



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
RAPORU 2014





## İÇİNDEKİLER

CEO'nun Mesajı	4
Rapor Hakkında	8
Yapı Kredi Hakkında	9
Kurumsal Yönetim	21
Operasyonel Sürdürülebilirlik	33
Çalışanlarımız	53
Çevre Yönetimi	69
Toplumsal Yatırımlar	77
Performans Tabloları	87
GRI G4 İçerik Endeksi	97



## CEO MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

Kuruluşumuzun 70. yılını kutladığımız 2014 yılında hem küresel hem de yerel ekonomik ve siyasal zorluklara rağmen Türk ekonomisinin finansmanına sağladığımız katkılarla başarılı bir yılı geride bırakmanın mutluluğunu yaşıyoruz.

2014 yılı, uzun vadede sürdürülebilir karlılığı devam ettirmek amacıyla, büyüme odaklı yatırım stratejimizi başarıyla devam ettirdiğimiz bir yıl oldu. Müşteri odaklı bankacılık anlayışımız doğrultusunda müşterilerimize en hızlı ve kolay hizmeti sunmayı amaçladık. Bu amaçla, yıl boyunca hem şube ağıımızı genişlettik hem de alternatif dağıtım kanallarımızı geliştirdik. Açılan 60 yeni şube ile şube sayımızı 1000'in üzerine taşıdık. Ayrıca 606 yeni ATM ile 3.606 ATM sayısına ulaştık. 600 bin yeni müşteri ile toplam müşteri sayımızı 10,6 milyon rakamına yükselttik. Bu büyüklüğün içerisinde bizi gururlandıran alanlardan birisi de engelli vatandaşlarımız için geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerimiz oldu. Engelsiz ATM'lerimizin oranı tüm ATM'lerimiz içerisinde yüzde 35'e yükseldi. Engelsiz Bankacılık kapsamında 2014 yılında başlattığımız yeni bir istihdam projesi ile engelli vatandaşlarımızın kendi evlerinden çalışmalarına olanak sağladık. Yapı Kredi Ülkem için B Tipi Fonu'ndan elde ettiğimiz gelirin yüzde 70'ini, okulların engelli öğrencilerin erişimine uygun hale getirilmesine aktardık.

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni benimsemiş bir kurum olarak paydaşlarımız için değer yaratmayı ve içinde bulunduğumuz toplumun güven ve refah dolu yarınlarına ulaşmasına katkı sağlamayı amaçlıyoruz. “Akıllı Büyüme” stratejimiz doğrultusunda bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz sürdürülebilirlik çalışmalarımıza 2014 yılında da devam ettik. Kurumsal yönetim anlayışımız doğrultusunda sosyal, çevresel ve ekonomik alanlarda gösterdiğimiz başarılı performans sonucunda, BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almayı başaran 15 şirketten biri olduk.

Yapı Kredi olarak büyüme odaklı yatırımlarımız, paydaşlarımızın ihtiyaçlarını gözeterek gerçekleştirdiğimiz bankacılık uygulamaları ve sosyal sorumluluk alanındaki çalışmalarımız, hem ulusal hem de uluslararası 30'u aşkın kuruluş tarafından teyit edildi. International Finance Magazine tarafından “Türkiye'nin En Yenilikçi Bankası” seçilirken, Global Banking and Finance Review tarafından “Türkiye'nin En İyi Perakende Bankası”, Global Finance tarafından da “Avrupa'nın En İyi Mobil Bankası” ödüllerine layık görüldük. Başarılı kurumsal yönetim anlayışımız neticesinde 2013 yılında 8,82 olan Kurumsal Yönetim Derecelendirme notumuzu 2014 yılında 9,25'e yükselttik.

İklim değişikliği ve beraberinde getirdiği çevresel, toplumsal riskleri ve fırsatları tüm operasyonel süreçlerimizde göz önünde bulunduruyoruz. Bu doğrultuda yenilenebilir enerji finansmanı projelerine destek veriyoruz. Buna ek olarak, çevresel ayak izimizi asgari seviyeye indirmeye yönelik verimlilik çalışmaları yürütüyor, çevre dostu ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. Raporlama döneminde proje finansmanı kredilerinin yüzde 30'unu yenilenebilir enerji projelerine ayırdık ve 5.801 MW kurulu gücünde yenilenebilir enerji projesine finansman sağladık. Yine yıl içerisinde enerji tüketimini düşürmeye ve enerji verimliliğini artırmaya yönelik çalışmalarımız sonucunda ise 1.273 GJ enerji tasarrufu ve 1.972 ton CO<sub>2</sub> sera gazı emisyon azaltımı gerçekleştirdik.

“Çalışılacak En İyi Kurum Olma” vizyonu doğrultusunda geliştirdiğimiz insan kaynakları uygulamalarıyla, çalışan memnuniyeti performansımızı raporlama döneminde de geliştirdik. Etkin kariyer yönetimi uygulamalarımıza hız verdiğimiz bu dönemde çalışanlarımızın mesleki gelişimlerini çalışmalarımızın merkezine yerleştirdik. Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, International Quality & Productivity Center tarafından “Yılın En İyi Uluslararası Kurumsal Üniversitesi” ve “Yetenek Gelişiminde Mükemmellik” ödüllerine layık görüldü. 2014 yılında Yapı Kredi Bankacılık Akademisi kapsamında bir önceki yıla göre eğitim verilen çalışan sayısını yüzde 36 artırdık.

Yapı Kredi’nin değerlerini oluşturan “özgürlük, adil olmak, saygı duymak, güven ve açıklık” ilkelerimiz doğrultusunda müşterilerimiz ve hissedarlarımızın yanı sıra toplumun tüm bireyelerine fayda sağlamayı hedefliyoruz. Çalışanlarımız, müşterilerimiz ve tedarikçilerimizle ilişkilerimizde insan haklarına ilişkin riskleri yönetmeyi amaçlıyoruz. Bu konuda ihlallerin oluşmasını önleyecek güvenilir ve kapsamlı bir yaklaşım belirlemek için “Yapı Kredi İnsan Hakları Beyanı”nı hazırladık. Bu beyan, faaliyetlerimizde insan haklarına ilişkin uyguladığımız ilkeleri ve sistemleri kapsıyor.

Kurumsal değerlerimiz gereği doğruluk ve dürüstlüğü tüm faaliyetlerimizin odağına yerleştiriyoruz. Bunun sonucu olarak, rüşvet ve yolsuzlukla mücadelede taviz vermediğimiz alanların arasında yer alıyor. Bu konudaki değişmez tavrımızın bir yansıması olarak ortaya koyduğumuz “Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası” dokümanı bizlere yol gösteriyor.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı, toplumsal beklenti ve ihtiyaçları karşılayan, toplumsal sorunlara yönelik çözüm üreten KSS faaliyetlerimizle destekledik. Koç Holding ve Unicredit’in toplumsal projelerine verdiğimiz desteğin yanı sıra eğitim, sağlık, kültür, sanat ve spor alanlarında projeler ve sivil toplum kuruluşlarıyla işbirlikleri gerçekleştirdik. Gönüllülüğü teşvik ettiğimiz KSS projelerimiz için paydaşlarımızın katılımını artıracak iletişim kanalları geliştirmeyi sürdürdük. 2014 yılında 3.000’e yakın çalışanımız gönüllü olarak projelerimize destek verdi.

Toplumun refah düzeyini yükseltecek eğitim ve kültür-sanat projelerini destekleme misyonumuzu sürdürdük. Bu doğrultuda Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık ile 2014 yılında da ülkemizin kültür ve sanat yaşamının en iyi örneklerini sanatseverlerle buluşturmaya devam ettik. Yapı Kredi Yayınları ile 2014 yılında toplam 2,7 milyon kitap bastık. Bugüne kadar yayımladığımız 4 bin 250 başlıkta kitap, yılda ortalama 257 yeni başlık, 581 yeniden basım kitap ile yayıncılık dünyasındaki bu önemli rolümüzü koruyoruz. Yayın çeşidi içerisinde çocuk yayınlarının payını her yıl artırıyoruz. Yapı Kredi Kültür Merkezi ise, yıl içerisinde düzenlediği yaklaşık 160 etkinlik ve 9 sergi ile ortalama 70 bin izleyiciye ulaşarak ülkemizin kültür-sanat yaşamında önemli bir yer tutmaya devam etti.

Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) raporlama standardına uygun olarak, G4 raporlama çerçevesi doğrultusunda hazırladığımız bu raporda, 2014 yılına ait sürdürülebilirlik çalışmalarımız hakkında detaylı bilgiye ve performans verilerine yer veriyoruz.

Yapı Kredi olarak 70 yıldır olduğu gibi, bugün ve gelecekte de ülkemizin sürdürülebilir kalkınmasını desteklemeyi sürdüreceğiz. Bu doğrultuda verimlilik, altyapı, insan kaynağı, hizmet ağı ve sosyal sorumluluk alanlarında değişimin öncüsü olmaya devam edeceğiz. Bu amaç yolunda gerçekleştirdiğimiz çalışmalara güven ve desteklerini sunan tüm paydaşlarımıza şükranlarımızı sunarız.

Faik Açıklalın  
CEO



## RAPOR HAKKINDA

Bu rapor, Türkiye'nin ulusal çaplı ilk özel bankası olan Yapı Kredi'nin, bağlı tüm iştirakleriyle birlikte 1 Ocak 2014-31 Aralık 2014 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 hazırlanmıştır. Sürdürülebilirlik raporunda iştiraklerimizin performansını finansal ve sosyal göstergelerle sınırlı tutarak, yalnızca Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin Türkiye operasyonlarındaki sosyal, ekonomik ve çevresel performansını paylaşıyoruz.

Bu raporun kapsam ve içeriği dünya genelinde kabul görmüş bir sürdürülebilirlik raporlama standardı olan Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative – GRI) tarafından yayımlanan G4 Raporlama Rehberi temel (core) uygulama düzeyi ilkelerine uygun olarak kullanılmıştır. Performans bildirimleri GRI G4 göstergeleri temel alınarak ve ana hissedarlarımız olan Koç Holding ve UniCredit'in imzacı oldukları Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin belirlediği 10 ilke gereklilikleri göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır.

Sürdürülebilirlik Raporu, çevresel etkileri asgari düzeye indirmek amacıyla sınırlı sayıda basılmış olup, raporun PDF versiyonu [www.yapikredi.com.tr](http://www.yapikredi.com.tr) adresinde paydaşlarımızın görüşlerine sunulmuştur. Tüm geribildirimleriniz, önerileriniz, sorularınız ve eleştirileriniz için [surdurulebilirlik@yapikredi.com.tr](mailto:surdurulebilirlik@yapikredi.com.tr) adresinden bize ulaşabilirsiniz.





## YAPI KREDİ HAKKINDA

1944 yılında Türkiye'nin perakende bankacılık odaklı ilk ulusal çaplı özel bankası olarak kurulan Yapı Kredi, bankacılık sektöründe daima öncü bir rol oynamıştır. Yapı Kredi, kuruluşundan bu yana, müşteri odaklı bankacılık anlayışı, yenilikçiliği ön planda tutan yaklaşımı ve finans sektörünün gelişimine olan katkısı ile konumunu güçlendirmiştir. Yapı Kredi, bugün Türkiye'nin en büyük 4. özel bankası konumundadır. Güçlü bilanço yapısı, sağlam özkaynakları ve profesyonel yönetimiyle 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 şube dağılımı, çok kanallı hizmet ağı, genç ve dinamik insan sermayesiyle müşterilerin birinci tercihi olmayı hedefleyen Yapı Kredi, 195 milyar TL toplam aktif büyüklüğe sahiptir.

Yapı Kredi, geniş coğrafi dağılımı ve çok kanallı hizmet ağı ile 10,6 milyon müşteriye hizmet vermektedir. Banka, Türkiye'nin tüm bölgelerinde 1000'den fazla şubeye ve 18.500'den fazla çalışana sahiptir. Yapı Kredi, yurt içi ve yurt dışı bankacılık iştirakleri ile öncü bir finansal hizmet kuruluşudur. Yapı Kredi'nin bankacılık faaliyetleri perakende bankacılık (bireysel bankacılık, KOBİ bankacılığı ve kartlı ödeme sistemleri), kurumsal ve ticari bankacılık ile özel bankacılık ve varlık yönetimi altında yürütülmektedir. Banka'nın operasyonları, portföy yönetimi, yatırım, finansal kiralama ve faktoring'den oluşan yurt içi iştirakleri ile Hollanda, Rusya ve Azerbaycan'daki yurt dışı bankacılık iştirakleri tarafından desteklenmektedir.

Yapı Kredi, The Banker ve World Finance gibi prestijli kurumlar tarafından Türkiye'nin En İyi Bankası olarak tanımlanmıştır.

## Vizyon, Misyon ve Strateji

### Vizyon

Finans sektörünün tartışmasız lideri olmak

### Misyon

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

### Strateji

#### Sağlıklı ve istikrarlı büyüme

Katma değer yaratan alan ve ürünlerde büyüme, ticari verimlilikte devamlı iyileşme, piyasa konumunda gelişim ve fonlama kaynaklarında çeşitliliğin yanı sıra, müşteri odaklı bankacılık ile uzun vadeli sürdürülebilir performansın sağlanması

#### Güçlü ve sürdürülebilir kârlılık

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

## Üstün ve kalıcı müşteri memnuniyeti

Çalışılması kolay banka olma yaklaşımını daha da güçlendirmek amacıyla teknoloji ve dağıtım kanallarına yatırım, yenilikçiliğe ve çalışan memnuniyetine odaklılık

## Değerler

**Özgürlük:** Yapı Kredi’li, düşüncelerini uygun, yapıcı yöntemlerle ve rahatlıkla ifade eder. Yapı Kredi’li, Banka’nın değerleri çerçevesinde hareket eder, kurumun geleceğe taşınmasına katkı sağlar.

**Saygı Duymak:** Yapı Kredi’li, müşterilerini ve iş arkadaşlarını ayırım yapmadan, ihtiyaçlarını anlamak üzere dinler. Başkalarının görüşlerine saygı duyar. Kendi görüş ve fikirlerinin de dikkate alınacağını bilir.



**Adil Olmak:** Yapı Kredi’li, müşterilerine, çalışma arkadaşlarına ve Banka’nın menfaat sahiplerine, kişisel çıkarlarını gözetmeksizin, tutarlı davranır. Her durumu objektif bir biçimde değerlendirerek karar verir. Yapı Kredi’li, kurumsal ve toplumsal sorumluluklarının bilincindedir ve bu değerlere uygun davranır.

**Açıklık:** Yapı Kredi’li, kendi alanıyla ilgili kurumsal bilgileri müşterileri, iş arkadaşları ve diğer menfaat sahipleriyle gizlilik ilkelerine uyararak, anlaşılır bir biçimde ve zamanında paylaşır, bu bilgileri ulaştırabilir kılar. Yapı Kredi’li, düşüncelerini de aynı açıklıkla ortaya koyar.

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

### Finansal Hedefler (2015)

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

## İŞTİRAKLER

### Yapı Kredi Azerbaycan

Bakü, Gence ve Sumgayıt’daki 16 şubesi ve 463 çalışanıyla yaklaşık 190 bin müşteriye perakende ve kurumsal bankacılık alanlarında geniş bir yelpazede ürün ve hizmet sunan Yapı Kredi Bank Azerbaycan, 1998 yılından beri faaliyet göstermektedir. Raporlama döneminde aktifleri sektörün üzerinde bir ivmeyle %13 oranında artarak 453 milyon ABD Doları’na ulaşan banka, kredi kartlarında %12,3 pazar payıyla öncü konumda bulunmaktadır. Raporlama döneminde Global Banking ve Finance Review tarafından düzenlenen Azerbaycan’ın En İyi Perakende Bankası ve En Yenilikçi Kurumsal Bankası sıralamalarında en üst sırada yer almıştır.

Dağıtım ağını ve ürün portföyünü geliştirerek sektördeki konumunu kuvvetlendirmeyi hedefleyen Yapı Kredi Azerbaycan, 2014 yılında alternatif dağıtım kanallarını geliştirmeye devam etmiştir. Yıl sonu itibarıyla bankanın çağrı merkezi, 27 ATM, internet şubesi, mobil şubesi ve 2.994 ödeme noktası bulunmaktadır. Bunun yanı sıra bilişim altyapısını güçlendiren uygulamalar geliştirerek stratejik ve operasyonel faaliyetlerin etkin ve hızlı gerçekleştirilmesini sağlamıştır.

[www.yapikredi.com.az](http://www.yapikredi.com.az)

### **Yapı Kredi Bank Moscow**

Rusya’da bankacılık hizmetleri sunan ilk Türk bankası olan Yapı Kredi Bank Moscow, 63 çalışanıyla inşaat, endüstriyel üretim, tekstil, ticaret ve turizm sektörlerindeki kurumsal müşterilerine kurumsal finansman, proje finansmanı ve dış ticaret finansmanı gibi bankacılık hizmetleri sağlamaktadır. Raporlama döneminde aktifleri 210 milyon ABD Doları değerinde olan banka, müşteri tabanının çeşitlendirilmesine, verimliliğin artırılmasına ve aktif kalitesine odaklanmış, aktif kârlılığı %4, özkaynak kârlılığı ise %22 oranında gerçekleşerek başarılı bir performans sergilemiştir.

[www.ykb.ru](http://www.ykb.ru)

### **Yapı Kredi Bank Netherland**

Yurt dışında yerleşik Yapı Kredi müşterilerine destek sağlamak hedefiyle faaliyet gösteren Yapı Kredi Bank Netherland, perakende, kurumsal ve özel bankacılık alanlarında ürün ve hizmetler sunmaktadır. 46 çalışanıyla 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 ve İslami Bankacılık ürünleri sunan bankanın aktif büyüklüğü raporlama dönemi itibarıyla 2 milyar ABD Doları’na ulaşmış bulunmaktadır.

[www.yapikredi.nl](http://www.yapikredi.nl)

### **Yapı Kredi Faktoring**

%16,9’luk pazar payıyla Türk faktoring sektöründe lider konumunda olan Yapı Kredi Faktoring, 114 çalışanıyla alacak takip ve tahsilatını da içeren muhtelif ürün ve hizmetleri müşterilerine sunmaktadır. Raporlama döneminde ürün kullanımı ve müşteri artırılmasına odaklanan ve hizmet ağını genişleten Yapı Kredi Faktoring’in işlem hacmi %161 oranında artış göstermiş, 19,6 milyar ABD Doları ulaşmıştır. İşlem hacminin %85’ini yurt içi, %15’ini ise yurt dışı işlemlerden elde edilmiştir. 1999 yılında kurulan ve 14 yıldır sektör lideri olarak faaliyet gösteren firma, Factors Chain International (FCI) tarafından dünya çapında düzenlenen En İyi İhracat Faktoring Şirketleri sıralamasında ikinci sırada yer almaktadır.

[www.yapikredifaktoring.com.tr](http://www.yapikredifaktoring.com.tr)

## Yapı Kredi Leasing

Yapı Kredi Leasing, %18,3'lük pazar payı ve 6 yıldır sürdürdüğü piyasa liderliğiyle 12 şube ve 138 çalışanıyla üretim makineleri ve inşaat ekipmanı alanları başta olmak üzere, yatçılık, sürdürülebilir enerji ve proje finansmanı gibi sektörlere yüksek kalitede hizmet ve ürün sunmaktadır.

Raporlama döneminde "Sat ve Geri Kirala" uygulamasının yanı sıra, üretim makineleri ve inşaat ekipmanı alanlarındaki çalışmaları neticesinde reel sektör yatırımlarındaki payını artıran Yapı Kredi Leasing'in işlem hacmi %35 artarak 3 milyar TL'nin üzerine çıkmıştır.

[www.yapikredileasing.com.tr](http://www.yapikredileasing.com.tr)

## Yapı Kredi Koray Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı

Sermayesinin %30,45'i Yapı Kredi'ye ait olan ve 1996 yılında kurulan Yapı Kredi Koray Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı, hem konut hem de ticari gayrimenkul geliştirme alanlarında faaliyet göstermektedir. Şirket, Borsa İstanbul'da işlem görmekte olup raporlama dönemi itibarıyla 86 milyon TL piyasa değerine sahiptir.

[www.yapikredikoray.com](http://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. YKKSY önemli yayınları, kültürel etkinlikleri ve sergileri, Yapı Kredi Kültür Merkezi ve Yapı Kredi Yayınları aracılığıyla topluma sunmaktadır.

[www.ykykultur.com.tr](http://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, 62 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 toplam varlık hacmini tüm zamanların en yüksek seviyesi olan 12,5 milyar TL'ye ulaştırmıştır.



Aynı zamanda portföy danışmanlığı hizmeti de sunan ve yatırım fonlarında %18 pazar payıyla 2. sırada yer alan Yapı Kredi Portföy Yönetimi, 2014 yılında uluslararası derecelendirme kuruluşu Fitch tarafından “Highest Standards (Yüksek Standart) (tur)” notunu teyit etmiştir. Yapı Kredi Portföy Yönetimi, Türkiye’de bu nota sahip olan ilk ve tek portföy yönetimi şirketi, dünya çapında ise sadece 17 şirketten biridir.  
[www.yapikrediportfoy.com.tr](http://www.yapikrediportfoy.com.tr)

## Yapı Kredi Yatırım

Sermaye piyasalarındaki 20 yılı aşkın sektör tecrübesi ile Türkiye’nin önde gelen yatırım kuruluşlarından biri olan Yapı Kredi Yatırım, 140 bin’den fazla bireysel ve kurumsal müşteriye hizmet vermektedir. 191 deneyimli çalışanıyla emtia türev işlemleri, yerli ve yabancı hisse senedi işlemleri, gelişmiş türev işlemler ve danışmanlık hizmetlerinden oluşan geniş bir yelpazede ürünler sunan şirket, Borsa İstanbul işlem hacminde %12 pazar payı ile lider konumda bulunmaktadır.  
[www.yky.com](http://www.yky.com)

## Allianz Yaşam ve Emeklilik

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 durumuna gelmiştir. 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 sürdürmektedir. 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](http://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 bankanın, raporlama dönemi itibarıyla çekirdek yeterlilik oranı %17,8 seviyesindedir. Kredi derecelendirme kuruluşu Fitch tarafından derecelendirilen BCP, yatırım yapılabilir notuna sahiptir.  
[www.bcp-bank.com](http://www.bcp-bank.com)

## SEKTÖR KONUMU

		Pazar Payı	Sıralama
Toplam Banka	Nakdi Krediler	%10,2	5
	Mevduat	%10,0	5
	Şube Sayısı	%8,9	3
Perakende Bankacılık	Kredi Kartı Alacak Bakiyesi	%20,8	1
	Kredi Kartı Cirosu	%18,6	1
	Kredi Kartı Sayısı	%17,9	1
	Pos cirosu	%20,0	1
	Tüketici Kredileri	%8,8	6
	Taksitli Ticari Krediler	%6,7	6
Kurumsal ve Ticari Bankacılık	Kurumsal Krediler	%9,6	5
	Gayrinakdi Krediler	%13,8	1
	Leasing İşlem Hacmi	%18,3	1
	Faktoring Cirosu	%16,9	1
	Çek Tahsilatı ve Ödemeleri	%11,0	1
Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi	Yatırım Fonları	%18,0	2
	Borsa İstanbul İşlem Hacmi <sup>1</sup>	%12,0	1
	Hisse Senedi İşlem Hacmi	%7,4	2

1. Repo, ters repo, hazine bonosu, devlet tahvili alım satımı, hisse senedi ve VİOP işlem hacmi

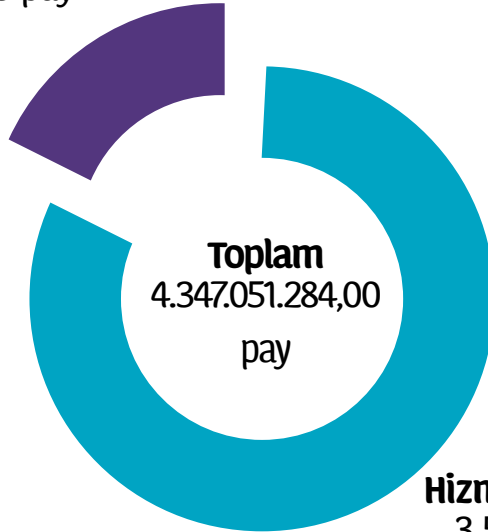
## ORTAKLIK YAPISI

Yapı Kredi'nin %81,80 oranındaki hissesi Koç Finansal Hizmetler'e (KFS) aittir. KFS, Koç Holding ve UniCredit'in eşit oranlı (%50-%50) bir ortaklığıdır. Kalan %18,20 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 81 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, 17 ülkede toplam 9.000 şubesi ve 148 bin çalışanı bulunmaktadır. Raporlama döneminde Yapı Kredi'nin ortaklık yapısında bir değişiklik gerçekleşmemiştir.

**Diğer (%18,20);**  
791.338.887,93 pay



**Koç Finansal Hizmetler A.Ş. (%81,80);**  
3.555.712.396,07 pay

## RAPORLAMA DÖNEMİNDE ALINAN ÖDÜLLER

<b>Genel Bankacılık</b>	Türkiye'nin En Beğenilen Üç Bankasından Biri	Capital Dergisi
	Türkiye'nin En İyi Perakende Bankası	Global Banking and Finance Review
	Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılığı	World Finance
	En İyi Şube Deneyimi	İnovatif Baykuş Ödülleri
	En Yenilikçi Banka	International Finance Magazine
	Nakit Yönetimde En İyi Banka	Euro Money
	Türkiye'nin En Etik Şirketi	Etik Değerler Merkezi
	İç Denetim Farkındalık Ödülü	Türkiye İç Denetim Enstitüsü
	En İyi Filantropik Girişim	Private Asset Management Dergisi
	Özel Bankacılık İnovasyon Ödülü	

<b>Kredi Kartları</b>	Visa Kredi Kartı Alışveriş Hacminde Lider Banka	Visa Europe
	Visa Ticari Kredi Kartı Alışveriş Hacminde Lider Banka	
	Play Card Hürriyet Projesi - Başarı Belgesi	Mediacat 9. Felis Ödülleri

<b>Alternatif Dağıtım Kanalları</b>	Mobil Bankacılıkta Avrupa'nın En İyisi Ödülü	Global Finance
	Bankacılık Kategorisi Üstün Başarı Ödülü	Interactive Media Awards
	Finansal Hizmetler Kategorisinde Mükemmellik Ödülü	The Communicator Awards
	Bankacılık/Fatura Ödeme Kategorisinde Üstünlük Ödülü	
	Kurumsal Kimlik Kategorisinde Üstünlük Ödülü	
	Google Örnek Çalışma	Google

<b>İnsan Kaynakları ve Yapı Kredi Bankacılık Akademisi</b>	Yılın En Beğenilen İş İlanı	Kariyer.net
	Yılın En Çok Başvuru Alan Firması	
	İnsana Saygı Ödülü	
	Yılın En İyi Uluslararası Kurumsal Üniversitesi	International Quality & Productivity Centre
	Yetenek Gelişiminde Mükemmellik	

<b>İştirakler</b>	Yapı Kredi Yatırım - En İyi Türev Ürünleri Aracı Kurumu	Global Banking and Finance Review
	Yapı Kredi Yatırım - En İyi Hisse Senetleri Aracı Kurumu	
	Yapı Kredi Yatırım - En Yenilikçi Aracı Kurum	
	Yapı Kredi Yatırım - En Yenilikçi Hisse Senetleri Aracı Kurumu	
	Yapı Kredi Portföy - Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetim Şirketi	EMEA Finance Magazine
	Yapı Kredi Portföy - Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetim Şirketi	World Finance Magazine
	Yapı Kredi Portföy - Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetim Şirketi	International Finance Magazine
	Yapı Kredi Portföy - Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetim Şirketi	Global Banking and Finance Review
	Yapı Kredi Faktoring - Dünyanın İkinci En İyi İhracat Faktoring Şirketi	Factor Chain International
	Yapı Kredi Bank Azerbijan - Azerbaycan'ın En İyi Perakende Bankası	Global Banking and Finance Review
Yapı Kredi Bank Azerbijan - Azerbaycan'ın En Yenilikçi Kurumsal Bankası		





G4-2  
G4-32  
G4-34

## KURUMSAL YÖNETİM

Tüm değer zincirimiz için uzun vadeli sürdürülebilir değerler üretmek, güçlü bir yönetim yapısı ile mümkündür. Bu gerekliliğin bilinciyle Yapı Kredi olarak stratejik hedeflerimize şeffaf, adil, sorumlu ve hesap verebilir yönetim yapımız ile ilerlemekteyiz. Hedeflerimize ilerlerken yasa ve düzenlemelere tam uyum gösteriyor, operasyonlarımızı bu paralelde gerçekleştiriyoruz. Tüm bu faaliyetleri gerçek kılmak etkin bir şekilde faaliyet gösteren komite ve kurullarımız ile mümkün olmaktadır.

Yapı Kredi yönetim kurulu kısa, orta ve uzun dönemli sürdürülebilir büyüme hedeflerinin belirlendiği asıl yapı olup 10'u icrada görevli olmak üzere 12 üyeden oluşmaktadır. İcrada görevli olmayan yönetim kurulu üyeleri içerisinde, 5 bağımsız üye bulunmaktadır. Bu sayı Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) yayımladığı Kurumsal Yönetim İlkelerine göre bankalar için belirlenen bağımsız yönetim kurulu üyesi adedi olan 3 üyenin üzerindedir. Yönetim kurulu başkanı ve genel müdürlük görevleri ve yetkileri net bir şekilde ayrıştırılmış olup, ilgili görevler farklı kişilerce yürütülmektedir.

Yapı Kredi 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.

Yönetim kuruluna bağlı komitelerimiz faaliyetlerimizi sürdürülebilir kılmak için önemli yapı taşlarıdır. Kredi Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi, Ücretlendirme Komitesi ve Denetim Komitesi Yönetim Kurulu bünyesinde oluşturulmuş komitelerdir.

Yapı Kredi Kurumsal Yönetim yapısı hakkında ayrıntılı bilgiye <http://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/> adresinden ulaşabilirsiniz.

## Sürdürülebilirlik ve Risk Yönetimi

Günümüz koşulları iş dünyasını finansal risklerin yanı sıra sosyal ve çevresel risklerin de yönetimi konusunda daha bilinçli ve sorumlu bir iş yapış şekline doğru yönlendirmektedir. Bu nedenle şirketlerin çevresel, finansal ve sosyal etkilerini belirleyerek bu etkileri yönetmesi gün geçtikçe daha da büyük bir önem kazanmaktadır. Bu şekilde üretilecek uzun vadeli değerlerin öneminin bilinciyle Yapı Kredi, ana hissedarları Koç Holding ve Unicredit'in bu alandaki birikimlerinin doğrultusunda sürdürülebilirliği tüm operasyonlarına entegre ederek yönetmektedir.

Bu anlayışın sonucunda operasyonlarımızın etkilerini minimum seviyeye düşürmek için çalışıyoruz. Elde ettiğimiz sonuçları paydaşlarımızla düzenli ve şeffaf bir şekilde paylaşıyor, aldığımız geribildirimlerle etkilerimizi düşürmeye yönelik politikalar oluşturarak operasyonlarımızı gerçekleştiriyoruz. Raporlama dönemimiz olan 2014 yılında, sürdürülebilirliğe verdiğimiz önemin bir yansıması olarak ve sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarımızı koordine etmek amacıyla "Sürdürülebilirlik Komitesi" oluşturduk.

Sürdürülebilirlik Komitesi'nin amacı, ekonomik, sosyal ve çevresel alanlarda Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik stratejisini ve politikasını oluşturmak, sürdürülebilirlik konusunun Yapı Kredi faaliyetlerine entegre edilmesi için gerekli çalışmaların yürütülmesini sağlamaktır. Bu kapsamda komite, sürdürülebilirlik alanındaki tüm faaliyetlerin koordinasyonunu ve karar verme süreçlerini yürütmektedir. Sürdürülebilirlik Komitesi, Yönetim Kurulu düzeyinde bir üye tarafından temsil edilmekte olup, sürdürülebilirlik konusundaki çalışmaların koordinasyonu, Kurumsal İletişim Yönetimi tarafından gerçekleştirilir.

### Sürdürülebilirlik Komitesi



Sürdürülebilirlik Komitesi, sürdürülebilirlik konusundaki gelişmeleri izlemek ve yönlendirmek adına yılda iki kez toplanmaktadır. Komite kapsamında gerçekleştirilen çalışmalar 6 aylık dönemlerle icra komitesi'ne raporlanmakta ve bu raporlara ek olarak, yapılan çalışmalar yılda bir kez Yönetim Kurulu'na sunulmaktadır.

Komite kapsamında gerçekleştirilen çalışmaların ve raporlamanın koordinasyonu ve bütünlüğünün sağlanması için ayrıca Sürdürülebilirlik Komitesine bağlı olarak çalışan banka içindeki ilgili departmanların katılımı ile Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu ve alt grupları oluşturulmuştur. Grup, Komite tarafından alınan kararların uygulamaya dönüştürülmesi sürecinde diğer birimlerle işbirliği içinde çalışmaktadır. Çalışma Grubu, hedef ve performans takiplerinin gerçekleştirilmesi, ilgili bilgilerin konsolidasyonu ve Yapı Kredi hedefleri kapsamında değerlendirilmesi konularından sorumludur.

Öncelikli konularımızı gözden geçirmek ve güncellemek için gerçekleştirdiğimiz çalıştay sonuçlarını da göz önünde bulundurarak sürdürülebilirlik önceliklerimizi ortaya çıkardık. Bu kapsamda gerçekleştirilen çalışmalar neticesinde öncelikli konularımız hakkında geribildirim aldığımız paydaşlarımızın sayısını da genişletmiş olduk. Gerçekleştirdiğimiz bu çalışmaların kapsamını genişleterek önümüzdeki raporlama dönemlerinde paydaşlarımızdan geribildirim aldığımız kanalların sayılarını artırarak daha kapsamlı bir önceliklendirme çalışması gerçekleştirmeyi hedefliyoruz.

## Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz

<b>Kurumsal Yönetim</b>
- Sürdürülebilirlik ve Risk Yönetimi
- İş Etiği ve Yolsuzlukla Mücadele
- İnsan Hakları
<b>Operasyonel Sürdürülebilirlik</b>
- Sürdürülebilir Ürün Portföyü
- Adil ve Şeffaf Masraf ve Ücretler
- Ürün ve Hizmet Kalitesi
<b>Çevre Yönetimi</b>
- Kaynakların Sorumlu Kullanımı
- Enerji Sorunları ve Verimlilik (Enerji ve Emisyon Yönetimi)
<b>Çalışma Hayatı</b>
- Çalışan Hakları
- Yetenek Yönetimi ve Mesleki Eğitim
- Çalışan Gönüllülüğü Uygulamaları
- İş Sağlığı ve Güvenliği
<b>Toplumsal Yatırımlar</b>
- Kültür – Sanat
- Eğitim
- Engelleri Kaldıran Yatırımlar

## Risk Yönetimi

Yapı Kredi risk yönetimi faaliyetleri, Banka'nın maruz kalabileceği riskleri ölçmek, izlemek, raporlamak ve kontrol altında tutmak amacıyla Denetim Komitesi'nin yönetimi altında 58 çalışanıyla yürütülmektedir. Risk yönetimi, kredi, operasyonel ve piyasa riski olarak üç farklı alanda icra edilmektedir.

Yapı Kredi, Risk Yönetimi politikası olarak kurum içinde her çalışanın risk yönetimine katılımını benimsemiştir. Söz konusu yönetmeliğe uygun olarak, herhangi bir limit aşımı veya politika ihlalinde banka yönetimi ve İcra Komitesi zamanında bilgilendirilmektedir. Politikalar, her yıl gözden geçirilerek gerektiğinde güncellenir ve Yönetim Kurulu onayına sunulur. Riskin azaltılması ve kontrol edilmesi amacıyla, risk haritaları oluşturulur, gözden geçirilir ve kilit risk/performans göstergeleri düzenli olarak izlenir.

Kredi, operasyonel ve piyasa riski dışında Karşı Taraf Kredi Riski, Faaliyet Riski, Finansal

Yatırım Riski, Gayrimenkul Riski, Yoğunlaşma Riski, Faiz Oranı Riski, Ülke Riski, Artık Risk, Likidite Riski, İtibar Riski ve Stratejik Risk'ler de izlenmektedir. Yapı Kredi bu risklerin yanı sıra sosyal risk, çevresel risk ve etik riskleri de izlemekte ve aksiyonlar almaktadır. Banka doğrudan ya da dolaylı olarak içinde yer aldığı tüm iş ortamlarında, ulusal ve uluslararası yasaları olduğu kadar etik değerlerin ve çalışma ilkelerinin yüksek seviyede korunmasını ve özenle uygulanmasını amaçlar. Banka yüksek itibar riski yaratacak işlemlerden kaçınır, çevreye karşı sorumludur, toplum üzerinde olumlu etki yaratacak projelere destek vermeyi hedefler.

Operasyonlarımızın devamlılığını sağlamak ve bu yönde oluşabilecek riskleri asgari seviyeye düşürmek için İş Sürekliliği Yönetim Politikasına uygun faaliyetler gerçekleştirmekteyiz. Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış olan İş Sürekliliği Yönetimi Politikası düzenli olarak güncellenmektedir. İş Sürekliliği Yönetim Politikamız haricinde Acil Eylem, Kriz Yönetimi ve İş Kurtarma Planları ile iş sürekliliği konusunda uygulamaları hayata geçirmekteyiz.

## Paydaş Katılımı

Operasyonlarımızın sürdürülebilirliği açısından paydaş katılımı uygulamaları Yapı Kredi için önemli bir öğedir. Bu nedenle karşılıklı diyalog platformları oluşturarak paydaşlarımızın geribildirimlerini almak ve operasyonlarımızı bu doğrultuda değerlendirmek, sürdürülebilirlik anlayışımızın önemli bir parçasıdır. Operasyonlarımız üzerinde etkisi olan ve operasyonlarımızın doğrudan etkilediği paydaşlarımızla farklı mecralarda ve ihtiyaca göre değişen sıklıklarla bir araya geliyoruz. Sürdürülebilirlik önceliklerimizi belirlerken dış paydaşlarımızın da geribildirimlerini elde etmeye özen gösteriyoruz. Bu amaçla temel hedefimiz, sürdürülebilirlik konularında geribildirim aldığımız diyalog platformlarını dış paydaşlarımızı daha çok kapsayacak şekilde genişletmektir.

İnternetin ve sosyal medya uygulamalarının önemi sektörümüzde giderek artmaktadır. Yapı Kredi olarak bu mecraları efektif olarak kullanarak paydaşlarımızın görüşlerini elde ederken aynı zamanda paydaşlarımızı ürün, hizmet ve performansımız hakkında şeffaf bir şekilde bilgilendiriyoruz. Bu kapsamda raporlama dönemi içerisinde iç iletişimi geliştirmek ve paydaşlarımızla diyalogumuzu artırmak adına Kurumsal Sosyal Medya Platformumuz olan Bizler Plus'ı oluşturmuş bulunmaktayız. Paydaşlarımıza yönelik olarak geliştirdiğimiz tüm bu platformları sürdürülebilirlik performansımızı artırıcı bir unsur olarak görüyor, elde ettiğimiz geribildirimleri sürdürülebilirlik yönetimimiz kapsamında oluşturduğumuz yapı ile değerlendirip hayata geçiriyoruz.

Paydaş Grubu	İletişim Metotları
Çalışanlar	Sürdürülebilirlik Raporları, Evreka Fikir Geliştirme Merkezi, Bizler Plus İntranet, Biz TV, Poster Alanları, İç Duyurular, Etik Telefon Hattı, Aloik Telefon Hattı, 44 Çalışan Bağlılık Programı - Yapı Kredi Çalışanlarına Özel Çağrı Merkezi 44 Center, İç Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Yapı Kredi Bankacılık Akademisi Eğitimleri, Bankacılık Üssü ve Plaza Hizmet Binasında Videowall Ekranları, KSS Projeleri, Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu, Bütçe Toplantıları ve Roadshowlar, Yöneticiler Toplantısı, Çalışanlara Yönelik Etkinlikler, Safir Gelişim Programı, Genel Müdürlük'te Bir Gün ve Şube'de Bir Gün Etkinlikleri ile Genel Müdürlük ve Şubeler Arasında Çapraz Ziyaret Etkinlikleri
Hissedarlar, Yatırımcılar, Analistler	Genel Kurul Toplantıları ve Tutanakları, Yıllık Faaliyet Raporu, Çeyreksele Faaliyet Raporu, Finans Raporları, Kamuoyu Aydınlatma Platformu, Sürdürülebilirlik Raporu, Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu, Derecelendirme Raporları, Analist ve Yatırımcı Toplantıları, Telekonferans ve E-posta Görüşmeleri, Sosyal Medya, Kurumsal Web Sitesi, Basın Bültenleri
Müşteriler	Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, Finans Raporları, Faaliyet Raporu Sürdürülebilirlik Raporu, Kurumsal Web Sitesi, Sosyal Medya Hesapları, Etkinlikler, Çağrı Merkezi, Şubeler, E-posta ile Bilgilendirme, Medya, Reklam ve Tanıtım Kampanyaları, yapikredi.com.tr, nuvo.com.tr, nuvooo.com, worldcard.com.tr, vadaclub.com.tr, playcard.com.tr, olurmuolur.com.tr, adioscard.com.tr, adiospremium.com.tr, crystalcard.com.tr, taksiticikart.com.tr, tlcad.com.tr, yapikredipos.com.tr, ykbticarikartlar.com, yapikredimortgage.com, ykprivate.com.tr, kredisimdi.com.tr, engelsizbankacilik.com, affe.org, worldcard.az, ykportfoy.com, yapikrediyatirim.com.tr, yapikredileasing.com.tr, yapikredifaktoring.com.tr
Sivil Toplum Kuruluşları	Ortak KSS Projeleri, Proje Toplantıları, Yapı Kredi Gönüllüleri çalışmaları, Sponsorluklar, Sürdürülebilirlik Raporları, Kurumsal Websitesi, engelsizbankacilik.com, Üyelikler
Üniversiteler	Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, Akademi Zirvesi, Koç Üniversitesi Yapı Kredi Finans Kürsüsü, KSS Projeleri, Kampüs Şubeler, Sponsorluklar, Burslar
Tedarikçiler	Yüzyüze Görüşmeler, İhaleler, Kurumsal Websitesi, Denetimler, E-posta, Posta, Telefon, Faks
Toplum	KSS Projeleri, Sponsorluklar, Basın Bültenleri, Sürdürülebilirlik Raporu, YKSY Etkinlikleri
Bankacılık Sektörü	Türkiye Bankalar Birliği Üyeliliği 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 Websiteleri, Basın Bültenleri, Basın Toplantıları, İlanlar, Reklam Filmleri, Sosyal Medya Hesapları, Sürdürülebilirlik Raporları



Uluslararası ve ulusal boyutta üyelik sağladığımız sektörel ve sivil toplum kuruluşları ve bu kuruluşların gerçekleştirdiği faaliyetler çerçevesinde farklı paydaş ve temsilcilerinden geribildirim alma fırsatı buluyoruz. Bu kapsamda güncel bilgilere olan erişim olanaklarımız arttığı gibi elde ettiğimiz geribildirimleri sürdürülebilirlik performansımızı geliştirmek için düzenli olarak değerlendirme fırsatı buluyoruz.

## Üye Olunan Kuruluşlar

### Vakıf / Dernek / Birlik

Bankalararası Kart Merkezi / BKM  
Deniztemiz Turmepa  
Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu / DEİK  
Endeavor - Etkin Girişimci Destekleme Derneği  
Etik Ve İtibar Derneği / TEİD  
Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği / FODER  
Institute of International Finance / IIF  
İktisadi Araştırmalar Vakfı  
İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı / İKSV  
İzmir Kültür Sanat ve Eğitim Vakfı  
Kredi Kayıt Bürosu / KBB  
Kurumsal İletişimciler Derneği  
Özel Sektör Gönüllüleri Derneği / ÖSGD  
Reklamverenler Derneği  
Türkiye Aile Sağlığı ve Planlaması Vakfı / TAPV  
Türkiye Bankalar Birliği / TBB  
Türkiye Kalite Derneği / KALDER  
Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği / TKYD  
Türkiye Milletlerarası Ticaret Odası / ICC  
Türkiye Sanayici Ve İşadamları Derneği / TÜSİAD

### Girişim / İnsiyatif

Birleşmiş Milletler Kadınların Güçlendirilmesi Prensipleri  
Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi  
Uluslararası Finans Kurumu (IFC) Sosyal ve Çevresel  
Performans Standartları  
İşte Eşitlik Platformu ve Bildirgesi  
Türkiye Sürdürülebilir Enerji Finansman Programı / TURSEFF  
Ülkem İçin  
Visa Renkli Ufuklar / Paramı Yönetebiliyorum

## İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Yapı Kredi olarak temel amacımız çalışanlarımıza saygılı, düşünceli ve anlayışlı yaklaşmak; her seviyede tam iletişim sağlamaya katkıda bulunacak bir ortam oluşturmaktır. Bu doğrultuda işle ilgili sorunların açık bir şekilde tartışılmasını ve bu sorunlara çözümler üretilmesini teşvik etmekteyiz. Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri, Yapı Kredi bünyesindeki tüm çalışanlar için geçerlidir. Bu kuralların amacı, Yapı Kredi'nin tüm yönetici ve çalışanlarının görev ve sorumlulukları kapsamında işlerini gerçekleştirirken uymaları gereken temel ilke ve standartları anlaşılır ve yol gösterici bir şekilde ortaya koymaktır.

Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele konularından, Uyum ve İç Kontrol Yönetimine bağlı olan Etik, Yolsuzlukla Mücadele ve Çıkar Çatışması Bölümü sorumludur. Bu bölüm, Uyum ve İç Kontrol Genel Müdür Yardımcısına direkt raporlama yapmakla birlikte, Denetim ve Kurumsal Yönetim Komitesi ile Yönetim Kurulu'na belirli aralıklarla raporlama yapmaktadır.

Çalışanların ve iş ortaklarımızın; etik, yolsuzluk ve rüşvet konuları hakkında, her türlü sorularını iletebilecekleri ve belirlenen kuralları ihlal edenleri ya da şüpheli durumları bildirebilecekleri gizli ve anonim olarak başvurabilecekleri iletişim kanalları oluşturulmuştur. Etik kuralların ihlaline ilişkin yapılan tüm bildirimlerin gizliliği esastır. Bildirimde bulunulan durumlar içerik ve mahiyetine göre değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda soruşturma, inceleme vb. işlemlere konu olması veya operasyonel hata, risk vb. durumlarda ilgili yönetimler tarafından sahiplenilir ve gizlilik esasına göre incelenerek geri bildirimlerde bulunulması sağlanır. Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri kapsamında, etik bildirim hattı ve e-posta iletişim kanallarına, raporlama döneminde toplam 365 bildirim gelmiştir.

Yapı Kredi İş Etiği ve Çalışma Kuralları hakkında ayrıntılı bilgiye <http://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/> adresinden ulaşabilirsiniz.

Yapı Kredi, her türlü rüşvet ve yolsuzluğun karşısındadır ve ilgili yasa, düzenlemelere ve ilkelere uyum sağlamak konusunda kararlı olup bunu sağlamak adına Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası oluşturmuştur. Yönetim Kurulu tarafından onaylanan politika, belirli aralıklarla gözden geçirilerek gereksinim söz konusu olması durumunda güncellenmektedir.

Yapı Kredi, “İç Denetim”, “Risk Yönetimi ve “Uyum ve İç Kontrol” departmanları tarafından yürütülen düzenlemeler doğrultusunda kurulan son derece güçlü sistemleri yaşama geçirmiştir. Bu yönetimler, Yönetim Kurulu bünyesindeki Denetim Komitesi’ne doğrudan bağlı olmakla birlikte, tüm kurum dışı yasa ve yönetmeliklere ve Yapı Kredi’nin kendi iç politikalarına, Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri, Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanının Önlenmesi politikalarına uyulmasını sağlamaktadır.

Yukarıda yer verilen yönetimler, Yapı Kredi’nin faaliyetlerinin yürürlükteki kanunlara, mevzuat, kurumsal politikalar ve prosedürlere uygun olarak yürütülmesini sağlamak için, risklerin izlenmesi ve raporlanmasının yanı sıra, kontrol ve denetim faaliyetlerini yürütmekte olup Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu’na raporlama yapmaktadır. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.’nin Yönetim Kurulu da dahil olmak üzere tüm çalışanlarını ve yöneticilerini, bağlı ortaklık ve iştiraklerin, aracilar, vekaleten iş görenler, tedarikçiler, yükleniciler, üçüncü taraflar, bağlı acenteler ve birlikte iş yapanları kapsamaktadır.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri konularında tüm Yapı Kredi çalışanlarına ve yöneticilerine, düzenli olarak sınıf içi veya uzaktan eğitimler verilmektedir. Yolsuzlukla mücadele eğitiminin tamamlanması zorunlu olup, eğitimi başarıyla tamamlamış olmak için sınavdan geçerli puan alınması gerekmektedir. Yolsuzlukla Mücadele kapsamında raporlama döneminde, Banka ve iştirak çalışanı olmak üzere toplam 10.705 kişi eğitimi tamamlamıştır.

Yapı Kredi, yolsuzlukla mücadele kapsamında, tedarikçilerinin politikasına uymalarını, çalışanlarının bu esasları özümsemesini ve buna uygun olarak faaliyetlerini yürütmelerini beklemektedir. Bunu sağlamak için, taraflarla yapılan sözleşmelerde ilgili hükümlere yer verilmiştir. Yapı Kredi ayrıca “Yolsuzlukla Mücadelede Aracı, Tedarikçi ve Yüklenicilerin Satın Alma Sürecinde Uygulanacak Esaslar” dokümanı yayımlamıştır. Bu kapsamda, ilgili iş birimleriyle sözleşme aşaması öncesi durum tespiti (due-diligence) gerçekleştirilmektedir ve bu firmaların denetlenmesi çalışmalarına başlanmıştır.

Tedarikçi ve tedarikçilerin Yapı Kredi binalarında görev yapan personeline Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele konularında uzaktan video eğitimi tanımlanmakta ve bu şekilde eğitim almaları sağlanmaktadır. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikasının yeniden düzenlenmesi durumunda, eğitim programının içeriği de aynı şekilde değişmektedir. Raporlama döneminde Yapı Kredi binalarında görev yapan 202 tedarikçi firması çalışanı eğitimi tamamlamıştır. Ayrıca 378 tedarikçi firmasına yolsuzlukla mücadele konularını içeren uzaktan video eğitimi gönderilmiş ve firma çalışanlarına izletilmesi konusunda bilgilendirme yapılmıştır.

Rüşvet ve yolsuzluk konularıyla ilgili oluşturulan iletişim kanallarına, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın yayınlanma tarihinden bu yana herhangi bir ihbar ve bildirim yapılmamıştır.

Yapı Kredi Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele uygulamaları hakkında detaylı bilgiye <http://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/kurumsal-sosyal-sorumluluk/yolsuzlukla-mucadele.aspx> adresinden Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na ise <http://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/> adresinden ulaşabilirsiniz.

## İnsan Hakları

Faaliyetlerimizi insan haklarına saygılı bir şekilde sürdürmek, insan haklarının savunucusu olmak ve ilgili alanlardaki performansımızı artırmak daimi amaçlarımız arasındadır. Bu alandaki performansımızı geliştirmede ana hissedarlarımız Koç Holding ve Unicredit'in öncü yaklaşımları Yapı Kredi için yol gösterici konumdadır. Her iki hissedarımız da Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin imzacısı olup bu kapsamdaki insan haklarına yönelik performanslarını açık ve şeffaf bir şekilde kamuoyuyla paylaşmaktadır. Bu bütünün bir parçası olarak ilgili ilkeleri yakından takip edip, sözleşmeden doğan taahhütlerimizi yerine getiriyor ve performansımızı gözlemliyoruz. Yapı Kredi, Koç Holding tarafından imzalanmış olan "İş'te Eşitlik Bildirgesi"nin doğal imzacısıdır ve bu bildirdeden doğan taahhütlerini gerçekleştirmek üzere çalışmalarını sürdürmektedir. Buna ek olarak 19 Aralık 2014 tarihinde Koç Holding tarafından imzalanmış olan Birleşmiş Milletler Kadınların Güçlendirilmesi Prensipleri'nin de aynı şekilde doğal imzacısı (UN Women Empowerment Principles) konumundadır.

İnsan hakları ile ilgili yasa ve hükümlülüklerin gerekliliklerini eksiksiz bir şekilde yerine getiriyor, tüm operasyonlarımızı Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyanına uygun bir şekilde yürütmeye özen gösteriyoruz. Ayrımcılığın hiçbir türüne müsamaha göstermiyor, herkes için eşit istihdam fırsatları sunuyoruz. Bankamız Etik Kuralları ve İnsan Kaynakları Politikalarında da belirtildiği üzere işe alım uygulamalarından başlamak üzere çalışanlarımıza iş hayatları süresince sunulan imkanlar konusunda ayrımcılık yapılmamaktadır.

Raporlama döneminde Yapı Kredi olarak İnsan Hakları Beyanımızı geliştirmeye devam ettik. Yapı Kredi İnsan Hakları Beyanı belirli aralıklarla gözden geçirilmekte ve uygulamalar düzenli olarak izlenmektedir. İnsan hakları konularının, genel risk değerlendirme süreçleri içerisine dahil edilmesi ve bu alanda 2 yıllık dönemlerle düzenli olarak risk değerlendirmesi yapılması hedeflenmektedir.

Yapı Kredi İnsan Hakları Beyanı hakkında ayrıntılı bilgiye <http://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/kurumsal-sosyal-sorumluluk/insan-haklari.aspx> adresinden ulaşabilirsiniz.





## OPERASYONEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Müşterilerimiz başta olmak üzere tüm paydaşlarımız için uzun dönemli değerler yaratmak Yapı Kredi için çok önemlidir. Bunu gerçekleştirirken kalıcı müşteri memnuniyetini sağlamak, müşterilerimize farklı ürün ve hizmetler sunmak temel amaçlarımızdandır. Bu amacımızı yerine getirebilmek için sürdürülebilir, inovatif ve müşterilerimizin hayatını kolaylaştıran hizmetler sunmak ve bu hizmetleri hayata geçirebilmek için gerekli çalışmaları gerçekleştiriyoruz.



## Sürdürülebilir Ürün Portföyü

### İnovasyon yönetimi ve işbirlikleri

Yapı Kredi’de bizler, tüm dünyada teknolojik gelişmeleri büyük bir merakla takip ediyor, pazara sunulan her teknolojiye çok kısa bir sürede uyum sağlıyoruz. Müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştırmak için hem internet, hem mobil platformlarımızda geliştirme ve iyileştirmelere devam ediyoruz. Bu alanda sektörde pek çok ilke imza atıyoruz. Dijital bankacılık alanında ilk ve öncü banka olma misyonumuz doğrultusunda dijital kanallarımızı müşterilerimizin bankacılık işlemlerini rahat ve hızlı bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için sürekli geliştirip ihtiyaca göre yeni özellikler ekliyoruz. KOBİ ve kurumsal müşterilerimizin her an her yerde bankalarını yanlarında taşıyabilmeleri için 2014 yılında **Kurumsal Mobil Şube** uygulamamızı da hizmete açtık. Uygulama içerisinden bankacılık işlemleri gerçekleştirilebildiği gibi farklı kullanıcılar tarafından yapılan işlemler onaylanabiliyor, raporlara ve aylık ödeme planına ulaşılabilir. **Firma ve Kullanıcı Kodumu Hatırla** özelliği sayesinde müşterilerimiz; sonraki girişlerinde kullanıcı/firma bilgilerini hatırlamalarına gerek kalmadan tek şifre ile kurumsal mobil şubemize giriş yapabiliyorlar.

**iPad’e özel mobil şube uygulamamızı**, müşterilerimizin bankacılık deneyimini bir adım daha ileri taşımak için yeniledik. Yenilenen tasarımın yanında, işlem seti de oldukça genişledi. iPad kullanıcısı müşterilerimiz; hisse senedi işlemlerinden taksitli nakit avansa, motorlu taşıtlar vergisinden trafik cezası ödemeye kadar 500’e yakın bankacılık işlemini artık tabletlerinden kolayca gerçekleştirebiliyor. Tablet uygulamamızdan sonra iPhone ve Android uygulamalarımız için yenileme çalışmalarına başladık. 2014 yılında bireysel mobil şubemizde başlattığımız “Beni Hatırla” özelliği ile müşterilerimizin bir sonraki girişlerinde tekrar bilgilerini girmeye gerek kalmadan, yalnızca şifreleriyle hızlı bir şekilde giriş yapabilmelerini hedefliyoruz.

2014 yılında İnternet Şubemiz, müşterilerimizin dijital bankacılık deneyimini göz önünde bulundurarak; sade, modern ve çok daha kolay kullanılabilir şekilde yeniden tasarlandı. Türkiye’de bir ilke daha imza atıp **Google Search Appliance** ürününü kullanarak 2013 yılında yenilediğimiz web sitemiz, 2014 yılında Google tarafından ‘**Google Case Study**’ olarak ele alındı. Kurumsal web sitemiz yapikredi.com.tr’ye entegre ettiğimiz BehaviorPad ürünü ile, müşterilerimizin web sitemiz üzerindeki davranışlarına göre banner alanlarımız üzerinden kendilerine en uygun ürün ve hizmetleri sunmaya başladık.

Bununla birlikte, müşterilerimizin ihtiyaçlarını dijital kanallardan hızlı ve hedefimiz doğrultusunda hayata geçirdiğimiz bir başka inovatif hizmet ise Yapı Kredi Bireysel İnternet Şubesi'nden müşterilerimize sunduğumuz bireysel ihtiyaç kredisi başvurusu ve kullandırımı oldu. 2014 yılında geliştirmelerine başladığımız bu hizmet ile müşterilerimiz, onaylanan kredilerini tatil günleri de dahil olmak üzere şubeye gitmeden hesaplarına anında aktarabiliyorlar.

Hayata geçirdiğimiz çalışmaları “omnichannel” bakış açısıyla tasarlıyor ve müşteri deneyimini her kanal için ortak belirlediğimiz prensiplere göre oluşturuyoruz. Bu doğrultuda, internet şubesi arayüzümüzü iPad uygulamamıza entegre ederek, yarattığımız hibrid uygulama ile hem tablete daha uygun bir deneyim sunmaya başladık hem de müşteri deneyimini tekilleştirdik. Kurumsal mobil şubemiz ve yenilediğimiz bireysel mobil şubemizi de diğer kanallarımızla aynı müşteri deneyimi prensiplerine göre tasarladık. 2014 yılında, mobil web sitemizi hem mobil kullanılabilirlik ilkelerine uygun hem de masaüstü siteyle aynı dili konuşacak şekilde tasarladık. Önümüzdeki dönemde giyilebilir teknolojilerin kullanım kitlesini büyütecek ve sektörü bir üst seviyeye taşıyacak uygulamalarla müşterilerimize sınırsız bankacılık konforunu yaşatmaya devam edeceğiz. Lokasyon bazlı hizmetler ve yeni mobil finansal servisler üzerinde de çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Son yıllarda tüm dünyada ilgi gören Direkt Bankacılık Hizmet Modeli üzerinde müşterilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını anlayarak geliştirme yapmaya devam ediyoruz. Dijital dünya ile iç içe yaşayan herkesin temel bankacılık ihtiyaçlarını kolayca ve ücretsiz gerçekleştirmelerini sağlamak için hayata geçirdiğimiz Nuvo adını verdiğimiz yeni nesil bankacılık platformumuz, özellikle genç çalışanlar, üniversite öğrencileri ve teknolojiyi hayatının her alanında kullanmayı tercih edenler için oldukça ideal bir ürün oldu. Teknoloji ve akıllı telefonların yaygınlaşması ve daha kolay ulaşılabilir olması ile birlikte kredi kartı dünyasında da mobil teknolojilere yönelik uygulamalarımızda da geliştirmeler yaşıyor. Bu kapsamda mobil uygulamamız olan World Alışveriş Asistanı ile müşterilerimizin mobil cihazları aracılığıyla kendileri ile iletişim kurmak amacıyla teknolojik yatırımlar yapıyoruz. Temassız özellik uygulamamızın pazarda kullanımını arttırmak için 2015 yılında temassız ödeme kabul eden üye işyeri sayısını arttırmaya yönelik yaygınlaştırma çalışması yapmayı planlıyoruz. Yayılımın artması ile eş zamanlı olarak temassız kullanım için müşteri bilgilendirmeleri ve kampanyalar ile temassız kart kullanımının teşvik edilmesini hedefliyoruz.

2014 yılında Yapı Kredi, inovasyon kapsamında TİM (Türkiye İhracatçılar Meclisi) tarafından düzenlenen InovoLig'de ilk 5 firma arasında yer alarak finale kaldı. Bankamız ayrıca inovasyon alanındaki çalışmalarını doğrultusunda TÜSİAD İnovasyon ve Teknoloji Çalışma Grubu ve Koç Holding Teknoloji ve İnovasyon Kurulunda temsil edilmektedir.

Yapı Kredi Ar-Ge ve Özel Projeler bünyesinde geliştirilen ve yürütülen projelerimizden bir kısmı ulusal ve uluslararası teşvik programları kapsamında desteklenmektedir. Bu çerçevede, ulusal seviyede; TÜBİTAK desteğiyle TEYDEB 1501 Programı dahilinde 3 proje, Bilim, Sanayi, Teknoloji Bakanlığı desteğiyle San-Tez Programı'nda 2 proje, uluslararası seviyede Eureka Programı dahilinde 2 proje desteklenmeye hak kazandı. Bu projelerin çıktıları olarak 2 uluslararası ve 4 ulusal yayın ile 2 patent başvurusu yaptık, 1 patentimiz de tescillendi.

## Fikir Geliştirme Merkezi (Evreka)

2012 yılında fikir geliştirme sürecini etkin bir şekilde yönetmek amacıyla oluşturduğumuz Fikir Geliştirme Merkezi\_Evreka, çalışanlardan yenilikçi, yaratıcı fikirlerinin toplanması, değerlendirilmesi ve teşvik edilmesine olanak veren bir sistemdir. Sistem, tüm çalışanların fikir girişine açıktır ve web tabanlı sitemin kullanımı basit, fikir girişi kolay ve esnek bir yapıdadır. Fikirler, Evreka ekibinin ilk değerlendirmesinden geçtikten sonra sistem üzerinden bölüm temsilcileri ve konunun uzmanları ile iletişim kurulmakta ve ardından Değerlendirme Komitesine sunulmaktadır. Üyeleri üst yönetim tarafından belirlenen ve en az 7 üyeden oluşan Değerlendirme Komitesi, gelen fikirlerin nihai değerlendirmesini ve puanlamasını yapmaktadır. 2014 yılında 12.179 öneri gelmiş, 102 fikir hayata geçirilmiştir.



## 2014 Yılı İnovatif Baykuş Ödülü

2013 yılından beri devam eden Şubede İşlem Deneyimi araştırma metodolojisi ile Yapı Kredi, Türkiye Araştırmacılar Derneği'nin 2014 yılı içinde en yaratıcı araştırma yöntemini belirlediği "Baykuş Ödülleri – İnovatif Baykuş" kategorisinde "Altın Baykuş" ödülünün sahibi oldu.

	Ödül Kategorileri
1.	Meraklı Baykuş Ödülleri
2.	Usta Baykuş Ödülleri
3.	Vizyoner Baykuş Ödülleri
4.	İçgörülü Baykuş Ödülleri
5.	İnovatif Baykuş Ödülleri
6.	Sosyal Baykuş Ödülleri
7.	Genç Baykuş Ödülleri



## Adil ve Şeffaf Ürün ve Hizmetler

Yapı Kredi olarak müşterilerimiz için çalışılması kolay banka olmayı hedefliyoruz. Bu amaçla ürün ve hizmetlerimiz hakkında doğru bilgiyi müşterilerimize pek çok kanal yardımıyla zamanlı, doğru ve anlaşılır bir şekilde iletmeye çalışıyoruz. Şube ağımız, ATM'lerimiz ve dijital kanallarımız üzerinden (Mobil Bankacılık Uygulamalarımız, İnternet Şubesi ve 444 0 444 Telefon Bankacılığı) 500'ü aşkın ürün ve hizmeti müşterilerimize sunuyoruz. Tüm bu ürün ve hizmetlerimizin karşılığında maliyetlerimizi göz önünde bulundurarak oluşturduğumuz komisyon fiyatlandırmasını müşterilerimize, yapikredi.com.tr kurumsal internet sitemiz üzerinden, şubelerimizde asılı bulunan Hizmet Komisyon Tarifesi ile ve Telefon Bankacılığı kanalımızdan sunuyoruz<sup>2</sup>. Kredi kartları ile ilgili tüm ücret ve komisyonlarımız kredi kartı başvuru formlarında, kart internet sitelerinde, kredi kartı hesap özetlerinde yer alıyor. Ücretlendirmelerde yapılacak değişiklikleri, değişiklik yapılmadan önce müşterilerimize duyuruyoruz.

2. Ayrıca, bu bilgilere BDDK internet sitesi üzerinden de ulaşılmaktadır.

Raporlama döneminde Mevduat ve Bireysel Bankacılık ürün ve hizmetlerine ilişkin fiyatlandırmalarda banka içi süreç, politika ve prosedürlerin belirlenmesi adına “Mevduat Ürünleri Fiyatlandırma Komitesi” ile “Bireysel Bankacılık Fiyatlama Komiteleri” kurulmuş olup, teknik ve analitik fiyatlandırma süreçlerini kapsayacak şekilde prosedürler komiteler tarafından hazırlanmıştır. Ayrıca şubelerimizde ilan edilen, Bireysel Ürün ve Hizmet Komisyonları tablosunda tüm masraflara BDDK’nın ilettiği gruplar altında yer verilmesi çalışmaları başlanmıştır.

Son yıllarda artan sosyal medya kullanımını göz önünde bulundurarak Yapı Kredi Facebook ve Twitter hesaplarımız üzerinden müşterilerimize ürün, hizmet ve kampanya bilgilendirmeleri yapıyoruz. Yine sosyal medya ve internet sitemiz üzerinden 7/24 çalışan “hizmet hattı” özelliğimiz ile müşterilerimizle çift taraflı iletişim kurabiliyoruz.

Kredi kartı mobil uygulamalarımız olan adios ve World Alışveriş ile kredi kartıyla ilgili güncel kampanyalarımızı müşterilerimize duyuruyor, kart başvurusu yapabilmelerini sağlıyoruz. Gençlere yönelik kredi kartımız Play kart internet sitesinde kredi kartı kullanımına dair önemli bilgileri paylaşarak akılcı finansal seçimler yapmalarına yardımcı oluyoruz.

<http://www.playcard.com.tr/onemli-play-bilgileri/kredi-karti-kullanma-taktikleri.aspx>

## Ürün ve Hizmetler Hakkında Şeffaf Bilgilendirme

- Tüm ürün ve kampanyalarımızla ilgili bilgilere web sitemizdeki ilgili ürün sayfalarında yer verilmektedir. Buna ek olarak müşterilerin kredili ürünlere dair daha detaylı bilgi bulabilmesi için örnek ödeme tablolarında pek çok kombinasyona yer verilmektedir.
- Mevduat ürünlerimiz ve kampanyalarımız için matbu ve online bilgilendirme kanallarının içeriklerinin çelişkiye yol açmayacak şekilde zenginleştirilmesi ve müşterinin ürün ve faiz oranlarını daha rahat karşılaştırabilmesi için geliştirme yapılmıştır.
- Ürünün sebep olacağı kazanç ve kayıplar şeffaf ve anlaşılabilir şekilde müşteriye sunulmaktadır, Sözleşmeler tebliği kapsamında gerekli tüm bilgilendirmeler her ürün için yapılmaktadır; Çağrı Merkezi'nde kullanılan müşteriye aktarılan görüşme metinleri hukuk ve uyum ofisinden görüş /onay alınarak oluşturulmakta, müşteriye sözleşme gereği verilmesi gereken mutlak bilgiler (risk/kazanç/kayıp) telefonda aktarılmaktadır.

Tüm ürün ve kampanyalarla ilgili bilgilere, web sitelerindeki (yapikredi.com.tr ve kredi kartlarına ait web sayfaları) ilgili ürün sayfalarında yer verilmektedir. (Ek olarak Yapı Kredi Personeli tarafından kullanılan Perakende Portal ve Bizler Plus'taki ürün ve kampanyalar ile ilgili bilgilendirmeler sürekli olarak güncel tutulmaktadır.)

Tüm sözleşme ve ürün bilgi formları kredi kartları web sitesinde bulunmaktadır.

Sorumlu bankacılık misyonumuz doğrultusunda gençlerin, sağlıklı bir finansal gelecek oluşturabilmeleri konusunda bilinçlendirilerek, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunmalarını hedefleyen Kalkınma Bakanlığı, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP), Habitat Kalkınma ve Yönetişim Derneği, Visa Europe Türkiye ve üye bankalarının katılımıyla geliştirilen "Paramı Yönetebiliyorum" platformuna aktif olarak destek veriyoruz.

Müşterilerimizin her türlü soru ve şikayetini yanıtlayan Yapı Kredi Çağrı Merkezi, 1.191 çalışanı ile Türkçe ve İngilizce olarak 7/24 hizmet vermektedir. 2014 yılında üçüncüsü İstanbul Kâğıthane'de kurulan Çağrı Merkezlerimiz ile telefon, chat, e-posta ve sesli yanıtlama sistemi üzerinden yılda ortalama 51 milyon görüşme gerçekleştiriyoruz.

Müşteri şikayetlerini takip ettiğimiz diğer platformlar da dijital kanallar ve sosyal medyadır. Bu platformlarda, bize ulaşan kullanıcılara ortalama 2 saat içerisinde dönüş yaparak müşteriler için ilk temasta çözüm üretmeye devam ediyoruz.

Müşterilerimizin; ürün ve hizmetlerimizle ilgili şikayet, talep ve önerilerini değerlendirmek ve müşterilerimize en kısa sürede yanıt vermek için tüm çözüm kanallarımızla hizmet vermekteyiz.

<http://www.yapikredi.com.tr/memnuniyetiniz-icin-buradayiz/>

Yapı Kredi olarak sürdürülebilir bir finansal başarının ancak yüksek müşteri memnuniyeti ve bağlılığı ile sağlanabileceğine inanıyoruz. Bu nedenle Yapı Kredi'nin hem müşteri hem de çalışanlarımızın ilk tercihi olmasını sağlamak üzere kendimizi sürekli geliştiriyoruz.

<http://www.yapikredi.com.tr/memnuniyetiniz-icin-buradayiz/musteri-memnuniyet-yaklasimimiz.aspx>

Yapı Kredi olarak, müşteri şikayetlerinin, müşteri ilişkilerinin sürdürülmesi ve sorunların tespiti açısından kritik olduğu bilinci ile hareket ediyor, müşterilerimizin talep ve şikayetlerini en kısa sürede yanıtlıyoruz.

<http://www.yapikredi.com.tr/memnuniyetiniz-icin-buradayiz/sikayet-yonetimi-yaklasimimiz.aspx>

Hem Bankamıza hem de müşterilerimize büyük değer katan projelerimizden biri de Şube Çağrı Yönetimi projemiz oldu. Bu proje ile, şubelerimizdeki telefon deneyiminin ilgili segmentlerdeki müşterilerimizin ihtiyaçlarına uygun olarak farklılaştırılması ile hem müşterilerimiz hem de şube çalışanlarımız için daha etkin ve verimli bir telefon deneyimi yaşanması konusundaki uygulamalarımızı hayata geçirdik. Bu proje ile müşterilerimizin telefon deneyimi konusundaki memnuniyetlerinde ciddi bir artış sağladık.

## Şube Şikayet Yönetimi

Müşteri ilişkilerinin etkili şekilde yönetilebilmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve müşteri memnuniyetinin en üst noktaya ulaşması açısından müşteri şikayet yönetiminin büyük önem taşıdığı bilinciyle hareket ediyoruz. Bu kapsamda şikayet yönetiminin yapılandırılması ve denetiminin sağlanması için yaptığımız çalışmalarını her geçen gün daha da geliştiriyoruz. Şubeden ve diğer kanallardan şube ile ilgili gelen şikayetleri inceliyor ve müşteri deneyimini iyileştirmeye yönelik aksiyonlar alıyoruz.



Nuvo Sesli Yanıtlatma Sistemimizde müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmak ve yapmak istedikleri işlemlere tuşlama yapmaya gerek kalmadan daha hızlı bir şekilde ulaşmalarını sağlayan NUVO Call Steering'ı 2014 yılında hayatımıza aldık. Bu geliştirme sayesinde müşterilerimizin sadece yapmak istediği işlemleri söylemesi yeterli oluyor.

## Çağrı Merkezi Müşteri Konağı 51 milyon

### Ürün ve Hizmetlerimiz ile Yarattığımız Katma Değer/Finansal Hizmetlere Erişim

Bankacılık ve finans sektörü doğası gereği yüksek katma değer yaratan bir sektördür. Ürün ve hizmetlerimizi uluslararası standartlarda hazırlayıp müşterilerimizin ihtiyacına göre şekillendirerek faaliyet gösterdiğimiz ülkelerin ekonomilerine olumlu katkılar sağlamaya devam ediyoruz.

Yapı Kredi olarak, bireysel bankacılık alanında müşteri bazımızı genişleterek ve mevcut müşterilerimizle olan çalışmayı derinleştirerek daha çok müşterinin ana bankası olmayı hedefliyoruz. Bu hedef doğrultusunda müşteri için katma değer yaratan alanlarda sistemsel ve süreçsel geliştirmelere odaklanarak müşteri deneyimini iyileştirmeye öncelik veriyoruz. Bireysel bankacılık müşteri tabanını genişletmek amacıyla maaş müşterisi ve emekli bankacılığı müşterisi kazanımlarına odaklanmaya devam ediyoruz. Emekli bankacılığı müşterilerimize sunduğumuz bankacılık ürün ve hizmetlerindeki avantajlar ile hayatlarını kolaylaştırmayı hedefliyoruz.

Bireysel bankacılık ürünleri olan bireysel, konut ve taşıt kredileri üretim ve yatırımların hızlanmasını sağlamakta, sermaye birikimine imkân sunmakta, kullanılmaya hazır, fakat atıl bekleyen sermayenin reel sektöre aktarılmasını sağlamaktadır. Yapı Kredi'nin büyüme stratejisinin başlıca unsurlarından olan bireysel ihtiyaç ve konut kredilerinde 2014 yılında kredi hacmi sırasıyla yıllık %46 ve %22 oranında artarak, 12,2 ve 11 milyar TL'ye ulaşmıştır.

Konut projelerinde kredi kullanımında kurumsal emlakçı ve müteahhit firmalarla işbirliği içinde çalışmaktayız. 2014 yılında Yapı Kredi ile çalışan müteahhit firmalar tarafından yönlendirilen konut kredileri %20 oranında artmış olup, hayat sigortası penetrasyonu ise %30'lardan %60'lara ulaşmıştır.

Kullanımı her geçen gün daha da artan dijital kanallardan müşterilerimize sunduğumuz ürün ve hizmetlerin sayısını artırarak müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmak üzere sistem geliştirmelerimiz her yıl artarak devam etmektedir. Bu kapsamda Western Union ile para gönderme/alma, Swift gibi işlemler Yapı Kredi internet bankacılığından yapılmaya başlanmıştır.

2014 yılında, tüm şubelerimizi fiziksel anlamda standardize etmek ve böylelikle marka imajını güçlendirmek amacıyla “Beş Duyu” olarak adlandırdığımız yeni bir proje başlatıldı. Pilot şubelerde uygulamaya alınan bu proje kapsamında, şubelerde bulunan ekipmanlar ve donanım değiştirildi. Koku ve müzik standardizasyonu ise bir sonraki aşama olarak planlanmaktadır.

#### Kartlı Ödeme Sistemleri

**Kredi Kartı Adedi 10,2 milyon**

**Banka Kartı Adedi 7,5 milyon**

**Müşteri Adedi 5,7 milyon**

Yapı Kredi, 25 yılı aşkın süredir kartlı ödeme sistemlerinde sektörünün lideri konumundadır. Kartlı ödeme sistemleri piyasada nakit dolaşımının azalmasına, ekonominin kayıt altına alınmasına katkıda bulunur, vergi gelirlerinde artış sağlar. Kredi kartı ile yapılan alışverişlerin enflasyonu düşürücü bir etkisi de vardır. Para arzındaki artış aynı dönemde enflasyonu 0,13 oranında artırırken, kredi kartı harcamaları aynı dönem enflasyonu 0,13 oranında düşürür. Bankalar Arası Kart Merkezi'nin verilerine göre kredi kartları yeni iş imkânları da yaratmaktadır. Kredi kartı harcamalarında meydana gelecek %1 oranındaki bir artış istihdamı 5.954 kişi artırmaktadır<sup>3</sup>. Dolaylı ekonomik katma değeri hayli yüksek olan kartlı ödeme sistemleri alanındaki yenilikçi uygulamalarımızı raporlama döneminde de sürdürdük. Tüm müşterilerimizin kart kullanımını sağlayabilmek adına yıllık üyelik ücreti olmayan World Eko ürünümüzü 2014 yılında piyasaya sürdük.

#### Bireysel ve Platinum Bankacılık

**Müşteri Adedi 9,5 milyon**

**Şube Adedi 912**

Platinum Bankacılık kapsamında müşterilerimize sunulan “İlk Param” ürünüyle müşterilerimizin çocuklarının gelecekteki ihtiyaçlarını düşünerek, vadesiz mevduat hesaplarından veya kredi kartlarından otomatik olarak para biriktirmelerini sağlayan uzun vadeli bir yatırım aracı geliştirdik.

3. Bu bilgiler BKM internet sitesinden edinilmiştir. <http://bkm.com.tr/kartli-odeme-sistemlerinin-ekonomiye-katkilari.bkm>

Müşterilerimizin finansal hizmetlere ve bankacılık işlemleri ile ilgili bilgilere 7/24, kolay ve hızlı bir şekilde erişimini sağlamak amacıyla internet şubemiz üzerinden 500'e yakın işlem sunuyoruz ve işlem setimizi sürekli olarak genişletiyoruz. Tüm platformlarda erişilebilir olmak adına iPhone, iPad, Android, Android Tablet, Blackberry ve Windows Phone 8 cihazlarının kullanım alışkanlıklarına uygun mobil bankacılık uygulamalarımız ile mobil internet deneyimi sağlayan m.ykb.com'u Türkiye'de ilk kez aynı anda müşterilerimizin kullanımına sunduk. 2014 yılında da Apple Watch'a özel mobil bankacılık uygulaması geliştirerek hizmet verdiğimiz platformlara bir yenisini daha eklemiş olduk. Bununla birlikte, müşterilerimizin dijital kanalları daha kolay şekilde kullanabilmeleri için; T.C. Kimlik Numarası ile giriş seçeneği ve müşterilerimizin üyelik gerekmeden sadece kredi kartı bilgileri ile internet ve mobil şubeye giriş yapabilmelerini sağlayan Kart İşlemlerim hizmeti ve mobil şubeye ilk girişlerinden sonra bilgilerini tekrar tekrar girmelerine gerek kalmadan mobil şubeyi kullanabilmelerini sağlayan Beni Hatırla özelliği ekledik.

Dijital kanallarımızla bankanın ürün ve hizmetlerine erişimi artırmanın yanında katma değerli birçok hizmet de sunuyoruz. Müşterilerimiz; 7 günlük Ödeme Planı sayesinde internet ve mobil şubemiz üzerinden yaklaşan ödemelerini görüntüleyebiliyor, Akıllı Rehber özelliği ile yaptıkları işlemleri kaydedebiliyor, sonraki işlemlerinde aynı bilgileri tekrar tekrar girmek zorunda kalmıyorlar. Online Analist hizmetimiz ile anlık olarak piyasa verilerini takip edebiliyor ve internetten ya da mobil cihazlarından işlem yapabiliyorlar. Akıllı Asistan hizmetimiz sayesinde müşterilerimiz, bankacılık işlemleri ile ilgili ihtiyaç duydukları noktalarda e-posta, SMS ya da push mesaj yoluyla diledikleri zaman bilgi alabiliyorlar.

2014 sonu itibarıyla, Akıllı Asistan tanımlı müşterimiz 3.47 milyona ulaşmıştır. Akıllı Asistan hizmeti kapsamında 2014 yılında toplamda 61.1 milyon e-posta, 20.5 milyon SMS, ve 4.3 milyon push mesaj gönderimi gerçekleşmiştir.

Bunlara ek olarak kurumsal web sitemiz yapikredi.com.tr; kişi bazlı destek hizmeti sunan, davranışları analiz ederek kişiye en uygun ürünleri sunabilen bir yaklaşımla hazırlandı. Müşterilerin aradıkları hizmete kolayca ulaşmaları ve daha hızlı hizmet alabilmeleri amaçlandı. Bu sayede sürekli kendini geliştiren ve en uygun sonuçları getiren bir yapı kurmuş olduk. 2014 yılında ziyaretçi sayımız yüzde 22 arttı, arama sonucu başarı oranımız yüzde 71'e yükseldi.

Türkiye’de toplam işletmelerin %99’unu, istihdamın %78’ini oluşturan KOBİ’lerin ekonomimizdeki önemini farkındayız. Segment bazlı servis modelimiz sayesinde KOBİ bankacılığında müşteri ihtiyaçlarına göre çözümler öneriyor, daha verimli iş modelleri yaratabilmek için KOBİ’lere yönelik çeşitli bilgilendirme faaliyetleri yürütüyoruz. 2014 yılsonu itibari ile Yapı Kredi’nin KOBİ Bankacılığı müşteri adedi yaklaşık 1,6 milyona ulaştı. 2014 yılında KOBİ’lere sağlanan toplam kaynak 36 milyar TL seviyesinde gerçekleşti.

2014 yılında uluslararası kuruluşlar ile işbirliği çerçevesinde KOBİ’lere uzun vadeli ve düşük faizli fonlama imkanı sağlayan çeşitli kredi programlarında yer aldık. Avrupa Yatırım Bankası (EIB), Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Uluslararası Finans Kuruluşu (IFC), Avrupa Konseyi Kalkınma Bankası (CEB) kuruluşlarından aldığımız Büyüyen Anadolu’ya Kredi Kolaylıkları (GAGF), Türkiye Tarım Finansmanı (TURAFF) ve Türkiye Sürdürülebilir Enerji Finansmanı (TURSEFF) gibi uygun maliyetli fonlarla KOBİ’lere Yapı Kredi tarafından kredi desteği sağlandı.

### **EBRD (European Bank for Reconstruction and Development) Kredisi Projesi**

2013 Mart ayında Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ile imzaladığımız, 20 milyon euro tutarındaki kredi anlaşması kapsamında kadın girişimcilere uygun maliyetli finansman sağlamayı hedefledik. Anlaşma kapsamında, ortaklık yapısında veya yönetiminde kadın girişimcilerin bulunduğu tüm firmalara bankamızdan 20 milyon euro’ya kadar kredi kullanma imkanı sağladık. Sektör fark etmeksizin, tüm kadın girişimciler kredimizden faydalandı.

EBRD kredisi projemizi farklılaştırmak doğrultusunda Türkiye’nin farklı noktalarında kadınlarla toplantılar düzenleyerek, bu toplantılarda EBRD danışmanlarıyla birlikte Türkiye’deki kadın girişimcilerin krediye erişim imkânlarını değerlendirdik. Bunun yanı sıra, kadın müşterilerimiz girişimcilere yönelik diğer kredi ürünlerimizden de faydalanabiliyor. Yeni girişim yapmak isteyenlerin en çok tercih ettiği sistemlerin başında franchising’in gelmesini göz önünde bulundurarak start-up girişimcilere franchising hizmeti sunuyoruz.

“Büyüyen Anadolu’ya Kredi Kolaylıkları” programı ile EBRD kaynaklı fonların, kalkınmada öncelikli illerde bulunan KOBİ’lere aktarımı sağlanarak finansmana erişim konusunda zorluk çeken KOBİ’lere yeni bir finansman imkanı oluşturuldu. Kapsam dahilindeki ilgili illerde yaklaşık 25 milyon TL kredi kullanımı gerçekleştirildi. Sağlanan kredilerin kredi kullandırılan illerde yatırımların ve istihdamın artması yönünde pozitif etkileri

olduğu konusunda müşteri geri bildirimleri alıyoruz. Ayrıca Türkiye Sürdürülebilir Enerji Finansmanı Programı (TURSEFF) dahilinde, mevcut teknolojilerini yeni ve enerji tüketimi daha düşük cihazlar ile değiştirmek isteyen, güneş ve rüzgar kaynaklarını kullanarak yenilenebilir enerji üretimi tesisi kuran KOBİ müşterilerimize de destek oluyoruz.

Aynı zamanda Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) ve Kredi Garanti Fonu (KGF) ile işbirliğine devam ederek, devlet destekli fonların KOBİ'lere aktarılmasına aracılık ediyoruz.

Tarıma sağlanan desteğin hem ülke ekonomisinin hem de kurumsal sürdürülebilirliğimizin önemli bir parçası olduğuna inanıyoruz. Yapı Kredi olarak kırsal alanlarda bulunan 250'ye yakın şubemizle bitkisel üretimden hayvancılığa kadar her alanda tarım sektörünü destekliyor, çiftçimize her türlü bankacılık hizmeti ve ürünü sunuyoruz. Ürün gamımızda bulundurduğumuz tarıma özel, hasat vadesinde ödemeli 20 farklı kredi çeşidi, 7 sigorta, 2 farklı kart uygulamasıyla tarım alanındaki yatırımları destekliyoruz.

İşletme finansmanına yönelik krediler sayesinde çiftçiler alımlarını peşin fiyatlar ile yapabilmekte, bu sayede toplam üretim karlılığında net artış gözlenmektedir. Ayrıca geleneksel üretim metotlarından modern ve teknolojik üretime geçilmesinde Yapı Kredi'nin yatırım kredilerinin desteği oldukça önemli rol oynamaktadır. IPARD projeleri (Avrupa Birliği Katılım Öncesi Yardım Aracı Kırsal Kalkınma Programı) gibi devlet desteklerinin de bankalar üzerinden yapılabilmesi çiftçilerin hibeli yatırımlarındaki süreçlerini kolaylaştırmaktadır. Hibe programları kapsamında tarımsal üretim ve yenileme projelerini uygun ödeme koşulları ile destekleyerek yatırımcılara uzun vadeli proje finansmanı alanında en kaliteli hizmeti sunmaya gayret ediyoruz. Çiftçilerimizin tarımsal girdi alımlarında kullandığı "Verimli Kart" ürünümüz de artan kullanım alanıyla ihtiyaçlara çözüm olmaktadır.

### **Kobi ve Tarım Bankacılığı** **Müşteri Adedi 1,2 milyon**

2014 yılında tarım kredileri sektör toplamında yaklaşık %25 büyürken, Yapı Kredi ise tarım kredileri alanında %60'a yakın büyüme kaydetti. Müşteri sayımızda da son yılda %15 oranında bir büyüme yakalayarak daha fazla çiftçimizle çalışma imkanı bulduk.

Yapı Kredi, uluslararası ticaretle uğraşan Türk şirketlerine çeşitli destek hizmetleri ve ödeme yönetimi mekanizmaları sunmaktadır. İthalat ve ihracata yönelik geleneksel ürünlerin yanı sıra, müşterilerimize yenilikçi ve alternatif dış ticaret çözümleriyle destek oluyoruz. 2014 yılında diğer ülkelerdeki ihracat kredisi kuruluşları ve Eximbank'lar aracılığıyla yapılandırılmış dış ticaret finansman hacmini artırmak için özel bir ekip oluşturuldu.

Yapı Kredi olarak ülke çapında tahsilat ve ödeme hizmetleri, nakit transfer hizmetleri, elektronik bankacılık ve operasyonel hizmetler de dahil olmak üzere pek çok farklı ürün ve nakit yönetim hizmetinin yanı sıra, bu ürünlere ilişkin veri entegrasyonu ve mutabakat çözümleri de sunuyoruz.

Yapı Kredi'nin nakit yönetimi ve dış ticaret finansmanı ürünlerini kullanan müşteri sayısı 2014 yıl sonu itibarıyla 229 bin'e ulaştı.

Yapı Kredi, UniCredit'in deneyimi ve özellikle Avrupa ile Orta ve Doğu Avrupa ülkelerindeki kapsamlı ağına da katkısıyla, Türkiye pazarına girmek isteyen yabancı sermayeli firmalar için ideal banka konumunu sürdürmektedir. Yapı Kredi'nin çalıştığı uluslararası ve çokuluslu şirket sayısı 2014 yıl sonu itibarıyla 1.000'i aştı. 2014 yılında müşteri deneyimini daha da iyileştirmek amacıyla Uluslararası ve Çokuluslu Bankacılık bölümünü yeniden yapılandırdık.

### **Kurumsal ve Ticari Bankacılık**

**Müşteri Adedi 39 bin**

**Şube Adedi 63**

Proje finansmanı Yapı Kredi'nin büyüme stratejisinin temel unsurlarından birini oluşturmaktadır. 2014 yılında Bankamız, 28 yeni projenin finansmanında yer alarak proje finansmanı kredileri açısından güçlü bir performans sergiledi. Yıl boyunca, 2,4 milyar ABD Doları nakdi ve gayrinakdi kredi tahsis edilerek, yıl sonu itibarıyla 196 projeyi kapsayan ve toplamı 12 milyar ABD Doları'nı bulan bir proje finansmanı hacmine ulaştık. Yapı Kredi'nin proje finansmanındaki en güçlü yanlarından biri çevre dostu yenilenebilir enerji projeleri oldu. 2014 yılsonu itibarıyla toplamda 5.801 MW kurulu güce ulaşan 108 adet farklı yenilenebilir enerji projesine 3,5 milyar ABD Doları'nı bulan finansman sağladık.

Alternatif dağıtım kanalları ile müşterilerimize finansal hizmetlere kesintisiz erişim imkanı sunuyoruz. Ülkemizdeki teknoloji kullanımının yaygınlığını ve ülkenin genç nüfusunu göz önünde bulundurarak, alternatif dağıtım kanallarına sürekli yatırım yapıyoruz. Şube dışı kanalların toplam bankacılık işlemleri içerisindeki payı 2007 yılındaki %56 seviyesinden 2014 yılında %83 seviyesine yükseldi.

İnternet şubesi ile müşterilerimize basit, hızlı ve kesintisiz hizmet sunuyoruz. 2014 yılında internet şubesini kullanan bireysel ve kurumsal bankacılık müşterilerinin sayısı sırasıyla %32 ve %16 oranında arttı. Mobil şube uygulamamızın 2011 yılında kullanıma sunulmasıyla, bankamız Türkiye’de tüm akıllı telefonlar üzerinden hizmet sunan ilk banka oldu. 2014 yılında başlattığımız yeni şubesiz bankacılık hizmeti NUVO ile mobil ve internet şubesi üzerinden hesap açma ve finansal işlem gerçekleştirme olanağı sağlıyoruz. 2014 yılında mobil şube kullanıcı sayımız bir önceki yıla göre %120 arttı.

### **ATM Adedi 3.606**

**İnternet Şubesi Kullanıcı Adedi 4,2 milyon**

**Mobil Şube Kullanıcı Adedi 1,2 milyon**

En yaygın kullanılan şube dışı dağıtım kanalımız olan ATM’ler, aynı zamanda en yüksek işlem hacmine sahip olan alternatif dağıtım kanalıdır. 2014 yılında yaklaşık 5 milyon kullanıcı ATM’lerden 141 milyon işlem gerçekleştirdi. Bu sayı, Yapı Kredi’nin tüm bankacılık işlemlerinin %46’sına denk gelmektedir. 2014 yılında, 606 yeni ATM kurulumu yaparak toplam ATM sayımızı 3.606’ya yükselttik. ATM güvenliğinin artırılması ve müşterilerin ATM dolandırıcılıklarından korunması amacıyla tüm ATM’lerde Kart Koruma Sistemleri kurulumunu tamamladık.

## **Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi**

Toplam finansal varlığı 500 bin TL’nin üzerinde olan bireylere hizmet verdiğimiz Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi segmentinde 38,6 milyar TL müşteri varlığı, 22 özel bankacılık merkezi ve geniş müşteri tabanımızla liderliğimizi sürdürüyoruz. Yapı Kredi yıl boyunca müşteri kazanımına ve müşteri aktivasyonuna yoğun bir şekilde odaklanmıştır.

Bu doğrultuda, çapraz satış faaliyetleri ve yeni ürünler sayesinde, kazanılan müşteri sayısı yıllık %39 artarak 2.414 olmuş, aktive edilen müşteri sayısı ise %25 artarak 1.745’e ulaşmıştır. Banka 2014 yılında ayrıca yeni bir müşteri yönlendirme sistemi başlatmış, bu sayede müşteri kazanma faaliyetleri güçlendirilmiştir.



Başarımız, 2014 yılında da aldığımız 4 ödülle taçlandırıldı. “World Finance – “En iyi Özel Bankacılık 2014 –Türkiye”” – “ Private Asset Management (PAM) Dergisi- ‘Özel Bankacılıkta İnovasyon”” –“ Private Asset Management (PAM) Dergisi - ‘Filantropi Alanında En İyi Hizmet Veren Banka”

**Özel Bankacılık**  
**Müşteri Adedi 23 bin**  
**Şube Adedi 22**

Yapı Kredi'nin sürdürülebilir müşteri odaklı yaklaşımının bir sonucu olarak, 2014 yılında Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi'nde müşteri memnuniyeti uluslararası çapta kullanılan TRIM endeksine göre dünya çapında en yüksek seviyeye ulaşmıştır. Müşterilerle görüşme sıklığının artırılması ile yeni ürün ve hizmetler hakkında bilgilendirilme sürecinin güçlendirilmesi, müşteri memnuniyetinde görülen artışa büyük katkı sağlamıştır.

2014 yılında da Özel bankacılık müşterilerine yönelik özel etkinlikler düzenlenerek ekonomiden sanata geniş bir yelpazede müşterilerimiz uzman kişilerle biraraya getirilmiş, yıl boyunca da danışmanlık hizmetleri kapsamında uzmanlarla birebir görüşmeler yapma imkanı bulmuşlardır.

### **Engelsiz Bankacılık**

Ülkemizin en önemli toplumsal sorunlarından birinin, nüfusun %12,29'unu oluşturan engelli vatandaşlarımızın günlük hayatta yaşadıkları zorluklar olduğuna inanıyoruz. Bu gerçekten hareketle, “Hizmette Sınır Yoktur” anlayışımız doğrultusunda engelli vatandaşlarımızın bankacılık hizmetlerine daha kolay bir biçimde ulaşmalarını sağlamak üzere 2008 yılında Engelsiz Bankacılık Programını başlattık.

Bankacılık sektöründe bir ilki temsil eden Engelsiz Bankacılık Programı ile engellilerin bankacılık hizmeti alırken yaşadıkları sıkıntıları en aza indirmeyi amaçlıyoruz. Türkiye'nin ilk engelsiz bankacılık web sitesi olan [www.engelsizbankacilik.com.tr](http://www.engelsizbankacilik.com.tr) sitesini hizmete açarak Türkiye'deki engelli yurttaşların finans sektörüne erişimini kolaylaştırmayı hedefledik.

Engelsiz Bankacılık kapsamında 2014 yılında başlattığımız yeni bir istihdam projesi ile engelli yurttaşların kendi evlerinden çalışmalarına olanak sağladık. Bu proje kapsamında 9 engelli birey istihdam ettik, home agent (evde hizmet veren) olarak

çalışacak engelli arkadaşlarımızın sadece evlerinden rahatlıkla çalışabilmeleri için gerekli tüm yazılım, donanım ve süreçler değil; yetkin birer çalışan olmaları için gerekli eğitimler ve iletişim yöntemleri ile kuruma aidiyetlerini güçlendirmek, motivasyon ve bağlılıklarını artırmak için tüm süreçler üzerinde titizlikle çalıştık. Eğitim ve oryantasyon süresince ulaşımını özel engelli araçlarıyla sağladık. Eğitim ve oryantasyon süreci tamamlandıktan sonra günlük mesai saatleri içerisinde evden çalışmaya başlayan Yapı Kredililer, ofis lokasyonlarında çalışan çağrı merkezi çalışanları ile aynı fırsat ve olanaklara sahip oldu. Ayrıca işaret dili kullanarak işitme engelli müşterilere daha hızlı ve daha etkin hizmet verebilmek amacıyla “Konuşmak Elimizde” projesi kapsamında yaklaşık 300 şube çalışanının gönüllü olarak işaret dili eğitimi almasını sağladık.

Engelli vatandaşlarımızın hayatını kolaylaştırmaya yönelik çalışmalarımız kapsamında da teknolojinin avantajlarından faydalanıyoruz. Web sitemizi, internet şubemizi ve mobil şube iPhone uygulamamızı geliştirirken görme engelli kullanıcıları da göz önünde bulundurarak tüm tasarım ve kodlamalarımızı onların kullanımına uygun şekilde yaptık. Tüm buton ve fonksiyonları etiketleyerek, uygulamamızı iPhone’da yer alan, Voice Over uygulaması ile tam uyumlu şekilde geliştirdik.

Engelsiz Bankacılık kapsamındaki hizmetlerimiz:

#### **Görme Engellilere Yönelik 1260 Engelsiz ATM**

Göremeyen veya görme güçlüğü olan müşterilerimiz için sesli işlem yapma özelliği sunuyoruz.

#### **Görme Engellilere Yönelik Yazıyı Sese Çeviren Teknoloji**

Yazıyı sese çeviren bu özel teknoloji ile görme engelli müşterilerimizin piyasalardaki değişimler hakkında sesli olarak bilgi alabilmelerini sağlıyoruz.

#### **Ortopedik Engellilere Yönelik 20 Engelsiz ATM**

Bu hizmet ile ortopedik engelli müşterilerimizin bankacılık hizmetlerine daha kolay bir biçimde ulaşmalarını sağlıyoruz.

#### **Ortopedik Engellilere Yönelik 230 Engelsiz Şube**

Şube girişlerinde seyyar veya kalıcı rampa uygulaması ile tekerlekli sandalye kullanan müşterilerimizin kolaylıkla şubeye girişlerini sağlıyoruz.

#### **İşitme Engellilere Yönelik Online Chat**

Online chat hizmeti ile şube veya çağrı merkezine yönlendirilmeden, kayıp-çalıntı kart bildirimini, kart kapama, manyetik hasar nedeniyle yeni kart talebi, kredi kartı bilgi güncelleme ve benzeri işlemlerin tamamı gerçekleştirilebiliyoruz.

## Yapı Kredi’de Müşteri Memnuniyeti

Kurumsal sürdürülebilirliğimizin temelinde sürekli müşteri memnuniyeti yaratmanın geldiğine inanıyoruz. Müşterilerimizin memnuniyet seviyesi bize operasyonlarımızın işleyişi hakkında detaylı geribildirim imkanı sunmaktadır. Bu amaçla müşterilerimizin sesine düzenli olarak kulak veriyoruz. Birçok ölçüm, araştırma faaliyeti ve etkinlikler yürütüyor, buradan elde ettiğimiz sonuçları stratejilerimizi belirlemede kullanıyoruz.

Müşteri Memnuniyeti ölçümü ve gerekli aksiyon planlamasının koordinasyonu Kalite Grubu’nun sorumluluğundadır. Kalite Grubu müşteri memnuniyeti ve deneyiminin iyileştirilmesi için gerekli yönlendirmelerin yapılması, kararların alınması için kurulan Müşteri Deneyimi Komitesi İcra Komitesi’ne raporlama yapar. Uyum ve İç Kontrol’den sorumlu Genel Müdür Yardımcısı müşteri haklarının temsilcisi olarak bu komitede görev yapmaktadır. Müşteri Memnuniyeti bankanın performans modelinin de vazgeçilmez parçasıdır ve Müşteri Memnuniyeti hedefleri tüm çalışanlarımızın kurumsal ve kişisel hedef kartlarında yer alır.

Müşteri memnuniyetini “Müşteri Memnuniyeti araştırmaları”, “Müşteri Deneyimi Araştırmaları” ve “Gizli Müşteri Araştırmaları” ile izliyoruz. Bu araştırmalar sayesinde banka genelinde konunun, şube çalışanlarımızın takibinde yer alabilmesi için günlük online raporlar oluşturulur. Bu günlük bilgiler aracılığı ile şubelerimiz mutsuz müşterilerimiz ile temasa geçerek hızlı bir şekilde gerekli aksiyonlar alınır.

Bu araştırmaların yanı sıra iç hizmet kalitesini ölçmek üzere düzenli olarak yılda bir kez “İç Müşteri Memnuniyeti” anketini yürütüyoruz. “Müşterinin Sesi” müşteri şikayet yönetimi sistemi ile tüm müşteri şikayetlerini analiz ediyor, şikayetlerin tekrarlanmaması için gerekli eylem planları oluşturuyoruz.

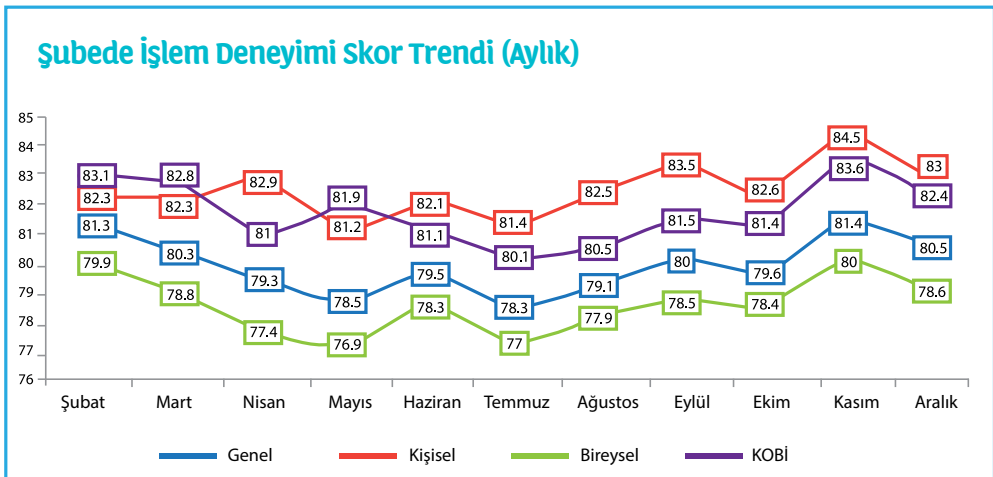
## Müşteri Memnuniyeti Araştırmalarımız

<p>YKB Perakende Bankacılık Müşteri Memnuniyeti</p> <p>Görüşme Adedi : ~20.000 Yöntem : Telefonla Görüşme Raporlama : Her Çeyrek</p>	<p>Perakende Bankacılık Sektör Araştırması</p> <p>Görüşme Adedi : ~3.000 Yöntem : CATI Raporlama : Yarı Yıl</p>	<p>YKB Perakende Bankacılık Şubede İşlem Deneyimi</p> <p>Görüşme Adedi : ~312.000 Yöntem : İşlem Sonrası IVR Raporlama : Günlük</p>
<p>Özel Bankacılık Müşteri Memnuniyeti Araştırması</p> <p>Görüşme Adedi : ~400 Yöntem : Telefonla Görüşme Raporlama : Yarı Yıl</p>	<p>YKB Kurumsal ve Ticari Bankacılık Müşteri Memnuniyeti Araştırması</p> <p>Görüşme Adedi : ~1.000 Yöntem : Telefonla / İnternet Raporlama : Yarı Yıl</p>	<p>Kurumsal ve Ticari Bankacılık Sektör Araştırması</p> <p>Görüşme Adedi : ~300 Yöntem : Telefonla / İnternet Raporlama : Yıl Sonu</p>
<p>YKB İnternet Şubesi Müşteri Memnuniyeti Araştırması</p> <p>Görüşme Adedi : ~20.000 Yöntem : İnternet Şubesi Raporlama : Yıl Sonu</p>	<p>YKB App Rating</p> <p>Play Store: ★★★★★</p> <p>App Store: ★★★★★</p>	

Bu araştırmada ~20.000 YKB müşterisi ile ~3000 diğer bankalarla çalışan müşteriye ulaşılmıştır.

## Şubede İşlem Deneyimi Araştırması

Şubelerde işlem sonrası ertesi gün IVR yöntemi ile aranan ~312.000 müşterinin ilgili işleminden, personelden ve şubeden duydukları memnuniyet seviyelerinden oluşan banka geneli puan %80 olmuştur.







## ÇALIŞANLARIMIZ

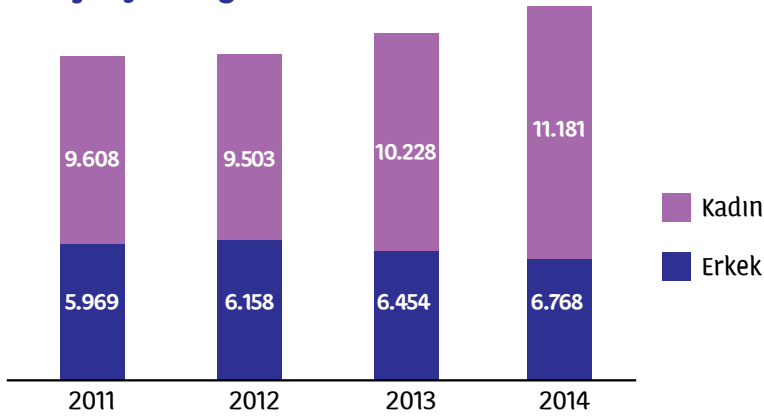
Tüm insan kaynakları politika ve uygulamalarımızda “Çalışılacak En İyi Kurum” olma vizyonu ile hareket ediyor, çalışanlarımıza temel insan haklarına saygılı ve devamlı geliştirmekte olan bir çalışma ortamı sunmak için azami gayret sarf ediyoruz. Her çalışmamızın yeteneklerine ve tecrübelerine değer vererek fikir ve görüşlerine söz hakkı veren ve iş barışı için gerekli koşulları sağlayan bir çalışma ortamı yaratmayı görev ediniyor, finans sektörünün lideri olma yolunda çalışanların ilk tercihi olmak hedefiyle insan kaynağımızı yönetiyoruz.

Bu doğrultuda işe alım, adaptasyon, kariyer planlama, eğitim süreçlerini yönetmek için dinamik bir insan kaynakları politikası benimsiyor, akademik kurumlar ve hissedarlarımızla yürüttüğümüz işbirlikleri sayesinde çalışanlarımıza cazip gelişim fırsatları sunuyoruz. Sorumlu işveren kimliğimiz doğrultusunda çalışanlarımıza güvenli bir iş ortamı sunuyor, çalışan gönüllüğü uygulamalarımız ve tüm çalışanlar için başarılı bir iş ve özel hayat dengesi sağlamaya yönelik geliştirdiğimiz aktivitelerle çalışanlarımızın sosyal hayatlarına katkı sağlıyoruz.



Sosyal Hedefler			
<b>İnsan Hakları</b>	Ayrımcılık vaka sayısının "0" seviyesinde korunması.	<b>Fırsat Eşitliği</b>	Adil ücretlendirme politikasının sürdürülmesi, kadın çalışanların ebeveyn izinleri sonrası işe dönüş oranlarının yükseltilmesi.
<b>Çalışan Memnuniyeti</b>	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.	<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>	İSG kurulları'nın periyodik olarak bir araya getirilmesi, sağlıklı ve güvenli bir işyeri yaratmak için uygulamalara devam edilmesi.

### Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı



### ÇALIŞAN HAKLARI

Yapı Kredi'de çalışanlarımıza adil, güvenli ve insan onuruna yakışır bir işyeri sunmak sürdürülebilirlik hedeflerimiz arasında yer alıyor. Bu doğrultuda insan ve çalışan haklarına saygılı, ayrımcılık karşıtı ve adil insan kaynakları uygulamalarını hayata geçiriyoruz. "Fırsat Eşitliği" ve "İstihdamda Eşit Fırsatlar Sağlama" ilkelerimize uygun şekilde iş alım ve bunu takip eden tüm insan kaynakları süreçlerimizde, ırk, din, renk, yaş, cinsiyet, ulusal köken veya soy, cinsel tercih, engel, kıdem durumu ve yasalarca belirlenmiş diğer faktörleri gözetmeksizin hareket ediyoruz.



Tüm çalışanlarımızın, toplumsal çeşitliliğe değer vererek, birbirleriyle olan ilişkilerini saygı, nezaket, dürüstlük ve eşitlik ilkeleri doğrultusunda yürütmelerini beklerken Yapı Kredi'nin kurumsal vatandaşlık anlayışını ve etik ilkelerini benimsemeleri adına üstün gayret sarf ediyoruz.

Raporlama döneminde şirketimiz dahilinde ayrımcılık konusunda herhangi bir vaka yaşanmamıştır.

Ücretlendirme politikamız, kariyer yönetimi uygulamalarımızın temelini oluşturmaktadır. Çalışanlarımızın performanslarının karşılığını almalarını sağlar ve ücretlendirmede cinsiyete dayalı bir ayırım gözetmeyiz. Raporlama dönemi itibarıyla operasyonlarımızdaki standart başlangıç düzeyi ücretinin yerel asgari ücrete oranı %110'dur.

Yapı Kredi olarak ana hissedarlarımız olan Koç Holding ve Unicredit'in imzacısı olduğu Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan ilke ve prensipleri ve buradan doğan sorumluluk ve yükümlülükleri kabul ediyoruz. Bu kapsamda, eşit haklar ve ayrımcılık yapmama konusunda tüm kanun ve kurallara uyacağımızı, Sözleşmenin 4. ve 5. İlkeleri uyarınca iş süreçlerimizde çocuk işçi, zorla ve zorunlu işçi çalıştırılmasına müsaade etmeyeceğimizi taahhüt ediyoruz. Raporlama döneminde bu ilkelerin ihlâline ilişkin tarafımıza herhangi bir şikâyet ulaşmamıştır.

Ücretlendirme politikamızı çalışanlarımıza iş kademeleri doğrultusunda sunduğumuz yan fayda paketleri ile destekleyerek çalışan bağlılığını en üst seviyelere çıkarmayı hedefliyoruz. Tüm çalışanlarımız işe başladıkları tarihten itibaren Grup Yıllık Yaşam Sigortası, bir ay sonrasında ise Grup Sağlık Sigortasından yararlanma hakkına sahiptir. Çalışanlarımız talepleri doğrultusunda Kurum Katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi'ne katılım gösterebilirler. Çalışanlarımızın eşleri ve 18 yaşından büyük çocukları da Grup Sağlık Sigortası ve Bireysel Emeklilik Sistemi hizmetlerinden faydalanabilmektedir.

Bireysel Emeklilik Sistemi'ne dahil olan çalışanlarımıza kıdemleriyle doğru orantılı olarak katkı sağlanmaktadır. Raporlama dönemi itibarıyla toplam 12.384 çalışan için BES katkı payı ödenmekte olup, Yapı Kredi genelinde sisteme dahil olma oranı %67 olarak gerçekleşmiştir. Koç Finansal Hizmetler Şirketlerinde 15 yıl ve üzerinde çalışıp ayrılan personel için ise uygun prim tutarlarıyla grup sağlık poliçesi oluşturulmuştur.

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

İstanbul Kadıköy’de bulunan ve ihtiyaç sahibi Yapı Kredi emeklilerini ve mevcut olanaklar çerçevesinde eşlerini kabul eden Huzurevi’nde, raporlama dönemi itibarıyla 18 Yapı Kredi emeklisi yaşamaktadır.

Yapı Kredi’de yasal mevzuatla uyumlu olarak çalışanlarımızın toplu sözleşme ve mesleki dernekleşme haklarına saygı duyuyor, operasyonlarımızı bu hak ve özgürlüklere engel oluşturmayacak şekilde gerçekleştirmeye özen gösteriyoruz.

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

Çalışanlarımız arasında sosyal dayanışma ve yardımlaşmayı sağlamak amacıyla kurulan Yapı Kredi Yardım Sandığı Derneği, üye olan çalışanlara kısa süreli borç para sağlamakla beraber hastalık, kaza gibi nedenler ile doğal afetlerden ötürü maddi sıkıntı yaşayan çalışanlara karşılıksız olarak nakdi veya ayni yardım yapmaktadır. Raporlama dönemi itibarıyla 6.673 çalışanımız yardım sandığına üyedir.

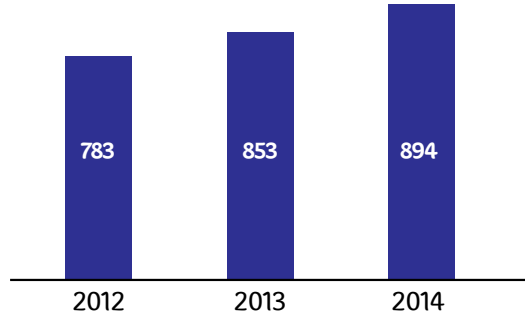
Toplu sözleşme kapsamında yer alan maddeleri Yapı Kredi geneline duyuruyor ve banka içi iletişim kanallarında tüm çalışanlar tarafından ulaşılabilir hale getiriyoruz. Buna ek olarak göreve yeni başlayan çalışanlara verilen oryantasyon eğitiminde özet bilgi veriyoruz. Bu bilgilendirmelerin yanısıra, çalışma yaşamında ortaya çıkabilecek sorunların, sosyal diyalog içinde hızla ve zamanında çözümlenmesi, Banka ve Sendika üyeleri arasında, çalışma barışının korunması ve verimliliğin artmasına katkıda bulunmak amacıyla, çalışan ilişkileri Danışma Kurulu (ÇİDAK) oluşturulmuştur. ÇİDAK toplantıları, yıl içerisinde toplam 6 kez olacak şekilde düzenli olarak gerçekleştirilmektedir.

## Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki toplam çalışan sayısı ve yüzdesi:

2012	2013	2014
9.388	9.787	10.997
(%64)	(%62)	(%61)

2014 yılında 894 çalışmamız işçi sendikasında görev almıştır. Yapı Kredi çalışanlarının sendikalılık oranı %61 olarak gerçekleşmiştir.

### İşçi Sendikalarında Görev Alan Çalışan Sayısı



İş hayatı ve özel hayat dengesini korumanın çalışanlarımızın iş tatmini ve performansı üzerindeki olumlu etkilerini önemsiyoruz. Yıllık izin kullanımını teşvik edici kampanyalar düzenliyoruz ve iznin zamanında kullanımına yönelik takip yürütüyoruz. İş Kanunu çalışma sürelerine riayet edilmesini sağlamanın yanı sıra fazla mesainin yapılmamasına yönelik yöneticiler düzeyinde bilgilendirme faaliyetleri gerçekleştiriyoruz.

Çalışanların iş ve özel yaşamlarındaki yoğun tempo ve sorumluluklar nedeniyle oluşan baskıları hafifleterek sağlıklı bir denge kurmalarını desteklemek amacıyla Yapı Kredi Çalışan Destek Programı'nı oluşturduk. Programın amacı, çalışanların bireysel sorunlarının saptanması, çözümü için uzmanlarca proaktif destek sağlanarak işyerinde çalışan memnuniyetinin ve verimliliğinin artırılmasıdır. Çalışan Destek Programı kapsamında 7/24 ücretsiz danışma hizmeti sunan Çalışan Destek Hattı yer almaktadır. Yapı Kredi çalışanları, finansal, hukuki ve psikolojik alanlarda ücretsiz danışma hizmeti vermek amacıyla 2010'da hayata geçirdiğimiz "Çalışan Destek Hattı"ndan günün her saatinde yararlanabilmektedir. 2014 yılı boyunca çalışan destek hattına gelen çağrılar bir önceki raporlama dönemine göre %16 artarak 4.667 çağrıya ulaşmıştır.

Çalışanlarımızın işyeri dışında geçirdikleri zamanı daha verimli kullanabilmelerini sağlayacak ve sosyal hayatlarını renklendirecek aktiviteleri Safir Programı altında gerçekleştiriyoruz. Bu program dahilinde iş-özel hayat dengesine yönelik seminerlerden, kişisel imaj konularında uzaktan eğitimlere, Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV) ile gerçekleştirdiğimiz Safir Anne-Baba seminerlerine kadar bir çok farklı konuda gelişim fırsatları sunuyoruz. Safir Sosyal başlığında, iş hayatı ve özel hayat dengesi için sunduğumuz farklı ödüller ile çalışanlarımızın iş dışında sosyal aktivitelere katılımını destekliyor, Safir Aile Destek başlığında aile içinde olumlu ve etkili iletişimi desteklemek amacı ile anaokulu ve ilkokula devam eden çocuğu olan çalışanlarımıza okulların açıldığı ilk hafta idari izin imkânı sunuyoruz. Bunların yanı sıra İstanbul'daki çalışanlarımız için Bilfen Anaokulu ve 110 çocuk kapasiteli kreş hizmetinden yararlanabilme fırsatı sunuyoruz.

2005 yılından bu yana çalışanlarımızın spor faaliyetlerindeki başarılarına destek olmak ve onları teşvik etmek amacıyla "iç sponsorluk" projesini sürdürüyoruz. Böylelikle çalışanlarımızın kişisel gelişimlerine ve sportif faaliyetlere katkı sağlıyoruz. Bu sponsorluk kapsamında verilen maddi desteğin yanı sıra, sportif faaliyetlerini sürdüren çalışanlarımızın başarı haberlerine iç iletişim kanallarında da yer vererek tüm çalışanlarla paylaşılmasını sağlıyoruz.

2014 yılında dağcılık, tenis ve atletizm dallarında bireysel olarak mücadele eden Yapı Kredi çalışanları Bayram Kuytan, Kaan Göker, Metin Akbaş, Ömer Şahin ve Veli Canpolat'ı iç sponsorluk kapsamında destekledik.

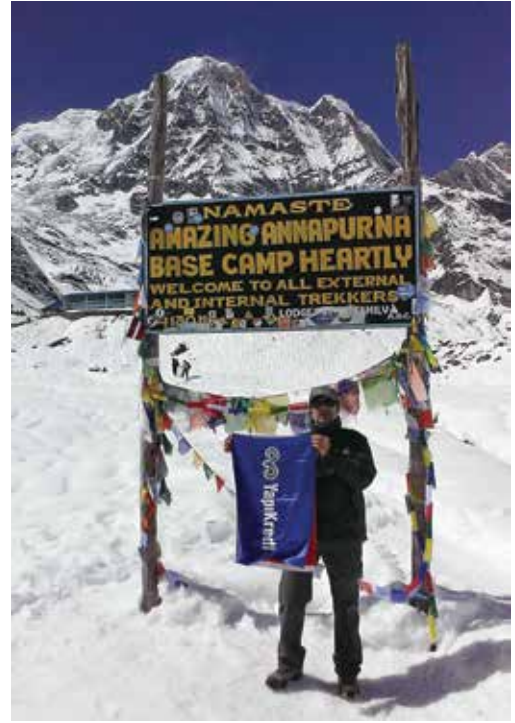
İç sponsorluk projesi çerçevesinde 2014 yılında;

**Bayram Kuytan:** Himalayaların kuzey batısındaki tırmanılması en tehlikeli dağlardan Annapurna Base Camp'e tırmanıp 4.130 mt yükseklikte Yapı Kredi Bayrağını dalgalandırdı.

**Metin Akbaş :** Yıl içinde katıldığı 29 maraton ve yarı maratonu başarı ile tamamlayıp 4 altın, 7 gümüş ve 3 bronz madalya kazandı.

**Ömer Şahin :** Yıl içinde katıldığı 23 maraton ve yarı maratonu başarı ile tamamlayıp 4 altın, 6 gümüş ve 3 bronz madalya kazandı.

**Kaan Göker:** Bireysel ve Yapı Kredi takımı olarak katıldığı turnuvalardan 7 madalya ile döndü.



**Veli Canpolat:** 2014 yılında ilk defa iç sponsorluk kazanan Veli Canpolat Kafkasların en yüksek doruklarından Kazbek dağına (5.047 mt) başarı ile çıktı ve yurt içinde de Erciyes, Allahuekber, Aydos, Emler, Kızılkaya ve Demirkazık zirvelerinde Yapı Kredi bayrağını dalgalandırdı.

#### Kadın Çalışanlarda Ebeveyn İzinlerinin Ardından İşe Dönme Oranları <sup>4</sup>

	2012	2013	2014
Doğum izninin Ardından İşe Dönme Oranı	%97	%98	%96

İş hayatı ve özel hayat dengesinin korunması kapsamında çalışanların doğum izinlerini kullanmasını önemli bir konu olarak görüyoruz. 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 yararlanmaktadır. Genel Müdürlük binalarında anneler için süt odası, süt izni için servis hizmeti sağlanmaktadır.

4. Doğum izni kullanan kadın çalışanlarımızın işe dönüşlerinden on iki ay sonra hala iş başında olanların toplama oranı belirtilmiştir.

## Yapı Kredi’de Sportif Aktiviteler

Sağlıklı yaşam olanağı sunmak ve çalışanlar arasındaki iletişimi güçlendirerek takım ruhunu pekiştirmek amacıyla çeşitli etkinliklerle çalışanlarımızı bir araya getiriyoruz. Tesislerimizde ve 2007 yılında kurduğumuz Yapı Kredi Spor Kulübü’nde çalışanlarımıza sportif bir altyapı sunarken, Yapı Kredi Plaza D Blok ve Bankacılık Üssü’nde bulunan spor salonlarında çalışanlarımızın çeşitli dallarda spor yapmalarına olanak sağlıyoruz.

Koç Topluluğu Spor Şenlikleri’ne katılmanın yanı sıra Yapı Kredi bünyesinde yarışlar, turnuvalar düzenliyor ve pek çok kurumsal spor yarışmalarında ve etkinliklerde yer alıyoruz. Raporlama döneminde Spor Kulübü çatısı altında faaliyet gösteren tiyatro grubumuz, Yaygara-70 isimli müzikal oyunuyla Direklerarası Seyircileri Tiyatro Ödülleri’nde En Başarılı Kurum ödülü aldı ve bizi gururlandırdı.

## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Yapı Kredi olarak tüm iş süreçlerimizde çalışanlarımızın sağlığını ve güvenliğini öncelikli hedefimiz olarak görüyoruz. Bu nedenle İş Sağlığı ve Güvenliği uygulamalarımıza yönelik bir rehber oluşturmak amacıyla bu alana ait prensiplerimizi tanımlayan bir politika hazırladık. Çalışma alanlarının güvenliği ve çalışanların sağlığı ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetlerin geliştirilmesi amacıyla İnsan Kaynakları ve Organizasyon Yönetimi altında İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi oluşturduk. Bu birimin önderliğinde, çalışan temsilcilerinin de katılımıyla İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları oluşturduk. Yapı Kredi operasyonları dahilinde İş Sağlığı ve Güvenliği Kurul toplantılarının üç ayda bir gerçekleştirildiği 17 lokasyon belirlendi. Her lokasyonda çalışan temsilcileri bulunmakta olup, temsilci seçimlerinde sendika temsilcilerine öncelik verilmektedir. Bankacılık Üssü’nde 6, Genel Müdürlük’te 5 çalışan temsilcisi olmak üzere lokasyonlarımızın toplamında 29 çalışan temsilcimiz bulunmaktadır. İSG çalışan temsilcileri, çalışanlardan gelen görüş, öneri ve şikâyetleri toparlayarak İSG birimine aktarmaktadır.

İSG Birimi de gerekli incelemeleri yapıp, sorunun giderilmesi için gerekli aksiyonlara öncelik vermektedir.

Risk analizi, acil durum eylem planı, çalışanlara yönelik eğitim ve periyodik muayene gibi konularda hizmet sunan uzman bir iş sağlığı ve güvenliği danışmanlık firması

ile çalışmaktayız. Bu çalışmalar kapsamında, genel müdürlüğümüz, bölgelerimiz, şubelerimiz ve diğer tüm hizmet noktalarımız için acil durum eylem planları hazırlanmıştır. Oluşturulan planlar; acil durum müdahale ekibi, acil durum müdahale prosedürleri ve eylem planlarını (acil durum numarası, yangın eylem planı, deprem eylem planı vb.) içermektedir. Raporlama döneminde tüm lokasyonlarda risk değerlendirme ve aksiyon planı oluşturma çalışmalarına devam edilmiş olup, bu değerlendirmelerin 2015 yılı içerisinde tamamlanması hedeflenmektedir.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında işe giriş aşamasında çalışanlardan işe giriş sağlık raporu istenmekte ve yasa gereği 50 personel üstü istihdam edilen lokasyonlar için iş yeri hekimi tarafından sağlık kontrolü yapılmaktadır. Yine aynı kanun kapsamında işe giriş aşamasında ve 5 yılda bir çalışanlara periyodik muayene yapılmaktadır.

Yapı Kredi operasyonları dahilinde meydana gelen iş kazalarının kayıtları tutulmakta ve ilgili makamlarla paylaşılmaktadır. Yıl sonunda kazalar majör ve minör olarak ayrılarak kaza sıklık oranları hesaplanmaktadır. 2014 yılında kaza sıklık oranı 0,08 olarak belirlenmiştir<sup>5</sup>. Kazaların 3'ü minör kaza olup, bu kazalarda 4 bayan, 2 erkek çalışan etkilenmiştir. Bu kazalar kapsamında kadın çalışanların 31 gün (%59,61), erkek çalışanların 21 gün (%40,39) raporlu olmaları sebebiyle toplam 52 gün işgücü kaybı yaşanmıştır. Operasyonlar dahilinde İSG kapsamında belirlenen meslek hastalığı bulunmamaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda çalışanlarımızın farkındalığını arttırmak için eğitim programları düzenlenmiş olup 2014 yılında 11.177 çalışanımız toplam 31.005 saat İSG eğitimi almıştır.

Yapı Kredi İş Sağlığı ve Güvenliği uygulamaları hakkında detaylı bilgiye <http://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/kurumsal-sosyal-sorumluluk/is-sagligi-ve-guvenligi.aspx> adresinden ve Yapı Kredi İş Sağlığı ve Güvenliği Politikasına ise [http://assets.yapikredi.com.tr/Website/\\_assets/pdf/yapi-kredi-hakkinda/kurumsal-sosyal-sorumluluk/ISG\\_Politikasi.pdf](http://assets.yapikredi.com.tr/Website/_assets/pdf/yapi-kredi-hakkinda/kurumsal-sosyal-sorumluluk/ISG_Politikasi.pdf) adresinden ulaşabilirsiniz.

5. Kaza sıklık oranı, (toplam fiili çalışma saati/minor kaza sayısı)/1000000 formülü ile hesaplanmıştır.



### İŞVEREN SORUMLULUĞU

Yapı Kredi olarak şirket faaliyetlerimizde iç paydaş katılımına olanak sağlayacak uygulamalar geliştiriyor, faaliyetlerimizi çalışanlarımızın beklenti ve talepleri doğrultusunda yönetiyoruz. Geliştirdiğimiz etkin iletişim kanalları aracılığıyla çalışanlarımızın öneri, şikâyet ve beklentilerine ulaşıyor ve bundan yola çıkarak çalışan memnuniyetine odaklanıyoruz. Çalışanlarımızın fikirlerine verdiğimiz önem neticesinde daha verimli ve mutlu Yapı Kredi çalışanları yaratıyor, somut ve uygulanabilir çözümlerle iş süreçlerimizi güçlendiriyoruz.

Çalışanlarımızın Yapı Kredi'nin faaliyetlerine ilişkin şeffaf ve hızlı bilgi edinebilmeleri için aylık CEO mesajı yayınlıyoruz. Ayrıca Genel Müdürlük ve Bankacılık Üssü yönetim binalarımızın lobilerinde yer alan bilgilendirici ekranlar, Bizler Plus isimli intranet ana sayfası ve BizTV aracılığıyla da kurum içinde gerçekleştirilen çalışmalar, etkinlikler ve dış iletişim çalışmalarına ilişkin güncel haberleri çalışanlarımızla paylaşıyoruz. Bizler Plus, ülkemizde finans sektöründe ilk defa ve sadece Yapı Kredi'de uygulanan bir kurumsal sosyal ağdır. Yapı Kredi bünyesindeki yönetim birimlerinin portallarını de kapsayan tek bir platform olması sayesinde bilginin kurum içinde şeffaf, hızlı ve etkileşim yaratacak şekilde akışını sağlıyoruz.

Yönetim birimlerinin yanı sıra çalışanlar da Bizler Plus'da gönderi yayınlayabilmekte ve yayınlanmış gönderiler üzerinde yorum yapabilmektedirler. Bu özellik ile hem çalışanların kendi aralarındaki iletişim güçlendirilmekte, hem de kurum ve çalışanlar arasındaki iletişimin karşılıklı olması sağlanmaktadır.

Çalışanlarımız, Sendika, Çalışma Bakanlığı ya da İşkur aracılığıyla Yapı Kredi'deki çalışma hayatına yönelik uygulamalar ile ilgili sorunlarını iletebilmektedir. İlgili kurumlardan iletilen sorun içerikleri araştırılarak, uygulamalarda iyileştirilecek noktalar gözden geçirilmekte ve sorunlar tüm İK kademeleri ve iş birimleri ile tartışılarak iyileştirme/ düzeltme yoluna gidilmektedir. Çalışma Bakanlığı müfettişleri tarafından iletilen şikâyetlerde ilgili biriminin tamamı denetimden geçirilmektedir. Bunun yanı sıra Yapı Kredi çalışanları E-Posta ve Etik Telefon Hattı'nı kullanarak da şikâyetlerini gizlilik içinde etik sorumlularına ulaştırabilmektedir.

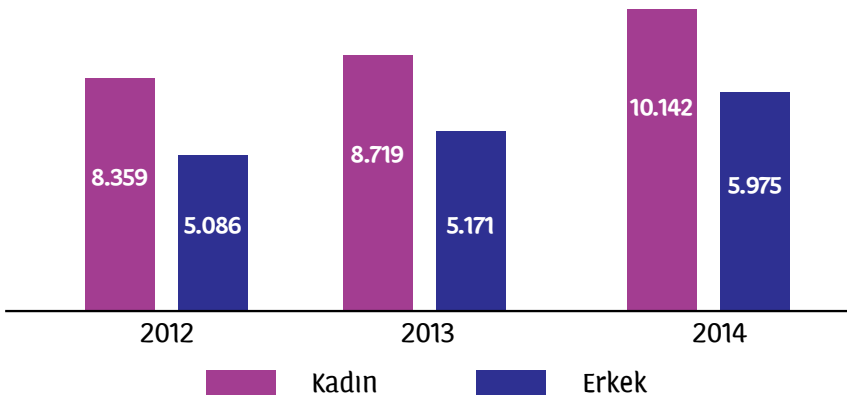
2014 yılında tüm Yapı Kredi çalışanlarına insan kaynakları konularıyla ilgili destek sunmak amacıyla "AloİK" çağrı merkezi açılmıştır. Açıldığından bu yana çağrı merkezi 16 bin'in üzerinde çağrı almıştır. Bunun yanı sıra Yapı Kredi çalışanları arasında iletişimi verimli kılmak amacıyla Etkin E-Posta Yönetim projesi hayata geçirilmiştir.

## YETENEK YÖNETİMİ VE MESLEKİ EĞİTİM

Yap Kredi olarak çalışanlarımızın kendi kariyerleri üzerindeki inisiyatiflerini artıran yetenek yönetimi uygulamalarını hayata geçiriyoruz. Sağladığımız eğitimlerle bireysel ve mesleki gelişimlerine eşlik ediyor, performans değerlendirme süreçleriyle çalışanlarımızın yetenek yönetimi süreçlerine aktif katılımlarını sağlıyoruz. Yönetici belirleme süreçlerinde kurum içi yetenek havuzları oluşturulmakta, tüm yönetici adaylarının adil şekilde değerlendirilmesi için yapılandırılmış süreçler şeffaf biçimde yürütülmekte ve kurum geneli ile paylaşılmaktadır.

Toplam Performans Sistemi ile %60'ı hedeflerden, %40'ı ise yetkinliklerden oluşan değerlendirmelerin ağırlıklı ortalamaları alınarak "Toplam Performans Puanları" oluşturulmaktadır. Tüm insan kaynakları süreçlerinde kullanılan değerlendirme süreçlerine, destek pozisyonunda bulunan çalışanlar hariç kurumda üç ayını dolduran bütün çalışanlar dahil edilmektedir. Raporlama döneminde belirtilen kapsama dahil olan tüm çalışanlarımız ve yöneticilerimiz performans değerlendirme süreçlerine tabi olmuştur.

### Cinsiyete Göre Düzenli Performans ve Kariyer Gelişim Değerlendirmesinden Geçen Çalışan Sayısı



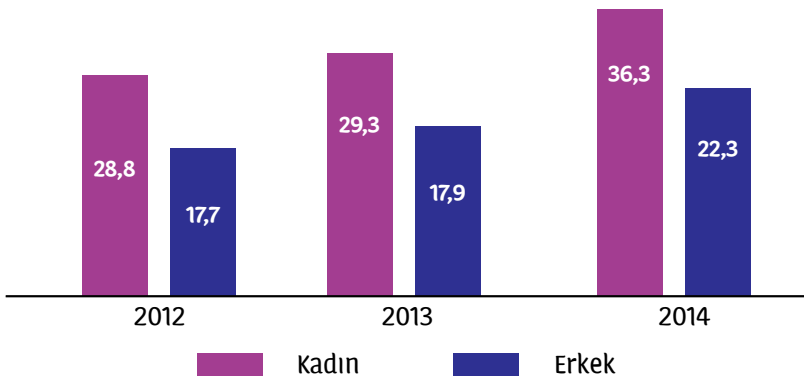
\* Grafikte yer alan veriler yalnızca Banka çalışanlarına aittir, iştirak çalışanları hariç tutulmuştur.

Uyguladığımız Liderlik ve Yetenek Yönetimi kapsamında yüksek performans ve potansiyele sahip yetenekli çalışanların keşfi ve gelişimi için eğitim ve gelişim süreçleri tasarlıyoruz. Çalışanlarımız için bireye özel eğitim katalogları oluşturuyor, yetenek havuzunda bulunan çalışanların bu katalog içinde yer alan eğitimleri, talepleri doğrultusunda seçebilmelerini sağlıyoruz. Özel üniversitelerle işbirlikleri geliştirerek çalışanlarımıza mini MBA programları sunuyor, kurum ihtiyaçlarına göre doğru pozisyonlara yönlendirme yapıyoruz.

Çalışan eğitimleri, çalışanlarımızın eğitim katalogları doğrultusunda planlanan eğitimler ve yıl içinde stratejik ihtiyaçları doğrultusunda planlanan proje eğitimlerinden oluşmaktadır. Bu eğitimler kişilerin görevlerini etkin şekilde gerçekleştirmeleri için gerekli bankacılık ve bankacılık sistemine yönelik teknik eğitimlerin yanı sıra yetkinliklerini geliştirmeleri için gerekli kişisel gelişim eğitimlerinden oluşmaktadır. Çalışanlarımız bu kapsamda bilgi ve becerilerini geliştirmeye yönelik sınıf içi eğitim ve gelişim programlarına katılmaktadır. Bunlara ek olarak risk yönetimi ve yasal uyum konularında tüm çalışanların tamamlaması zorunlu olan çeşitli eğitimler bulunmaktadır.

Sınıf içi eğitimlere ek olarak çalışanlarımız için uzaktan eğitimler/mobil eğitimler tanımlanmaktadır. E-learning, video, sanal sınıf gibi mecralarda sağladığımız uzaktan eğitimlerle iş gücümüzün yaklaşık yarısını oluşturan İstanbul dışı çalışanlarımızın eğitim

### Cinsiyete Göre Çalışan Başına Düşen Eğitim Saati



Tüm çalışanların toplam %98'i 2014 yılı içinde eğitim almıştır.

dolayısıyla gerçekleştirdiği iş seyahatlerinin sayısını azaltıyor, seyahatler dolayısıyla ortaya çıkan sera gazı salımını kontrol altına alıyor. 2013 yılında çalışan eğitimlerinin %20'si uzaktan eğitim yöntemiyle gerçekleşirken, raporlama döneminde bu oran %21 olmuştur.

### Yapı Kredi Bankacılık Akademisi

2009 yılında kurulan ve Yapı Kredi çalışanlarına, ailelerine, müşterilerine, üniversite öğrencilerine ve gönüllülere eğitim veren, Türkiye'nin en kapsamlı kurumsal üniversitelerinden biri olan Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, çalışanların unvanlarına özel olarak seçebileceği zorunlu ve seçmeli eğitimler tasarlamaktadır. Eğitim talep döneminde kişilerin seçtiği eğitim programları (bankacılık, bankacılık sistemi, kişisel gelişim vb.) yıl içinde planlanarak kişilerin gelişimi için sunulmaktadır. Aynı zamanda yıl içinde, bankanın stratejik öncelikleri kapsamında ilgili hedef kitlelere yönelik olarak özel gelişim programları da geliştirilmektedir. Raporlama döneminde eğitim verilen çalışan sayısı bir önceki döneme göre %36 artmıştır.

## ÇALIŞAN GÖNÜLLÜLÜĞÜ UYGULAMALARI

Yapı Kredi Gönüllüleri, çeşitli sivil toplum örgütleri ile birlikte 2014 yılında, 10 ana proje çerçevesinde sosyal sorumluluk çalışmaları gerçekleştirmiştir. Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu kapsamında 2014 yılı sonu itibarıyla 2.911 Yapı Kredi çalışanı gönüllü olarak projelere destek vermiştir. Yıl boyunca, çalışanlarımız pek çok okula kütüphane kurmuş, yazıcı, bilgisayar gibi teknolojik malzemeler sağlamış, düzenlediği yardım ve dilek ağacı kampanyaları ile çocukları sevindirmiştir. Yaşlıları unutmayıp huzurevi ziyaretlerine devam etmiş, bir yandan da STK'ların gelir yaratım süreçlerine destek olmuştur.



36. Avrasya Maratonu'na 79 Yapı Kredili çalışanımız katılmış, sporcular maraton deneyimi yaşarken çevrelerini Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği'ne (TOFD) bağış yapmaya çağırmış, derneğe akülü tekerlekli sandalye bağışlayarak birçok engellinin sosyal yaşama katılım sürecine destek vermiştir.

### **Kahramanlar Kulübü**

2012 yılından başlayarak üniversite 3. sınıf öğrencilerine yönelik geliştirdiğimiz bir genç yetenek ve gelişim programı olan Kahramanlar Kulübü'ne seçilen öğrenciler çeşitli eğitimlerden yararlanabilmekte, projelere, seminerlere ve sosyal sorumluluk çalışmalarına katılabilmektedir. Yapı Kredi'de staj ve yarı zamanlı çalışma imkânı da bulabilen öğrencilere program kapsamında her yıl insan kaynakları danışmanı atanmakta, ikinci yıl ise üst düzey yöneticiler tarafından mentörlük verilmektedir. Öğrencilerin gösterdiği performans ve ihtiyaçları doğrultusunda programı başarıyla tamamlayan öğrencilere ise iş teklifi yapılmaktadır. 2014'te, üçüncü dönem Kahramanlar Kulübü için, Türkiye'nin 34 farklı üniversitesinden 100 öğrenci seçilmiştir.

300 çalışanımız "Sokaktaki Canlar" oluşumu kanalı ile sokak hayvanları için yiyecek bağışlarken, Samsun Hacı Canik Naipli İlköğretim Okulu öğrencilerine kitap ve kırtasiye malzemeleri armağan etmiştir.

572 Yapı Kredi çalışanı 2014 yılında Katlamalı Bağış projesi kapsamında kendi projelerini geliştirip tüm Yapı Kredi çalışanlarına bağış çağrısı yapmıştır. Başarı ile tamamlanan



kampanyadaki 2 projeden biri ile LÖSEV'in onkoloji hastanesi için kanser tanısında kullanılmak üzere ultrasonografi cihazı alınmış, diğer projeye ise Emirgan Altı Nokta Görme Engelliler Rehabilitasyon Merkezi'nin bilgisayarlarının yenilenmesi sağlanmıştır.

Yapı Kredi çalışanlarının geleneksel yılbaşı ağacı hediye kampanyası ile bu yıl, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV)'in Şanlıurfa Sevgi Erdoğan Gönül Eğitim Parkı'ndaki kütüphane için kitap toplanmıştır. 1000 gönüllünün katıldığı etkinlik ile çalışanlarımız tarafından yılbaşı ağacının altına bırakılan kitaplar yılbaşından önce eğitim parkındaki kütüphaneye ulaştırılarak çocukların kullanımına hazır edilmiştir.

Raporlama döneminde Yapı Kredi Bankacılık Akademisi ve TOÇEV ortaklığı kapsamında Ağrı Patnos ilçesi Yürekveren Baltacık ilkokulu'nun anasınıfının yenilenmesi projesi gerçekleştirilmiştir. Bu destek kapsamında 48 çalışmamız gerçekleştirdikleri etkinlikler ile gerekli finansmanı sağlarken bir taraftan da sosyal sorumlu lider olma yolunda gelişim sağlamıştır.







## ÇEVRE YÖNETİMİ

Yapı Kredi olarak faaliyetlerimizin çevreye olan negatif etkisini asgari seviyeye indirmek için uygulamalar hayata geçiriyoruz. Bu temel amacımıza ulaşmak için ana hissedarlarımız olan Koç Holding ve Unicredit'in bilgi birikimi ve tecrübelerinden faydalanıyoruz. Bu anlayış ile tüm faaliyetlerimizde

- Ülkemizin ve dünyanın doğal kaynaklarını koruyacak, en verimli biçimde kullanacak ve faaliyetlerimizden kaynaklanan çevre zararlarını minimize edecek,
- Mümkün olduğu kadar atık oluşumunu önleyecek ve geri dönüşümü sağlayacak,
- Çalışanların ve kamunun çevre duyarlılığını artıracak ve çevresel sürdürülebilirlik konusunda farkındalık düzeyini yükseltecek adımlar atmak için çalışıyoruz.

Yapı Kredi olarak Koç Topluluğu bünyesinde Topluluk şirketlerinin çevre yönetiminden sorumlu yöneticilerin oluşturduğu Koç Çevre Kurulunun üyesiyiz. Bu yapı, Topluluk genelindeki politika ve stratejilerin belirlenmesi, uygulanması ve yayılması faaliyetlerini yürütmektedir. Bu yapı ile belirlenen stratejik hedefleri performans hedeflerimize dönüştürüyor ve üst yönetimden başlamak üzere tüm Yapı Kredi organizasyonuna yayılmasını sağlıyoruz. Belirlenen hedefler doğrultusunda elde edilen sonuçlar ve süreçleri düzenli olarak takip ediyoruz. Bu kapsamda ilgili mevzuata uyum konusuna da büyük önem veriyor, Koç Topluluğu Denetim Grubu ile periyodik denetimler gerçekleştiriyoruz.

### Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS)

Yapı Kredi Sosyal ve Çevresel Yönetimi Sisteminin (SEMS) ilkelerini uygulayarak Uluslararası Finans Kuruluşlarından (Ifi) ve Alman Yatırım ve Kalkınma Kuruluşu'ndan (DEG) fon sağlamaktadır. Bu kuruluşlardan sağlanan fonlar kapsamında doğal yaşam alanlarına zarar veren, çevreyi kirleten, ilgili bölgede yaşayan yerel nüfusun göç etmesine yol açan projeler veya sürdürülebilir ormanlar dışında ahşap ve orman ürünleri imalatı ve ticareti ile ilgili projeler yasaklanmış proje olarak sınıflandırılır. Doğal ve sosyal hayata zarar veren her bir faktör değerlendirilir ve yasaklanmış sektörlerde yapılan projelere finansman sağlanmaz.

### Kaynakların Sorumlu Kullanımı

Faaliyet gösterdiğimiz bankacılık sektörünün bir özelliği olarak çevresel etkimizin önemli bir kısmını plastik, kağıt, cam ve metal atıklar oluşturmaktadır. Operasyonlarımız sürecinde oluşan bu atıkların önemli bir kısmı ofis süreçleri sonucu meydana çıkmaktadır. İlgili süreçlerden kaynaklanan atık miktarlarını azaltmanın önemli bir yolu çalışanların davranış alışkanlıklarını değiştirmektir. Bu anlayışla çalışanlarımızın atık azaltımını destekleyecek nitelikte bilgilendirme faaliyetlerini hayata geçiriyoruz.

Çalışanlarımızın bilgilendirilmesi çalışmalarımızın yanısıra müşterilerimizi de özellikle kağıt atıklar konusunda farklı iletişim kanalları ile bilgilendiriyoruz. Müşterilerimizi e-fatura kullanımına teşvik ederken, internet ve telefon bankacılığı uygulamaları ile klasik bankacılık işlemleri esnasında meydana gelen kağıt atık miktarında azaltım sağlıyoruz. Dijital dünyadaki gelişmelere ve internet kullanımının yaygınlığına paralel

olarak müşterilerimizin elektronik hesap özeti kullanım oranını artırmaya yönelik çeşitli kampanyalar düzenliyor ve her yıl bu oranı artırıyoruz. Çevre konusunda iş dünyasına düşen sorumluluğun bilinciyle değer zincirimizde de bu sorumluluğun yayılmasını destekleyen uygulamaları hayata geçiriyoruz. Bu anlayışla 2014 yılı içerisinde tedarik sözleşme süreçlerine çevre kriterlerini entegre etmek için çalışmalarımızı sürdürdük.

Çalışanlarımızı ve müşterilerimizi bilgilendirme çalışmalarımızı bilgi teknolojileri uygulamaları ve operasyonel uygulamalarla destekleyerek ofislerimizdeki bireysel kullanım kaynaklı atık miktarını azaltan uygulamalar gerçekleştiriyoruz. Kullanım ömrünü tamamlayan elektronik ekipmanlarımızın lisanslı şirketler aracılığıyla toplanmasını sağlayarak geri dönüşümüne katkı sağlıyoruz. Genel Müdürlüğümüz yemekhanesinde kullanılan atık yağları da geri dönüşüme göndermek için topluyoruz. Bunlara ek olarak, Entegre Atık Yönetim Sistemi uygulamalarını 2014 yılında başlatılmış olup, 2015 yılı içerisinde tamamlanmayı hedefliyoruz. Bu çalışmalarda geri dönüşüm/geri kazanım programı kapsamında kaynağında atık ayırma uyguluyoruz.

Geri dönüştürülebilir kağıt, plastik, metal ve cam atıkları, hizmet noktalarının bağlı olduğu belediyeye veya lisanslı firmalara vererek geri dönüşümünü sağlıyoruz. Faaliyetler sonucunda oluşan tehlikeli atıkları, lisanslı bertaraf tesislerine vererek bertaraf/geri kazanım süreçlerine dahil ediyoruz.

Atık yönetiminde olduğu gibi su yönetimi konusunda da üretim ve su yoğun operasyonlar gerçekleştirmediğimizden, su kullanımının büyük bir kısmı çalışanlarımız tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu nedenle suyun bilinçli kullanımına yönelik çalışan bilgilendirme çalışmalarına özel önem gösteriyor, yıl içinde farklı iletişim mecralarında çalışanlarımıza ilgili konularda bilgilendirme yapıyoruz. Bankacılık Üssü'ndeki biyolojik atıksu arıtma tesisiyle tüketilen suyun geri dönüşümünü ve yeniden kullanımını sağlarken, atıksu deşarj kalitesini yasalarca belirlenen sınırlar içinde tutuyoruz.

## Geri Dönüşüm Hareketi

Kaynakların verimli kullanımı anlayışımız doğrultusunda 2011 yılından bu yana sürdürdüğümüz geri dönüşüm projesine 2014 yılında da aktif bir şekilde devam ettik. Proje kapsamında geçmiş yıllarda da olduğu gibi genel müdürlük ve bölge binalarına yerleştirilen kâğıt, plastik, cam ve metal atık kutularıyla, atıkların toplanarak belediyelere ve diğer atık merkezlerine gönderilmesini sağladık. Çalışan bilgilendirme çalışmaları geri dönüşüm projesinde elde edilen performans sonuçları üzerinde pozitif etki meydana getirmiştir.

Proje kapsamında son 3 yılda ettiğimiz sonuçlar şu şekildedir;

	2012	2013	2014	TOTAL
1. Cam Atık Miktarı (ton)	0,95	1,46	0,52	2,93
2. Kağıt Atık Miktarı (ton)	889	970	1.033	2.892
3. Metal Atık Miktarı (ton)	1,48	3,36	0,29	5,13
4. Plastik Atık Miktarı (ton)	13,96	17,80	6,15	37,90
<b>TOPLAM</b>	<b>905</b>	<b>993</b>	<b>1.040</b>	<b>2.938</b>

Böylelikle Geri Dönüşüm Hareketi projesi kapsamında son 3 yılda;

- 2.892 ton kağıdı geri dönüşüme gönderip 104.127 ton sera gazının atmosfere salımını, 49.181 ağacın kesilmesini ve 75.203 m<sup>3</sup> suyun boşa harcanmasını önledik.
- 37,90 ton plastiği geri dönüşüme gönderip 530.154 kW/h enerji tasarrufu sağladık. Böylece 166 ton ham petrol tüketilmesini önledik.
- 2,93 ton camı geri dönüşüme gönderip yaklaşık 301 litre benzin tasarrufu sağladık.
- 5,13 kg metali geri dönüşüme göndererek 82.904 litre su tasarrufu sağlayıp 10.261 ton sera gazının atmosfere salımını önledik.

## Enerji ve Emisyon Yönetimi

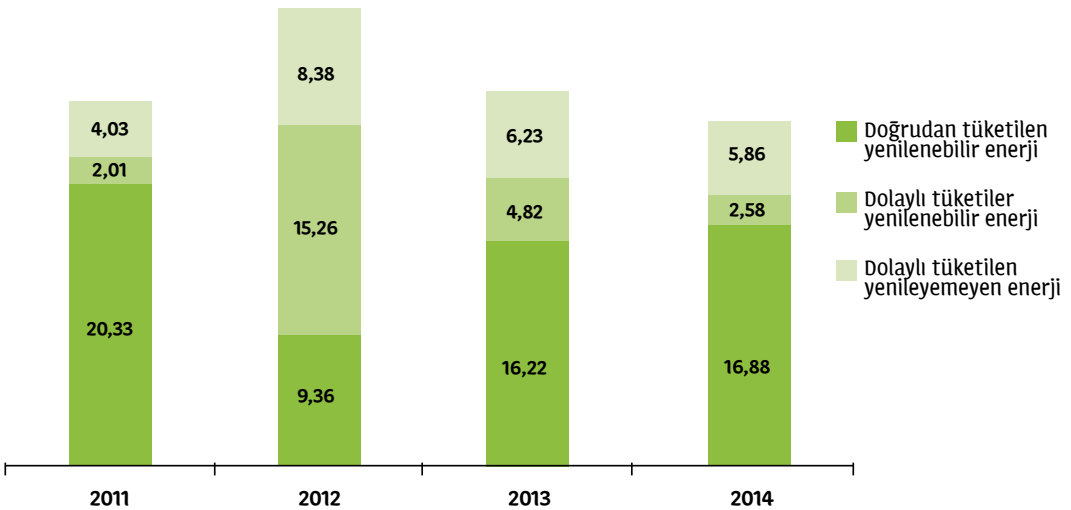
Yapı Kredi olarak iklim değişikliğinin tüm iş dünyası için yarattığı risklerin bilincindeyiz ve bu nedenle enerji ve emisyon yönetimine özel önem veriyoruz. İlgili konularda sadece şirket olarak operasyonel etkimizi azaltmaya yönelik faaliyetleri hayata geçirmekle kalmıyor yenilenebilir enerji kaynaklı projelerin finansmanı ile müşterilerimiz ve dolayısıyla paydaşlarımız için uzun süreli değerler yaratıyoruz.

### Yenilenebilir Enerji Desteği

Yapı Kredi, sürdürülebilirliğe verdiği önemle uyumlu olarak, proje finansmanı kredilerinin önemli bir kısmını yenilenebilir enerji projelerine ayırmaktadır. 2014 yılı sonu itibarıyla, proje finansmanı kredilerinin %30'u yenilenebilir enerji projelerine verilmiş olup, 5.801 MW kurulu gücünde yenilenebilir enerji projesine finans sağlanmıştır. Finanse edilen bu projelerin hayata geçirilmesi ile yıllık yaklaşık 9.542 ton karbon emisyonunun salımı engellenmiş olacaktır.

Raporlama döneminde enerji tasarrufuna destek veren uygulamalar ve personel davranışı geliştirmeye yönelik bilgilendirme çalışmaları sayesinde 1.273 GJ enerji tasarrufu gerçekleştirdik.

### Çalışan Başına Doğrudan ve Dolaylı Enerji Tüketimi (GJ)



Çevre yönetimi uygulamalarımız kapsamında ilgili yasa ve düzenlemelere göre hareket etmek bizim önceliğimizdir. Bu anlayışımızı sadece faaliyetlerimizle sınırlı tutmuyor, değer zincirimizde de yaygınlaştırmaya çalışıyoruz. Çevre yönetimi kapsamında değerlendirdiğimiz ve uygulamalar hayata geçirdiğimiz önemli bir konu da emisyon yönetimidir. Bu kapsamda enerji verimliliği projeleri, çalışan ulaşımından kaynaklanan emisyonların azaltılması ve bilgi teknolojileri uygulamaları kapsamında faaliyetler hayata geçiriyoruz.

Bu faaliyetler kapsamında çalışanlarımızın güvenlik ve konforlarından ödün vermeyecek şekilde karbon salımının minimize edilmesine yönelik uygulamaları hayata geçirerek yakıt tüketiminin azaltılmasını sağlıyoruz. Servis güzergâhlarının ana arterlere çekilmesi ve güncellenmesi sonucunda günlük 1.111 km'lik servis güzergâhı kısaltılarak % 4,83 yakıt tasarrufu ile yıllık 92 ton CO<sub>2</sub> salım azaltımı gerçekleştirdik.

Bunlara ek olarak, 2015 yılı içerisinde hayat geçirmek üzere araç yaşları ile ilgili bir çalışma yapılmasını planladık. Bu çalışmada eski nesil yaşlı araçların, yeni nesil araç ve motorlarla değiştirilerek karbon salımımızı azaltmayı hedefliyoruz. Mevcut 69 adet 27 kişilik araçlarımızı maksimum 4 yaş kategorisine, mevcut 42 adet 45 kişilik araçlarımızı ise 10 yaş kategorisine çekmeyi hedefliyoruz.

Bu çalışmaların yanısıra, bilişim teknolojileri alanında da çevresel etkilerimizi azaltmaya yönelik faaliyetlerde bulunuyoruz. Çalışanlarımızın hem daha verimli ve üretken bir bilgisayar deneyimi yaşaması, hem de enerji tüketimi, ısı ve karbon salımı konularında pozitif bir etki yaratmak amacıyla daha çevreci bir bilişim stratejisi oluşturmak için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

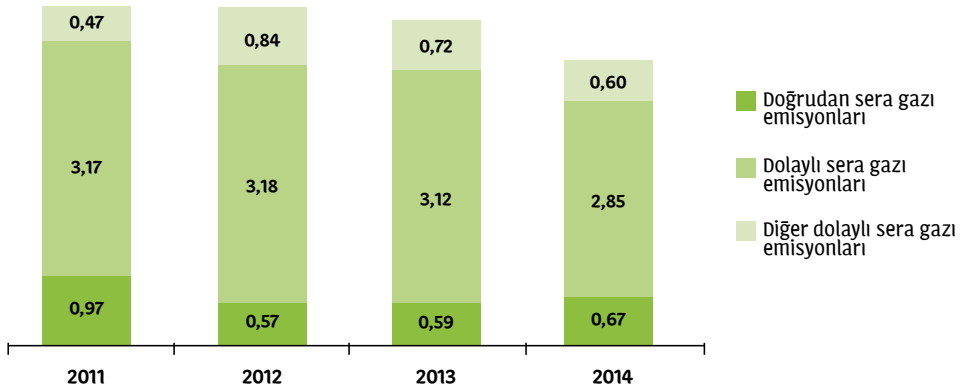
Bu çalışmalarımız kapsamında bütün şubelerimizin 2015 yılı 3. çeyreğinde çevreci stratejileri destekleyen bilgisayarlara geçişini hedefliyoruz. Halihazırda şubelerimizin %70'i bu özelliklerde bilgisayarlara kullanılmaktadır. Şubelerimizdeki her bir bilgisayar için yıllık çevreci stratejileri kullanıldığında %29 elektrik enerji sarfiyatı sağlandığı tespit edilmiştir. Şubelerimizde 00:00 - 08:00 saatleri arasında uygulanan elektrik enerji tasarruf politikası ile Bankamız yaklaşık olarak yıllık 0,9 MW tasarruf yapmaktadır. Bu sayede karbon salımı seviyesinde de önemli ölçüde düşüş sağlanmıştır.

Bilişim teknolojileri enerji tasarruf politikaları 2014 yılı ilk çeyreğinde aktif olarak devreye alınmış, Mayıs-Haziran-Temmuz aylarında sistem geçişi tamamlanmış böylece 2014 yılında 7.742 bilgisayar için kWh bazında % 40 oranında enerji tasarrufu sağlanmış, yaklaşık 306.000 ton karbon emisyonunun atmosfere salımı önlenmiştir. Çevreci stratejileri destekleyen bilgisayarlara geçiş çalışmasının yanısıra veri merkezlerimizde (data center) de çeşitli çalışmalar yürütülmüştür. Bu kapsamda, teknolojik ömrünü doldurmuş cihazların fiziksel iptalleri ve sanallaştırma teknolojisinin uygulanması doğrultusunda enerji tasarrufu elde edilmiştir. Bu çalışmaların diğer bir önemli katma değeri ise, sistem odalarında gerek termal kamera, gerekse enerji yönetim sistemleri ile donanım sorunlarının, ortamlara zarar vermeden proaktif

olarak tespit edilmesinin sağlanmış olmasıdır. Bu çalışmalar sayesinde elde edilen enerji tasarrufu yaklaşık 330 MW olmuştur. Sağlanan enerji tasarrufuna karşılık gelen karbon emisyonu ise yaklaşık 180.000 ton olarak hesaplanmıştır. 2015 yılı ve ilerleyen dönemlerde ise Veri Merkezi (Data Center) aydınlatma teknolojisinin yeni led aydınlatma ürünleri ile değiştirilmesi, klimaların mekanik ve elektrik sorunlarının önceden tespit edilmesi için uyarı ve izleme sistemlerinin yeni cihazlarla güncellenmesi hedeflenmektedir.

Raporlama döneminde 2011 yılından bu yana uygulamaya başladığımız ISO 14064 Sera Gazı Emisyonu belgelendirme çalışmasına 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 1.972 ton CO<sub>2</sub>'dir.

#### Çalışan Başına Sera Gazı Emisyon Değerleri (CO<sub>2</sub>e)



## 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. Raporlama döneminde kurumsal kimliğimizin bir parçası haline gelen çevresel ve sosyal kriterleri tedarikçilerimizle yürütülen sözleşme süreçlerine entegre etme çalışmalarını sürdürdük. Bu sayede 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. Amerika, İngiltere, Almanya, Fransa ve İtalya başta olmak üzere yurtdışından farklı tedarikçilerle de çalışıyoruz. Raporlama döneminde toplam 1.573 yerel ve 130 yabancı tedarikçiyle çalıştık. Toplam satın alımlarımızın %96'sını yerel tedarikçilerden gerçekleştirdik.







## TOPLUMSAL YATIRIMLAR

Yapı Kredi olarak sürdürülebilir toplumsal geleceğin önemine inanıyor, kurumsal vatandaşlık anlayışımızı tüm operasyonlarımızın bir parçası haline getirmek için gayret ediyoruz. Ana hissedarlarımız Koç Holding ve Unicredit'in toplumsal faaliyetlerine verdiğimiz desteğin yanı sıra paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda kendi sosyal sorumluluk projelerimizi geliştiriyor ve çalışmalarımızı oluştururken paydaşlarımızın aktif katılımını destekliyoruz. Eğitim, spor, kültür ve sanat alanında yaptığımız yatırımları, toplumsal sorunlara kalıcı çözümler aradığımız yenilikçi ve sürdürülebilir sosyal sorumluluk projelerimiz ile destekliyor, geniş kesimlere ulaşması hedefiyle kamu kuruluşları, STK'lar ve üniversitelerle işbirlikleri gerçekleştiriyoruz.

Raporlama döneminde yürüttüğümüz mevcut projelerin yanı sıra, bağlı kurumlarımız aracılığıyla eğitim ve kültür-sanat alanındaki faaliyetlerimize devam ettik.

### **Eğitim**

Yapı Kredi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi (2008)

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi (2008)

Yapı Kredi Finans Kürsüsü – Koç Üniversitesi (2011)

### **Kültür - Sanat**

Yapı Kredi Yayınları (1945)

Yapı Kredi Kâzım Taşkent Sanat Galerisi (1964)

Yapı Kredi Kültür Merkezi (1992)

Sermet Çifter Araştırma Kütüphanesi (1978)

Yapı Kredi Vedat Nedim Tör Müzesi (1992)

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

Kuruluşumuzdan bu yana sosyal sorumluluk anlayışımızın temel yapısını oluşturan kültür ve sanat yayıncılık faaliyetlerimizi 1992 yılında kurduğumuz Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık ile devam ettiriyoruz. 22 yıldır başarıyla faaliyet gösteren iştirakimiz ile ülkemizin kültür ve sanat yaşamının en iyi örneklerini sanatseverle buluşturmayı ve kültür mirasımızı ulusal ve küresel düzeyde zenginleştirmeyi amaçlıyoruz. Bu kapsamda Yapı Kredi Yayınları ve Yapı Kredi Kültür Merkezi çatısı altında yayıncılık faaliyeti, sergi ve etkinliklerimizi raporlama döneminde de sürdürdük.

## Yapı Kredi Yayınları

Türkiye’de yayıncılığın en büyük ve etkili kuruluşlarından biri olan Yapı Kredi Yayınları, raporlama döneminde de edebiyattan sanata, çizgi romandan tarihe pek çok alandan özenle seçilmiş başyapıtları okurlarına sunmaya devam etmiştir. Yapı Kredi Yayınları 2014 yılında, 257 yeni başlık ve 581 tekrar basım başlığıyla toplam 2,7 milyon kitap yayınlamıştır. Yaklaşık 235 okul etkinliği ve kütüphane sunumu sayesinde 42.000 öğrenci, öğretmen ve kütüphaneci Yapı Kredi Yayınları tarafından yayınlanan kitapların yazarları ve editörleri ile bir araya gelmiştir.

Görme engelli vatandaşlarımız için GETEM (Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Laboratuvarı) ve SESTEK işbirliği başlatılan özel projeye 2014 yılında da devam eden Yapı Kredi Yayınları, yayınlanan tüm yeni kitapları görme engellilere yönelik olarak internet ortamına ve özel bir telefon hattına taşımaktadır. Görme engelli vatandaşlarımızın herkesle aynı zamanda ve ücretsiz olarak kitap okuma şansına sahip olduğu bu çalışma kapsamında 2014 yılı sonu itibarıyla 93 kitap dijital ortama aktarılmıştır.

## Yapı Kredi Kültür Merkezi

Resim, heykel, fotoğraf, grafik, arkeoloji ve kültür alanlarında gündem oluşturan, dikkat çekici sergi, toplantı ve söyleşilere ev sahipliği yapan Yapı Kredi Kültür Merkezi’nde, 2014 yılında 70.000 kişinin katılım gösterdiği 9 sergi ve 160 sanat etkinliği düzenlenmiştir. “İşte Benim Zeki Müren” sergisi, düzenlenen sergiler arasında öne çıkanlardan biri olmuştur. Sergi, sanatçının 18 yıldır Türk Eğitim Vakfı ve TSK Mehmetcik Vakfı tarafından koruma altında olan fotoğraflarına ve özel mülklerine ışık tutmaktadır. 65 bin’den fazla kişi tarafından ziyaret edilen sergide, sanatçının avangard yaşamı ve yeteneği hakkında bütünsel bir genel bakış sunan resim ve çizim çalışmaları sergilenmiştir.

İstanbul Arkeoloji Müzesi’nde İzmir Arkas Sanat Merkezi’nin işbirliği ile düzenlenen Handan Börtüçene’nin “Kendime Gömülü Kaldım” sergisi ve Hoca Ali Rıza resim sergisi, 2014’te düzenlenen diğer önemli sergiler arasında yer almıştır.



### Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri

Bu yıl 18. kez düzenlenen, Türkiye'nin en prestijli ve uzun soluklu ödülü Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri, Haliç Kongre Merkezi'nde düzenlenen görkemli bir törenle sahiplerini bulmuştur. Sanat ve iş dünyasının önde gelen isimlerinin bir araya geldiği ödül töreninde 3'ü özel olmak üzere 14 dalda ödüller sahiplerini buldu. Münir Özkul'un layık görüldüğü Muhsin Ertuğrul Özel Ödülü'nü kızı Güner Özkul, Cevat Fehmi Başkut Özel Ödülü'nü Ahmet Sami Özbudak, Yapı Kredi Özel Ödülü'nü ise Prof. Dr. Zehra İpşiroğlu aldı. 33 kişiden oluşan Afife jürisi toplamda 1700 kez tiyatroya gidip 208 oyun izledi ve 11 kategoride 2836 adayı tek tek değerlendirerek ödüllere layık bulduğu isimleri belirledi. Bu yılki ödüllerde tam yedi dalda aday gösterilerek dikkatleri üzerine çeken "Arturo Ui'nin Önlenebilir Tırmanışı" aldığı dört ödülle gecenin yıldızı oldu.





## Çatalhöyük Kazıları

Yapı Kredi olarak, Anadolu'da neolitik çağın (Cilalı Taş Devri) ilk ve en önemli arkeolojik buluntularından biri kabul edilen Çatalhöyük arkeolojik kazılarına 1997 yılından bu yana ana sponsor olarak destek veriyoruz. Konya'nın Çumra ilçesinde yer alan ve yaklaşık 9000 yıl öncenin surlarını barındıran Çatalhöyük, 1958 yılında arkeolog James Mellaart tarafından keşfedilmiştir. 1961-1965 yılları arasında devam edip ara verilen kazı çalışmaları, 1993 yılında arkeoloji profesörü Ian Hodder başkanlığında tekrar başlamıştır. UNESCO'nun "Dünya Mirası" listesinde bulunan Çatalhöyük'teki 2014 kazılarında 17 farklı ülkeden 180 ekip üyesi çalışmıştır. Kazıdan çıkan buluntular Konya Arkeoloji Müzesi'nde sergilenmekte ve depolanmaktadır. Eylül 2014'de Yapı Kredi Kültür Sanat ve Yayıncılık tarafından Çatalhöyük sergisi düzenlenmiş, Avrupa Arkeologlar Birliği'nin 20. yıl toplantısı süresince İstanbul Teknik Üniversitesi Taşkılla Yerleşkesi'nde yer almıştır.

## Okuyorum Oynuyorum

Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) işbirliğiyle 2006 yılından bu yana yürüttüğümüz “Okuyorum Oynuyorum” isimli eğitim projesine raporlama döneminde de devam ettik. Çocukların okuma becerilerini geliştirmek için tasarlanan proje, TEGV gönüllülerinin desteğiyle, TEGV'nin Türkiye çapındaki 10 Eğitim Parkı ve 40 Öğrenim Birimi'nde 684 gönüllü ile sürdürüldü. Proje, başlangıcından bu yana 120.000 çocuğa ulaşmıştır.



Okuyorum Oynuyorum projesi kapsamında 2014 yılında Renkli Kalemler gazetesi etkinlikleri düzenlendi. TEGV'in Samsun, Van, İstanbul, İzmir, Ankara ve Gaziantep'teki eğitim parklarında Okuyorum Oynuyorum eğitimi alan çocuklar, deneyimli gazetecilerin koçluğunda gazete çıkarmayı deneyimledi. Mizanpajından, fotoğraflarına, haber içeriğinden tasarımına kadar çocukların üretimi olan Renkli Kalemler gazetesinin, TEGV gönüllülerinin liderliğinde ve danışman gazetecilerin desteği ile 2015 yılında da devam etmesini hedefliyoruz.

## Vadaa'lardan Eğitime Destek

Yapı Kredi World'ün çok sevilen ve Worldcard ile özdeşleşen maskotu Vadaa, Aralık 2014'de çocukların eğitimi için peluş oyuncak haline getirildi. İlk defa satışa çıkarılan Vadaa, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) işbirliği ile seçili D&R mağazaları, [www.dr.com.tr](http://www.dr.com.tr) ve Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık mağazalarında tüketiciyle buluştu. Proje kapsamında Vadaa oyuncaklarından elde edilen gelir, Türkiye'nin dört bir yanındaki TEGV eğitim parklarındaki çocukların eğitimi için kullanılmaya başlandı.





## **Yapı Kredi Finans Kürsüsü – Koç Üniversitesi**

Yapı Kredi olarak finans alanındaki bilimsel araştırmaları desteklemek amacıyla Koç Üniversitesi'nde kurduğumuz Yapı Kredi Finans Kürsüsü'ne olan desteğimiz 2014 yılında da devam etti.

Yapı Kredi'nin topluma ve eğitime doğrudan katkı sağlayan girişimlerinden birisi olan Yapı Kredi Finans Kürsüsü ile bankacılık sektörü ve akademik dünya arasında bir köprü oluşturulmasını hedefliyoruz. Uluslararası alanda tanınmış bilim insanlarının katkıda bulunduğu Yapı Kredi Finans Kürsüsü Profesörlüğü, çeşitli analizler, olay incelemeleri ve teorik kaynaklarla desteklediği eğitim sürecinde, öğrencilere finansal araçları kullanarak gerçek iş stratejileri oluşturmaları konusunda önemli bir tecrübe kazandırıyor.

## **Yapı Kredi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi**

Eğitim alanında yaptığımız en önemli çalışmalardan bir diğeri ise, 2009 yılında resmi açılışı yapılan Yapı Kredi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'dir. Kocaeli Çayırova'da 2008 – 2009 eğitim öğretim yılında açılan okulda bugün Çocuk Gelişimi ve Eğitim, Grafik ve Fotoğraf, Bilişim Teknolojileri, Yiyecek ve İçecek Hizmetleri ve Büro Yönetimi bölümlerinde 500'ün üzerinde öğrenci eğitim görüyor. Ayrıca 2012-2013 eğitim yılından bu yana Yapı Kredi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde okuyan ve derslerinde başarılı olan öğrencilerin eğitim yaşamlarının sürdürülmesine katkıda bulunmak için bir burs programı yürütüyoruz.

## **Anadolu Bursiyerleri Programı**

Maddi durumu kısıtlı başarılı üniversite öğrenci adaylarını en iyi eğitim olanaklarıyla kavuşturmak hedefiyle 2011 yılında Koç Üniversitesi tarafından kurulan Anadolu Bursiyerleri Programına Yapı Kredi olarak destek vermekteyiz.

Anadolu Bursiyerleri Programı'na desteğimizi 2014 yılında bursiyer sayısını 4'e çıkararak devam ettirdik.

## Yapı Kredi, AÇEV'le Kadınları Sosyal Hayata Katıyor

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi ile sosyal sorumluluk çalışmaları kapsamında toplumun farklı kesimlerine değer katan projelere imza atmaya devam ediyoruz. 2013 yılında Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV) iş birliğiyle Diyarbakır'da temel eğitimi tamamlayamamış kadınların sosyal hayata aktif katılımını sağlamaya yönelik olarak başlattığımız okuryazarlık eğitim programlarına raporlama döneminde Ankara, İzmir ve Diyarbakır olmak üzere 3 ilde devam ettik.



Proje kapsamında, temel okuryazarlık, ileri okuryazarlık ve bilgiye erişim, kolay bilgisayar kullanımı ve finansal okuryazarlık eğitimleri ile toplam 1.500 kadına ulaştık. Proje dahilinde 28 çalışmamız gönüllü eğitmen olarak finansal okur yazarlık konusunda eğitimler verdi.

## Konuşmak Elimizde

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi - İşitme Engelliler Federasyonu işbirliği ile 2012 yılında "Konuşmak Elimizde" projesini başlattı. Ülkemizdeki 3 milyon işitme engellinin bankacılık ile ilgili sorunlarını daha iyi anlayabilmek ve onlara daha iyi hizmet verebilmek amacıyla tasarlanan 2 günlük eğitimlerle katılımcılara işaret dili öğretildi. 2014 yılında da devam eden projeye bugüne kadar 300'e yakın çalışmamız gönüllü olarak katıldı.

## Spor Sponsorlukları

2012 yılında UEFA Şampiyonlar Ligi'nin Türkiye'deki Resmi Bankası olma gururunu yaşayan Yapı Kredi destek veren ilk Türk markası olarak sponsorluk desteğine 2014 yılında da devam etti.



## Ülkem için Engel Tanımıyorum

Yapı Kredi olarak Koç Holding'in engellilerin iş hayatı ve sosyal hayatta yaşam kalitelerinin iyileştirilmesine destek olması ve bu konuda toplumsal bilincin ve duyarlılığın oluşturulması amacıyla hayata geçirdiği "Ülkem için Engel Tanımıyorum" projesine destek veriyoruz. Proje kapsamında Yapı Kredi "Ülkem için B Tipi Fonu"nu satışa sunduk ve bu fonun satışından elde edilen gelirin yaklaşık yüzde 70'ini okulların engelli öğrencilerin erişimine uygun hale getirilmesine aktardık. Vehbi Koç Vakfı işbirliği ile hayata geçen fondan elde edilen gelir ile İstanbul ve Samsun'daki iki ilköğretim okulunun fiziksel koşulları engelli öğrenciler için iyileştirilirken, 2014 yılında Ödemiş Ovakent'teki atıl köy okulunun zihinsel engelli iş okuluna dönüşmesini destekledik.

Yapı Kredi olarak etki alanımızdaki tüm bölgelerde değer yaratmayı hedefliyor, faaliyet bölgelerimizde eğitim olanaklarını ve kültürel sermayeyi artırmak adına yardım ve bağışlar gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda raporlama döneminde "Yardım ve Bağış İşlemleri" adı altında yaptığımız harcama, toplam 6,8 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. Raporlama dönemindeki kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız ve sponsorluklarımız hakkında detaylı bilgiye <http://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/kurumsal-sosyalsorumluluk/Default.aspx> adresinden ulaşabilirsiniz.





## PERFORMANS TABLOLARI

## FİNANSAL PERFORMANS TABLOLARI

		2013	2014	2013-2014 Değişimi
<b>Büyüme</b>	Aktifler (Milyar TL)	160,3	195,0	%22
	Nakdi Krediler (Milyar TL)	99,4	125,5	%26
	Mevduat (Milyar TL)	88,5	107,6	%22
<b>Karlılık</b>	Faaliyet Gelirleri (Milyon TL)	8.058	8.754	%9
	Diğer Faaliyet Giderleri (Milyon TL)	3.543	4.146	%17
	Net Kâr (Milyon TL) <sup>6</sup>	2.375	2.056	-%13
	Maddi Ortalama Özkaynak Kârlılığı <sup>6-7</sup>	%16,7	%12,0	-470 bp
	Aktif Kârlılığı <sup>6</sup>	%1,5	%1,1	-40 bp
	Gider/Gelir Oranı	%44,0	%47,0	+3 p
<b>Likidite ve Sermaye</b>	Banka Sermaye Yeterlilik Oranı	%16,0	%15,0	-100 bp
	Banka Kaldıraç Oranı <sup>8</sup>	7,6x	8,5x	+0,9x
	Banka Kredi/Mevduat Oranı	%110	%115	+5 p
<b>Aktif Kalitesi</b>	Takipteki Krediler Oranı	%3,5	%3,4	-10 bp
	Toplam Karşılık Oranı <sup>9</sup>	%107	%113	+6p
	Risk Maliyeti <sup>10</sup>	%1,27	%1,17	-10 bp

6. 2013 rakamları Yapı Kredi Sigorta satışından elde edilen 1,3 milyar TL gelir hariç tutularak hesaplanmıştır. Satış dahil 2013 yılı toplam kâr 3.659 milyon TL'dir.

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

8. Özkaynak hariç toplam yükümlülüklerin özkaynak toplamına oranı.

9. Özel ve genel karşılıklar dahil edilmiştir.

10. Tahsilatlar hariç toplam kredi değer düşüş karşılıklarının toplam brüt nakdi kredilere oranı

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

## İNSAN KAYNAKLARI PERFORMANS TABLOLARI<sup>11</sup>

### Sözleşme Türü ve Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

	2011		2012		2013		2014	
	Belirli Süreli	Belirsiz Süreli	Belirli Süreli	Belirsiz Süreli	Belirli Süreli	Belirsiz Süreli	Belirli Süreli	Belirsiz Süreli
KADIN	118 (%0,76)	9.490 (%60,92)	84 (%0,54)	9.419 (%60,14)	217 (%1,30)	10.011 (%60,01)	177 (%0,99)	11.004 (%61,31)
ERKEK	57 (%0,36)	5.912 (%37,95)	127 (%0,81)	6.031 (%38,51)	123 (%0,74)	6.331 (%37,95)	36 (%0,20)	6.732 (%37,51)

### İstihdam Türü ve Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

	2011		2012		2013		2014	
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
KADIN	9.413 (%60,43)	195 (%1,25)	9.355 (%59,73)	148 (%0,94)	10.047 (%60,23)	181 (%1,08)	10.897 (%60,71)	284 (%1,58)
ERKEK	5.923 (%38,02)	46 (%0,29)	6.141 (%39,21)	17 (%0,11)	6.417 (%38,47)	37 (%0,22)	6.731 (%37,50)	37 (%0,21)

### Yaş Grubuna ve Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

	2011				2012			
	18-25	26-35	36-45	46+	18-25	26-35	36-45	46+
KADIN	1.070 (%6,87)	5.661 (%36,34)	2.669 (%17,13)	208 (%1,33)	1.050 (%6,70)	5.306 (%33,88)	2.920 (%18,64)	227 (%1,44)
ERKEK	381 (%2,45)	2.929 (%18,80)	2.095 (%13,45)	564 (%3,62)	503 (%3,21)	2.911 (%18,59)	2.151 (%13,73)	593 (%3,79)
	2013				2014			
	18-25	26-35	36-45	46+	18-25	26-35	36-45	46+
KADIN	1.657 (%9,93)	5.157 (%30,91)	3.166 (%18,98)	248 (%1,49)	1.963 (%10,94)	5.525 (%30,78)	3.404 (%18,96)	289 (%1,61)
ERKEK	681 (%4,08)	2.977 (%17,84)	2.215 (%13,28)	581 (%3,48)	676 (%3,77)	3.199 (%17,82)	2.302 (%12,82)	591 (%3,29)

11. İnsan kaynakları performans tablolarında yer alan veriler sadece Banka çalışanlarına aittir. İştirak çalışanları hariç tutulmuştur.



## Eğitim Durumu ve Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

	2011		2012		2013		2014	
	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	3.008 (%19,31)	6.600 (%42,37)	2.880 (%18,39)	6.623 (%42,29)	2.927 (%17,54)	7.301 (%43,76)	3.004 (%16,74)	8.177 (%45,56)
ERKEK	1.763 (%11,32)	4.206 (%27,00)	1.736 (%11,08)	4.422 (%28,23)	1.691 (%10,14)	4.763 (%28,55)	1.709 (%9,52)	5.059 (%28,18)

## Engelli Çalışan Sayıları

	2011	2012	2013	2014
KADIN	60 (%0,38)	59 (%0,38)	60 (%0,36)	78 (%0,43)
ERKEK	238 (%1,53)	237 (%1,51)	248 (%1,49)	345 (%1,92)

## Yaş Grubuna Göre Toplam İşe Alınan Çalışan Sayısı

2011				2012			
18-25	26-35	36-45	46+	18-25	26-35	36-45	46+
1.085 (%6,96)	948 (%6,08)	55 (%0,35)	5 (%0,03)	1.213 (%7,74)	875 (%5,59)	72 (%0,46)	9 (%0,06)
2013				2014			
18-25	26-35	36-45	46+	18-25	26-35	36-45	46+
1.951 (%11,69)	1.284 (%7,70)	121 (%0,72)	12 (%0,07)	1768 (%9,85)	2034 (%11,33)	154 (%0,86)	7 (%0,04)

**Yaş Grubuna Göre Toplam İşten Ayrılan Çalışan Sayısı**

2011				2012			
18-25	26-35	36-45	46+	18-25	26-35	36-45	46+
357 (%2,29)	793 (%5,09)	339 (%2,18)	123 (%0,79)	583 (%3,72)	967 (%6,17)	391 (%2,50)	144 (%0,92)
2013				2014			
18-25	26-35	36-45	46+	18-25	26-35	36-45	46+
551 (%3,30)	1.178 (%7,06)	429 (%2,57)	188 (%1,13)	646 (%3,60)	1.041 (%5,80)	304 (%1,69)	153 (%0,85)

**Cinsiyete Göre Toplam İşe Alınan Çalışan Sayısı**

	2011	2012	2013	2014
KADIN	1.218 (%7,82)	1.168 (%7,46)	2.055 (%12,32)	2.377 (%13,24)
ERKEK	875 (%5,62)	1.001 (%6,39)	1.313 (%7,87)	1.586 (%8,84)

**Cinsiyete Göre Toplam İşten Ayrılan Çalışan Sayısı**

	2011	2012	2013	2014
KADIN	660 (%4,24)	1.269 (%8,10)	1.018 (%6,10)	1.236 (%6,89)
ERKEK	952 (%6,11)	816 (%5,21)	1.328 (%7,96)	908 (%5,06)

**Ortalama Kıdem (yıl)**

	2011	2012	2013	2014
KADIN	8,99	9,24	8,66	8,31
ERKEK	9,12	9,08	8,67	8,40

**Üst Düzey Yöneticiler**

	2011	2012	2013	2014
Toplam Üst Düzey Yönetici Sayısı	53	48	47	45
Toplam Üst Düzey Kadın Yönetici Sayısı	16 (%30)	11 (%23)	9 (%19)	12 (%26,6)
Toplam Üst Düzey Yerel Yönetici Sayısı	47 (%88,7)	42 (%87,5)	42 (89,3)	42 (%93,3)

**Üst Düzey Yöneticilerin Yaş Grubuna Göre Dağılımı**

2011			2012			2013			2014		
26-35	36-45	46+	26-35	36-45	46+	26-35	36-45	46+	26-35	36-45	46+
3	36	14	2	30	16	0	26	21	0	21	24

**İş Sağlığı ve Güvenliği Verileri**

	2013	2014
Yaralanma Oranı (IR)	0,01	0,09
İşe Gelme Oranı (AR)	347,80	366,47

**Cinsiyete Göre Çalışan Başına Düşen Eğitim Saati**

	2012	2013	2014
Kadın	28,8	29,3	36,3
Erkek	17,7	17,9	22,3

## ÇEVRE PERFORMANS TABLOLARI

### Enerji Tüketimi

Gj	2011	2012	2013	2014
Toplam Doğrudan, Yenilenebilir Enerji Miktarı	0	0	0	0
Toplam Doğrudan, Yenilenemeyen Enerji Miktarı	62.767	131.218	103.966	105.200
Toplam Dolaylı, Yenilenebilir Enerji Miktarı	31.315	239.061	80.387	46.390
Toplam Dolaylı, Yenilenemeyen Enerji Miktarı	316.631	146.521	270.630	303.017

### Emisyonlar

CO <sub>2</sub> e	2011	2012	2013	2014
Doğrudan sera gazı emisyonları	7.265	13.162	12.018	10.684
Dolaylı sera gazı emisyonları	49.391	49.808	52.104	51.069
Diğer dolaylı sera gazı emisyonları	14.304	8.898	9.820	12.065

### Su Tüketimi

Kaynak (m <sup>3</sup> )	2012	2013	2014
Yüzey Suyu	0	0	0
Kuyu Suyu	1.533	1.046	7.478
Yağmur Suyu	0	0	0
Şebeke Suyu	366.276	429.603	392.116
Diğer Kaynaklar	0	0	0
Toplam	367.809	435.797	399.594

**Yeniden Kullanılan Su Miktarları ve Oranı**

	2013	2014
Gerİ Dönüştürülen / Yeniden Kullanılan Toplam Su Miktarı (m3)	5.606	0,00
Gerİ Dönüştürülen / Yeniden Kullanılan Toplam Su Oranı (%)	0,06	0,00

**Su Deşarjı**

m <sup>3</sup>	2011	2012	2013	2014
Deşarj Edilen Toplam Atıksu	28.694	80.039	89.731	91.912

**Atık Su Deşarj Kalitesi**

Bilgi İşlem Merkezi	2010	2011	2012	2014
BOİ (mg/lt)	31,1	20,4	19,8	24,87
KOİ (mg/lt)	61,7	61,5	56,8	75,44
AKM (mg/lt)	31,3	23,2	22,3	14,25
pH	7,05	6,83	7,06	7,26
<b>ACCR- Akademi Binası</b>				
BOİ (mg/lt)	35,2	26,1	34,8	20,03
KOİ (mg/lt)	66,2	77,1	121,2	57,34
AKM (mg/lt)	36,5	30,2	32,4	13,14
pH	7,35	7,14	7,05	7,53

## Geri Dönüşüm Hareketi Kapsamında Toplanan Atıklar

kg	2011	2012	2013	2014
Kağıt	282.360	888.750	970.380	1.033.000
Cam	744	950	1.459	520
Metal	281	1.478	3.363	290
Plastik	783	13.955	17.791	6.150
Toplam	284.168	905.133	992.993	1.039.960







## GRI G4 İÇERİK İNDEKSİ



Gösterge Adı	Açıklama	Haric Tutulanlar	Dış Denetim
<b>Profil Bildirimleri</b>			
G4-1	CEO'nun Mesajı (s.4-7)	-	-
G4-2	CEO'nun Mesajı (s.4-7); Kurumsal Yönetim (s. 21-25)	-	-
G4-3	Künye (s.103)	-	-
G4-4	Yapı Kredi Hakkında (s.9-10); Kurumsal Web Sitesi: <a href="http://www.yapikredi.com.tr/bireysel-bankacilik">http://www.yapikredi.com.tr/bireysel-bankacilik</a> ; <a href="http://www.yapikredi.com.tr/kobi">http://www.yapikredi.com.tr/kobi</a> ; <a href="http://www.yapikredj.com.tr/ticari">http://www.yapikredj.com.tr/ticari</a> ; <a href="http://www.yapikredi.com.tr/kurumsal">http://www.yapikredi.com.tr/kurumsal</a> ; <a href="http://www.ykprivate.com.tr/">http://www.ykprivate.com.tr/</a>	-	-
G4-5	Künye (s.103)	-	-
G4-6	Rapor Hakkında (s.8); İştiraklerimiz (s.12-15); Yapı Kredi 2014 Faaliyet Raporu (s.19-25)	-	-
G4-7	Ortaklık Yapımız (s.17)	-	-
G4-8	Yapı Kredi Hakkında (s.9-10, 12-15)	-	-
G4-9	Yapı Kredi Hakkında (s.9-10); Finansal Performans Tabloları (s.88)	-	-
G4-10	İnsan Kaynakları Performans Tabloları (s.89-92)	-	-
G4-11	Çalışan Hakları (s.57)	-	-
G4-12	İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (s.28-30); Sorumlu Satın Alma Uygulamaları (s.75)	-	-
G4-13	Kurumsal Web Sitesi: <a href="http://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/ozel-durum-aciklamalari.aspx">http://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/ozel-durum-aciklamalari.aspx</a>	-	-
G4-14	Sürdürülebilirlik ve Risk Yönetimi (s.22-23); İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (s.28-30); İnsan Hakları (s.30-31)	-	-
G4-15	Üye Olunan Kuruluşlar (s.27)	-	-
G4-16	Üye Olunan Kuruluşlar (s.27)	-	-
G4-17	Rapor Hakkında (s.8)	-	Hayır
G4-18	Rapor Hakkında (s.8); Sürdürülebilirlik ve Risk Yönetimi (s.22-23)	-	Hayır
G4-19	Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz (s.24)	-	Hayır
G4-20	Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz (s.24)	-	Hayır
G4-21	Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz (s.24)	-	Hayır
G4-22	GRI G4 İçerik İndeksi (s.98) (Bir önceki raporda yayınlanan beyanlarda bir değişiklik yer almamaktadır.)	-	Hayır
G4-23	Rapor Hakkında (s.5); Sürdürülebilirlik ve Risk Yönetimi (s.22-23)	-	Hayır
G4-24	Paydaş Katılımı (s.25-26)	-	Hayır
G4-25	Paydaş Katılımı (s.25)	-	Hayır
G4-26	Paydaş Katılımı (s.25)	-	Hayır
G4-27	Sürdürülebilirlik ve Risk Yönetimi (s.22-23); Yapı Kredi'de Müşteri Memnuniyeti (s.50-51); Toplumsal Yatırımlar (s. 82-85)	-	Hayır
G4-28	Rapor Hakkında (s.8)	-	-
G4-29	Rapor Hakkında (s.8)	-	-
G4-30	Rapor Hakkında (s.8)	-	-
G4-31	Rapor Hakkında (s.8); Künye (s.103)	-	-
G4-32	Rapor Hakkında (s.8); GRI G4 İçerik Index (s.98) (Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2014 dış denetime tabi tutulmamıştır.)	-	-
G4-33	GRI G4 İçerik Endeksi (s.98) (Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2014 dış denetime tabi tutulmamıştır.)	-	-
G4-34	Kurumsal Yönetim (s.21-23) Yapı Kredi Faaliyet Raporu 2014 (s.35-41)	-	-

Gösterge Adı	Açıklama	Haric Tutulanlar	Dış Denetim
G4-56	İş Etiği, Rüşvet ve Volsuzlukla Mücadele (s.28-30); İnsan Hakları (s.30-31); Yapı Kredi Etik Kurulları ve Çalışma İlkeleri <a href="http://assets.yapikredi.com.tr/Website/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/etik-kurullari-ve-calisma-ilkeleri.pdf">http://assets.yapikredi.com.tr/Website/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/etik-kurullari-ve-calisma-ilkeleri.pdf</a>	-	-
<b>Standart Bildirimler</b>			
<b>Öncelikli Unsur: Ekonomik Performans</b>			
G4-DMA	Çalışan Hakları (s.54-56); Finansal Performans Tabloları (s.88); Yapı Kredi 2014 Faaliyet Raporu (p.158, 196-197)	-	-
G4-EC1	Finansal Performans Tabloları (s.88)	-	-
G4-EC2	CEO'nun Mesajı (s.4-7); Ürün ve Hizmetlerimiz ile Yarattığımız Katma Değer/Finansal Hizmetlere Erişim (s.41-44, 45-49); Kobi ve Tarım Bankacılığı (s.45); Yenilenebilir Enerji Desteği (s.73)	-	-
G4-EC3	Çalışan Hakları (s.54-56); Yapı Kredi 2014 Faaliyet Raporu (s.196-197)	-	-
G4-EC4	Yapı Kredi 2014 Faaliyet Raporu (p.89, 92, 99, 117)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Pazar Görünümü</b>			
G4-DMA	Öncelikli konu değildir.	-	-
G4-EC5	GRI G4 İçerik İndeksi (s.99) (Yapı Kredi'de ücretlendirmede cinsiyet ayrımı yapılmamaktadır. Başlangıç ücretlerinin asgari ücrete oranı çalışan kategorisine göre hesaplanmaktadır.) Çalışan Hakları (s.54-55)	-	-
G4-EC6	İnsan Kaynakları Performans Tabloları (s.91-92)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Dolaylı Ekonomik Etkiler</b>			
G4-DMA	Adil ve Şeffaf Ürün ve Hizmetler (s.37-40); Ürün ve Hizmetlerimiz ile Yarattığımız Katma Değer/Finansal Hizmetlere Erişim (s.41-44, 45-49); Çalışan Hakları (s.54-56); Toplumsal Yatırımlar (s.84-85)	-	-
G4-EC7	Toplumsal Yatırımlar (s.77-81, 81-85)	-	-
G4-EC8	Adil ve Şeffaf Ürün ve Hizmetler (s.37-40); Ürün ve Hizmetlerimiz ile Yarattığımız Katma Değer/Finansal Hizmetlere Erişim (s.41-44, 45-49); Çalışan Hakları (s.54-56); Toplumsal Yatırımlar (s.84-85)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Satın Alma Uygulamaları</b>			
G4-DMA	Öncelikli konu değildir.	-	-
G4-EC9	Sorumlu Satın Alma Uygulamaları (s.75)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Enerji</b>			
G4-DMA	Çevre Yönetimi (s.69-70); Enerji ve Emisyon Yönetimi (s.73-75)	-	-
G4-EN3	Enerji ve Emisyon Yönetimi (s.73); Çevresel Performans Tabloları (s.93)	-	-
G4-EN4	Enerji ve Emisyon Yönetimi (s.73); Çevresel Performans Tabloları (s.93)	-	-
G4-EN5	Enerji ve Emisyon Yönetimi (s.73)	-	-
G4-EN6	Enerji ve Emisyon Yönetimi (s.74-75)	-	-
G4-EN7	Enerji ve Emisyon Yönetimi (s.74-75)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Su</b>			
G4-DMA	Öncelikli konu değildir.	-	-
G4-EN8	Çevresel Performans Tabloları (s.93)	-	-
G4-EN9	GRI G4 İçerik İndeksi (s.99) (Yapı Kredi'nin kullandığı su belediyelerin şebeke suyundan temin edildiğinden, su kaynakları üzerinde önemli ölçüde bir etkisi bulunmamaktadır.)	-	-
G4-EN10	Çevresel Performans Tabloları (s.93)	-	-

Gösterge Adı	Açıklama	Haric Tutulanlar	Dış Denetim
<b>Öncelikli Unsur: Emisyonlar</b>			
G4-DMA	Enerji ve Emisyon Yönetimi (s.73-75)	-	-
G4-EN15	Çevresel Performans Tabloları (s.93)	-	-
G4-EN16	Çevresel Performans Tabloları (s.93)	-	-
G4-EN17	Çevresel Performans Tabloları (s.93)	-	-
G4-EN18	Enerji ve Emisyon Yönetimi (s.75)	-	-
G4-EN19	Enerji ve Emisyon Yönetimi (s.75)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Atıksu ve Atıklar</b>			
G4-DMA	Kaynakların Sorumlu Kullanımı (s.70-71); Geri Dönüşüm Hareketi (s.72)	-	-
G4-EN22	Çevresel Performans Tabloları (s.93)	-	-
G4-EN23	Geri Dönüşüm Hareketi (s.72); Çevresel Performans Tabloları (s.93-94)	-	-
G4-EN26	GRI G4 İçerik İndeksi (s.100) (Operasyonlarımız kapsamında gerçekleşen su deşarjından etkilenen su kütlesi ve ya doğal yaşam alanı bulunmamaktadır.)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Uyum</b>			
G4-EN29	GRI G4 İçerik İndeksi (s.100) (Raporlama döneminde çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle alınan bir ceza bulunmamaktadır.)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Tedarikçinin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi</b>			
G4-DMA	Öncelikli konu değildir.	-	-
G4-EN32	Kaynakların Sorumlu Kullanımı (s.71)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: İstihdam</b>			
G4-DMA	Çalışanlarımız (s.53); Çalışan Hakları (s.54-58)	-	-
G4-LA1	İnsan Kaynakları Performans Tabloları (s.90-91)	-	-
G4-LA2	Çalışan Hakları (s.54-56)	-	-
G4-LA3	Çalışan Hakları (s.59)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: İşgücü ve Yönetim İlişkileri</b>			
G4-DMA	Öncelikli konu değildir.	-	-
G4-LA4	GRI G4 İçerik İndeksi (s.100) (Yapı Kredi, önemli operasyonel değişikliklerde yasalarca belirlenen asgari ihbar sürelerine riayet etmektedir.)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: İş Sağlığı ve Güvenliği</b>			
G4-DMA	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.60-61)	-	-
G4-LA5	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.60-61)	-	-
G4-LA6	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.60-61); İnsan Kaynakları Performans Tabloları (s.92)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Eğitim ve Öğretim</b>			
G4-DMA	Yetenek Yönetimi ve Mesleki Eğitim (s.63-65)	-	-
G4-LA8	GRI G4 İçerik İndeksi (s.100) (İşçi sendikalarıyla yapılan sözleşmelerde iş sağlığı ve güvenliği konuları yer almaktadır.)	-	-
G4-LA9	Yetenek Yönetimi ve Mesleki Eğitim (s.64); İnsan Kaynakları Performans Tabloları (s.92)	-	-
G4-LA10	Yetenek Yönetimi ve Mesleki Eğitim (s.63-65)	-	-
G4-LA11	Yetenek Yönetimi ve Mesleki Eğitim (s.63)	-	-

Gösterge Adı	Açıklama	Haric Tutulanlar	Dış Denetim
<b>Öncelikli Unsur: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği</b>			
G4-DMA	İnsan Hakları (s.30-31); Çalışanlarımız (s.53)	-	-
G4-LA12	İnsan Kaynakları Performans Tabloları (s.92)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Kadın ve Erkekler İçin Eşit Ücret</b>			
G4-DMA	Çalışan Hakları (s.53)	-	-
G4-LA13	Çalışan Hakları (s.55); GRI G4 İçerik İndeksi (s.101) (Yapı Kredi'de ücretlendirmede cinsiyet ayrımı yapmamaktadır.)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Ayrımcılığın Önlenmesi</b>			
G4-DMA	İnsan Hakları (p.30-31); Çalışan Hakları (s.54-55)	-	-
G4-HR3	GRI G4 İçerik İndeksi (s.101) (Raporlama dönemi zarfında gerçekleşen bir ayrımcılık vakası bulunmamaktadır.)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı</b>			
G4-DMA	İnsan Hakları (s.30-31); Çalışan Hakları (s.54-57)	-	-
G4-HR4	Çalışan Hakları (s.56-58); GRI G4 İçerik İndeksi (s.101) (Tüm Yapı Kredi operasyonlarında örgütlenme ve toplu sözleşme hakkı koruma altındadır. Raporlama döneminde örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının risk altında olduğu yönünde bir vaka gözlemlenmemiştir.)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Çocuk İşçiler</b>			
G4-DMA	Çalışan Hakları (s.54-56)	-	-
G4-HR5	Çalışan Hakları (s.54-56)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Zorla ve Cebren Çalıştırma</b>			
G4-DMA	Çalışan Hakları (s.54-56)	-	-
G4-HR6	Çalışan Hakları (s.54-56)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Güvenlik Uygulamaları</b>			
G4-DMA	Öncelikli konu değildir.	-	-
G4-HR7	GRI G4 İçerik İndeksi (s.101) (Tüm güvenlik personelimiz insan haklarını da kapsayan politika, prosedürler ve yasal zorunluluk arz eden konularda eğitim almaktadırlar.)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Yerli Halkların Hakları</b>			
G4-DMA	Öncelikli konu değildir	-	-
G4-HR8	GRI G4 İçerik İndeksi (s.101) (Raporlama döneminde yerli haklarının ihlaliyle ilgili tespit edilmiş bir vaka bulunmamaktadır.)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Yolsuzlukla Mücadele</b>			
G4-DMA	İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (s.28-30)	-	-
G4-S03	İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (s.28-30)	-	-
G4-S04	İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (s.28-30)	-	-
G4-S05	İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (s.28-30)	-	-

Gösterge Adı	Açıklama	Haric Tutulanlar	Dış Denetim
<b>Öncelikli Unsur: Kamu Politikası</b>			
G4-DMA	Öncelikli konu değildir.	-	-
G4-S06	GRI G4 İçerik İndeksi (s.102) (Yapı Kredi herhangi bir siyasi partiye bağış yapmaz ya da yardımda bulunmaz.)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Rekabete Aykırı Davranış</b>			
G4-DMA	İş Etiği, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (s.28-30); Yapı Kredi Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri <a href="http://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/etik-kurallar-ve-calisma-ilkeleri.pdf">http://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/etik-kurallar-ve-calisma-ilkeleri.pdf</a>	-	-
G4-S07	GRI G4 İçerik İndeksi (s.102) Yapı Kredi 2014 Faaliyet Raporu	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Ürün ve Hizmet Etiketlemesi</b>			
G4-DMA	Yapı Kredi'de Müşteri Memnuniyeti (s.50-51)	-	-
G4-PR5	Müşteri Memnuniyeti Araştırmalarımız (s.51)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Pazarlama İletişimi</b>			
G4-DMA	Adil ve Şeffaf Ürün ve Hizmetler (s.37-40)	-	-
G4-PR7	GRI G4 İçerik İndeksi (s.102) (Raporlama döneminde pazarlama iletişimiyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakası gerçekleşmemiştir.)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Müşteri Gizliliği</b>			
G4-PR8	GRI G4 İçerik İndeksi (s.102) (Raporlama döneminde müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili alınan bir şikayet bulunmamaktadır.)	-	-
<b>Öncelikli Unsur: Uyum</b>			
G4-PR9	GRI G4 İçerik İndeksi (s.102) (Raporlama döneminde ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımı ile ilgili kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluk nedeniyle alınmış önemli bir para cezası bulunmamaktadır.)	-	-

## Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Komitesi



### Ayaktakiler (soldan sağa)

Kaan Şakul, Grup Direktörü (Kurumsal ve Ticari Bankacılık Ürün Grupları)  
Tolga Akkerman, Grup Direktörü (Lojistik, Gider Yönetimi ve Satın Alma)  
M. Erkan Özdemir, Genel Müdür Yardımcısı (Uyum ve İç Kontrol)  
Murat Ermert, Genel Müdür Yardımcısı (Kurumsal İletişim)

### Oturanlar (soldan sağa)

Marco Iannaccone, Genel Müdür Yardımcısı (Finansal Planlama ve Mali İşler)  
Füsun Akkal Bozok, Yönetim Kurulu Üyesi  
Cihangir Kavuncu, Genel Müdür Yardımcısı (İnsan Kaynakları ve Organizasyon)



## 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 teklifi veya teklifin bir parçasını veya bu tür bir satış sürecine davet teşkil etmez ve bu Rapor'un yayınlanmasıyla bu tür bir yasal ilişki kurulmuş sayılmaz.

Bu Rapor'un kapsadığı dönem itibarıyla, 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.

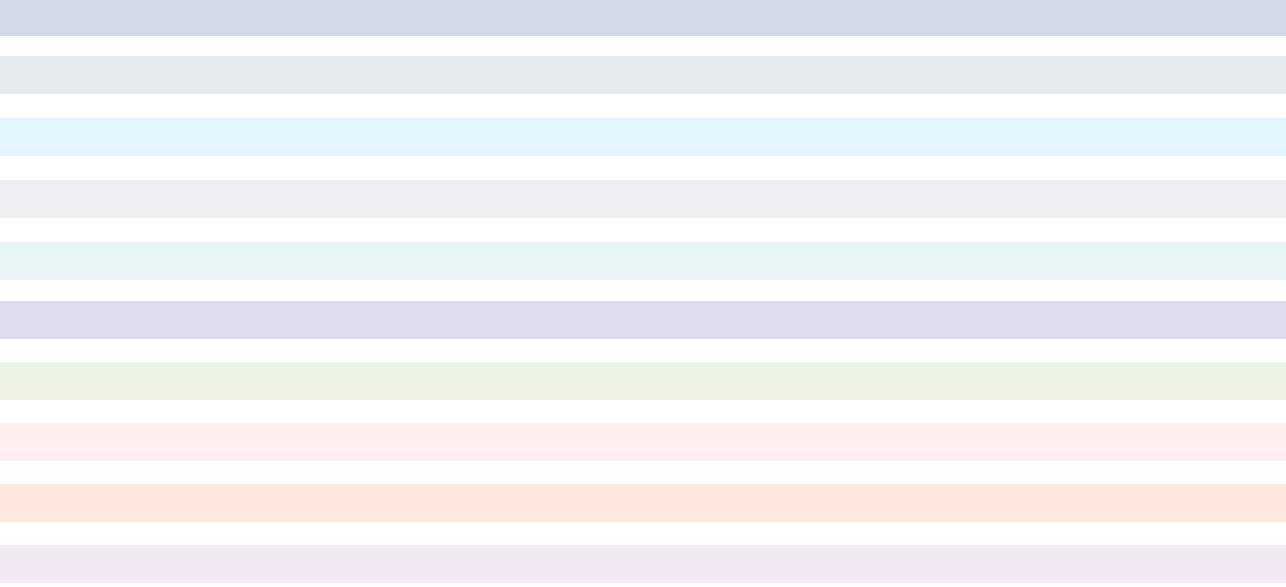
**Sürdürülebilirlik Raporu ile ilgili Detaylı Bilgi için:**

[surdurulebilirlik@yapikredi.com.tr](mailto:surdurulebilirlik@yapikredi.com.tr)

Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporuna Aşağıdaki Linkten Ulaşabilirsiniz.

[http://bit.ly/Sürdürülebilirlik\\_](http://bit.ly/Sürdürülebilirlik_)





Raporlama Danışmanı: Kıymet-i Harbiye, [info@kiymetiharbiye.com](mailto:info@kiymetiharbiye.com)

Rapor Tasarımı: Duayen Reklam

**Yapı ve Kredi Bankası 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



Bu rapor % 100 geri dönüşümlü kağıt kullanılarak basılmıştır. Üretim sırasında ağaçlara zarar verilmemiştir.