsal Web Sitesi, Denetimler
Toplum	KSS Projeleri, Sponsorluklar, Basın Bültenleri, YKKSŞY Etkinlikleri
Bankacılık Sektörü	Türkiye Bankalar Birliği Üyelği ve Sektör Birlikleri
Kamu Kuruluşları-Düzenleyiciler	Denetim Raporları, Resmi Yazışmalar, Denetimler, Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu, Toplantılar, Forum ve Konferanslar
Medya	Kurumsal Web Sitesi, İştirak Web Siteleri, Basın Bültenleri, Basın Toplantıları, Sosyal Medya Hesapları, Sürdürülebilirlik Raporları

İÇ DENETİM, İÇ KONTROL ve RİSK YÖNETİMİ

Yapı Kredi’de denetim süreçleri Denetim Komitesi, İç Denetim Yönetimi, İç Kontrol Birimi, Yönetim Kurulu, yasal kurumlar ve dış denetim firmaları gibi muhtelif birimler ve farklı paydaş grupları tarafından gerçekleştirilmektedir. Operasyonlarımız dahilindeki muhtemel olumsuzlukların ve kısa, orta, uzun vadeli risklerin belirlendiği bu süreçleri yaygın ve etkili bir organizasyonel ağ bünyesinde gerçekleştirir, en şeffaf bir şekilde paydaşlarla iletişimini sağlarız.

İcra Kurulu ile kurumun yapısal risk yönetimi süreçlerini gerçekleştirirken, Denetim Komitesi ile İç Denetim, İç Kontrol ve Risk Yönetimi birimlerinin performansının takibini gerçekleştirir, komitenin Yönetim Kurulu’na yaptığı raporlamalarla gerek tespit edilen risklerin, gerek risklerin tespitinden sorumlu organların performansının iletişimini en hızlı ve etkili bir şekilde sağlarız. Risk yönetimi konusunda doğru ve etkili iletişim mekanizmalarından faydalanarak çalışanlarımızın bu alandaki yetkinlik ve bilinç düzeylerini artırmaya çalışır, şirketin tüm kademeleri arasında çift yönlü risk yönetimi süreçleri gerçekleştirir, faaliyet ve ara dönem raporlarıyla başta hissedarlarımız olmak üzere, tüm paydaşlarımıza elde edilen bulguların şeffaf bir şekilde iletilmesini sağlarız.

140 kişilik denetim ekibiyle faaliyet gösteren İç Denetim Yönetimi, dahili yönetmelik ve prosedürlere, yerel kanunlara ve uluslararası standartlara uygunluğu sağlamakla yükümlü olup uluslararası standartta denetim yaparak tüm paydaşların beklentilerini en üst düzeyde karşılayacak bir denetim anlayışıyla hareket etmektedir. İç Denetim Birimi, yönetim prosedürlerinin ve iş süreçlerinin etkinliğini ve uygunluğunu risk odaklı bir bakış açısıyla değerlendirmektedir. Şube denetimleri, Genel Müdürlük/İştirak süreç denetimleri ve takip denetimleri adında üç farklı tipte denetim gerçekleştiren birim, tespit edilen riskler hakkında hazırlanan denetim raporlarını üst yönetime sunmaktadır.

İç kontrol faaliyetlerini yürüten ve doğrudan Yönetim Kurulu’na bağlı olarak faaliyet gösteren İç Kontrol Birimi ise hazine, krediler, kredi kartları, muhasebe, finansal raporlama, ödeme ve giderler, şubeler ve merkezi operasyonlar, bilgi işlem başlıklı temel kontrol alanlarındaki uygulamaları denetlemektedir. Uygulamaların, Bankalar Kanunu ve bankacılıkla ilgili diğer mevzuatla belirlenmiş yasal yükümlülüklerle, banka politikalarına ve uygulama yöntemlerine uygunluğu başlıca denetim alanlarını oluşturmaktadır.

Yapı Kredi’de iç denetimler ayrıca ADK Suistimalleri Önleme ve Merkezi Suistimal Kontrolleri bölümlerinin faaliyetlerini kapsamaktadır. Bu departmanlar, mevcut sistemler aracılığıyla banka içinden ve dışından kaynaklanabilecek suistimallerin meydana gelmesini önlemek amacıyla periyodik kontroller gerçekleştirmektedir.

Denetim Komitesi’ne bağlı olan Risk Yönetimi Genel Müdür Yardımcılığı, kredi riski, operasyonel risk ve piyasa riski başlıkları altında faaliyetlerini devam ettirmektedir. Kredi riski Yapı Kredi’nin varlık kalitesini ve yasal uygulama stratejisini yansıtırken; operasyonel risk alanındaki faaliyetler, banka ve iştirakler bazında operasyonel ve bilişim teknolojileri risklerinin tespiti, ölçümü ve azaltımı çalışmalarını içermektedir. Piyasa riski yönetim faaliyetleri ise finansal piyasalarda oluşan fiyat, faiz ve kur dalgalanmaları nedeniyle banka bilançosunda oluşan risklerle birlikte, banka likiditesine olan etkilerinin ölçümünü kapsamaktadır.





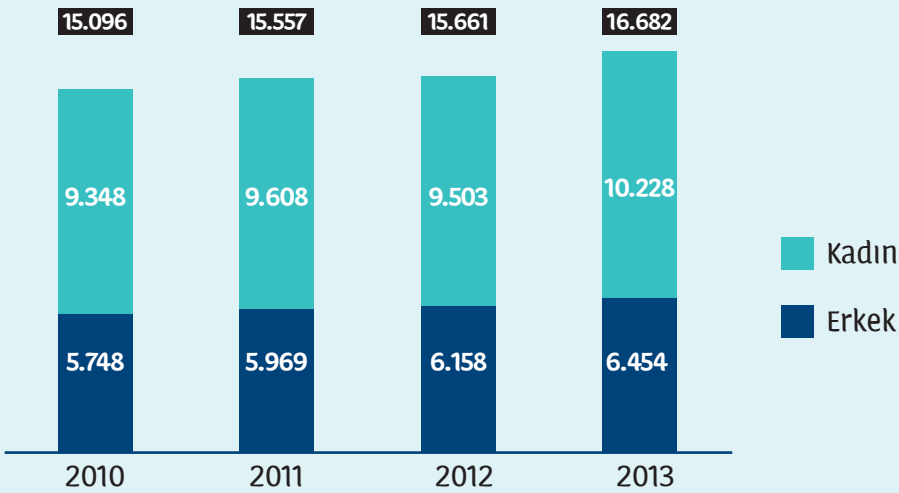
ÇALIŞANLARIMIZ

Yapı Kredi’de tüm insan kaynakları politika ve uygulamalarında “Çalışılacak En İyi Kurum” olma vizyonuyla hareket eder, karar alma aşamasından uygulamaya kadar tüm kademelerde iç paydaşlarımızın katılımını mümkün kılacak mekanizmaları hayata geçiririz. Kurum çıkarları ile çalışan çıkarları arasındaki olası çatışmaları önleyen, her bir çalışanın yetenek ve tecrübesine değer veren ve doğru iş ile doğru insanı eşleştirmeyi amaçlayan insan kaynakları politikamızla finans sektörünün lideri olma yolunda çalışanların ilk tercihi olmayı hedefleriz.

Bu doğrultuda hayata geçirdiğimiz uygulamalarda ayrımcılığa izin vermeyen, vatandaşlık ve çalışma haklarına saygı duyulan, adil ücretlendirme ve geniş yan haklarla çalışanlarına emeklerinin karşılığını veren adil bir işyeri kurma amacıyla hareket ederiz. Etkin performans değerlendirme ve kariyer gelişimi uygulamalarıyla, çalışanlarımızın aktif olarak rol aldıkları kariyer planları çizmelerine ve hem mesleki hem de bireysel gelişimlerine yardımcı oluruz. Etkin iç iletişim kanalları yaratarak çalışanlarımızın iş süreçlerine katılımını güvence altına alırız. Hayata geçirdiğimiz iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarıyla çalışanlarımıza güvenli bir iş ortamı sunar, iş ve özel yaşam dengelerini gözeterek süreçler gerçekleştiririz.

Sosyal Hedefler			
İnsan Hakları	Ayrımcılık vaka sayısının "0" seviyesinde korunması.	Fırsat Eşitliği	Adil ücretlendirme politikasının sürdürülmesi, kadın çalışanların ebeveyn izinleri sonrası işe dönüş oranlarının yükseltilmesi.
Çalışan Memnuniyeti	Bölge ve şube ziyaret sayısının artırılması ve çalışanlarla daha yakın temas kurularak iletişimin güçlendirilmesi. Mobil öğrenme, Akademi online, akıllı uygulamalarla alternatif eğitim modellerinin kullanımının artırılması, eğitim ve gelişim faaliyetlerinin her an ulaşılabilir hale getirilmesi.	İş Sağlığı ve Güvenliği	İSG Kurulları'nın periyodik olarak bir araya getirilmesi, sağlıklı ve güvenli bir işyeri yaratmak için uygulamalara devam edilmesi.

Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı



ADİL İŞYERİ

Yapı Kredi’de çalışanlarımıza ayrımcılığın yer almadığı, fikir ve görüşlere değer veren, insan onuruna yakışır ve adil bir işyeri sunmak başlıca hedeflerimiz arasında yer almaktadır. “Fırsat Eşitliği” ve “İstihdamda Eşit Fırsatlar Sağlama” ilkelerimiz uyarınca işe alım süreci dahil olmak üzere tüm personel uygulamalarımızın ırk, din, renk, yaş, cinsiyet, ulusal köken veya soy, cinsel tercih, fiziksel engel, kıdem durumu veya yasalarca belirlenen ve korunan diğer faktörler gözetilmeksizin, bireysel kabiliyet ve meziyetlere bağlı olarak yürütülmesini sağlarız. Toplumsal çeşitliliğe istihdam politikamızda da yer verir, tüm çalışanlarımızdan bu çeşitliliklere değer vererek birbirleriyle olan ilişkilerini karşılıklı saygı, nezaket, dürüstlük ve eşitlik ilkeleri doğrultusunda yürütmelerini bekleriz.

Raporlama döneminde şirketimiz dahilinde ayrımcılık konusunda herhangi bir vaka yaşanmamıştır.

Vatandaşlık haklarına saygılı davranma ilkesi doğrultusunda yürüttüğümüz çalışmalar dahilinde çalışanların görevlerini en iyi şekilde sürdürebilmeleri için gerekli koşulları yaratır, özel hayatları ile iş hayatları arasındaki dengeyi sağlayacak uygulamalarla kendilerine yardımcı olur, adil bir ücretlendirme politikası izleyerek performanslarının karşılığını almalarını sağlarız. Ücretlendirme politikamızda cinsiyete dayalı bir ayırım gözetmez, eşit işe eşit ücret ilkesi dahilinde hareket ederiz. Raporlama dönemi itibariyle operasyonlarımızdaki standart başlangıç düzeyi ücretinin yerel asgari ücrete oranı yaklaşık %119’dur.

Yapı Kredi olarak, ana hissedarlarımız olan UniCredit ve Koç Holding’in imzacı olmaları nedeniyle Küresel İlkeler Sözleşmesi’ni ve buradan doğan sorumluluk ve yükümlülükleri kabul ederiz. Sözleşme’nin 4. ilkesi uyarınca iş süreçlerimizde zorla veya zorunlu işçi çalıştırılmasına izin vermez, bu riski taşıyan operasyonları gerçekleştirmez. Yine Sözleşme’nin 5. ilkesi uyarınca çocuk işçi çalıştırılmasına müsaade etmez, ilgili tedbirleri alırız. Raporlama döneminde bu ilkelere ilişkin tarafımıza ulaşan bir şikâyet bulunmamaktadır.

Adil ücretlendirme politikamızı çalışanlara sunduğumuz yan haklarla destekleriz. Tüm çalışanlarımız işe başladıkları tarih itibariyle **Grup Yıllık Yaşam Sigortası**, iş başlangıcından bir ay sonra ise **Grup Sağlık Sigortası** kapsamına dahil edilirler. Yine tüm çalışanlar, eşleri ve 18 yaşından büyük çocukları talep etmeleri durumunda

Kurum Katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi'ne katılabilirler. Sisteme dahil olan çalışanlarımıza kıdemleriyle doğru orantılı olarak katkı sağlanır. Şirketimiz toplam 10.682 çalışan için Bireysel Emeklilik Sistemi katkı payı ödemekte olup Yapı Kredi genelinde sisteme dahil olma oranı raporlama dönemi itibariyle %67'dir. Koç Finansal Hizmetler Şirketlerinde 15 yıl ve üzerinde çalışıp ayrılan personel için uygun prim tutarlarıyla grup sağlık sigortası poliçesi oluşturulmuştur.

Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Mensupları Yardım ve Emekli Sandığı Vakfı Huzurevi İstanbul Kadıköy'de bulunan ve ihtiyaç sahibi Yapı Kredili emeklilerini ve mevcut olanaklar çerçevesinde eşlerini kabul eden Huzurevi, raporlama dönemi itibariyle 17 Yapı Kredi emeklisini ağırlamıştır.

Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Mensupları Para Biriktirme ve Yardım Derneği Çalışanlarımız arasında sosyal dayanışma ve yardımlaşmayı sağlamak amacıyla kurulan dernek, Yapı Kredi Yardım Sandığı Derneği üyesi çalışanlarına kısa süreli borç para sağlamakla beraber hastalık, kaza gibi nedenler ile doğal afetlerden ötürü maddi sıkıntı yaşayan çalışanlara karşılıksız olarak nakdi veya aynı yardım yapmaktadır. Raporlama dönemi itibariyle 5.984 çalışmamız yardım sandığına üye olmakla beraber, uygulamadan 3.658 çalışmamız yararlanmış bulunmaktadır.

Çalışanlarının iş hayatı-özel hayat dengesini gözeten bir kurum olarak tüm operasyonlarımızda yıllık izin kullanımını teşvik edici kampanyalar düzenler, izin kullanılmasına yönelik takip yapar ve bilgilendirmeler gerçekleştiririz. Fazla mesai yapılmaması için yöneticiler düzeyinde bilgilendirme faaliyetleri yürütür, İş Kanunu kapsamında sınırlandırılmış çalışma sürelerine riayet edilmesini sağlarız. Yıllık izinlerin dışında evlilik, doğum, ölüm, doğal afet, kaza, ev değiştirme gibi hallerde çalışanlarımız için mazeret izinleri sağlarız.



Yapı Kredi’de Sportif Aktiviteler

Çalışanlarımızın işyeri dışında sağlıklı bir hayat sürdürmeleri ve iş arkadaşlarıyla oluşturdukları ekiplerle takım ruhunu desteklemek amacıyla kendilerine sportif olanaklar sunmakta, Yapı Kredi Spor Kulübü vasıtasıyla çeşitli organizasyonlar tertiplemekteyiz. Yapı Kredi Plaza D Blok ve Bankacılık Üssü’nde bulunan spor salonlarının yanı sıra, 2007 yılında kurulan spor kulübümüzle çalışanlarımızın on iki dalda spor yapmalarına olanak sağlarken, 2012 itibariyle İstanbul dışına taşıdığımız organizasyonlarla

Yapı Kredi çalışanlarını bir araya getiren etkinlikler gerçekleştirmekteyiz. Raporlama döneminde, gerek bireysel gerek takım sporlarında Yapı Kredi’yi temsil eden çalışanlarımız, başta Koç Spor Şenlikleri olmak üzere çeşitli turnuvalarda başarılı sonuçlar almaya devam ettiler. 2005 yılında başlattığımız ve bugün sürdürmeye devam ettiğimiz “İç Sponsorluk Projesi” kapsamında 6 spor dalındaki 7 çalışanımız spor faaliyetlerindeki başarıları dolayısıyla Yapı Kredi’den destek aldılar. Spor kulübü çatısı altında faaliyet gösteren tiyatro grubumuz, Amphitryon 2012 isimli bir oyun sergilerken, performanslarını Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG) yararına gerçekleştirdiler.

Çocuk dostu bir işyeri olarak, çocuk sahibi olan çalışanlarımızın ebeveynlik izinlerini gözetir, izinlerin ardından iş yaşamlarına dönüşlerini kolaylaştıracak fiziksel imkânları yaratırız. Kadın çalışanlarımız yasal doğum izni olan doğum öncesi 56, doğum sonrası 56 takvim günü izin hakkından yararlanırken, erkek çalışanlarımız eş doğumu nedeniyle 3 işgünü mazeret izni ve yıllık izin uygulamasından yararlanmaktadırlar. Ebeveyn izinlerinin yanı sıra, Bilfen Anaokulu ve 110 çocuk kapasiteli kreş hizmeti İstanbul’daki çocuk sahibi çalışanlarımızın hizmetine sunulmaktadır. Genel Müdürlük binalarında anneler için süt odası, süt izni için servis hizmeti sağlanmaktadır. Yurt sathındaki çalışanlara telefonda 7/24 ücretsiz danışma hizmeti sağlayan “Çalışan Destek Hattı” hizmeti sağlanmaktadır. 2013 yılı boyunca çalışan destek hattına toplam 4.002 çağrı gelmiştir.

Kadın Çalışanlarda Ebeveyn İzinlerinin Ardından İşe Dönme Oranları

	2010	2011	2012	2013
Doğum İzni Kullanan Çalışan Sayısı	855	893	945	951
Doğum İzininin Ardından İşe Dönen Çalışan Sayısı	836 (%97,7)	869 (%97,3)	920 (%97,3)	931 (%97,9)

İş Sağlığı ve Güvenliği

En değerli sermayemiz olan çalışanlarımız için sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmak iş önceliklerimiz arasında yer almaktadır. Yapı Kredi operasyonları dahilinde, İş Sağlığı ve Güvenliği Kurul toplantılarının en az üç ayda bir olmak üzere gerçekleştirileceği toplam 13 lokasyon belirlenmiştir. İş Sağlığı ve Güvenliği kurul toplantılarında çalışanlarımızın tamamının temsil edilmesi amacıyla çalışan temsilcileri seçilerek mutlak katılımları sağlanacaktır. Önümüzdeki raporlama dönemi içinde tüm bölgelerde İSG kurul toplantıları, İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitim Planı dahilindeki İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri, İş Sağlığı ve Güvenliği Periyodik Muayeneler ve Risk Değerlendirme Çalışmaları yapılacaktır.

PERFORMANS DEĞERLENDİRME ve KARIYER GELİŞİMİ

Şirketimizin hedef ve stratejileri doğrultusunda çalışanlarımızın beklenen performansa ulaşmalarını sağlamak amacıyla etkin kariyer gelişimi uygulamaları gerçekleştiririz. Her geçen yıl geliştirdiğimiz çift yönlü performans değerlendirme süreçleriyle çalışanlarımızın bizzat dahil oldukları denetim ve gelişim mekanizmalarını hayata geçiririz. Her bir çalışanın alt ve üst kademelerde yer alan çalışma arkadaşlarının performanslarına dair geri bildirimlerde bulunduğu 360° Değerlendirme, çalışanların kabiliyetlerini güçlendirerek banka operasyonlarını daha geniş bir perspektifle görebilmelerini ve anlayabilmelerini sağlayan Çalışan Rotasyonu, “finans sektörünün en iyi bankacılarını yetiştiren lider gelişim merkezi olmak” vizyonu çerçevesinde kurulan Yapı Kredi Bankacılık Akademisi kapsamındaki eğitimler gibi çeşitli uygulamalarla çalışanlarımızın mesleki ve bireysel gelişimlerine eşlik ederiz.

Uyguladığımız Toplam Performans Sistemi dahilinde, %60’ı hedeflerden, %40’ı ise yetkinliklerden oluşan değerlendirmelerin ağırlıklı ortalamaları alınarak “Toplam Performans Puanları” oluşturulur. Tüm insan kaynakları süreçlerinde kullanılan değerlendirme süreçlerine, destek pozisyonunda bulunan çalışanlar hariç, kurumda üç ayını dolduran bütün çalışanlar dahil edilir. 2013 yılında Toplam Performans Sistemi dahilinde performans değerlendirme süreçlerine tâbi olan çalışanlarımızın oranı %98’dir.

Kurum stratejilerimiz doğrultusunda “güçlü bir liderlik hattı” oluşturmak amacıyla yüksek performansa ve potansiyele sahip yetenekli çalışanların keşfi ve gelişimi için tasarladığımız Liderlik ve Yetenek Yönetimi programı dahilinde değerlendirme, eğitim ve gelişim uygulamalarını hayata geçiririz. Her kademede takip edilen çalışanlarımız için bireye özel eğitim katalogları oluşturur, yetenek havuzunda bulunan çalışanların bu katalog içinde yer alan eğitimlerden istediklerini seçebilmelerini sağlarız. Özel üniversite işbirlikleriyle birlikte Mini MBA programları sunulan bu çalışanlarımızın kurum ihtiyaçlarına göre doğru pozisyonlara geçişlerini sağlarız.

YAPI KREDİ
BANKACILIK
AKADEMİSİ | 2013



16.080

Çalışanımızla eğitimlerde bir araya geldik

Pek çok yöntem kullandık ve
717.317 saat eğitim gerçekleştirdik



Çalışanlarımıza kişi başı ortalama 47,2 saat eğitim sunduk

250 müşterimiz Akademimize müşteri eğitimleriyle konuk oldu



Canlı yayınlarla şubelerimize konuk olduk



100 yayında

36.642 kişiye ulaştık



228 iç eğitimimiz 222.530 saat eğitim vererek tecrübelerini aktardı

258 çalışanımız kariyer yoluna bağlı sertifikasını aldı



Yetenek Yönetimi süreçleri kapsamındaki 316 çalışanımız Mini-MBA’ı tamamladı

174 üniversite öğrencisi Akademimizdeydi



Uluslararası 4 kurum, 6 ödülle çalışmalarımızı dünyaya örnek gösterdi

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi

2008 yılında hayata geçirdiğimiz YKBA dahilinde Koç Finansal Hizmetler çalışanları, Yapı Kredi müşterileri, üniversite öğrencileri, çalışanlarımızın aileleri ve sosyal sorumluluk projeleri kapsamındaki muhtelif paydaşlarımıza eğitim ve gelişim konularında hizmet veriyoruz. Sürekli gelişim anlayışıyla Yapı Kredi'nin stratejilerine ve iş sonuçlarına katkı sağlayan bir kurumsal üniversite olarak faaliyet gösteren YKBA ile bankacılık, kişisel gelişim, liderlik ve sosyal sorumluluk odak alanlarındaki eğitim ve gelişim faaliyetleriyle, bütünsel anlamda donanımlı bankacılar yetiştirmeyi ve kurum çalışanlarını yüksek performanslı bir takımın parçası haline getirmeyi hedefliyoruz. YKBA hakkında detaylı bilgiye www.yapikredibankacilikakademisi.com.tr adresinden ulaşabilirsiniz.

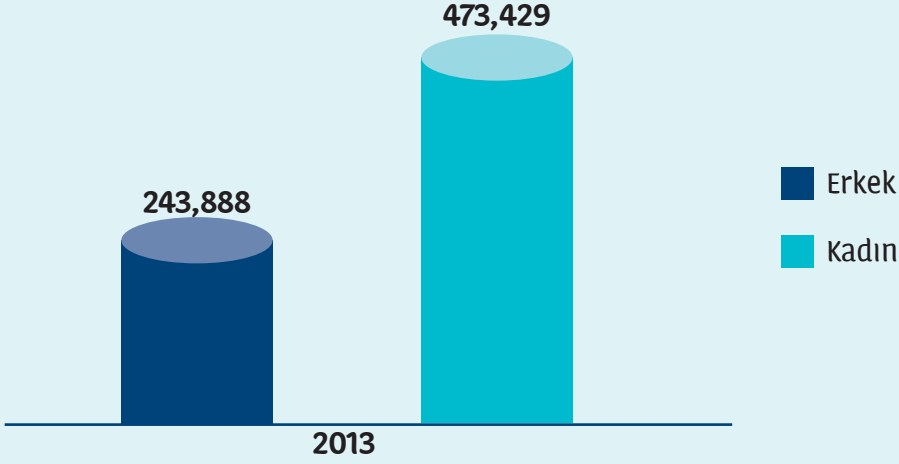
Kahramanlar Kulübü

2012 yılında üniversite 3. sınıf öğrencilerine yönelik olarak hayata geçirdiğimiz Kahramanlar Kulübü stajyer programını başarıyla tamamlayan mezunlar arasından 16 kişi, raporlama döneminde çeşitli departmanlarda çalışmaya başlamıştır. Programın 2. dönem öğrencileri ilk sömestirlerini tamamlarken, 27'si Yapı Kredi'de yaz stajı yapmıştır. 2013 yılında programın 3. dönemi için 1.600 başvuru alınırken, vaka incelemeleri ve mülakat süreçlerinin ardından 22 üniversiteden 50 öğrenci seçilmiştir. Program kapsamında seçilen öğrenciler muhtelif proje, eğitim, seminer ve sosyal sorumluluk çalışmalarına dahil olurken, Yapı Kredi'de staj ve yarı zamanlı çalışma imkânı bulmaktadırlar. Her öğrenciye ilk yıl bir İnsan Kaynakları danışmanı atanırken, ikinci yıl üst düzey yöneticiler mentorluk vermektedir. Program sonucunda öğrencilerin performansları ve bankanın ihtiyaçları doğrultusunda iş teklifleri yapılmaktadır.

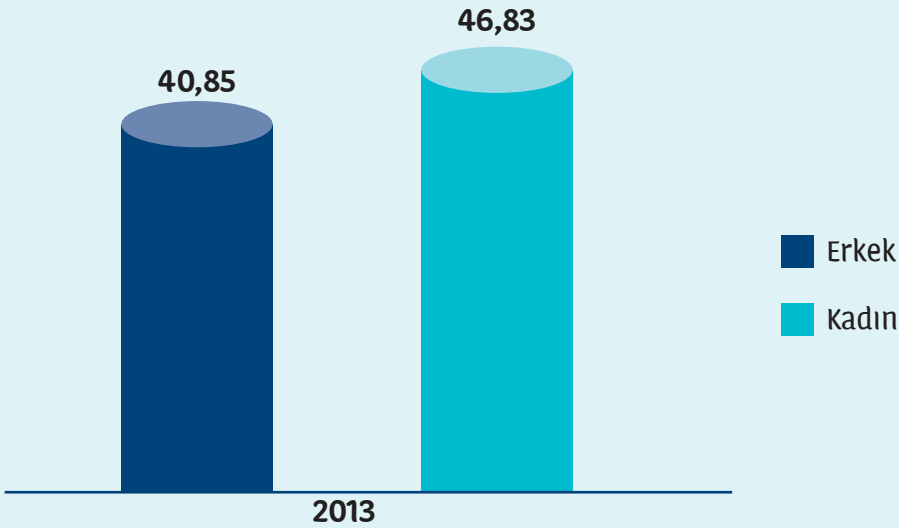
Çalışanlarımızın inisiyatif aldıkları birer kariyer gelişim planı oluşturabilmeleri, konusunda uzmanlığıyla güven veren, yetkin, saygı uyandıran, iş ve sosyal hayatında başarılı ve örnek liderlik sergileyen bir insan gücünün oluşturulmasında yüksek önem arz etmektedir.

Kurum dahilinde başta Bankacılık Akademisi dahilinde sağladığımız teknik, yönetsel beceri, kişisel gelişim ve liderlik gelişimi eğitimleri olmak üzere Akademi Seminerleri ve E-Okuma Kaynakları gibi sunduğumuz eğitim uygulamalarıyla çalışanlarımızın mesleki gelişimlerine yardımcı olurken topluma değer katan, sosyal sorumluluk bilincine sahip çalışanlar yetiştirme hedefimiz doğrultusunda adımlar atarız.

Çalışan Kategorilerine Göre Toplam Eğitim Saati



Kişi Başına Düşen Eğitim Saati



E-learning, video ve sanal sınıf gibi mecralarla sağladığımız uzaktan eğitimlerle, iş gücümüzün yaklaşık yarısını oluşturan İstanbul dışı çalışanlarımızın eğitim dolayısıyla gerçekleştirdiği iş seyahatlerinin sayısını ve bu seyahatler nedeniyle ortaya çıkan sera gazı salınımını azaltmış bulunuyoruz. 2012 yılında çalışan eğitimlerinin %17'si uzaktan eğitim yöntemiyle gerçekleştirilirken, raporlama döneminde bu oranı artırarak %20 seviyesine yükseltmiş bulunuyoruz.

İç hizmet kalitesini arttırabilmek için gerçekleştirdiğimiz bir başka uygulamada ise şirket içi rotasyonlarla banka içindeki rollerin anlaşılmasına ve işbirliğinin geliştirilmesine katkıda bulduk. Şube çalışanları için düzenlediğimiz “Genel Müdürlük’te 1 Gün” ve Genel Müdürlük çalışanları için düzenlediğimiz “Şubede 1 Gün” etkinliklerinin sonuçlarını değerlendirirken, çalışan ve müşteri denetimini iyileştirmek için iş planları oluşturduk.

ÇALIŞAN KATILIMI ve İÇ İLETİŞİM UYGULAMALARI

Şirket faaliyetlerimize yön verirken iç paydaşlarımızın beklenti ve talepleri doğrultusunda hareket etmeye özen gösteririz. Bu doğrultuda çalışanlarımızın öneri, şikâyet ve beklentilerini iletebilecekleri uygun ve etkili iletişim kanallarını oluşturuyor, yine çalışanlarımızın talepleri doğrultusunda bu mecraların sürekli gelişimini sağlıyoruz. Çalışan memnuniyeti doğrultusunda attığımız adımlarla verimliliğimizi artırırken, ortak fikirlerimizi paylaşarak daha verimli ve mutlu Yapı Kredi çalışanları yaratıyor, yönetimlerimiz arasında iletişim ve iş süreçlerini somut ve uygulanabilir çözümler üreterek güçlendiriyoruz.

Çalışanlarımızın Yapı Kredi’nin faaliyetlerine ilişkin şeffaf ve hızlı bilgi edinebilmeleri amacıyla banka içi proje lansman, etkinlik, ödül, sosyal sorumluluk projesi, özel gün ve kutlamaları içeren duyuruları ve ayrıca aylık CEO mesajı yayınlıyoruz. Ayrıca lobimizde yer alan bilgilendirici ekranlar, **Bizler** isimli intranet anasayfası ve **BizTV** aracılığıyla da kurum içinde gerçekleştirilen çalışmalar, etkinlikler ve bankamızın dış iletişim çalışmaları gibi güncel haberleri paylaşıyoruz.

Çalışanların fikirlerini iletebilecekleri, seslerini duyurabilecekleri ve bilgi akışını sağlayabilecek bir kanal olarak tasarlanan **Fikir Geliştirme Merkezi Evreka** da merkezin onayından geçen tüm fikirlerin ilgili yönetimlere iletiildiği bir sistemdir. Sistem dahilinde bölümlerin değerlendirmesini takiben, fikirler Üst Düzey Yöneticilerden oluşan bir komiteye sunulmaktadır. Bu kapsamda Mart 2012’den raporlama dönemi sonuna kadar geçen dönemde 3.000’e yakın fikir ilk değerlendirmeyi geçmiş, yaklaşık 450 fikir komitede ödüllendirilmiş ve 82 adet fikir uygulamaya alınmıştır. Uygulamanın hayata geçirilmesinin ardından gerçekleştirilen fikirlerden toplam 5 milyon TL gelir/tasarruf/verimlilik elde edilmiştir.

Her yıl gerçekleştirdiğimiz **Çalışan Memnuniyeti Anketi** ile çalışanlarımızın aidiyet duygularını ve kurumsal değerlerimize olan bağlılıklarını ölçerken, hedeflerimizin anlaşılabilirliğini sınarız. Operasyonel gelişim süreçlerimizdeki en önemli girdilerden birini

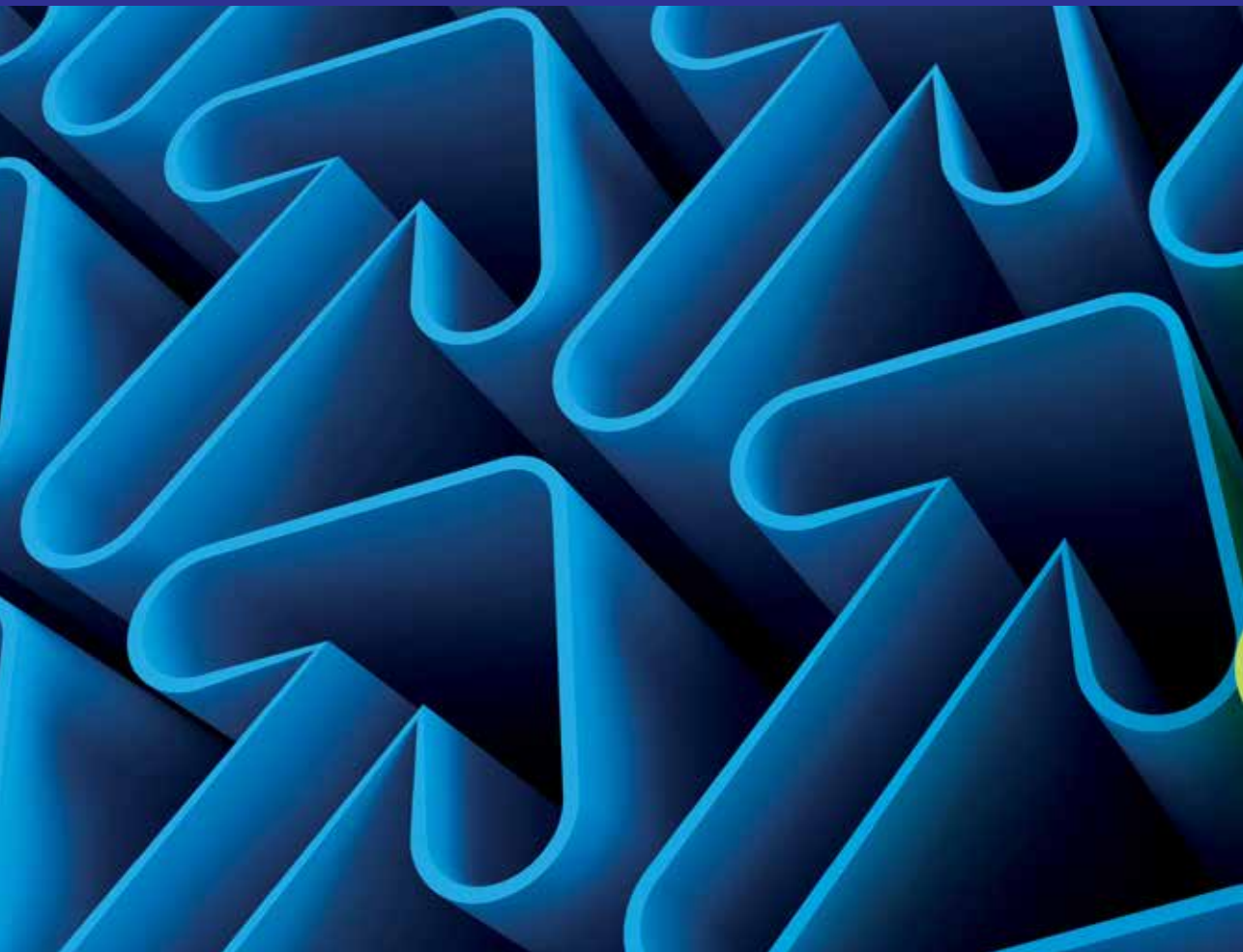
oluşturan anket sonuçlarına göre 2011 ve 2012 yıllarında %82 düzeyinde bir çalışan bağlılık oranı yakaladık.²

Çalışanların şikâyetlerini isim vermeden gizlilik içinde etik sorumlularına ulaştırabildikleri **E-Posta ve Etik Telefon Hattı** ile işyerinde yaşanabilecek muhtemel olumsuzlukların güven içinde ilgili mercilere iletilebilmesini ve objektif bir şekilde değerlendirilmesini sağlıyoruz. Bir sonraki raporlama dönemine ilişkin hedeflerimiz arasında bir **Kurumsal Sosyal Ağ Platformu** oluşturulması yer alıyor. İç iletişimin güçlendirilmesi hedefiyle hayata geçirilecek projenin pilot uygulaması Genel Müdürlük ve şubelerden 400 çalışanın katılımıyla gerçekleştirilecek. Bir diğer uygulama ise daha verimli çalışmak, zamandan kazanmak ve stresi azaltmak için çalışanlarımızın e-posta yönetim becerilerini geliştirecek **Etkin E-Posta Yönetimi**'ni hayata geçirmek. Proje kapsamında çalışanlara verilecek eğitimlerin yanı sıra bilgisayarlarına da e-posta yazım ve gönderimlerini yönlendirecek eklentiler yapılacak.

Yapı Kredi'de Sendikal Haklar

Yapı Kredi'de çalışanlarımızın örgütlenme özgürlüğüne ve toplu sözleşme haklarına saygı duyar, iç paydaşlarımızın bu alandaki hak ve özgürlüklerine yönelik risk oluşturacak operasyonları gerçekleştirmeyiz. Bu bağlamda BASİSEN (Banka-Sigorta İşçileri Sendikası) ile 1 Nisan 1991 yılından itibaren Toplu İş Sözleşmesi kapsamında gerçekleştirdiğimiz olumlu işbirliği sürmektedir. İşyerinde karşılıklı iyi ilişkileri, çalışma barışını, huzuru ve iş güvenliğini sağlamak amacıyla Yapı Kredi ve BASİSEN arasında gerçekleştirilen Toplu İş Sözleşmesi, çalışanların sosyal güvenliği ve sağlık yardımı gibi maddeleri içerirken, sözleşme kapsamındaki çalışanlarımızın oranı %62'dir.

² 2013 yılına ait rakamlar bir sonraki raporlama döneminde paydaşlarımızın bilgisine sunulacaktır.



SÜRDÜRÜLEBİLİR BANKACILIK

Müşterilerimizin ilk tercihi olma misyonuyla hareket ederken üstün ve kalıcı müşteri memnuniyeti stratejisini benimsiyor, kurumsal itibarımızı ve rekabet avantajımızı bu ilkeler ışığında koruyacağımıza inanıyoruz. İş kolu bazlı hizmet modelimizle her bir müşterimizin ihtiyacına en etkili ürün ve hizmetlerle yanıt veriyor, “çalışması kolay banka” olma hedefimiz doğrultusunda teknolojik ve yenilikçi yatırımlar gerçekleştiriyoruz. Müşteri odaklı süreçler ile sürdürülebilir bankacılık arasındaki mutlak ilişkinin bilinciyle faaliyet gösteriyor, kurumsal değerlerimizi müşterilerimizle aramızdaki güven duygusu üzerine inşa ediyoruz.

Müşterilerimizin sorunlarını sahiplenme anlayışıyla gerçekleştirdiğimiz süreçlerde, müşterilerimize finansal hizmet vermekle yetinmiyor, aynı zamanda bilgilendirici faaliyetlerle bilinçli bankacılık deneyimleri yaşamalarına önayak oluyoruz. Müşterilerini dinleyen bir banka olarak paydaşlarımızın faaliyetlerimize yön verecekleri iletişim mecraları oluşturuyor, müşteri geri bildirimlerini kurumsal gelişimimizin en önemli ayağı olarak görüyoruz. Engelsiz Bankacılık uygulamaları, Tarım Bankacılığı faaliyetleri, KOBİ'lere verdiğimiz destek ve diğer sorumlu bankacılık uygulamalarımızla içinde bulunduğumuz toplumun refahına hizmet etmenin gururunu yaşıyoruz.

MÜŞTERİYE YAKIN BANKA

Yapı Kredi’de hizmetin ölçütünü müşterilerimizin koşulsuz memnuniyeti olarak görüyor, onlara diledikleri yer ve zamanda hizmetler sunarken, güler yüzlü ve dost canlısı bir iletişim kurmanın önemine inanıyoruz. Daha iyi ve daha hızlı hizmet vermek için müşterilerimizi dinliyor; beklenti, talep ve şikâyetlerini bize aktaracakları iletişim mecraları yaratıyoruz. Ana hissedarlarımızdan UniCredit’in özel ve uluslararası çözümlerini yerel düzeyde uygulamalara dönüştürüyor; ulaşılır, güler yüzlü ve dost canlısı bankacılık anlayışımızı tüm çalışanlarımız nezdinde yaygınlaştırmak için adımlar atıyoruz.

Müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştırmak için tasarladığımız tüm bankacılık süreçlerimizi, yine müşterilerimizin beklentileri doğrultusunda sürekli olarak geliştiriyoruz. Şubeler, çağrı merkezi, İnternet Bankacılığı, İnternet sitelerimiz, periyodik veya özel anketlerimiz aracılığıyla ürün ve hizmetlerimizle ilgili geri bildirimde bulunan müşterilerimizi dinlemekle yetinmiyor, kurumsal ve ticari müşterilerimiz başta olmak üzere, kendilerine özel eğitim ve sertifika programları sunuyor, bankacılık ve finansla ilgili tüm ihtiyaçlarına yönelik çözümler üretiyoruz.

Akademi Zirvesi 2013

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi kapsamında 2010’dan bu yana düzenlediğimiz Akademi Zirvesi ile konularında uzman, uluslararası konuşmacıları müşterilerimizle buluştururken, Türk iş dünyasının önemli isimlerinin sektörel deneyimlerini aktardıkları paneller tertipliyoruz. 2013 yılında gerçekleştirdiğimiz zirvenin ana konuşmacısı, kurumsal çeşitlendirme ve bireysel iş stratejilerinde sürdürülebilir avantaj kaynakları alanlarındaki araştırmalarıyla tanınan Prof. Richard Rumelt oldu. Fark Yaratan Stratejiler panelinde ise iş dünyasının değerli üyeleri Rıza Kutlu Işık, Sina Afra, Fuat Tosyalı ve Ali Kantur strateji ile hedefler arasındaki ilişkiyi ve deneyimlerini paylaştılar.

Zirveye ilişkin videolara ve detaylı bilgiye

yapikredibankacilikakademisi.com.tr/gelisim-dunyasi/akademi-zirvesi.aspx adresinden ulaşabilirsiniz.

Kalite ekiplerimiz aracılığıyla gerçekleştirdiğimiz “Şubede İşlem Deneyimi Araştırması” ile şubelerimizde verilen hizmetin kalitesini günlük olarak takip ediyor, şubelerimizle günlük olarak temasa geçerek sorunların çözümü için gerekli aksiyonları alıyoruz. Şikâyet Yönetimi süreçleri dahilinde gerçekleştirdiğimiz müşteri araştırmalarının, hem üst yönetime hem de satış ve pazarlama faaliyetlerinden sorumlu ekiplere düzenli olarak raporlanmasını sağlıyoruz. Raporlama döneminde şubede işlem yapan yaklaşık 350.000 müşterimizi otomatik sesli yanıt sistemiyle arayarak araştırmaya katılımlarını sağlarken, %70’lik bir müşteri memnuniyeti ortalaması yakalamış bulunuyoruz.

Müşteri Memnuniyeti ve Kalite Birimimizle farklı veri kaynakları kullanarak düzenli olarak analiz ve raporlama gerçekleştiriyoruz. Yapı Kredi'nin kendi operasyonel verileri, araştırma sonuçları, finansal göstergeler ve müşteri geri bildirimleri, hizmet seviyelerinin tespitinde ve iyileştirme projelerinin belirlenmesinde başlıca girdileri oluşturmaktadır. Yeni kurulan Hizmet Hattımız ile müşterilerimizin iletmiş olduğu şikâyetler mümkün olduğunca ilk seferde çözümlenmektedir. Şikâyete konu olma yoğunluğuna göre ürün ve hizmetlere ilişkin istatistiksel raporlar düzenli olarak Alternatif Dağıtım Kanalları ekipleri tarafından tüm birimler için hazırlanmaktadır.

Önümüzdeki dönemde müşteri deneyiminin düzenli ve sürekli olarak izlenmesi ve belirlenen prensipler ışığında kalitesinin takibi için banka genelinde Müşteri Deneyimi Rehberi hazırlanacaktır. Bu doğrultuda müşterilerimizin bankayla ilişkisinde önemli rol oynayan kritik karar noktalarında, aldıkları hizmetlere yönelik deneyimler yakından izlenebilecektir.

Raporlama döneminde müşterilerin Yapı Kredi şube, kanal ve hizmetlerinden memnuniyet seviyelerini ölçmek için 400.000'den fazla müşteriyi kapsayan anketler düzenlenmiştir.

SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜN ve HİZMETLER

Yapı Kredi olarak, geniş coğrafi dağılımımız ve çok kanallı hizmet ağıyla 8,8 milyon müşterimize üstün kalitede ürün sunup hizmet vermekteyiz. Bankacılık operasyonlarımızı Perakende Bankacılık, Kurumsal ve Ticari Bankacılık, Özel Bankacılık ve Alternatif Dağıtım Kanalları ana başlıkları altında yönetirken, müşterilerimize hukuki statüleri, finansal varlıkları, beklentileri ve ihtiyaç duydukları bankacılık süreçleri doğrultusunda ürün ve hizmetler sunar, hem paydaşlarımız hem de banka açısından katma değer yaratan alanlarda dengeli bir büyümeyi hedefleriz.

Değişen makroekonomik koşullar, sektörel rekabet unsurları, gelişen teknolojiler, yeni yasal düzenlemeler ve müşterilerimizin beklentileri doğrultusunda sürekli olarak geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerle, müşterilerimizin ilk tercihi olmak için çalışmalar yürütürüz. Sınırsız hizmet anlayışımız uyarınca yenilikçi ve öncü uygulamaları hayata geçirir, müşterilerimizi anlayarak yeni bankacılık süreçleri tasarlar, müşterilerimizin bilgi güvenliğini azami seviyede koruyacak ürün ve hizmetler sunarız.

Perakende Bankacılık: Kartlı Ödeme Sistemleri

1988 yılından bu yana sektör lideri konumunda olduğumuz Kartlı Ödeme Sistemleri kapsamındaki faaliyetlerimizi yenilikçilik ve müşteri memnuniyeti temel prensipleri doğrultusunda yönetiyoruz. Yeni yasal düzenlemelere ve yoğun rekabete rağmen güçlü bir büyüme sergilediğimiz 2013 yılında, kredi kartı bakiyemizi sektördeki %22'lik ortalamaya rağmen %30'luk bir büyümeyle kapattık. Raporlama döneminde hayata geçirdiğimiz yeniliklerle 10 milyon kredi kartı sayısını aşarak Türkiye'de bir ilke imza atarken, kredi kartı programımız World'ü, 2013 Nilson Raporu'na göre Avrupa'nın en büyük 6. kredi kartı programı haline getirmiş bulunuyoruz.

10,1 milyon Kredi Kartı

5,6 milyon Müşteri

456 bin POS Terminali

%20,6 Kredi Kartı Bakiyesi Pazar Payı #1

%17,7 Kredi Kartı Cirosu Pazar Payı #1

%17,8 Kredi Kartı Adedi Pazar Payı #1

Türkiye'nin en dinamik üye işyeri ağıyla, 456 bin POS terminali üzerinden müşterilerimize özel kampanya ve fırsatlar sağlıyoruz. Anadolubank, TEB, Vakıfbank ve Albaraka Türk ile devam ettirdiğimiz uzun soluklu ve sürdürülebilir marka paylaşım ortaklıklarımızla, World programına dahil olan kart sayısını raporlama dönemi itibarıyla 14 milyonun üzerine taşımayı başardık.

2013 yılında üye işyerlerine yönelik olarak getirilen yeni yasal düzenlemeler doğrultusunda uyumluluk sağlarken, müşteri beklentilerine de cevap verecek yeni ürün ve hizmetleri hayata geçirdik. Yeni ve kullanımı daha kolay bir kartlı ödeme sistemine geçiş yaparak, müşterilerimize etkin ve farklı limitlendirme özellikleri sunduk. Önümüzdeki dönemde yeni yasal düzenlemelere hızlı ve etkin bir şekilde uyum sağlayarak liderliğimizi ve kârlılığımızı sürdürebilmeyi, yeni POS satış kanalları geliştirerek üye işyeri hacmini büyütmeyi ve rekabetçi ürün ve hizmetlerle yenilikçi anlayışımızı devam ettirmeyi bu alandaki başlıca hedeflerimiz olarak görüyoruz.

Perakende Bankacılık: Bireysel ve Kişisel Bankacılık

Bireysel Bankacılık hizmet segmentimizle finansal varlığı 500 bin TL'ye kadar olan müşterilerimize hizmet veriyoruz. Bireysel ve Kişisel alt segmentleriyle bankasürans alanında geniş bir yelpazede ürün ve hizmetler sağlıyor, çoklu kanal yaklaşımıyla müşteri deneyimini sürekli olarak iyileştiriyoruz. Raporlama dönemindeki zor piyasa koşullarına rağmen %18'lik güçlü bir kredi büyümesi sağlarken, bireysel bankacılık gelirlerimizde %2'lik bir büyüme kaydetmiş bulunuyoruz.

8,7 milyon Müşteri

842 Şube

1.831 Portföy Yönetmeni

%6,3 Bireysel İhtiyaç Kredisi Pazar Payı

%8,9 Konut Kredisi Pazar Payı

%14,0 Taşıt Kredisi Pazar Payı

Doğru kanallarda doğru ürünler sunma stratejisiyle hareket ettiğimiz Bireysel Bankacılık alanındaki kredi büyümesinde temel etkenler bireysel ihtiyaç kredileri ve konut kredileri oldu. Bireysel ihtiyaç kredisi hacmimiz yıllık %20 artarak 8,3 milyar TL'ye ulaşırken, konut kredisi hacmimiz %25 oranında bir artışla 9 milyar TL'ye yükseldi. 21 yeni şube açılışıyla şube ağımızı genişletirken, kredi başvurularının yalnızca 3 dakikada sonuçlandırılmasını sağlayan hızlı kredi sistemi Kredi Şimdi, güçlü bir satış destek kanalı olarak hizmet vermeye devam etti.

Kişisel Bankacılık segmentimizdeki müşterilerimize 405 şubedeki 509 uzman portföy yönetmeniyle ihtiyaçlarına uygun ayrıcalıklı hizmet vermeye devam ettik. %42'lik pazar payıyla piyasada lider konumda bulunduğumuz bankasürans alanındaki güçlü büyüme potansiyelini ise en etkin bir şekilde değerlendirmeyi sürdürdük. Allianz ile anlaşmaya vardığımız 15 yıllık münhasır ortaklıkla sektörel konumumuzu güçlendirdik. Bireysel Emeklilik Sistemi ve online satış ekranlarıyla 150.000 bireysel emeklilik poliçesi satarak bu alanda bir rekor kırarken; konut, kaza ve hayat sigortacılığında %7 pazar payıyla 5. sıradaki yerimizi koruduk.

Perakende Bankacılık: KOBİ Bankacılığı

KOBİ Bankacılığı ile KOBİ'lere ve tarım üreticilerine destek olmaya devam ederken, reel ekonomiye desteği artıracak ürün ve hizmetler geliştirmeyi sürdürdük. Yıllık cirosu 5 milyon ABD Doları'nın altında olan şirketlere³ hizmet veren KOBİ Bankacılığı segmentimiz ve Tarım Bankacılığı faaliyetlerimizle ülke ekonomisine katkıda bulunurken, gelişim potansiyeli yüksek sektörlerde yaptığımız yatırımlarla işimizin sürdürülebilirliği için önemli adımlar attık.

711 bin Aktif Müşteri

842 Şube

1.583 Portföy Yönetmeni

%6,5 Taksitli Ticari Krediler Pazar Payı

%13,27 Esnek Ticari Hesap Pazar Payı

KOBİ Desteği

Yapı Kredi olarak Türkiye'de işletmelerin %99'unu ve istihdamın %78'ini oluşturan, ihracatın ise %56'sını gerçekleştiren KOBİ'lerin ülke ekonomisinin can damarı olduğu bilinciyile hareket ediyoruz. Geniş müşteri kitlemizin birbirinden farklı ihtiyaçlarına göre şekillendirdiğimiz ürün ve hizmetlerimizle segment bazlı servis modelimiz sayesinde KOBİ Bankacılığı'nda öncü bir rol üstleniyor, daha etkin işletmeler kurmaları amacıyla KOBİ'lere yönelik bilgilendirme faaliyetleri yürütüyoruz. Raporlama dönemi itibarıyla KOBİ'lere aktardığımız kaynak 13 milyar TL'yi aşarken, aktif müşteri adedimiz ise 700 bini geçmiş bulunuyor.

Yöresel ve sektörel oda ve birliklerle işbirliği yaparak, oda ve birlik üyesi olan KOBİ'lere özel kredi ve diğer bankacılık ürünleri sunuyor, KOBİ'lerin işletme sermayesi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yılın belirli dönemlerinde nakit destek kredisi kampanyaları düzenliyoruz. Sunduğumuz yurt dışı kaynaklı kredi programlarıyla kalkınmada öncelikli illerde yaşayan 1.000'e yakın KOBİ'ye 300 milyon TL'ye yakın kaynak aktarmış bulunuyoruz.

Avantajlı ürün ve hizmetler sunduğumuz KOBİ Bankacılığı paketlerimizden 155 bine yakın müşterimiz yararlanıyor. 2011 yılından bu yana sunduğumuz “Benim Projem” hizmetiyle 200’ün üzerinde KOBİ’yi devlet hibe ve destek programları hakkında bilgilendirmiş bulunuyoruz.

Tarım Bankacılığı

Tarıma elverişli coğrafi konumu, genç nüfusu, iklime dayanan avantajları, artan alım gücü ve genişleyen iç pazarı sayesinde tarım sektöründe avantajlı bir konuma sahip Türkiye’de, tarım sektörüne sağlanacak finansal desteğin hem ülke kalkınmasında hem de işimizin sürdürülebilirliği açısından stratejik bir öneme sahip olduğunu düşünüyoruz. Çiftçilerimize yalnızca finansman olanakları sağlamayıp aynı zamanda danışmanlık hizmetlerimizle destek oluyor, daha verimli işletmeler oluşturmalarına eşlik ediyoruz. Tarım Bankacılığı alanında oluşturduğumuz özel birimlerle hizmet veriyor, ürün ve hizmetlerimizi çiftçilerin, tarımı destekleyen oda, birlik, kooperatiflerin de bulunduğu kurum ve kuruluşların ihtiyaçlarını yakından takip ederek şekillendiriyor ve çeşitlendiriyoruz. Tarım fuarlarını ve organizasyonlarını yakından takip ediyor, tarımsal bölgelerde yer alan 250’ye yakın şubemizle bu segmentteki bilgi ve hizmet kalitemizi artırıyoruz. Raporlama döneminde gerçekleştirdiğimiz 4.500 kadar köy ziyaretiyle çiftçilerimize ürünlerimiz hakkında bilgi vermiş bulunuyoruz. Tarım kredimizi, üreticimizin tarımsal faaliyetlerinden elde ettiği geliri ve geri ödeme gücünü dikkate alarak, ürün çeşidi ve hasat vadesine göre kullanıyoruz.

Kurumsal ve Ticari Bankacılık

Toplam yıllık cirosu 5-100 milyon ABD Doları olan şirketlere hizmet verdiğimiz Ticari ve toplam yıllık cirosu 100 milyon ABD Doları üzeri olan şirketlere verdiğimiz Kurumsal Bankacılık hizmetleriyle; proje finansmanı, nakit yönetimi ve dış ticaret finansmanı alanlarındaki öncü konumumuzu raporlama döneminde de sürdürdük. Teknolojiye, otomatik ödemelere, tahsilatlara, Uluslararası ve Çok Uluslu Firmalar Bankacılığı’na odaklanarak rekabet avantajımızı koruduğumuz 2013 yılında, kurumsal ve ticari kredilerde %35 büyüyerek 42,1 milyar TL kredi hacmine ulaşmayı başarmış bulunuyoruz.

49 bin Müşteri

79 Şube

589 Portföy Yönetmeni

%11,1 Çek Tahsilatı ve Ödemeler Pazar Payı

%13 İthalat Pazar Payı

%16 İhracat Pazar Payı

Proje finansmanındaki en önemli iş alanlarımızdan birini çevre dostu, yenilenebilir enerji projeleri oluştururken, bu alanda sağladığımız finansman 2013 yıl sonu itibariyle 2,9 milyar ABD Doları ve 4.771 MW kurulu güce ulaşmış bulunmaktadır. Nakit yönetimi ve dış ticaret finansmanı yaklaşımıyla bu alandaki ürün ve hizmetleri kullanan müşterilerimizin sayısını %5 arttırarak 217 bine ulaştırırken, çek tahsilatı ve ödemelerinde %11,1, ithalatta %13,0 ve ihracatta %16,0 piyasa payıyla liderliğimizi koruduk.

Ana hissedarlarımızdan Unicredit'in küresel deneyimi ve özellikle Avrupa ile Orta ve Doğu Avrupa ülkelerindeki geniş ağı sayesinde Yapı Kredi, Türkiye pazarına girmek isteyen yabancı sermayeli firmalar için ideal banka konumunu sürdürmekte, Türkiye'ye çektiği yatırımlarla ülke ekonomisi için katma değer yaratmaya devam etmektedir. Raporlama dönemi sonu itibariyle çalıştığımız uluslararası ve çok uluslu şirket sayısı 1.000'i aşmış bulunmaktadır. Önümüzdeki dönemlerde 360° hizmet yaklaşımıyla uzun dönemli müşteri ilişkilerimizi ve danışmanlık hizmetlerimiz sayesinde akıllı büyümeyi devam ettirmeyi hedefliyoruz.

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, Türkiye'de bir ilki gerçekleştirerek Yapı Kredi Kurumsal ve Ticari Bankacılık müşterilerine yönelik sertifika programı başlattı. Bankacılık ürünleriyle ilgili farkındalık yaratmak, bankacılık süreçleri konusunda bilgilendirme yapmak amacıyla hayata geçirilecek olan eğitimler yıl boyunca sürdü. Büyük çoğunluğu Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nin iç eğitimleri tarafından verilen eğitimler "Dış Ticaretin Finansmanı ve Krediler" ile "Nakit Yönetimi, Hazine ve Türev Ürünler ve Proje Finansmanı" konularından oluşuyor. Düzenlenen bu sertifika programıyla Yapı Kredi Kurumsal ve Ticari Bankacılık müşterilerimizin finans bölümü çalışanlarına bir bankadan bekleyebilecekleri hizmetler hakkında temel bilgiler sunarak Yapı Kredi ile olan işbirliklerini geliştirmeyi hedefledik.

Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi

Toplam finansal varlığı 500 bin TL'nin üzerinde olan bireylere hizmet verdiğimiz Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi segmentinde 28,4 milyar TL müşteri varlığı, 22 özel bankacılık merkezi ve geniş müşteri tabanımızla liderliğimizi sürdürüyoruz. Özel bankacılık ürün yelpazesini genişletmeye devam etmekte, çapraz satış oranında artış sağladığımız raporlama döneminde müşteri beklentilerinin ötesine geçmek için sürekli olarak iyileştirmeler yapmaktayız. Bu doğrultuda 2013 yılında Global Financial Market tarafından "Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılığı" ödülüne layık görüldük.

25 bin Müşteri
22 Özel Bankacılık Hizmet Noktası
176 Portföy Yönetmeni
%18,2 Yatırım Fonları Pazar Payı
%15,5 BIST ve VİOP İşlem Hacmi Pazar Payı #1
%6,9 Hisse Senedi İşlem Hacmi Pazar Payı

Müşteriyi her zaman merkezde tutan ve ihtiyaçlarını 360° yaklaşımıyla karşılamayı hedefleyen anlayışımızla, müşterilerimizin taleplerini dinliyor, gelen taleplere göre yeni ürün ve hizmetler geliştirmeye devam ediyoruz. Özel Bankacılık müşterilerine yönelik memnuniyet araştırmasında raporlama döneminde %4'lük bir iyileşme kaydederek dünya standartlarında müşteri bağlılığını işaret eden en yüksek seviye aralığına yükselmiş bulunuyoruz. Segment içindeki müşterilerimize sanat, miras, vergi, gayrimenkul ve filantropi alanlarında danışmanlık hizmeti vererek bu alandaki öncü konumumuzu sürekli olarak geliştiriyoruz. Türkiye'de bir ilk olarak başlattığımız Filantropi Danışmanlığı'nda amacımız, müşterilerimizi etkili ve sürdürülebilir bağışçılığa teşvik etmek. Bu hizmeti talep eden özel bankacılık müşterilerimizi, danışmanlarımız aracılığıyla bağış yapmak, vakıf kurmak, çeşitli projeleri desteklemek gibi konularda ilgili yerlere yönlendiriyoruz.

Alternatif Dağıtım Kanalları

Yapı Kredi Alternatif Dağıtım Kanalları olarak müşterilerimizin işlemlerini şubeye gitmeden, kolay, hızlı ve az maliyetli bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlayarak, şubelerimizdeki iş yükünü azaltırken, müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmayı ilke edindik. Farklı müşteri segmentlerine doğru zamanda ve doğru kanaldan hizmet vermek, aynı zamanda müşterilerin farklı kanallardan aynı deneyimi almalarını sağlamak için çalışmaktayız.

Alternatif Dağıtım Kanalları, stratejisini müşterilerinin dijital deneyimlerini tekilleştirmek, değer yaratmak ve hayatlarını kolaylaştırmak ilkeleri üzerine kurmuştur.

Bankacılık işlemlerimiz içindeki payını sürekli olarak arttırdığımız Alternatif Dağıtım Kanalları'nın payı, raporlama döneminde bir önceki döneme göre 2 puan artarak %82 seviyesine ulaşmıştır. Bankacılık işlemlerinin %47'si ATM'lerden, %25'i ise internet şubesi'nden gerçekleşmiştir. Bu payı daha da arttırarak müşteri deneyimini farklılaştırmak ve memnuniyetlerini en üst seviyeye taşımak, önümüzdeki dönemlere ait önemli hedeflerimizdendir.

- 3 bin ATM
- 42 milyon Çağrı Merkezi Müşteri Konağı
 - %71 ATM Pazar Payı
- İnternet Şubesi'nde 500'ün üzerinde işlem çeşidi
 - Tüm platformlardan Mobil Şube'ye erişim
 - 4,7 milyon ATM kullanıcısı

Dijital Bankacılık

Sektörde farklılaşmak ve müşterilerimize yeni çözümler sunmak için gerçekleştirdiğimiz yatırımların önemli bir bölümünü oluşturan Dijital Bankacılık uygulamalarımızı İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık ana kategorilerinde yönetiyoruz. Müşterilerimizin ihtiyaçları ve talepleri doğrultusunda sürekli geliştirdiğimiz dijital uygulamalarımızla müşteri deneyimini güçlendirerek müşteri memnuniyetini artırırken, sektörümüz ve dijital dünya için örnek teşkil eden süreçlere imza atıyoruz.

Yenilenen arayüzüyle daha sade, modern ve çok daha kolay kullanılabilir şekilde tasarlanan İnternet Şubemiz 500'ün üzerinde farklı ürün ve fonksiyonla hizmet vermektedir. İnternet Şubemiz ile sade bir tasarım üzerinde, bilgiye en hızlı şekilde erişilebilmesi, Online Hizmet ile anlık olarak kişi bazlı destek hizmeti sunulması ve davranışları analiz ederek kişiye en uygun ürünlerin sunulması amaçlandı. Arama fonksiyonunu sitenin merkezine yerleştirerek yenilediğimiz ve müşterilerimizin aramalarını zaman içinde öğrenen ve kendini geliştiren bir yapıya kavuşturduğumuz web sitemiz, ziyaret sayılarında ciddi bir artış getirirken, Google tarafından örnek vaka olarak ele alındı. Raporlama döneminde İnternet Şubesi müşteri sayımız bir önceki yıla göre %28 artarken, son 6 çeyrekte devamlı artış trendinde olan pazar payımız ise %11,6'ya ulaştı. Bireysel İnternet Şubesi müşteri adedinde sektörden %60, Bireysel ve Kurumsal İnternet Şubesi toplamında sektörden %63 daha fazla büyüme gerçekleştirmeyi başardık.

Farklı platformların kullanım alışkanlıklarına uygun olarak tasarlanan Mobil Bankacılık uygulamalarımızla mobil İnternet deneyimi sağlayan m.ykb.com'u bir arada müşterilerimizin kullanımına sunmaktayız. Sürekli artan işlem seçenekleriyle gelişen Mobil Bankacılık uygulamamızın pazar payı %10,9'a ulaştı. Gerçekleştirilen işlem sayısı önceki döneme oranla %213 artış gösteren uygulamamızı mobil cihazlarına indiren müşterilerimizin sayısı 4 milyona yaklaştı.

Müşterilerin hesapları, kredi kartları, kredileri, yatırım ürünleri, ödeme talimatları ve pek çok bankacılık işlemi için SMS, e-posta ve push mesaj ile güncel bilgi almalarını sağlayan bir alarm ve hatırlatma servisi olan Akıllı Asistan'ın 2012'de 2 milyon olan kullanıcı sayısı, 2013 yılında 3,3 milyona ulaştı.

Önümüzdeki yıllarda da sektörde farklılaşmak ve müşterilerimize yeni çözümler sunmak için dijital bankacılık yatırımlarımıza devam edeceğiz. Giyilebilir teknolojiler, lokasyon bazlı hizmetler, mobil finansal servisler vb. teknolojileri de İnternet ve Mobil Şube kanallarımızda kullanmayı hedeflemekteyiz.

Self Service Bankacılık ve Kanal Koordinasyon

Yapı Kredi olarak Türkiye'nin en büyük 5. ATM ağına sahibiz. Raporlama dönemindeki Self Service Bankacılık hizmetlerimizi müşterilerimizin ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda geliştirmeye devam ederken, müşteri işlem güvenliğinin odak noktasında yer aldığı bir dizi iyileştirme faaliyeti yürüttük.

Self Service Bankacılık ile müşterilerimize hızlı ve güvenli bir banka deneyimi sunarken, şubelerimizin iş yükünü azaltmaya devam ettik. Raporlama dönemi itibariyle Türkiye genelinde toplam 3.000 ATM sayısına ulaşırken, aylık ortalama ATM işlem sayımız 11 milyonu aştı. Şubelerimizde bulunan ve müşterilerimizin ADK kanallarını şubeden kolayca kullanabileceği Sınırsız Bankacılık köşelerinin sayısını 882'ye yükseltirken, Self Service Bankacılık kapsamındaki yıllık finansal işlem adedimiz de 133 milyona ulaştı.

Müşteri bilgi gizliliğini sağlamak için operasyonlarımız genelinde takip ettiğimiz ilkeler doğrultusunda ATM'lerimizin güvenliğini daha da artıracak uygulamaları hayata geçirdik. ATM'lerdeki kart kopyalama risklerine karşı geliştirilen güvenlik cihazlarının tüm ATM'lere entegre edilmesini sağladık. Kartla havale işlemlerine yeni protokoller ekleyerek, müşteri hesaplarından yüklü miktarda para çıkışlarını güvence altına aldık. Ayrıca ATM'lerden yapılan para transferi işlemleri için ek güvenlik uygulamalarını hayata geçirdik.

Müşteri memnuniyetini artırmak için faaliyetlerimizi hız kesmeden sürdürdük. Hızlı Kredi Kartı Ödeme ve günlük para çekme limiti üzerinde nakit çekilmesi gibi ek uygulamalarla müşterilerimizin değişen beklentilerine yanıt verdik. Bir önceki raporlama döneminde hayata geçirdiğimiz Proaktif Servisler uygulamasıyla ATM'de para sıkışması sorunu yaşayan müşterilerimize anında SMS ile bilgi vermeye devam edip müşteri memnuniyetinin artmasını sağladık. Müşteri şikâyetlerinin etkin takibiyle 2013 yılında ATM nakit para yatırmalı işlemlerle ilgili müşteri talepleri ATM ağıımızdaki %7 büyümeye rağmen yarı yarıya azalmıştır.

Önümüzdeki dönem hedeflerimiz arasında ATM'lerin kesintisiz çalışmasını sağlayacak, dolayısıyla maliyetlerin azalmasına ve müşteri memnuniyetinin artmasına katkıda bulunacak Recycle ATM ve Yapı Kredi ATM'lerinden nakit döviz işlemlerinin yapılabilmesi projeleri yer almaktadır.

Çağrı Merkezi

1.200 personeliyle Samsun ve Gebze'deki iki ayrı lokasyon üzerinden hizmet veren Çağrı Merkezimiz, segment bazlı farklılaştırılan hizmet anlayışı ve alanında uzmanlaşmış personeliyle 6 farklı hatta ek olarak online chat, sesli yanıt sistemi, e-posta ve SMS ile satış ve satış sonrası hizmet vermektedir. Müşterilerimizin beklentileri doğrultusunda sürekli

olarak geliştirdiğimiz uygulamamız her geçen yıl daha fazla müşterimize, daha yüksek memnuniyet oranlarıyla hizmet vermektedir.

Raporlama döneminde 42 milyon temas sayısına ulaşan merkezimiz, 5 milyon dış aramayla birlikte 2.9 milyon satış gerçekleştirmiş bulunmaktadır. Aynı dönemde toplam kredi kartı satışlarımızın %39'unu gerçekleştirdiğimiz merkezimizden yaklaşık 6,5 milyon müşterimize hizmet sağlamış bulunmaktayız.

Dönem içinde Çağrı Merkezi hizmetimiz kapsamında hayata geçirdiğimiz uygulamalardan ilki Hizmet Hattı Projesi oldu. Müşterilerimizin şikâyetlerini doğrudan iletebilecekleri 444 0 440 Yapı Kredi Hizmet Hattı kurulurken, müşteri şikâyetlerinin %75'ine ilk kontakta çözüm sağlandı. Şube Çağrı Yönetimi Projesi ile şubelere gelen aramaların Çağrı Merkezi tarafından karşılanmasını sağlayarak hem müşterilerimiz hem de şube çalışanlarımız için daha etkin ve verimli bir telefon deneyimi sağladık.

Hizmet Hattı Yönetimi

Hizmet Hattı Yönetimi; şikâyete sebep olan konuların tespit ve analizinin yapılmasıyla gerekli süreç iyileştirmelerinin hayata geçirilmesine, müşteri memnuniyeti ve yeni müşteri kazanımının artmasına destek vermektedir. Bunun yanı sıra müşteri şikâyetlerinin hızlı ve ilk kontakta sonuçlandırılması hedeflenmektedir.

2013 yılında hayata geçirdiğimiz, Sosyal Medya Yönetim ve İzleme Programı'yla Sosyal medyadaki şikâyet, öneri ve talep içerikli tüm paylaşımlar Dijital Kanallar ve Sosyal Medya Hizmet Hattı ekibimiz tarafından değerlendirilip en kısa sürede yanıtlanmaktadır.

Müşterilerimiz, bankamız ürün ve hizmetleriyle ilgili şikâyet, öneri ve taleplerini hizmet kanallarımızın yanı sıra @YapikrediHizmet Twitter hesabı üzerinden de iletebilmektedirler.

Sınırsız Bankacılık kapsamındaki ürün ve hizmetlerimize ilişkin detaylı bilgiye <http://www.yapikredi.com.tr/sinirsiz-bankacilik/Default.aspx> adresinden ulaşabilirsiniz.

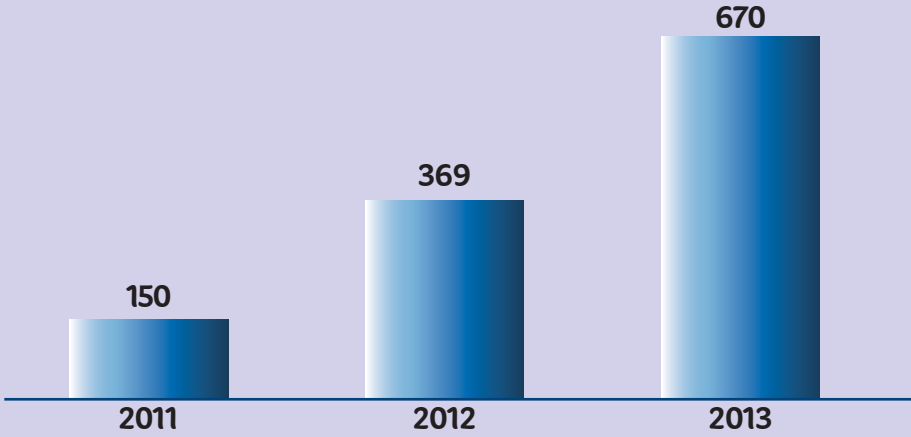
ENGELSİZ BANKACILIK

Engelli vatandaşların bankacılık hizmetlerine daha kolay bir biçimde ulaşmalarını sağlamak üzere 2008 yılında hayata geçirdiğimiz “Engelsiz Bankacılık Programı” kapsamındaki uygulama ve hizmetlerimizi raporlama döneminde de geliştirmeye devam ettik. “Hizmette Sınır Yoktur” anlayışımız doğrultusunda görme, ortopedik ve işitme engelli vatandaşlara yönelik olarak planladığımız süreçlerle, engelli vatandaşların sosyal ve ekonomik hayata katılımlarını kolaylaştıracak bir dizi uygulamaya imza attık.

İşitme engelli müşterilerimizin hizmetine sunduğumuz Online Chat uygulaması kapsamında raporlama döneminde 2.000'e yakın engelli müşterimizden 518.000 çağrı aldık. Türkiye'de bir ilk uygulama olma özelliğini taşıyan, ortopedik ve görme engelli vatandaşlarımızın hizmetine sunduğumuz Engelsiz ATM'lerin sayısını artırmaya devam edip 53 ilde 670 ATM'ye ulaştık.

Ortopedik engelli müşterilerimiz için şubelerimizi Engelsiz Şube haline getirmeye devam ettik. 2011 yılında uygulamaya aldığımız www.engelsizbankacilik.com.tr ile engelli vatandaşların finans sektörüne erişimini kolaylaştırarak bu alandaki gelişmeleri ve yenilikleri kendilerine duyurmaya devam ettik. İnternet Şubesi ve Mobil Şube uygulamalarımızı ise görme engelli müşterilerimizin kullanımına uygun şekilde yeniden tasarladık.

Sayılarla Engelsiz ATM



Uygulamayı sürdürdüğümüz şehir sayısını 2011'de 30'a, 2012'de 45'e, 2013'te ise 53'e çıkardığımız Engelsiz Bankacılık Programı kapsamındaki çalışmalarımız raporlama döneminde sivil toplum kuruluşları tarafından ödüle layık görüldü. Program kapsamındaki bütün çalışmalarımız Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu tarafından Engelsiz Özel Sektör Ödülü'ne, Türkiye Halk Sağlığı Derneği tarafından Engelli Sağlığı dalında Engelsiz Bankacılık Ödülü'ne, İşitme Engelliler Federasyonu tarafından da İşitme Engelliler için Türkiye'nin İlkleri ödülleriyle layık görülmüştür.





DOĞAL KAYNAKLARIN KORUNMASI

Yapı Kredi olarak faaliyetlerimizin çevreye olan etkisini ve karbon ayak izimizi asgari seviyeye düşürmeye çabalyor, yenilenebilir enerji finansmanı gibi uygulamalarla iklim değişikliğiyle mücadelede katkıda bulunma taahhüdümüzü yerine getiriyoruz. Ana hissedarlarımız Koç Topluluğu ve Unicredit'in benimsemiş oldukları çevre politikalarını iş süreçlerimize yansıtıyor, başta çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımızın çevre ve iklim değişikliğiyle mücadele konularında farkındalıklarını artırmak için çalışmalar yürütüyoruz.

Geleneksel anlamıyla üretim gerçekleştirmeyen bir firma olarak çevresel sürdürülebilirlik performansımızın önemli bir ayağını ofis temelli operasyonlar sonucu ortaya çıkan çevresel etkimiz belirliyor. Geniş bir coğrafyada faaliyet gösteren şube ağıımız ve Genel Müdürlüklerimiz dahilinde tükettiğimiz enerji ve su miktarını sürekli olarak azaltmaya özen gösteriyor, faaliyetlerimizden kaynaklanan emisyon değerlerini yasal sınırlar içinde tutacak önlemler geliştiriyor, ürettiğimiz atık miktarını azaltacak uygulamaları hayata geçiriyoruz.

Sorumlu bir banka olarak çevresel performansımızı operasyonlarımızın doğrudan etkileriyle sınırlı tutmuyor, yenilenebilir enerji kaynaklı projelere sağladığımız finansmanlarla değer zincirimizde çevresel sürdürülebilirliğin gelişimi için adımlar atıyoruz. Bu doğrultuda oluşturduğumuz Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi'yle finansman sağlayacağımız firmaların seçimini ve proje takiplerini gerçekleştiriyor, Yönetim Kurulu düzeyinde gerçekleştirdiğimiz raporlama uygulamalarıyla bu alandaki performansımızın iletişimini gerçekleştiriyoruz.

YENİLENEBİLİR ENERJİ FİNANSMANI

2011 yılında International Finance Corporation (IFC) ve Alman Yatırım ve Kalkınma Kuruluşu (DEG) ile yaptığımız seküritizasyon kapsamında sağlanan fonlar için organizasyonumuz dahilinde bir Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sistemi (SEMS) kurduk. Yatırım ve işletme finansmanı amacıyla, ana faaliyeti temel tarımsal üretim ve/veya yiyecek içecek işletmeciliği olan firmaların yatırımlarını finanse etmek ve işletme finansmanı sağlamak amacıyla kullanılan bu kredi, beklenen sosyal ve çevresel yeterlilikleri karşılayan firmalara sağlanmaktadır.

Belirlenen Yasaklı Listesi kapsamında; doğal yaşam alanlarına zarar veren, sürdürülebilir orman alanları dışında odun ve orman ürünleri üretimi ve ticareti yapan, çevre kirliliğine veya bölgede yaşayan yerel halkın göç etmesine sebep olabilecek, çocuk ve zorla işçi çalıştıran, diğer ilgili sosyal ve çevresel riskleri barındıran projeler ve sahibi kuruluşlar finanse edilmemektedir. SEMS ile başvuruda bulunan firmalar risklere göre kategorize edilmekte, değerlendirilmenin ardından uygun bulunan ve finanse edilen projeler izlenmekte, banka yönetimi ile kredinin alındığı kuruluşa raporlamalar yapılmaktadır.

Yenilenebilir Enerjiye Destek

Yenilenebilir enerji kaynaklı projelerin finansmanında; finansal kısıtlar doğrultusunda yapılan çalışmalar haricinde ayrıca sebep olunabilecek çevresel ve sosyal etkiler de araştırılmaktadır. Bu etkilerin araştırılması ve tespiti halinde azaltıcı/giderici önlemlerin belirlenmesi için çevre danışmanları atanmaktadır. YKB olarak 2013 yılı sonu itibarıyla 4.771 MW kurulu gücünde yenilenebilir enerji projesine finansman sağlanmıştır. Finanse edilen 4.771 MW kurulu gücündeki yenilenebilir enerji santralleriyle karbon salınımı yapılmayacaktır. Finanse edilen santrallerin ortalama %30 kapasite kullanım oranı varsayımıyla, yenilenebilir olmayan kaynaklara göre salınımı yapılmayacak olan karbon emisyonu toplamı yıllık yaklaşık 7.774 tondur.

Proje Tipi	Proje Adedi	Kurulu Güç (MW)	Limit (\$)	Risk (\$)
Hidroelektrik Santral-Nehir Tipi	76	1.618	1.049.486.557	951.985.008
Hidroelektrik Santral-Barajlı	13	2.797	1.431.510.000	1.309.666.000
Rüzgâr	7	263	263.125.570	257.932.570
Jeotermal	3	50	153.148.800	45.514.800
Biyokütle	3	43	11.616.700	11.616.700
Toplam	102	4.771	2.908.887.627	2.576.715.078

Sorumlu Satın Alma Uygulamaları

Tüm operasyonlarımızda olduğu gibi satın alma süreçlerimizde de sorumlu bir şekilde hareket etmeyi amaçlıyor, kurumsal ilkelerimizi ve iş yapma kültürümüzü tüm değer zincirimize yaymak için yürüttüğümüz denetim ve iletişim faaliyetlerini tedarikçilerimiz nezdinde de hayata geçirmeyi hedefliyoruz. 2014 yılında hayata geçirmeyi planladığımız uygulamayla, kurumsal kimliğimizin bir parçası haline gelen çevresel ve sosyal kriterleri tedarikçilerimizle yürütülen sözleşme süreçlerine entegre etmeyi; böylelikle bu paydaşlarımızın yasa ve yönetmeliklerle çevre mevzuatı ve insan haklarına tam uyum sağlamalarına yardımcı olmayı amaçlıyoruz.

Satın alımlarımızda yerel tedarikçileri tercih ediyor, faaliyet coğrafyamızdaki yerel ekonomilerin gelişimi adına adımlar atıyoruz. Raporlama döneminde toplamda 750 tedarikçiyle çalışırken, toplam satın alımlarımızın %95'ini yerel tedarikçilerden gerçekleştirdik.

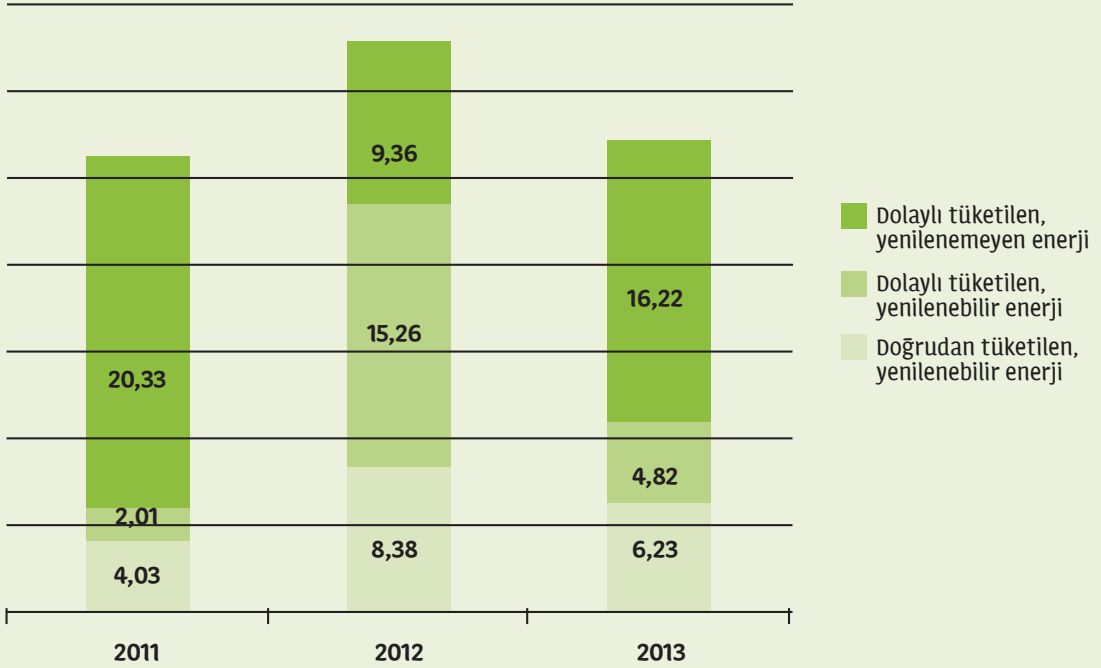
ÇEVRESEL ETKİNİN AZALTILMASI

Çevre ve doğanın korunmasına ilişkin yasa ve düzenlemelere tam uyum ilkesiyle hareket ederken, tüm değer zincirimizde bu anlayışla hareket edilmesini sağlayacak adımlar atıyoruz. İşyerlerimizde enerji tasarrufu sağlayıp karbon salınımlarımızı azaltacak uygulamalar hayata geçirirken, çalışanlarımızın ulaşımından kaynaklanan emisyonları azaltmak için rota optimizasyonları gerçekleştiriyor, muhtelif Yeşil IT uygulamalarıyla atık ve emisyon değerlerimizi sürekli düşürüyoruz. Tüm faaliyetlerimizde ülkenin ve dünyanın sahip olduğu doğal kaynakları koruyarak en verimli biçimde kullanıyor, paydaşlarımızın nazarında örnek bir kurum olmayı hedefliyoruz.

İklim Değişikliğiyle Mücadele

Operasyonlarımız dahilinde gerçekleşen enerji tüketimini etkili bir enerji yönetimi ve doğru uygulamalarla sürekli düşürmeye gayret ederken, yenilenebilir enerji kaynaklarının enerji tüketim portföyümüzdeki oranını arttırarak çevresel etkimizi asgari düzeye indirmeye çalışıyoruz. Sorumlu bir banka olarak, yaşanan iklim değişikliğiyle mücadele stratejimizi kendi operasyonlarımızla sınırlamıyor, yenilenebilir enerji kaynaklı projelerin finansmanı ile müşterilerimiz nezdinde ortak bir bilincin oluşmasına gayret ediyoruz.

Çalışan Başına Doğrudan ve Dolaylı Enerji Tüketimi (Gj)



Raporlama döneminde muhtelif operasyon bölgelerinde enerji tasarruf projesi ve uygulamalarını hayata geçirmeye devam ettik. Bu kapsamda Bankacılık Üssü'nde kaskat kombi sisteminin kurulumunu ve veri merkezi altyapı değişimini gerçekleştirip aydınlanma otomasyonu kurarken, Genel Müdürlük'te taç aydınlatma sisteminden LED aydınlatmaya geçişi sağladık. 2013 yıl sonu itibariyle hayata geçirdiğimiz uygulamayla şubelerde yer alan bilgisayarların belirlenmiş saatlerde merkezi olarak kapatılmasını sağladık. Bayramoğlu Eğitim Tesisinde ise fuel kazanın doğal kazana dönüştürülmesini sağladık. Raporlama döneminde uygulamaya aldığımız verimlilik çalışmalarısıyla toplam 6.910,53 Gj enerji tasarrufu gerçekleştirdik.

Karbon ayak izimizi azaltacak altyapı değişikliklerinin yanı sıra personel taşımacılığından kaynaklanan salınımların azalmasına yönelik uygulamaları da hayata geçiriyoruz. Çalışan servislerine ait planlamaları çalışanlarımızın güvenlik ve konforlarından ödün vermeyecek şekilde ve en az yakıt harcanacak bir biçimde gerçekleştirirken, telekonferans ve intranet gibi iletişim uygulamalarıyla iş seyahatlerinden kaynaklanacak yakıt tüketiminin ve emisyonların önüne geçiyoruz.

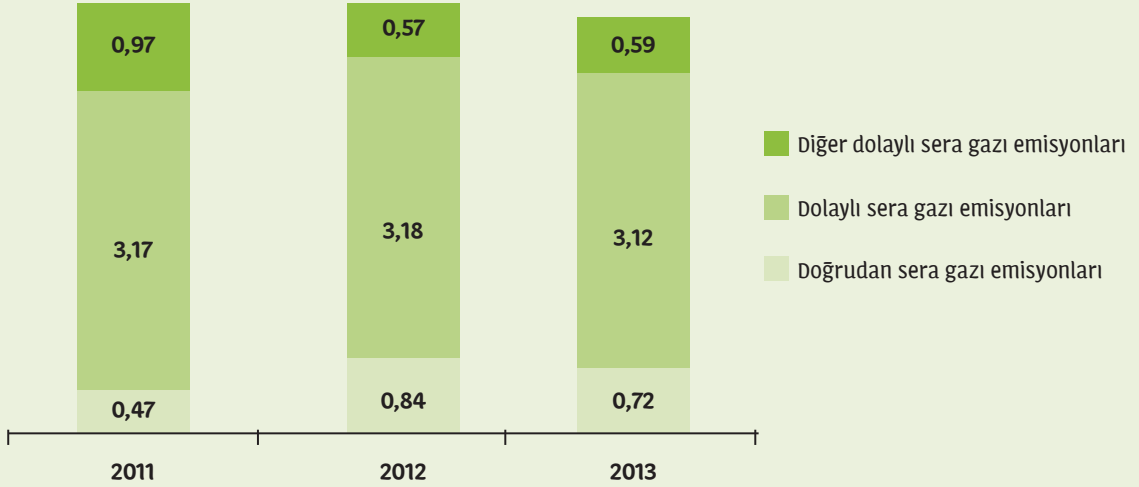
Raporlama döneminde Plaza D Blok ve Bankacılık Üssü'nde hizmete aldığımız ve aylık ortalama 160 saatlik telekonferans gerçekleştirilmesine olanak sağlayan “Telepresence Odaları” ile iş seyahatlerinden kaynaklanacak sera gazı salınımlarını azaltma kapsamında önemli bir adım attık. Aynı dönemde servis güzergâhlarının ana arterlere çekilmesi ve güncellenmesi sonucunda günlük 920 km’lik servis güzergâhı kısaltılarak %4 yakıt tasarufu ile yıllık 76 ton CO₂ salınım azaltımı gerçekleştirdik. Önümüzdeki yıl personel servis araçlarına yakıt tüketimini azaltan araç takip programı uygulanmasına başlanılarak, yıllık 200.000 km’lik rota optimizasyonu ve %5-10 arasında yakıt tasarufu yapılması hedeflenmektedir.

Her yıl düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz ağaçlandırma çalışmalarına da devam ediyoruz. Yapı Kredi olarak 2008 yılından bu yana TEMA ile birlikte ülkemizin farklı bölgelerinde 286 bin fidan dikimi gerçekleştirdik. TEMA’nın ağaçlandırma çalışmalarımıza istinaden hazırladığı 2013 yılı raporuna göre, fidanlaşma %85 seviyesinde gerçekleşmiş bulunmaktadır. Raporlama döneminde “Yeşil Konut Kredisi” adlı ürünümüzü kullanan müşterilerimiz için hayata geçirdiğimiz uygulamayla 250 fidan dikimi gerçekleştirmiş bulunuyoruz.

Dünya için 1 Saat

Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF) önderliğinde tüm dünyada küresel iklim değişikliğine dikkat çekmek amacıyla gerçekleştirilen “Dünya Saati” hareketine her yıl düzenli olarak destek veriyoruz. Bu eylem kapsamında Genel Müdürlük binalarımız ve tüm şubelerimizde, güvenlik için zorunlu alanlar haricinde, tüm ışıkları bir saat süreyle kapatarak küresel harekete katılıyoruz.

Enerji ve Emisyon Yönetimi uygulamalarımız kapsamında 2011 yılında başladığımız ISO 14064 Sera Gazı Emisyonu belgelendirme çalışmasına raporlama döneminde de devam ettik. Sera gazı envanterlerinin şirket seviyesinde hesaplanması, geliştirilmesi, yönetilmesi ve raporlanması için kılavuzluk eden standart dahilindeki çalışmalarımız sonucunda raporlama döneminde enerji tasarruf projesi ve uygulamalarıyla elde ettiğimiz sera gazı emisyonu azaltım miktarı 689,07 CO₂’dir.

Çalışan Başına Sera Gazı Emisyon Değerleri (CO₂e)

Atık ve Su Yönetimi

Yaygın bir şube ağıyla hizmet veren bir banka olarak faaliyetlerimizin başlıca çevresel etki alanlarından birini kâğıt, plastik, cam ve metal atıklar oluşturuyor. Özellikle ofis süreçlerinden kaynaklanan bu atıkları etkili bir şekilde yönetebilmek için, çalışanlarımızın ve diğer paydaşlarımızın tüketim alışkanlıklarını değiştirecek bilinçlendirme faaliyetleri yürütüyor, muhtelif Yeşil IT uygulamalarıyla ofislerimizdeki atık üretimini asgari seviyeye indirmek için adımlar atıyoruz.

Genel Müdürlük, Bankacılık Üssü ve şubelerimizde çalışanlarımızın kâğıt tüketimi konusunda daha hassas davranmaları için, muhtelif iletişim kanallarıyla hatırlatmalarda bulunuyoruz. Müşterilerimizi e-fatura uygulamamızı kullanmaları yönünde teşvik ederek, matbu halde ulaştırılan faturaların azalmasını sağlıyor ve kâğıt tasarrufu elde ediyoruz. İnternet Bankacılığı ve Telefon Bankacılığı hizmetlerimizle hızlı ve güvenli bankacılık hizmeti sunarken, dokümantasyondan doğacak kâğıt tüketimini de azaltıyoruz.

Şirket operasyonları dahilinde kullanılan ve amortisman süreleri dolan elektronik ekipmanların lisanslı, uzman firmalarca toplanmasını, böylelikle geri dönüşümlerini ve yeniden kullanımlarını sağlıyoruz. Genel Müdürlük'te uygulamaya aldığımız bir başka atık yönetimi uygulamasında, yağ kapanları sayesinde yemekhanemizde kullanılan aylık yaklaşık 80 kg atık yağın geri dönüşüme gönderilmesini sağlıyoruz.

Üretim ve su yoğun operasyonlar gerçekleştirilmeyen bir kurum olarak, çalışanlarımızın işgünü içindeki su tüketimleri ve diğer operasyonel süreçlerde kullanılan su miktarları, su yönetimi alanındaki başlıca odak noktamızı oluşturuyor. Bankacılık Üssü'ndeki biyolojik atık su arıtma tesisiyle tüketilen suyun geri dönüşümünü ve yeniden kullanımını sağlarken, atık su deşarj kalitesini yasalarda belirlenen sınırlar içinde tutuyoruz. Çalışanlarımızın su tüketim alışkanlıklarını değiştirmek için gerçekleştirdiğimiz farkındalık artırıcı faaliyetlerle iç paydaşlarımızın hem işyerlerinde hem de özel hayatlarında daha bilinçli bir şekilde su tüketmelerini sağlıyoruz. Gerek merkez binalarda gerekse şubelerde bulunan ve periyodik olarak içeriğini değiştirdiğimiz panolarla bilinçli su tüketimine dair bilgilendirmelerde bulunuyor, portal gibi iç iletişim kanallarıyla düzenli hatırlatmalar gerçekleştiriyoruz.

Geri Dönüşüm Hareketi

Doğal kaynakların sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla 2011 yılında başlattığımız geri dönüşüm projesine raporlama döneminde de devam ettik. Genel Müdürlük ve bölge binalarına yerleştirilen kâğıt, plastik, cam ve metal atık kutularıyla, atıkların toplanarak belediyelere ve diğer atık merkezlerine gönderilmelerini sağladık. Şubelerde yer alan panolar ve portal aracılığıyla çalışanlarımıza malzeme kullanımı ve geri dönüşüm hususunda bilgiler sağlarken, inisiyatif sonucu elde edilen geri dönüşüm rakamlarının yine aynı kanallarla iletişimini gerçekleştirdik.

Raporlama döneminde;

- 970.380 kg kâğıdı geri dönüşüme gönderip 34.934 ton sera gazının atmosfere salınımını, 16.500 ağacın kesilmesini ve 25.230 m³ suyun boşa harcanmasını önledik.
- 17.791 kg plastiği geri dönüşüme gönderip 249.074 kW/h enerji tasarrufu sağladık. Böylece 78 ton ham petrol tüketilmesini önledik.
- 1.459 kg camı geri dönüşüme gönderip yaklaşık 150 litre benzin tasarrufu sağladık.
- 3.363 kg metali geri dönüşüme göndererek 53.808 litre su tasarrufu sağlayıp 6.726 ton sera gazının atmosfere salınımını önledik.

Ayrıca, Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği tarafından gerçekleştirilen plastik kapak toplama kampanyasına katılarak 2013 yılı içinde 2.200 kg plastik kapağın doğaya atılmasını önleyip tekerlekli sandalyeye dönüşmesini sağladık.





TOPLUM

Yapı Kredi’de kurumsal vatandaşlık çerçevesinde hareket etmeyi kendimize ilke edindik. Bu ilkeden hareketle, toplumun finansal gelişiminin öncüsü olmayı hedeflerken toplumsal yaşama üst düzeyde yarar sağlamanın önemine inanıyoruz. Kuruluşumuzdan bu yana, toplumdaki bütün paydaşlarımızın öncelikli ihtiyaçları doğrultusunda sosyal sorumluluk projeleri geliştiriyor, paydaş ağımızın tüm bileşenlerinin gönüllü katılımlarını teşvik edecek uygulamaları hayata geçiriyoruz. Ekonomik ve çevresel sorumluluklarımızın yanı sıra eğitim ve kültür-sanat alanlarındaki projelerimizin toplumu dönüştürücü gücüne inanıyor ve geniş kesimlere ulaşması için özen gösteriyoruz.

En büyük sosyal sorumluluk projemiz olan Yapı Kredi Kültür Sanat ve Yayıncılık vasıtasıyla sayısız kitabı okurlarla buluşturmaya ve sanatın her alanında sanatçılara ve projelere destek vermeye devam ediyoruz. Tiyatro çalışanlarına duyduğumuz saygının bir ifadesi olarak düzenlediğimiz Afife Jale Ödülleri, Çatalhöyük kazılarına ana sponsor olarak verdiğimiz destek, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) işbirliğiyle yürüttüğümüz “Okuyorum Oynuyorum” isimli eğitim projesi ve spor alanındaki faaliyetlerimiz raporlama döneminde sürdürmeye devam ettiğimiz faaliyetlerimiz arasında yer almaktadır.

Yapı Kredi, raporlama döneminde yürüttüğü programların yanı sıra, bağlı kurumları aracılığıyla eğitim ve kültür-sanat alanlarındaki faaliyetlerine devam etmiştir.

Eğitim

Yapı Kredi Kız Meslek ve Teknik Lisesi (2008)
Yapı Kredi Bankacılık Akademisi (2008)

Kültür-Sanat

Yapı Kredi Yayınları (1945)
Yapı Kredi Kâzım Taşkent Sanat Galerisi (1964)
Yapı Kredi Kültür Merkezi 1992)
Sermet Çifter Araştırma Kütüphanesi (1978)
Doğan Kardeş Kitaplığı (1992)
Yapı Kredi Vedat Nedim Tör Müzesi (1992)

Müşterilerimizin sosyal sorumluluk çerçevesinde attıkları adımlara eşlik ediyor, bu alanda faaliyet gösteren kuruluşlara katılımları için mecralar oluşturuyoruz. Sosyal sorumluluk amacıyla çalışan vakıf ve derneklere bağış yapmak isteyen Yapı Kredi müşterileri internet Bankacılığı, Telefon Bankacılığı, ATM'ler ve Yapı Kredi şubeleri aracılığıyla işlemlerini ücretsiz olarak gerçekleştirebilmektedir. Bağış yapılabilen kurumların listesine <http://www.yapikredi.com.tr/bireysel-bankacilik/odemeler-ve-hizmetler/bagislar.aspx> adresinden ulaşabilirsiniz.



Alnımın Çizgilerindesin Memleketim - Nâzım Hikmet'in Yolculuk Fotoğrafları Sergisi

Yapı Kredi Kültür Sanat ve Yayıncılık A.Ş.

20 yıldır başarıyla faaliyet gösteren iştirakimiz Yapı Kredi Kültür Sanat ve Yayıncılık A.Ş. ile ülkemizin kültür ve sanat hayatını ulusal ve küresel düzeyde zenginleştirmeyi, geniş bir kitleye yaymayı hedefliyoruz. Bu amaçla, Yapı Kredi Yayınları ve Yapı Kredi Kültür Merkezi çatısı altında sürdürdüğümüz faaliyetlerle, sanat üretiminin seçkin örneklerini sunmaya, Türkiye'nin geleneksel ve çağdaş kültürel mirasları arasında etkileşim sağlamaya yönelik etkinlikler düzenlemeye ve yayınlar çıkarmaya devam ettik.

Yapı Kredi Yayınları (YKY)

Kalıcılığı kendine hedef edinirken, ilkel ve etkili yayıncılıktan şaşmayan Yapı Kredi Yayınları, Türkiye'nin en büyük ve en köklü yayın kuruluşlarından biri olup edebiyat, felsefe, tarih ve sanat dünyasında saygın bir yere sahiptir. 1945 yılında Doğan Kardeş dergisiyle yayıncılık hayatına başlayan YKY, Türkiye'den ve dünyadan en nitelikli yapıtları en uygun şartlarda okurlarıyla buluşturmaya bugüne kadar devam etmiştir. Aralık 2013 itibariyle kitap sayısını 4.011'e çıkararak YKY, 4.000'inci kitabını Yaşar Kemal'in "Çocuklar İnsandır" adlı eseriyle kutlamıştır.



Raporlama döneminde toplam 821 başlıkta 2,18 milyon kitabı okurlarıyla buluşturan YKY, yaklaşık 200 okul ziyareti ve kütüphane sunumuyla 40.000 öğrenci, öğretmen, kütüphaneci, yazar ve Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık editörlerini de bir araya gelmiştir.

YKY ayrıca GETEM (Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Laboratuvarı) ve SESTEK işbirliğiyle görme engelli vatandaşlarımız için başlattığı Sesli Kitap projesine devam etmiştir. YKY tarafından yayımlanan tüm yeni kitapların görme engellilere yönelik olarak internet ortamına ve özel bir telefon hattına taşındığı proje kapsamında, 2013 sonu itibariyle 65 kitap dijital ortama aktarılmış bulunmaktadır.



Yapı Kredi Kültür Merkezi

Müzik, arkeoloji, tiyatro, edebiyat, fotoğraf ve tarih etkinlikleri başta olmak üzere her ay kültür ve sanatın farklı dallarında etkinliklere kapılarını açan Yapı Kredi Kültür Merkezi, raporlama döneminde 35 bin kişi tarafından izlenen 11 sergi ve 180 sanat etkinliği düzenlemiştir.

2013'ün en önemli sergilerinden biri Yapı Kredi Kültür Merkezi'nin Beyoğlu'nda bulunan binasının kapsamlı yenilenme sürecini işleyen "Geçiş Projesi"dir. Bu yenilenme sürecini bir geçiş olarak gören ve bu geçişi bir projeye gerçekleştirmek isteyen Yapı Kredi Kültür Merkezi, projenin 3 bölümüyle çeşitli canlı performanslar ve gösterimlere ev sahipliği yapmış, mekân dinamiklerinin tartışılacağı ve deneyimleneceği bir platform yaratmıştır.

Nâzım Hikmet'in 111. doğum gününü kutlamak amacıyla düzenlenen "Alnımın Çizgilerindesin Memleketim - Nâzım Hikmet'in Yolculuk Fotoğrafları" sergisi yüzlerce ziyaretçiye ulaşarak büyük bir başarıya imza atmıştır.



Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri

Yapı Kredi'nin kesintisiz desteği ve Haldun Dormen'in danışmanlığıyla 1997 yılından beri verilen, Türkiye'nin en uzun soluklu ve en prestijli tiyatro ödülü Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri 29 Nisan 2013 Pazartesi akşamı 17. kez düzenlendi.

15 dalda ödülün sahiplerini bulduğu, Haliç Kongre Merkezi'nde düzenlenen ödül töreninde sanat ve iş dünyasının önde gelen isimleri bir araya geldi. Gecede Yapı Kredi Özel Ödülü Adalet Ağaoğlu'na verildi.

Çatalhöyük Kazısı

1997 yılından bu yana ana sponsor olarak Çatalhöyük kazılarında destek veren Yapı Kredi, 2013 yılında da bu desteğini sürdürmüştür. 2012 yılında UNESCO tarafından “Dünya Mirası” listesine dahil edilen Çatalhöyük neolitik kentine ait arkeolojik kazı çalışmaları, haziran-ağustos ayları arasında İngiltere, ABD, Fransa, Kanada, İtalya, Avustralya, Polonya gibi dünyanın dört bir yanından gelen araştırmacılardan oluşan 120 kişilik ekip tarafından gerçekleştirilmiş ve önemli arkeolojik bulgular elde edilmiştir.



Okuyan her çocuk bizim için başrolde.

Hemette sınıf yoktur.

2006 yılında TSP ile başlatılan "Okuyorum Oynuyorum" projesi, bugüne kadar 100 binden fazla çocuğu hem kitaplarla hem sahnelerle buluşturdu. Okudukları kitapları sahneye koyan minikler, gün gelmiş en sevdiği yazıtlarla tanışıyor, gün gelmiş ünlü oyuncularla aynı sahneleri paylaşıyor. Türkiye çapında 100 binden fazla çocuk, artık okumayı seviyor. Onlar okudukça, Türkiye'nin geleceği aydınlanıyor.

Okuyorum Oynuyorum

yapikredi.com.tr
444 0 444

f t
yapikredi

YapıKredi

Okuyorum Oynuyorum

Yapı Kredi, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) işbirliğiyle 2006 yılından bu yana yürüttüğü "Okuyorum Oynuyorum" isimli eğitim projesine raporlama döneminde de devam etmiştir. Çocukların okuma becerilerini geliştirmek için tasarlanan proje, TEGV gönüllülerinin desteğiyle, TEGV'nin Türkiye çapındaki 11 Eğitim Parkı ve 55 Öğrenim Birimi'nde çalışmalarını sürdürmüştür. Proje, başlangıcından bu yana 107.000 çocuğa ulaşılmış olup 3.300'ü aşan gönüllüyle yaklaşık 50.000'e yakın kitap kullanılmıştır.

Yapı Kredi Finans Kürsüsü

Yapı Kredi, Türkiye’de finans alanındaki bilimsel araştırmaları desteklemek ve bankacılık sektörü ile akademik dünya arasındaki ilişkileri güçlendirmek amacıyla Koç Üniversitesi’nde bir Finans Kürsüsü Profesörlüğü kurdu. Finans alanındaki bilimsel gelişmeler ve güncel uygulamalar konusunda sektör ile üniversite arasında bilgi alışverişini de sağlayacak olan Yapı Kredi Finans Kürsüsü Profesörlüğü’nü, Güney Kaliforniya Üniversitesi’nde MBA ve doktora sınıflarına finans dersleri veren Doç. Dr. Oğuzhan Özbař yürütüyor. Uluslararası alanda tanınmış ve kendini ispatlamış bilim insanlarının katkıda bulunacağı Yapı Kredi Finans Kürsüsü Profesörlüğü; çeşitli analizler, olay incelemeleri ve teorik kaynaklarla desteklediğı eğitim sürecinde, öğrencilere finansal araçları kullanarak gerçek iş stratejileri oluşturmaları konusunda da önemli bir tecrübe kazandırmayı hedefliyor.

Yapı Kredi Kız Teknik ve Meslek Lisesi

Yapı Kredi’nin eğitim alanındaki önemli çalışmalarından bir diğeri ise Kocaeli-Çayırova’da bulunan ve 2008-2009 eğitim döneminde öğretime başlayan Yapı Kredi Kız Teknik ve Meslek Lisesi’dir. Okulun, Yiyecek ve İçecek Hizmetleri, Grafik Fotoğraf, Bilişim ve Çocuk Gelişimi ve Eğitim bölümlerinde toplam 450 öğrenci eğitim görmektedir. 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 başlatmış bulunuyoruz. Bu burstan halen 20 öğrenci yararlanmaktadır.

Anadolu Bursiyerleri Programı

Maddi durumu kısıtlı başarılı üniversite öğrenci adaylarını en iyi eğitim olanaklarıyla buluşturmak hedefiyle 2011 yılında Koç Üniversitesi tarafından kurulan “Anadolu Bursiyerleri Programı”na Yapı Kredi de destek olmaktadır.

Yapı Kredi, Anadolu Bursiyerleri Programı’na 2013-2014 eğitim yılında 3 öğrencinin tüm eğitim giderlerini üstlenerek devam etmektedir.

Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu

Çalışanlarımızın sosyal sorumluluk kültürünü benimsemeleri amacıyla oluşturduğumuz Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu, raporlama döneminde çeşitli sivil toplum örgütleriyle birlikte 11 ana proje çerçevesinde projelerine devam etmiştir. Yıl boyunca, çeşitli okullarda kütüphaneler kurularken yazıcı, bilgisayar gibi teknolojik malzemeler sağlanmıştır. Görme engelliler için kitap okuyup huzurevi ziyaretlerine devam eden Yapı Kredi Gönüllüleri bir yandan da STK'ların stantlarında çalışıp gelir yaratmalarına destek olmuştur. Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu kapsamında 2013 yılı sonu itibariyle 2.602 Yapı Kredi çalışanı projelere gönüllü olarak destek vermiş bulunmaktadır.



Yapı Kredi, AÇEV'le Kadınları Sosyal Hayata Katıyor

Raporlama döneminde Yapı Kredi Bankacılık Akademisi ve Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV) işbirliğiyle yeni bir kampanya başlattık. Kampanya kapsamında Diyarbakır'da temel eğitimini tamamlayamamış kadınların sosyal hayata aktif katılımını sağlamaya yönelik okur yazarlık eğitim programı başlatıldı. Farklı eğitim seviyesindeki 300 kadına, temel okur yazarlık, ileri okur yazarlık ve bilgiye erişim, kolay bilgisayar kullanımı ve finansal okur yazarlık olmak üzere 4 başlığa ayrılan programlarla ulaşılması hedefleniyor. Kasım ayında başlayan ve 6 ay sürecek projede uzman eğitimcilerin yanı sıra Diyarbakır ve çevresindeki Yapı Kredi çalışanları da gönüllü eğitimci olarak destek veriyorlar.



Spor Sponsorlukları

2012 yılında UEFA Şampiyonlar Ligi'nin Türkiye'deki Resmi Bankası olarak bu prestijli spor etkinliğine destek veren ilk Türk markası olma gururunu yaşayan Yapı Kredi, desteğini 2013 yılında da devam ettirdi. Yapı Kredi Özel Bankacılık'ın her yıl geleneksel olarak düzenlediği Golf Turnuvası ise 25-29 Mayıs 2013 tarihlerinde 4. kez gerçekleştirildi.

Kurumsal sosyal sorumluluk politika ve uygulamalarımız ve sponsorluklarımız hakkında detaylı bilgiye <http://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/kurumsal-sosyal-sorumluluk/Default.aspx> adresinden ulaşabilirsiniz.



Ülkem için Engel Tanımıyorum

Yapı Kredi, Koç Holding'in 2006 yılında sorumlu vatandaşlık bilinci doğrultusunda bireysel girişimciliğin yaygınlaştırılması amacıyla başlattığı Ülkem için projesine destek vermektedir. Proje kapsamında 2012-2015 yılları için Alternatif Yaşam Derneği (AYDER) ve Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) ile birlikte hayata geçirilen "Ülkem için Engel Tanımıyorum" uygulamasıyla engellilerin toplumsal yaşamda olumlu ve kalıcı bir etki yaratmak için destek olacak uygulamalarda rol model olunması ve bu konuyla ilgili toplumsal bilincin ve duyarlılığın oluşturulması hedeflenmektedir.

Ürün ve hizmet noktalarını 2008'den başlayarak engellilerin erişimine uygun hale dönüştürmeye başlayan Yapı Kredi, bu kapsamdaki çalışmalarını Ülkem için projesi kapsamında genişleterek devam etti. Engelsiz ATM ağını ve rampalı şube adedini giderek artırırken, bir yandan da YKY kitaplarını görme engellilerin erişimine açtı. AYDER'den eğitim alan gönüllü çalışanların, tüm Yapı Kredi çalışanlarına farkındalık eğitimi vermesi sağlanırken, eğitim aynı zamanda uzaktan eğitim videosuyla internete de taşındı.

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi ile birlikte 2012 yılında başlatılan ve İşitme Engelliler Federasyonu işbirliğiyle yürütülen Konuşmak Elimizde projesi kapsamında 2013 yıl sonuna

kadar 179 gönüllü şube çalışanına işaret dili eğitimi verildi. Çalışanlarımızın işitme engelli müşterilerimizle aynı dili konuşarak kendilerine daha doğru ve hızlı hizmet vermeyi amaçladığımız uygulama 2014 yılında da devam edecek.



Vehbi Koç Vakfı

Koç

ÜLKE İÇİN FONU

Bazı yatırımların karşılığını anında alırsınız.

YAPI KREDİ ÜLKE İÇİN FONU

Yaptığınız yatırımın bir çocuğu gülümseteceğini bilerek siz de mutlu olmaz mı? Ülke İçin Fonu'na yaptığınız yatırımla okullarda engelli öğrencilere uygun koşullar sağlanıyor, verdiğiniz destekle eğitimde engel kalmıyor.

yakredi.com.tr
444 0 444

YapıKredi

Yeni bir şey başlatmak genellikle başarısızlıkla sonuçlanır. YAPI KREDİ başarısızlığına uğramaz. Başarısızlık değil hızla yenilirdir. Her yeniliden yeni bir başarıya ulaşılır.

Yapı Kredi, Ülke İçin Engel Tanımıyorum projesi kapsamında “Ülke İçin Fonu”nu satışa sundu. Oluşturulan yatırım fonunun satışından elde edilen gelirin yaklaşık %70’i, okulların engelli öğrencilerin erişimine uygun hale getirilmesine aktarılıyor. Böylelikle yatırımcılar fon sepetlerine yeni bir ürün eklerken hem getiri kazanabiliyor hem de ekstra bir ücret ödmeden Yapı Kredi kanalıyla çok değerli bir projeye destek oluyorlar.

Sosyal sorumluluk bilincini finansal çalışmalarına da yansıtan Yapı Kredi’nin Vehbi Koç Vakfı işbirliğiyle hayata geçen fonu ilk çıktığı andan itibaren başarılı bir grafik izledi.

Fon, yılın ikinci yarısında çıkmasına rağmen, getirisiyle İstanbul ve Samsun’da iki okulda engelli öğrencilerin ulaşımı için gerekli fiziksel değişiklikler gerçekleştirildi.





PERFORMANS TABLOLARI

FİNANSAL PERFORMANS TABLOLARI⁴

		2012	2013	2012-2013 Değişimi
Büyüme	Aktifler (milyar TL)	131,5	160,3	%22
	Krediler (milyar TL)	77,8	99,4	%28
	Mevduat (milyar TL)	71,1	88,5	%24

Kârlılık	Faaliyet Gelirleri (milyar TL)	7,1	8,1	%13
	Diğer Faaliyet Giderleri (milyar TL)	3,2	3,5	%12
	Net Kâr (milyar TL)	2,1	3,7	%74
	Maddi Ortalama Özkaynak Kârlılığı	%17,5	%17	-80bps
	Aktif Kârlılığı	%1,6	%2,3	69bps
	Gider/Gelir Oranı	%44,2	%44	-22bps

Likidite ve Sermaye	Banka Sermaye Yeterlilik Oranı	%16,3	%16,0	-32 bps
	Kaldıraç Oranı	6,2x	7,6x	1,4x
	Kredi/Mevduat Oranı	%110	%110	sabit

Aktif Kalitesi	Tahsili Gecikmiş Alacak Oranı	%3,2	%3,5	32 bp
	Toplam Karşılık Oranı	%111	%107	-4bps
	Risk Maliyeti	%1,35	%1,27	-8bps

İNSAN KAYNAKLARI PERFORMANS TABLOLARI

Sözleşme Türü ve Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

	2010		2011		2012		2013	
	Belirli Süreli	Belirsiz Süreli	Belirli Süreli	Belirsiz Süreli	Belirli Süreli	Belirsiz Süreli	Belirli Süreli	Belirsiz Süreli
KADIN	82	9.266	118	9.490	84	9.419	217	10.011
ERKEK	22	5.726	57	5.912	127	6.031	123	6.331

⁴ Not: p (puan) ve bp (baz puan) yüzdesel oranlar arasındaki değişimi ifade etmektedir.

İstihdam Türü ve Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

	2010		2011		2012		2013	
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
KADIN	9.155	193	9.413	195	9.355	148	10.047	181
ERKEK	5.719	29	5.923	46	6.141	17	6.417	37

Yaş Grubu ve Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

	2010				2011			
	18-25	26-35	36-45	46+	18-25	26-35	36-45	46+
KADIN	932	5.756	2.503	157	1.070	5.661	2.669	208
ERKEK	310	2.857	2.056	525	381	2.929	2.095	564
	2012				2013			
	18-25	26-35	36-45	46+	18-25	26-35	36-45	46+
KADIN	1.050	5.306	2.920	227	1.657	5.157	3.166	248
ERKEK	503	2.911	2.151	593	681	2.977	2.215	581

Eğitim Durumu ve Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

	2010		2011		2012		2013	
	Ön Lisans ve Altı	Lisans ve Üstü	Ön Lisans ve Altı	Lisans ve Üstü	Ön Lisans ve Altı	Lisans ve Üstü	Ön Lisans ve Altı	Lisans ve Üstü
KADIN	2.882	6.466	3.008	6.600	2.880	6.623	2.927	7.301
ERKEK	1.731	4.017	1.763	4.206	1.736	4.422	1.691	4.763

Engelli Çalışan Sayıları

	2010	2011	2012	2013
KADIN	62	60	59	60
ERKEK	232	238	237	248

Yaş Grubuna Göre Toplam İşe Alınan Çalışan Sayısı

2010				2011			
18-25	26-35	36-45	46+	18-25	26-35	36-45	46+
781	710	42	1	1.085	948	55	5
2012				2013			
18-25	26-35	36-45	46+	18-25	26-35	36-45	46+
1.213	875	72	9	1.951	1.284	121	12

Yaş Grubuna Göre Toplam İşten Ayrılan Çalışan Sayısı

2010				2011			
18-25	26-35	36-45	46+	18-25	26-35	36-45	46+
383	711	265	105	357	793	339	123
2012				2013			
18-25	26-35	36-45	46+	18-25	26-35	36-45	46+
583	967	391	144	551	1178	429	188

Cinsiyete Göre Toplam İşe Alınan Çalışan Sayısı

	2010	2011	2012	2013
KADIN	849	1.218	1.168	2.055
ERKEK	685	875	1.001	1.313

Cinsiyete Göre Toplam İşten Ayrılan Çalışan Sayısı

	2010	2011	2012	2013
KADIN	846	660	1.269	1.018
ERKEK	618	952	816	1.328

Ortalama Kıdem (yıl)

	2010	2011	2012	2013
KADIN	8,93	8,99	9,24	8,66
ERKEK	9,24	9,12	9,08	8,67

Üst Düzey Yöneticiler ⁵

	2010	2011	2012	2013
Toplam Üst Düzey Yönetici Sayısı	50	53	48	47
Toplam Üst Düzey Kadın Yönetici Sayısı	16	16	11	9
Toplam Üst Düzey Yerel Yönetici Sayısı	43	47	42	42

Üst Düzey Yöneticilerin Yaş Grubuna Göre Dağılımı

2010			2011			2012			2013		
26-35	36-45	46+	26-35	36-45	46+	26-35	36-45	46+	26-35	36-45	46+
1	35	14	3	36	14	2	30	16	0	26	21

Toplu Sözleşme Kapsamında Yer Alan Çalışan Sayısı ve Yüzdesi (Banka)

2010	2011	2012	2013
9.576	9.661	9.395	9.788
%66	%65	%63	%62

İş Sağlığı ve Güvenliği Verileri

	2013
Yaralanma Oranı (İR)	0,01
İşe Gelmeme Oranı (AR)	347,80

Kişi Başına Düşen Eğitim Saati

2010	2011	2012	2013
52,78	48,39	49,00	47,20

⁵ Grup direktörü ve üzeri unvan grubundaki çalışanlar Üst Düzey Yönetici (ÜDY) olarak tanımlanmıştır.

Enerji Tüketimi (Gj)

	2011	2012	2013
Toplam Doğrudan, Yenilenebilir Enerji Miktarı	0	0	0
Toplam Doğrudan, Yenilenemeyen Enerji Miktarı	62.766,83	131.218,00	103.966,00
Toplam Dolaylı, Yenilenebilir Enerji Miktarı	31.315,17	239.061,00	80.387,83
Toplam Dolaylı, Yenilenemeyen Enerji Miktarı	316.631,36	146.521,30	270.630,98

Emisyonlar (CO₂e) ⁶

	2011	2012	2013
Doğrudan sera gazı emisyonları	7.265,00	13.162,40	12.018,26
Dolaylı sera gazı emisyonları	49.391,00	49.808,16	52.104,26
Diğer dolaylı sera gazı emisyonları	14.304,00	8.898,23	9.820,83

Su Tüketimi (m³) ⁷

Kaynak	2012	2013
Yüzey Suyu	0	0
Kuyu Suyu	1.533	1.046
Yağmur Suyu	0	0
Şebeke Suyu	366.276	429.603
Diğer Kaynaklar	0	0
Toplam	367.809	435.797

Yeniden Kullanılan Su Miktarı ve Oranı (m³,%) ⁸

	2013
Geri Dönüştürülen / Yeniden Kullanılan Toplam Su Miktarı	5.606,00
Geri Dönüştürülen / Yeniden Kullanılan Toplam Su Oranı	0,06

Su Deşarjı (m³)⁹

	2011	2012	2013
Deşarj Edilen Toplam Atıksu	28.694,00	80.039,00	89.731,00

Atıksu Deşarj Kalitesi

Bilgi İşlem Merkezi	2010	2011	2012	2013
BOİ (mg/lt)	31,10	20,40	19,80	31,15
KOİ (mg/lt)	61,70	61,50	56,80	87,70
AKM (mg/lt)	31,30	23,20	22,30	11,67
pH	7,05	6,83	7,06	6,97
ACCR- Akademi Binası	2010	2011	2012	2013
BOİ (mg/lt)	35,20	26,10	34,80	22,73
KOİ (mg/lt)	66,20	77,10	121,20	64,95
AKM (mg/lt)	36,50	30,20	32,40	7,80
pH	7,35	7,14	7,05	7,39

Geri Dönüşüm Hareketi Kapsamında Toplanılan Atıklar (kg)¹⁰

	2011	2012	2013
Kâğıt	282.360	888.750	970.380
Cam	744	950	1.459
Metal	281	1.478	3.363
Plastik	783	13.955	17.791
Toplam	284.168	905.133	992.993

⁶Toplam sera gazı değerlerindeki artış trendi, tesis ve çalışan sayılarındaki artıştan kaynaklanmaktadır. 2011 yılındaki tesis sayısı 810 adetken, bu değer 2012 yılında 935'e, 2013 yılında ise 955'e yükselmiştir.

⁷Bankacılık Üssü için geçerli rakamlardır. Su tüketimindeki artış trendi, tesis ve çalışan sayılarındaki artıştan kaynaklanmaktadır.

⁸Bankacılık Üssü için geçerli rakamlardır.

⁹Bankacılık Üssü için geçerli rakamlardır. Su deşarjındaki artış trendi 2012 yılında Bankacılık Üssü'ne eklenen tesis ve çalışan kişi sayısındaki artıştan kaynaklanmaktadır.

¹⁰Yapı Kredi operasyonları dahilinde tehlikeli atık oluşmamaktadır. Geri Dönüşüm Hareketi 2011 yılının ikinci yarısından itibaren uygulamaya alındığından, ilgili yıla ilişkin değerler takip eden yıllara göre daha düşük seviyededir. Atıkların bertarafı belediyeler ve yetkili geri dönüşüm firmaları tarafından gerçekleştirilmektedir.

A close-up, angled view of a pen nib writing on a grid-lined ledger. The ledger contains numerical data, with some numbers appearing to be written in a specific font or style. The numbers are arranged in columns and rows, with some numbers appearing to be written in a specific font or style. The pen nib is positioned at the top right, and the numbers are arranged in columns and rows. The numbers are arranged in columns and rows, with some numbers appearing to be written in a specific font or style.

3778.00	
3757.83	
3805.37	
3958.04	906.
3987.69	858.5
4066.37	705.91
4180.01	676.26
	50



GRI GÖSTERGELERİ TABLOSU



GRI Uygulama Seviyesi Kontrol Beyanı

GRI, **Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.** tarafından yayınlanan ve GRI Raporlama Hizmetleri'ne sunulan "Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2013" B Uygulama Seviyesi'nin gereklerini karşıladığı sonucuna varmıştır.

GRI Uygulama Seviyeleri, sunulan raporlarda G3.1 İlkelerinin ne ölçüde kullanıldığı hususunda bilgi verir. Kontrol, Uygulama Seviyesi için talep edilen çeşit ve sayıda açıklamanın raporda yer aldığını ve GRI İçerik Endeksi'nin ilgili açıklamaları GRI G3.1 İlkeleri'nde tarif edildiği şekilde sunduğunu teyit eder.

Uygulama Seviyeleri raporu hazırlayan kurumun sürdürülebilirlik performansı veya raporda sunulan bilginin kalitesi hakkında bir görüş içermez.

Amsterdam, 25 Haziran 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Yönetmen Hizmetleri
Global Reporting Initiative



Network başlı bir organizasyon olan Global Reporting Initiative (GRI), dünyanın en yaygın kullanılan sürdürülebilirlik raporlaması çerçevesinin gelişmesine öncülük etmiş olup raporlama çerçevesinin sürekli gelişimi ve dünya çapında yaygınlaşması adına çalışmaktadır. GRI Raporlama Çerçevesi kurumların ekonomik, çevresel ve sosyal performanslarını ölçmede ve raporlamada kullanılabilecekleri ilke ve göstergeleri belirlemektedir. www.globalreporting.org

Çekince: İlgili sürdürülebilirlik raporlamasının dijital (işitsel-görsel materyaller de dahil olmak üzere) içerdiği durumlarda, iş bu beyan, Kontrolün perçekteştirildiği 19 Haziran 2014 tarihinde GRI'ya sunulmuş bulunan materyali kapsar. GRI'nin Beyanı, ilgili raporda tabiiyen yapılacak olan herhangi bir değişikliği kapsamaz.

Profil Göstergeleri

Gösterge	Bulunduğu Bölüm	Sayfa	Açıklama	Raporlama Seviyesi
1. Strateji ve Analiz				
1.1	Genel Müdür'ün Mesajı	6-7		Tam
1.2	Genel Müdür'ün Mesajı	6-7		Tam
2. Kurumsal Profil				
2.1	Künye	Arka Kapak		Tam
2.2	Kurumsal Web Sitesi	-	http://www.yapikredi.com.tr/bireysel-bankacilik ; http://www.yapikredi.com.tr/kobi ; http://www.yapikredi.com.tr/ticari ; http://www.yapikredi.com.tr/kurumsal ; http://www.ykprivate.com.tr/	Tam
2.3	Kurumsal Yönetim	22-24		Tam
	İştirakler	12-15		
	Faaliyet Raporu	22, 23, 26, 27, 32	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/2013_yapi_kredi_faaliyet_raporu1_.pdf	
2.4	Künye	Arka Kapak		Tam
2.5	Rapor Hakkında	5		Tam
	İştirakler	12-15		
	Faaliyet Raporu	22, 23, 26, 27, 32	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/2013_yapi_kredi_faaliyet_raporu1_.pdf	
2.6	Ortaklık Yapısı	17		Tam
2.7	Yapı Kredi Hakkında	9-11		Tam
	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler	48-56		
2.8	Yapı Kredi Hakkında	9-11		Tam
	Finansal Performans Tabloları	76		
2.9	Ortaklık Yapısı	17		Tam
	İştirakler	12-15		
	GRI Göstergeleri Tablosu	91	1995 yılında kurulan ve Yapı Kredi'nin %95,36 oranında hissesine sahip olduğu Yapı Kredi B Tipli Yatırım Ortaklığı'nın 27 Aralık 2013 tarihli Olağanüstü Genel Kurul'da tasfiye edilmesine karar verilmiştir.	
2.10	Raporlama Döneminde Alınan Ödüller	18-19		Tam
3. Rapor Parametreleri				
3.1	Rapor Hakkında	5		Tam
3.2	Rapor Hakkında	5		Tam
	GRI Göstergeleri Tablosu	91	Bir önceki döneme ait raporun yayınlanma tarihi Mayıs 2013'tür.	
3.3	Rapor Hakkında	5		Tam
3.4	Künye	Arka Kapak		Tam
3.5	Rapor Hakkında	5		Tam
	Sürdürülebilirlik Yönetimi	24-25		
3.6	Rapor Hakkında	5		Tam
3.7	Rapor Hakkında	5		Tam
3.8	Rapor Hakkında	5		Tam
3.9	Rapor Hakkında	5		Tam
3.10	Rapor Hakkında	5		Tam
3.11	Rapor Hakkında	5		Tam
3.12	GRI Göstergeleri Tablosu	88-97		Tam
3.13	GRI Göstergeleri Tablosu	91	Bu raporun içeriği bağımsız dış denetime tâbi olmamıştır.	Tam

4. Yönetişim, Taahhütler ve Katılım				
4.1	Kurumsal Yönetim	22-24		Tam
4.2	Kurumsal Yönetim	22-24		Tam
4.3	Kurumsal Yönetim	22-24		Tam
4.4	Paydaşlarla Diyalog	27-29		Tam
4.5	Kurumsal Yönetim	22-24		Tam
	Faaliyet Raporu	41,45, 46	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/2013_yapi_kredi_faaliyet_raporu1_.pdf	
4.6	Kurumsal Yönetim	22-24		Tam
	Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri	3	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/etik-kurallar-ve-calisma-ilkeleri.pdf	
4.7	Kurumsal Yönetim	22-24		Tam
	Faaliyet Raporu	46	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/2013_yapi_kredi_faaliyet_raporu1_.pdf	
4.8	Yapı Kredi Hakkında	9-11		Tam
4.9	Yönetişim	21-27		Tam
4.10	Kurumsal Yönetim	22-24		Tam
4.11	Yönetişim	21-27		Tam
4.12	Rapor Hakkında	5		Tam
	Üye Olunan Kuruluşlar	29		
4.13	Üye Olunan Kuruluşlar	29		Tam
4.14	Paydaşlarla Diyalog	27-29		Tam
4.15	Paydaşlarla Diyalog	27-29		Tam
	GRI Göstergeleri Tablosu	92	Faaliyetlerimiz üzerinde doğrudan veya dolaylı etki sahibi olan ve faaliyetlerimizden etkilenen tüm özel ve tüzel kişilikleri paydaş ağımızın birer parçası sayar; her bir paydaş grubu için en doğru iletişim mecrasını oluşturarak etkin ve şeffaf bir haber ve karar alma mekanizması oluşturulması amacı doğrultusunda çaba sarf ederiz.	
4.16	Paydaşlarla Diyalog	27-29		Tam
	GRI Göstergeleri Tablosu	92	Sıklıkları çeşitlerine göre değişen çoklu sayıda paydaş katılımı uygulamaları gerçekleştiririz. Anket, araştırma ve uygulama gibi belli bir sistem veya sürecin parçası olan uygulamaları en az yıllık olarak gerçekleştiririz. Kamuya yapılan açıklamalar çeyrek yıl veya yıllık olarak gerçekleştirilir. Bazı özel durumlarda anlık iletişim araçlarını da kullanırız. Diğer katılım uygulamaları ihtiyaç duyulduğunda ana yönelik gerçekleştirilir.	
4.17	Paydaşlarla Diyalog	27-29		Tam
	Çalışan Katılımı ve İç İletişim Uygulamaları	41-42		
	Alternatif Dağıtım Kanalları	53-56		

Yönetsel Yaklaşım

Gösterge	Bulunduğu Bölüm	Sayfa	Açıklama	Raporlama Seviyesi
DMA EC				
Ekonomik Performans	GRI Göstergeleri Tablosu	95		Tam
	Faaliyet Raporu, pp.	5, 60, 73, 123, 137, 138		
	Genel Müdür'ün Mesajı	6-7		
	Yenilenebilir Enerji Finansmanı	60-61		
	İklim Değişikliğiyle Mücadele	62-64		
	Adil İşyeri	35-37		
Piyasadaki Konum	Adil İşyeri	35-37		Tam
	Sorumlu Satın Alma Uygulamaları	61		
Dolaylı Ekonomik Etkiler	Toplum	67-73		Tam
	Müşteriye Yakın Banka	46-47		
	KOBİ Desteği	50-51		
	Tarım Bankacılığı	51		
DMA EN				
Malzemeler	Sürdürülebilirlik Yönetimi	24-25		Tam
	Doğal Kaynakların Korunması	59-60		
Enerji	Sürdürülebilirlik Yönetimi	24-25		Tam
	İklim Değişikliğiyle Mücadele	62-64		
	Çevre Performans Tabloları	80		
	Yenilenebilir Enerji Finansmanı	60-61		
Su	Çevre Performans Tabloları	80		Tam
	Atık ve Su Yönetimi	64-65		
	GRI Göstergeleri Tablosu	95		
Biyçeşitlilik	Doğal Kaynakların Korunması	59-60		Tam
	GRI Göstergeleri Tablosu	96		
Emisyonlar, Sıvı ve Katı Atıklar	Sürdürülebilirlik Yönetimi	24-25		Tam
	İklim Değişikliğiyle Mücadele	62-64		
	Çevre Performans Tabloları	81		
	Geri Dönüşüm Hareketi	65		
Ürünler ve Hizmetler	GRI Göstergeleri Tablosu	96		Tam
	Geri Dönüşüm Hareketi	65		
Uyum	Atık ve Su Yönetimi	64-65		Tam
	Faaliyet Raporu	52		
Ulaştırma	İklim Değişikliğiyle Mücadele	62-64		Tam
Genel	Yenilenebilir Enerji Finansmanı	60-61		Tam
DMA LA				
İstihdam	Sürdürülebilirlik Yönetimi	24-25		Tam
	Çalışanlarımız	35		
	GRI Göstergeleri Tablosu	96		
	İnsan Kaynakları Performans Tabloları	77-78		
	Adil İşyeri	35-37		

GRI GÖSTERGELERİ TABLOSU

İşgücü Yönetim İlişkileri	Yapı Kredi'de Sendikal Haklar	42	Tam
	İnsan Kaynakları Performans Tabloları	78	
	GRI Göstergeleri Tablosu	96	
İş Sağlığı ve Güvenliği	İş Sağlığı ve Güvenliği	37	Tam
	İnsan Kaynakları Performans Tabloları	79	
	GRI Göstergeleri Tablosu	96	
	Adil İşyeri	35-37	
	Yapı Kredi'de Sendikal Haklar	42	
Eğitim ve Öğretim	Performans Değerlendirme ve Kariyer Gelişimi	38-40	Tam
	İnsan Kaynakları Performans Tabloları	79	
	GRI Göstergeleri Tablosu	96	
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	Sürdürülebilirlik Yönetimi	24-25	Tam
	Adil İşyeri	35-37	
	İnsan Kaynakları Performans Tabloları	79	
Kadın ve Erkek için Eşit Ücretlendirme	Adil İşyeri	35-37	Tam
DMA HR			
Yatırım ve Satın Alma Uygulamaları	Yenilenebilir Enerji Finansmanı	60-61	Tam
	GRI Göstergeleri Tablosu	97	
Ayrımcılık Yapmama	Adil İşyeri	35-37	Tam
Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme	Yapı Kredi'de Sendikal Haklar	42	Tam
Çocuk İşçiliği	Adil İşyeri	35-37	Tam
Zorla ve Zorunda Tutarak Çalıştırma	Adil İşyeri	35-37	Tam
Güvenlik Uygulamaları	GRI Göstergeleri Tablosu	97	Tam
Yerli Hakları	GRI Göstergeleri Tablosu	97	Tam
Değerlendirme	Yenilenebilir Enerji Finansmanı	60-61	Tam
İyileştirme	Adil İşyeri	35-37	Tam
DMA SO			
Yerel Halk	Yenilenebilir Enerji Finansmanı	60-61	Tam
Yolsuzluk	Kurumsal Yönetim	22-24	Tam
	Yolsuzlukla Mücadele Politikası	6	
Kamu Politikası	GRI Göstergeleri Tablosu	97	Tam
	Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri	7	
	Yolsuzlukla Mücadele Politikası	6	
Rekabeti Kısıtlayan Davranış	Faaliyet Raporu	52	Tam
Uyum	GRI Göstergeleri Tablosu	97	Tam
	Faaliyet Raporu	52	
DMA PR			
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	Müşteriye Yakın Banka	46-47	Tam

Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	Müşteriye Yakın Banka	46-47		Tam
Pazarlama İletişimi	Faaliyet Raporu	52		Tam
Müşterinin Kişisel Gizliliği	Faaliyet Raporu	52		Tam
Uyum	GRI Göstergeleri Tablosu	97		Tam
	Faaliyet Raporu	52		
Performans Göstergeleri				
Gösterge	Bulunduğu Bölüm	Sayfa	Açıklama	Raporlama Seviyesi
Ekonomik				
EC1	GRI Göstergeleri Tablosu	95	2013 yılında doğrudan ödenen kurumlar Vergisi toplamı 192.427.980,20 TL'dir. Aynı dönemde maliyeti banka tarafından yüklenerek ödenen dolaylı vergilerin bakiyesi 154.500.844,09 TL'dir. Vergi sorumlusu olarak tahsil ve ödenmesine aracılık edilen vergilerin toplamı ise 2.356.631.054,43 TL'dir.	Tam
	Faaliyet Raporu	5, 60, 73, 123, 138	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/2013_yapi_kredi_faaliyet_raporu1_.pdf	
EC2	Genel Müdür'ün Mesajı	6-7		Tam
	Yenilenebilir Enerji Finansmanı	60-61		
	İklim Değişikliğiyle Mücadele	62-64		
EC3	Adil İşyeri	35-37		Tam
	Faaliyet Raporu	33-43	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/2013_yapi_kredi_faaliyet_raporu1_.pdf	
EC4	Faaliyet Raporu	73	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/2013_yapi_kredi_faaliyet_raporu1_.pdf	Tam
EC5	Adil İşyeri	35		Tam
EC6	Sorumlu Satın Alma Uygulamaları	61		Kısmi
EC8	Toplum	67-73		Tam
EC9	Müşteriye Yakın Banka	46-47		Tam
	KOBİ Desteği	50-51		
	Tarım Bankacılığı	51		
Çevresel				
EN3	Çevre Performans Tabloları	86		Kısmi
EN4	Çevre Performans Tabloları	86		Kısmi
EN5	İklim Değişikliğiyle Mücadele	62-64		Tam
EN6	Yenilenebilir Enerji Finansmanı	60-61		Tam
EN7	İklim Değişikliğiyle Mücadele	62-64		Tam
EN8	Çevre Performans Tabloları	86		Tam
EN9	GRI Göstergeleri Tablosu	95	Yapı Kredi'nin kullandığı su belediyelerin şebeke suyundan temin edildiğinden, su kaynakları üzerinde önemli ölçüde bir etkisi bulunmamaktadır.	Tam
EN10	Çevre Performans Tabloları	86		Tam
EN13	GRI Göstergeleri Tablosu	95	Yeniköy Korusu: YKB A.Ş.'nin Boğaziçi alanında öngörünüm bölgesi kapsamında yaklaşık 70 dönüm yeşil alanı mevcut olup Boğaziçi Kanunu ile koruma altındadır. Bu alanda ağaç varlıkları korunmaktadır. Koru içinde bulunan ağaçlar için röleve çalışması yapılmaktadır.	Tam

GRI GÖSTERGELERİ TABLOSU

EN16	Çevre Performans Tabloları	86		Tam
EN17	İklim Değişikliğiyle Mücadele	62-64		Tam
	Çevre Performans Tabloları	80		
EN18	İklim Değişikliğiyle Mücadele	62-64		Tam
EN21	Çevre Performans Tabloları	87		Kısmi
EN22	Çevre Performans Tabloları	81		Kısmi
	Geri Dönüşüm Hareketi	65		
EN23	GRI Göstergeleri Tablosu	96	Raporlama döneminde operasyonlarımız dahilinde herhangi bir sızıntı vakası yaşanmamıştır.	Tam
EN25	GRI Göstergeleri Tablosu	96	Operasyonlarımız kapsamında gerçekleşen su deşarjından etkilenen su kütlesi veya doğal yaşam alanı bulunmamaktadır.	Tam
EN26	Geri Dönüşüm Hareketi	65		Kısmi
	Atık ve Su Yönetimi	64-65		
EN29	İklim Değişikliğiyle Mücadele	62-64		Kısmi
İşgücü Uygulamaları				
LA1	İnsan Kaynakları Performans Tabloları	82-85		Tam
	GRI Göstergeleri Tablosu	96	Şirketimizde mavi yakalı çalışan bulunmamaktadır.	
LA2	İnsan Kaynakları Performans Tabloları	84		Tam
LA3	Adil İşyeri	32-43		Tam
LA15	Adil İşyeri	38		Tam
LA4	Yapı Kredi'de Sendikal Haklar	43		Tam
	İnsan Kaynakları Performans Tabloları	85		
LA5	GRI Göstergeleri Tablosu	96	Fesih ve çalışma koşullarında değişiklik gerektiren organizasyonel değişikliklerde İş Kanunu hükümleri uygulanır.	Tam
LA6	İş Sağlığı ve Güvenliği	38		Tam
LA7	İnsan Kaynakları Performans Tabloları	85		Tam
	GRI Göstergeleri Tablosu	96	Raporlama döneminde ölümlü iş kazası gerçekleşmemiş, mesleki hastalık vakası yaşanmamıştır.	
LA8	Adil İşyeri	35-37		Tam
LA9	Yapı Kredi'de Sendikal Haklar	43		Tam
LA10	Performans Değerlendirme ve Kariyer Gelişimi	41		Tam
	İnsan Kaynakları Performans Tabloları	85		
	GRI Göstergeleri Tablosu	96	Şirketimizde mavi yakalı çalışan bulunmamaktadır.	
LA11	Performans Değerlendirme ve Kariyer Gelişimi	39-40		Tam
LA12	Performans Değerlendirme ve Kariyer Gelişimi	39-40		Tam
LA13	İnsan Kaynakları Performans Tabloları	82-85		Tam
LA14	Adil İşyeri	35-37		Tam

İnsan Hakları				
HR1	Yenilenebilir Enerji Finansmanı	60-61		Kısmi
HR2	GRI Göstergeleri Tablosu	97	İlgili çalışmaları 2014 yılında başlatmayı hedefliyoruz.	Tam
HR4	Adil İşyeri	35		Tam
HR5	Yapı Kredi'de Sendikal Haklar	43		Tam
HR6	Adil İşyeri	35		Tam
HR7	Adil İşyeri	35		Tam
HR8	GRI Göstergeleri Tablosu	97	Yasal mevzuat gereği tüm güvenlik görevlilerinin katıldığı eğitimde insan hakları konusunda da eğitim verilmektedir.	Tam
HR9	GRI Göstergeleri Tablosu	97	Raporlama döneminde operasyonlarımız kapsamında yerli halk haklarını ihlal etme vakası gerçekleşmemiştir.	Tam
Toplum				
S01	Yenilenebilir Enerji Finansmanı	60-61		Kısmi
S09	Yenilenebilir Enerji Finansmanı	60-61		Kısmi
S010	Yenilenebilir Enerji Finansmanı	60-61		Kısmi
S02	Kurumsal Yönetim	22-25		Kısmi
S04	Yolsuzlukla Mücadele Politikası	6	https://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/yolsuzlukla_mucadele_politikasi_yeni.pdf	Tam
S05	GRI Göstergeleri Tablosu	97	Yapı Kredi, lobicilik faaliyetlerine katkıda bulunmamaktadır.	Tam
S06	GRI Göstergeleri Tablosu	97	Yapı Kredi, herhangi bir siyasi partiye bağış yapmaz veya yardımda bulunmaz.	Tam
	Etik kurallar ve çalışma ilkeleri	7	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/etik-kurallar-ve-calisma-ilkeleri.pdf	
	Yolsuzlukla Mücadele Politikası	6	https://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/yolsuzlukla_mucadele_politikasi_yeni.pdf	
S07	Faaliyet Raporu	52	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/2013_yapi_kredi_faaliyet_raporu1_.pdf	Tam
S08	GRI Göstergeleri Tablosu	97	Raporlama döneminde yasa ve yönetmeliklere uyulmaması sebebiyle kesilen önemli parasal olmayan ceza bulunmamaktadır.	Tam
	Faaliyet Raporu	52	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/2013_yapi_kredi_faaliyet_raporu1_.pdf	
PR5	Müşteriye Yakın Banka	46-47		Tam
PR7	Faaliyet Raporu	52	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/2013_yapi_kredi_faaliyet_raporu1_.pdf	Tam
PR8	Faaliyet Raporu	52	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/2013_yapi_kredi_faaliyet_raporu1_.pdf	Tam
PR9	GRI Göstergeleri Tablosu	97	Ürün ve hizmetlerin temini ve kullanımı nedeniyle alınmış para cezası bulunmamaktadır.	Tam
	Faaliyet Raporu	52	http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/2013_yapi_kredi_faaliyet_raporu1_.pdf	

YASAL UYARI

Kurumsal Sosyal Sorumluluk Raporu (Rapor), Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. (Yapı Kredi) tarafından ana hissedarları Unicredit ve Koç Holding tarafından imzalanmış olan Birleşmiş Milletler küresel ilkeler sözleşmesi kapsamında hazırlanmıştır.

Bu Rapor'da yer alan ve eksiksiz olma vasfını taşımayan tüm bilgiler ve görüşler Yapı Kredi tarafından temin edilmiş ve bu Rapor'un amacı için bağımsız olarak doğrulanmamıştır.

Bu Rapor sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Bu Rapor'da yer alan bilgiler, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin veya iştirak şirketlerinin hisselerinin satımına ait herhangi bir beyan, garanti veya taahhütte bulunmamaktadır. Buna uygun olarak, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve iştirak şirketleri veya onların yönetim kurulu üyeleri, danışmanları veya çalışanları bu Rapor kapsamında iletilen herhangi bir bilgi veya iletişimden veya bu Rapor'da yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde bir kişinin doğrudan veya dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zararından sorumlu değildir.

Bu Rapor'un kapsadığı dönem itibariyle, yer alan tüm bilgiler ve ilişkili belgelerin doğru olduğuna inanılmakta olup bilgiler iyi niyetle açıklanmış ve güvenilir kaynaklara dayanmaktadır. Ancak, Yapı Kredi bu bilgilere ilişkin olarak herhangi bir beyan, garanti veya taahhütte bulunmamaktadır. Buna uygun olarak, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve iştirak şirketleri veya onların yönetim kurulu üyeleri, danışmanları veya çalışanları bu Rapor kapsamında iletilen herhangi bir bilgi veya iletişimden veya bu Rapor'da yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde bir kişinin doğrudan veya dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zararından sorumlu değildir.

YAPI ve KREDİ BANKASI A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜK

Yapı Kredi Plaza D Blok Levent 34330 İstanbul

Telefon: (0212) 339 70 00

Faks: (0212) 339 61 35

yapikredi.com.tr

Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporuyla İlgili Her Türlü Bilgi İçin

Nurcan Erhan

Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

Kurumsal İletişim Yönetimi

Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri Yöneticisi

nurcan.erhan@yapikredi.com.tr

Raporlama Danışmanı

Kıymet-i Harbiye

info@kiymetiharbiye.com

Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu'nun PDF versiyonuna kurumsal internet sitemiz www.yapikredi.com.tr'den ulaşabilirsiniz.

YAPI ve KREDİ BANKASI A.Ş.

Genel Müdürlük

Yapı Kredi Plaza D Blok

Levent 34330 İstanbul

Telefon: (0212) 339 70 00

Faks: (0212) 339 61 35

yapikredi.com.tr



%100 geri dönüşümlü kâğıttan imal edilmiş, üretim esnasında hiçbir ağaca zarar verilmemiştir.