



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORU 2015



İÇİNDEKİLER

● CEO Mesajı	4
● Rapor Hakkında	8
● Yapı Kredi Hakkında	9
● Yönetişim	17
● Finansal Sermayemiz	29
● İnsan Sermayemiz	35
● Sosyal Sermayemiz	49
● Entelektüel Sermayemiz	65
● Doğal Sermayemiz	73
● Performans Tabloları	85
● GRI G4 İçerik İndeksi	95



CEO MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

2015 yılı hem ulusal hem de küresel düzeyde yaşanan gelişmeler sebebiyle zorlu bir yıldır. Buna rağmen Yapı Kredi olarak 2015 yılında Büyüme Odaklı Yatırım stratejimizi sürdürdük. Müşteri odaklı yaklaşımımızla sürdürülebilir bir şekilde sağlıklı büyümeye devam ettik.

Dağıtım ağıımızı ve altyapımızı güçlendirmeye odaklandığımız son iki yılda gerçekleştirdiğimiz 77 yeni şube açılışı, yaklaşık 1.300 yeni ATM ve 2.661 kişilik çalışan artışı ile 2015 yılında büyüme odaklı yatırımlarımızın çoğunu tamamladık. Çalışmalarımızın sonucunda 2015 yılını 1.000 şubelik güçlü şube ağı, yurtdışı iştiraklerimiz dahil 19.345 çalışan ve 4.332 ATM ile kapattık. Öte yandan Büyüme Odaklı Yatırım stratejimize paralel olarak müşteri kazanımında büyük bir ivme yakaladık. Son iki yıl içinde 1,2 milyon yeni müşteriyi Yapı Kredi ayrıcalıklarıyla tanıştırmak için 11 milyon aktif müşteriye ulaştık. Bankacılığın dijital dönüşümüne öncülük etmeye devam ederken, son iki yıl içerisindeki uygulamalarımız ile dijital bankacılıkta aktif müşteri sayımızı yüzde 80'lik bir artışla 2,6 milyona yükselttik. Mobil bankacılık aktif müşteri sayımızı yüzde 94 artırarak bu alandaki pazar payımızı yüzde 12,4'e yükselttik.

Yapı Kredi olarak finansal başarılarımıza eşlik eden, sosyal, çevresel ve ekonomik alanlarda sergilediğimiz performansı ve sürdürülebilirlik politika ve uygulamalarını siz paydaşlarımızın görüşlerine sunmaya bu sene de devam ediyoruz. Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerimiz ışığında gerçekleştirdiğimiz sürdürülebilirlik raporlama uygulamasını bu yıl altıncı kez gerçekleştirdik. Sürdürülebilirlik Raporu'nu geçen yıl olduğu gibi Küresel Raporlama Girişimi (GRI) G4 Kılavuzları'nın Temel 'uyumluluk' seçeneğinden ve yine GRI'nın Finansal Hizmetler Sektör Bildirimleri'nden yararlanarak hazırladık. Sürdürülebilirlik

Raporu'muz kapsamındaki enerji, emisyon, finans, iş sağlığı ve güvenliği, çalışan eğitimi, yolsuzlukla mücadele ve insan hakları göstergelerinden bazıları bu yıl ilk kez "sınırlı bağımsız" incelemeye tabi tutuldu.

Raporumuzda iş hedeflerimiz ile paydaşlarımızın beklentileri ışığında belirlediğimiz öncelikli sürdürülebilirlik konularına odaklandık. Bu alanlardaki performansımızı, başarılarımız için temel oluşturan ve bankamızın faaliyet, ürün ve hizmetlerinin etki ettiği Finansal Sermayemiz, İnsan Sermayemiz, Sosyal Sermayemiz, Entelektüel Sermayemiz ve Doğal Sermayemiz'den oluşan beş temel sermaye üzerine oluşturarak siz değerli paydaşlarımızın görüşlerine sunduk.

Kurumsal Yönetim ve Sürdürülebilirlik Yönetimi alanlarında sergilediğimiz performans, uzman kuruluşlar tarafından bir kez daha tescil edildi. 2015 yılında kurumsal yönetim ilkelerine bağlılığımızı daha da artırarak Sermaye Piyasası Kurulu'nun belirlediği ilkelere dayalı olarak verilen kurumsal yönetim notumuzu, 2014 yılındaki 9,25 seviyesinden 9,34 seviyesine yükselttik. Sürdürülebilirlik alanlarında sergilediğimiz başarılı performans sayesinde, Ethical Investment Research Services (EIRIS) işbirliğinde Borsa İstanbul tarafından geliştirilen BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alan 29 kuruluştan biri olarak ikinci yılında da endekste yer almaya devam ettik.

Kurumsal değerlerimiz gereği doğruluk ve dürüstlüğü tüm faaliyetlerimizin odağına yerleştirmeye devam ettik. Bunun sonucu olarak rüşvet ve yolsuzlukla mücadele taviz vermediğimiz alanlar arasında yer aldı. Bu konudaki değişmez tavrımızın bir yansıması olarak ortaya koyduğumuz "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası" dokümanı bizlere yol göstermeye devam etti.

İnsan sermayemizi oluşturan çalışanlarımıza yönelik uygulamalarla kendilerine sağlıklı, güvenli, adil ve katılımcı çalışma ortamları sunmaya devam ettik.

Çalışanlarımızın kariyer gelişimlerini desteklemeyi sürdürdük. Raporlama döneminde çalışanlarımıza insan hakları, yolsuzlukla mücadele, iş sağlığı ve güvenliği, çevre gibi öncelikli sürdürülebilirlik konularımızı da içeren başlıklarda toplamda 877.413 kişi*saat eğitim sağlayarak yetenek yönetimi ve mesleki eğitim alanındaki performansımızı bir adım öteye taşıdık.

Kadın çalışanlarımıza verdiğimiz ortalama eğitim saatini 36,3 kişi*saat seviyesinden 48,63 kişi*saat seviyesine, erkek çalışanlarımıza verdiğimiz ortalama eğitim saatini ise 22,3 kişi*saat seviyesinden 43,39 kişi*saat seviyesine çıkardık. Çalışanlarımızın bireysel emeklilik sistemine dâhil olma oranını yüzde 71 düzeyine ulaştırdık. Kurumsal sosyal sorumluluk anlayışımızın en önemli unsurlarından birini oluşturan çalışan gönüllülüğü uygulamalarımız kapsamında ise 2.661 Yapı Kredi Gönüllüsü, sivil toplum örgütleriyle birlikte gerçekleştirilen 9 ana proje çerçevesinde toplumsal çalışmalara destek verdi.

Diğer yandan raporlama döneminde sosyal sermayemizin ana unsurlarından müşterilerimiz için artı değer üretmeye devam ederek, faaliyet coğrafyamızın sosyo-ekonomik gelişimine katkı sağlamaya devam ettik. 2008 yılında başlattığımız ve sektörümüze öncülük eden Engelsiz Bankacılık uygulamalarımız kapsamında engelli vatandaşlarımızın hizmetine sunduğumuz Engelsiz ATM'lerimizin tüm ATM'lerimiz içerisindeki oranını yüzde 49 seviyesine yükselttik. KOBİ bankacılığı aktif müşteri sayımızı 1 milyonun üzerine çıkararak Türkiye'deki istihdamın ve ekonomik büyümenin en önemli unsurlarına verdiğimiz desteği artırarak sürdürdük. Perakende, Kurumsal, Ticari ve Özel Bankacılık müşterilerimizin memnuniyet seviyelerini artırmaya devam ederken, müşteri odaklı yaklaşımımızın olumlu sonuçlarını almaya devam ettik.

Ana hissedarlarımız Koç Holding ve UniCredit'in toplumsal projelerine destek vermeye devam ettik. Aynı zamanda Yapı Kredi olarak eğitim, sağlık, kültür, sanat ve spor alanlarındaki projelerimizi de sürdürdük. Anne Çocuk Eğitim Vakfı (ACEV) işbirliği ile temel eğitimini tamamlayamamış kadınların sosyal hayata aktif katılımını sağlamaya yönelik olarak başlattığımız okuryazarlık eğitim programları ile toplamda 1.500 kadına ulaştık. Çağdaş eğitim olanaklarına sahip olmayan ilköğretim çağındaki çocukların okul dışı eğitim aktiviteleri gerçekleştirmelerine fırsat vermek amacıyla Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) işbirliğiyle "Okuyorum Oynuyorum" projesine devam ettik. Proje ile ulaştığımız çocukların sayısı 120.000'i aştı. Kültür ve sanata verdiğimiz önemin başlıca göstergelerinden olan Yapı Kredi Yayınları (YKY) ile raporlama döneminde edebiyattan sanata, çizgi romandan tarihe pek çok alandan özenle seçilmiş 260 yeni başlık ve 719 tekrar basım başlığında toplam 3 milyon kitabın yayımını gerçekleştirdik.

İnovasyon ve bilişim teknolojileri alanlarındaki birikim, donanım ve yetkinliklerimizi geliştirmeye devam ettik. Dönem içerisinde AR-GE ekibimizin yürüttüğü inovasyon çalışmaları kapsamında müşterilerimizin hayatını kolaylaştıracak yenilikçi ürün ve hizmetler tasarlayarak sektörümüzde fark yarattık. Operasyonel verimliliği sağlamayı sürdürdük. Çalışanlarımızdan yenilikçi ve yaratıcı fikirler toplamak, bu fikirleri değerlendirerek hayata geçirmek ve şirket genelinde inovasyon kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla oluşturduğumuz Fikir Geliştirme Merkezi Evreka sistemi ile 9.513 öneri aldık, bunlardan 76'sını hayata geçirdik.

Raporlama döneminde, iklim değişikliğinden kaynaklanan riskleri finansal fırsatlara dönüştürmeye devam ettik. 2015 yılında toplamda 5.900 MW kurulu güce ulaşan yaklaşık 124 adet farklı yenilenebilir enerji projesine 3,6 milyar doları bulan finansman sağladık. Yine dönem içerisinde operasyonlarımızdan kaynaklanan çevresel etkiyi asgari seviyeye düşürmeye devam ettik. Verimlilik çalışmalarımız sonucunda yalnızca genel müdürlük binalarımızda 2.038 GJ enerji tasarrufu ve 267,2 ton CO₂e sera gazı emisyon azaltımı gerçekleştirdik. Atık yönetimi kapsamındaki uygulamalarımızla operasyonlarımızdan kaynaklanan tehlikesiz atıkların geri dönüşüm oranını %100 seviyesine yükselttik.

Raporlama döneminde, daha önceki yıllarda da olduğu gibi başarılı iş ve sürdürülebilirlik performansımız ile çeşitli kuruluşlar tarafından ödüllendirildik. Capital Dergisi'nin "En Beğenilen Şirketler" listesinin üst sıralarında yer alarak Türkiye'de "en beğenilen üç banka"dan biri olduk. "World Alışveriş Asistanı" uygulamamız, Visa Europe Best Ödülleri 2015 kapsamında "En İnovatif Ürün" ödülünü kazandı. Dijital bankacılık alanındaki öncü çalışmalarımız sonucunda dünyanın en önde gelen iş dünyası ödüllerinden biri olan "Stevie Ödülleri"nde "En İyi Mobil Uygulamalar" kategorisinde ödül sahibi olduk. Türkiye'nin en prestijli ödüllerinden biri olan Etika'yı üst üste üçüncü yıl da alarak etik ilkelere ve değerlere olan bağlılığımızı bir kez daha kanıtladık.

Sürdürülebilirlik yolculuğumuzda bize destek olan çalışanlarımıza, müşterilerimize, hissedarlarımıza ve diğer tüm paydaşlarımıza şükranlarımı sunarım.

Faik Açıkalın
CEO



RAPOR HAKKINDA

Bu rapor, Yapı Kredi'nin bağlı yurtiçi iştirakleriyle birlikte 1 Ocak 2015 – 31 Aralık 2015 tarihleri arasında gerçekleştirdiği sürdürülebilirlik performansını paydaşlarına sunmak amacıyla hazırlanmıştır. Yapı Kredi'nin şeffaflık, sorumluluk ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda 2010 yılından bu yana her yıl gerçekleştirilen sürdürülebilirlik raporlama uygulaması aynı zamanda bankanın önemli bir yönetim aracı işlevini görmektedir.

Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2015'in kapsam ve içeriğinin belirlenmesinde 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 ilkeleri kullanılmıştır. Raporda Yapı Kredi'nin yurtiçi iştiraklerinin performansı finansal ve sosyal göstergelerle sınırlı tutularak, yalnızca Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin Türkiye operasyonlarındaki sosyal, ekonomik ve çevresel performansı paylaşılmıştır. Performans açıklamalarında 'GRI G4 Kılavuzları'nın ve 'GRI Finansal Hizmetler Sektör Bildirimleri'nin yanı sıra Yapı Kredi'nin ana hissedarları olan Koç Holding ve UniCredit'in imzacı oldukları Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin belirlediği 10 ilke gereklilikleri göz önünde bulundurulmuştur.

Raporlama kapsamında yer alan enerji, emisyon, finans, iş sağlığı ve güvenliği çalışan eğitimleri, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ve insan hakları göstergeleri uluslararası bir denetim kuruluşu olan Ernst&Young tarafından "sınırlı bağımsız" incelemeye tabi tutulmuştur. Denetim alan göstergelere ilişkin detaylı bilgi GRI İçerik Endeksi'nde paydaşlarımızın görüşlerine sunulmuştur. Çevresel etkileri asgari düzeye indirmek amacıyla sınırlı sayıda basılmış olan Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2015'in PDF versiyonu www.yapikredi.com.tr adresinde paydaşlarımızın görüşlerine sunulmuştur. Paydaşlarımız, tüm geribildirim, öneri, soru ve eleştirilerini surdurulebilirlik@yapikredi.com.tr e-posta adresinden bize ulaştırabilirler.



YAPI KREDİ HAKKINDA

1944 yılında, Türkiye'nin perakende bankacılık odaklı ilk ulusal özel bankası olarak kurulan Yapı Kredi, bugün 235,3 milyar TL konsolide aktif hacmi ile Türkiye'nin dördüncü büyük özel bankasıdır. Müşteri odaklı bankacılık anlayışı, yenilikçi yaklaşımı ve sürdürülebilir değer yaratımına verdiği önem ile Türkiye'nin en değerli 10 markasından birisi olan Yapı Kredi, kârlı ve sürdürülebilir büyüme gerçekleştirirken müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir.

Yurtiçi ve yurtdışı iştirakleri tarafından desteklenen entegre bir finansal hizmetler grubu olarak faaliyet gösteren Yapı Kredi, güçlü bilanço yapısı, sağlam öz kaynakları ve profesyonel yönetimiyle Türk finans sektöründe güçlü bir konuma sahiptir. 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 yurtiçi iştirakleri ile Hollanda, Rusya, Azerbaycan ve Malta'daki yurtdışı bankacılık iştirakleri tarafından desteklenmektedir.

Yapı Kredi, 2015 yılında European Business Awards kapsamında "Müşteri Odallık Ödülü"ne layık görülmüş ve Euro Money ödülleri çerçevesinde "Nakit Yönetiminde Türkiye'nin En İyi Bankası" ve "En İyi Ticaret Finansman Sağlayıcısı" olarak seçilmiştir.

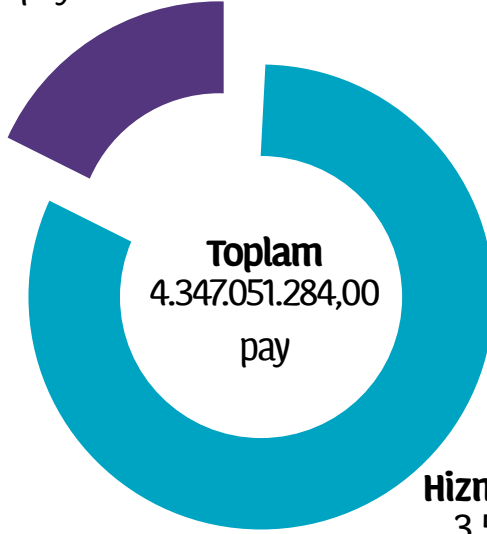


Yapı Kredi'nin iştirakleri ile ilgili detaylı bilgiye <http://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/istirakler.aspx> adresinden ulaşabilirsiniz.

ORTAKLIK YAPISI

Yapı Kredi, sürdürülebilir ve kârlı büyümeyi destekleyen güçlü bir ortaklık yapısına sahiptir. Banka'nın %81,80 oranındaki hissesi Koç Finansal Hizmetler'e (KFS) aittir. KFS, UniCredit ve Koç Grubu'nun eşit oranlı (%50-%50) bir ortaklığıdır. Kalan %18,20 oranındaki pay ise halka açıktır. Banka'nın 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.

Diğer (%18,20);
791.338.887,93 pay



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

Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz

1944

Türkiye'nin perakende bankacılık odaklı ilk ulusal çaplı özel bankası olarak kurulduk.

1945

Doğan Kardeş dergisi ile Yapı Kredi Yayınları'nın (YKY) temellerini attık.

1991

Türkiye'nin ilk kredi kartı olarak Yapı Kredi Worldcard'ı tüketiciye sunduk.

1992

Yayıncılık ve kültür sanat faaliyetlerimizi Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık A.Ş. çatısı altında topladık.

1995

ISO 9001 Kalite Güvence Belgesini alan ilk banka olduk.

1997

İlk Türk kadın sanatçı Afife Jale'nin anısını yaşatmak ve Türk Tiyatrosu'na destek olmak amacıyla Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri'ni başlattık.

Çatalhöyük arkeolojik kazılarına destek vermeye başladık.

2000

Yapı Kredi Bankacılık Üssü, İngiliz "Design Council tarafından 2000 yılında Millenium Product Award ile ödüllendirildi.

2005

DenizTemiz Derneği/TURMEPA ve Milli Eğitim Bakanlığı ile birlikte öğrencileri doğal varlıkları koruma konusunda bilgilendirmeyi amaçlayan "Sınırsız Mavi" projesine destek vermeye başladık.

2006

Yapı Kredi ve Koçbank'ın yasal birleşmesini tamamladık. İki bankanın aynı alanda faaliyet gösteren iştiraklerini birleştirirken, sermayeyi yeniden yapılandırma sürecini başlattık, Bilişim Teknolojileri Sistemlerinin entegrasyonunu sağladık.

Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) işbirliği ile “Okuyorum Oynuyorum eğitim programını başlattık.

Koç Holding'in sosyal sorumluluk projeleri 'Ülkem İçin' ve 'Meslek Lisesi Memleket Meselesi'ne destek vermeye başladık.

2007

Dünyadaki en önemli bankacılık sektörü yayınlarından The Banker tarafından Türkiye'de “Yılın Bankası” seçildik.

2008

Engelsiz Bankacılık Programı'nı hayata geçirdik. Program kapsamında Çağrı Merkezi'mizi engelli müşterilerimizin de yararlanabileceği şekilde yeniden yapılandırarak Online Chat hizmetini başlattık.

8,02 kurumsal yönetim derecelendirme notu ile İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Kurumsal Yönetim Endeksi'ni oluşturan öncü şirketler arasına katıldık.

Yapı ve Kredi Bankası Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'ni 2008-2009 eğitim öğretim yılında açtık.

2009

Yapı Kredi Bankacılık Akademimizin yeni binası ile Türkiye Mimarlar Odası Ulusal Mimarlık Sergisi ve Ödüllerinde “Yapı Dalı Başarı” ödülüne ve dünyanın en prestijli mimarlık yayınları arasında gösterilen ArchDaily'nin yıllık ödüllerinde eğitim kategorisinde “Yılın Binası” ödülüne layık görüldük.

Kurumsal yönetim derecelendirme notumuzu 8,44 seviyesine yükselttik.

Türkiye'de ilk defa ATM'lerimizin bedensel engelliler tarafından kullanımını mümkün kılan Engelsiz ATM'lerimizi hizmete sunduk.

2010

Engelsiz Bankacılık Programı'nı bir adım öteye taşıyarak görme engelli vatandaşlarımızın kullanımı için engelsiz ATM ve engelsiz POS geliştirdik.

Kurumsal yönetim derecelendirme notumuzu 8,78 seviyesine yükselttik.

World Finance tarafından verilen 'Bankacılıkta Mükemmellik Ödülleri'nde "Türkiye'nin En İyi Bankası" seçildik.

2011

The Banker dergisi tarafından üçüncü kez Türkiye'de "Yılın Bankası" seçildik.

Engelsiz Bankacılık Programımız ile Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD) tarafından düzenlenen Altın Pusula Ödülleri'nde "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" kategorisinde ödüle layık görüldük.

Kurumsal yönetim derecelendirme notumuzu 8,80 seviyesine yükselttik.

İlk sürdürülebilirlik raporumuz "Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2010"u yayınladık.

ISO 14064 Sera Gazı Emisyonu Belgelendirme Çalışması sürecini başlattık.

Finans sektöründe engellilere yönelik ilk web sitesi olan www.engelsizbankacilik.net web sitemizi hayata geçirdik.

2012

Engelsiz Bankacılık Projesi ile T.C. Cumhurbaşkanlığı tarafından ödüle layık görüldük.

World Finance tarafından dördüncü kez "Türkiye'nin En İyi Bankası" seçildik.

Türkiye Kalite Derneği KalDer'in gerçekleştirdiği Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi ölçümlerinde kredi kartları sektöründe "En İyi Müşteri Memnuniyeti" ödülünü 5. defa kazandık.

İnsan kaynakları politikalarımız ve çalışanlarımıza sunduğumuz hizmetin kalitesiyle, uluslararası insan kaynakları araştırma şirketi CRF Enstitüsü tarafından "Avrupa'nın En İyi İşvereni" sertifikasına layık görüldük.

Kurumsal yönetim derecelendirme notumuzu 8.81 seviyesine yükselttik.

İkinci sürdürülebilirlik raporumuz "Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2011"u yayınladık.

2013

Global Financial Market tarafından “Türkiye’nin En İyi Özel Bankacılığı” ödülüne layık görüldük.

Kurumsal yönetim derecelendirme notumuzu 8,82 seviyesine yükselttik.

Üçüncü sürdürülebilirlik raporumuz “Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2012”yi yayımladık.

Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV) işbirliği ile temel eğitimini tamamlayamamış kadınların sosyal hayata aktif katılımını sağlamaya yönelik olarak okuryazarlık eğitim programımızı başlattık.

2014

Dünyanın en prestijli iş ve finans yayınları arasında yer alan Global Finance’in 2014 yılı değerlendirmesinde “Avrupa’nın En İyi Mobil Bankası” seçildik.

Kurumsal yönetim derecelendirme notumuzu 9,25 seviyesine yükselttik.

Dördüncü sürdürülebilirlik raporumuz ve Küresel Raporlama Girişimi (GRI) onaylı ilk raporumuz “Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2013”ü GRI G3.1 B seviyesinde yayımladık.

2015

Dünyanın en saygın iş ödüllerinden “Stevie Awards”da dijital bankacılık alanında “Dünya’nın En İyi Mobil Bankacılık Uygulaması” ödülü de dâhil olmak üzere dört kategoride ödüle layık görüldük.

Kurumsal yönetim derecelendirme notumuzu 9,34 seviyesine yükselttik.

Beşinci sürdürülebilirlik raporumuz “Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2014”ü GRI G4 temel seviyesinde yayımladık.

Euromoney’nin değerlendirmesinde nakit yönetiminde “Türkiye’nin En İyi Bankası” seçildik.

Hem çevreye katkı, hem de gelişen teknolojiyle birlikte ATM’lerimizin dijitalleşmesine yönelik ATM bilgi fişlerinin müşterilerimizin e-posta adreslerine gönderimi uygulamasına başladık.





YÖNETİŞİM

Tüm paydaşlarımız için artı değer yaratmanın yollarını arıyor, bunun ancak etkin ve güçlü bir yönetim yapısıyla gerçekleştirilebileceği bilinciyle hareket ediyoruz. İş hedeflerimiz doğrultusunda ilerlerken yasa ve düzenlemelere tam uyum gösteriyor, etkin kurumsal yönetim mekanizmalarından yararlanıyoruz. Güçlü risk yönetimi yapı ve araçlarımız ile şirketimizin ve değer zincirimizin maruz kalabileceği risklerin ölçümünü, takibini ve raporlamasını gerçekleştiriyor, bu riskleri kontrol altına alıyoruz. İş hedeflerimiz ile sürdürülebilirlik hedeflerimizi eşgüdümlü bir şekilde tasarlıyor, sürdürülebilirlik konularının yönetimi için 71 yıllık tecrübemiz ışığında oluşan güçlü organizasyonel yapımızdan yararlanıyoruz. Tüm operasyonlarımızda sorumluluk ve hesap verebilirlik ilkelerimiz ışığında hareket ediyor, şeffaf ve etkili paydaş iletişim mekanizmalarından yararlanıyoruz.

Kurumsal Yönetim

Yapı Kredi'nin kısa, orta ve uzun dönemli sürdürülebilir büyüme hedeflerinin belirlendiği asli yapı olan Yönetim Kurulu 12 üyeden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu içerisinde 5 bağımsız üye yer alırken, bu sayı Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) yayımladığı Kurumsal Yönetim İlkelerine göre bankalar için belirlenen bağımsız yönetim kurulu üyesi sayısı olan 3 üyenin üzerindedir. Yönetim Kurulu Başkanlığı ve Genel Müdürlük görevleri farklı kişilerce yürütülmektedir.

Yapı Kredi'nin, 2008 yılında dâhil olduğu BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'nde 8,02 (10 üzerinden) ile başlayan kurumsal yönetim derecelendirme notu, raporlama döneminde 9,34'e yükseltilmiş olup, ana bölümler itibarıyla Pay Sahipleri 9,59, Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık 9,05, Menfaat Sahipleri 9,72 ve Yönetim Kurulu 9,20 olarak belirlenmiştir.

Yapı Kredi İcra Kurulu, Yapı Kredi ve iştiraklerinin öncelikli konuları hakkında müşterek karar alınmasından ve üst yönetim ile bilgi paylaşılmasından sorumludur. İcra Kurulu, 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 Kurulu görev ve sorumluluklarını yerine getirirken farklı uzmanlık alanlarında oluşturulmuş komitelerden yararlanmaktadır. Kredi Komitesi, Banka'nın kredi tahsis faaliyetlerini, kredi politikası, ekonomik hedefler ve Banka'nın genel risk profili doğrultusunda yönetmek için oluşturulmuş danışma ve karar kurulumudur. Denetim Komitesi, Banka'nın yerel kanunlar ve mevzuata uygun olarak idare edilmesi fonksiyonunun yerine getirilmesine destek sağlamaktadır. Kurumsal Yönetim Komitesi, Yönetim Kurulu'na, Banka'nın Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumu, yatırımcı ilişkileri aktiviteleri ve kamuya yapılacak açıklamalar konusunda destek veren danışma komitesidir. Ücretlendirme Komitesi, Banka'nın ücretlendirme politikasının ve uygulamalarının, Banka faaliyetlerinin kapsamı, yapısı, stratejileri, uzun vadeli hedefleri ve risk yönetim yapısı ile uygunluğunu Yönetim Kurulu adına izlemek ve denetlemekten sorumludur.

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

Risk Yönetimi ve Uyum

Yapı Kredi olarak şirketimizin ve değer zincirimizin maruz kalabileceği riskleri ölçmek, izlemek, raporlamak ve kontrol altında tutmak amacıyla etkin organizasyonel yapımızdan ve üst düzey risk yönetimi araçlarından yararlanıyoruz. Denetim Komitesi'nin yönetimi altındaki 78 çalışanımızla yürüttüğümüz Risk Yönetimi uygulamalarıyla kredi, operasyonel ve piyasa riski olarak ayırttığımız üç temel alanın yanı sıra sosyal, çevresel ve etik risklerimizin takibini gerçekleştiriyor, aksiyonlar alıyoruz.

Yapı Kredi'de Risk Yönetimi politikası olarak kurum içinde her çalışanın risk yönetimine katılımı benimsenmektedir. Politika doğrultusunda herhangi bir limit aşımı veya politika ihlali bankanın yönetimi ve İcra Komitesi zamanında bilgilendirilmektedir. Risk Yönetimi'ne ilişkin politikalar her yıl gözden geçirilmekte, gerektiğinde güncellenerek Yönetim Kurulu onayına sunulmaktadır. Riskin azaltılması ve kontrol edilmesi amacıyla risk haritaları, senaryo analizleri ve kilit risk/performans göstergeleri gibi araçlardan yararlanılmaktadır.

Yapı Kredi 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. Yüksek itibar riski yaratacak işlemlerden kaçınılır, çevreye karşı sorumlu bir anlayışla hareket edilirken, toplumsal hayata katkıda bulunacak projelerin desteklenmesi hedeflenir.

Yapı Kredi'de operasyonların devamlılığını sağlamak ve bu yönde oluşabilecek riskleri asgari seviyeye düşürmek amacıyla İş Sürekliliği Yönetim Politikası'na uygun faaliyetler gerçekleştirilir. Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış olan İş Sürekliliği Yönetim Politikası düzenli olarak güncellenmektedir. İş Sürekliliği Yönetim Politikası haricinde Acil Eylem, Kriz Yönetimi ve İş Kurtarma Planları ile iş sürekliliği konusunda muhtelif uygulamalar hayata geçirilmektedir.

Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Türkiye'nin en köklü ve marka değeri en yüksek kurumlarından biri olarak sahip olduğumuz itibarımızı sürdürülebilir kılmak adına etik kurallar ve çalışma ilkelerimiz ile rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularında etkin iletişim ve denetim mekanizmalarından yararlanıyoruz.

Tasarladığımız yönetmeliklerle gerek organizasyonumuz içindeki iş yapış biçiminin ana hatlarını, gerekse organizasyonumuz dışındaki kişi ve kurumlarla ilişkilerin nasıl yürütüleceğine dair esasları belirliyoruz.

Yapı Kredi olarak temel amaçlarımızdan biri etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konuları başta olmak üzere, organizasyonumuzun her seviyesinde tam iletişim sağlamaya katkıda bulunacak bir ortam oluşturmaktır. Bu amaçla ihbar ve Bildirim Kanalları Beyanı (Whistleblowing) yayınlanmış olup, beyan ile çalışanlarımıza kurum içerisinde, Yapı Kredi'nin veya çalışanlarının misyonu ya da itibarı için zararlı olabilecek; iç yönetmelik, politika, sirküler, yönerge ve düzenlemelerde ele alınmış konuların ihlalleri ile ortaya çıkabilecek eylemlerin bildirim konusunda ifade özgürlüğü yaratılmaktadır.

Çalışanlarımızın etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konuları hakkında her türlü sorularını iletebilecekleri ve belirlenen kuralları ihlal edenleri ya da şüpheli durumları bildirebilecekleri iletişim kanalları oluşturulmuştur. Tüm çalışanlarımızın gizli ve anonim olarak başvurabilecekleri Etik Bildirim Hattı, İç Denetim Bildirim Hattı ve Yolsuzlukla Mücadele Bildirim Hattı'na gelen bildirimler içerik ve mahiyetine göre değerlendirilmektedir. Değerlendirme sonucunda soruşturma ve incelemeye konu olan veya operasyonel hata ve risk ihtiva eden durumlar ilgili yönetimler tarafından sahiplenilmekte, gizlilik esasına göre incelenerek geri bildirimlerde bulunmaktadır. Belirlenen kurallara aykırılığın büyüklüğüne göre iş akdinin feshine kadar gidebilecek disiplin cezaları uygulanmaktadır.

Yapı Kredi, ihbarda bulunan ya da endişelerini ileten çalışanların kıdem ve unvanlarında bir değişiklik olmayacağını veya benzer nitelikte bir negatif duruma (disiplin cezası, işten çıkarılma vb.) maruz kalmayacağını ve dezavantajlı konuma düşmeyeceğini taahhüt eder.

2014 yılının Ağustos ayından itibaren yeni oluşturulan veya yeniden düzenlenen Yapı Kredi'nin taraf olduğu tüm yatırım anlaşmaları ve satın alma süreçlerini de kapsayan iş sözleşmelerinde yasal uyumun yanı sıra Rüşvet ve Yolsuzluklarla Mücadele Kanunu'na, yolsuzlukla mücadele kapsamındaki yürürlükteki tüm yasal düzenleme ve kanunlara ve Yapı Kredi'nin ilgili politikalarına uyma şartı yer almakta, ihlal durumlarında ilgili sözleşmelerin feshine kadar gidebilecek yaptırımlar uygulanmaktadır.

Raporlama döneminde Etik Bildirim Hattımıza çalışanlarımızdan 455 bildirim gelmiş ve çözüme ulaştırılmıştır. Etik Bildirim Hattımız ile Hizmet Hattımız aynı zamanda insan hakları, ayrımcılık ve toplum üzerindeki etkiler başlıklarında iç ve dış paydaşlarımız için resmi birer şikâyet mekanizması vasfı görmektedir. Raporlama döneminde Yolsuzlukla Mücadele Bildirim Hattımıza ulaşan bir şikâyet bulunmamaktadır.

Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele konularında çalışanlarımızı ve paydaşlarımızı Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri Yönetmeliği ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası başta olmak üzere muhtelif politika ve prosedürler aracılığıyla bilgilendiriyor, bu konularda düzenli eğitimler gerçekleştiriyoruz. Raporlama döneminde 136 üst düzey yöneticimiz ve 9.331 çalışanımız yolsuzlukla mücadele eğitim almış bulunmaktadır. Toplamda 3.156 kişi*saat yolsuzlukla mücadele, 550 kişi*saat etik eğitimi verilmiştir. Yapı Kredi binalarında taşeron olarak görev yapan çalışanlara rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularında kimlik numaraları üzerinden uzaktan eğitim tanımlanarak, eğitimi almaları sağlanmaktadır. Ayrıca birlikte iş yaptığımız tedarikçilerimizin Yolsuzlukla Mücadele uzaktan eğitim videosunu izlemesi sağlanmaktadır. Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele eğitiminin tamamlanması zorunlu olup, eğitimi başarıyla tamamlamış olmak için sınavdan geçerli puan alınması gerekmektedir. Raporlama döneminde 217 tedarikçimiz 62,6 kişi*saat yolsuzlukla mücadele eğitim almıştır.

Raporlama döneminde, insan hakları beyanı gözden geçirilmiş ve kapsamı genişletilerek yönetim kurulu tarafından onaylanmıştır. İşgücümüzün %49.8'ini oluşturan 9.367 çalışanımıza İnsan Hakları Beyanı ile ilgili olarak toplam 2.810 saat uzaktan eğitim verilmiştir. İnsan hakları beyanının kurum içi iletişim kanallarında (intranet ve iç iletişim duyuruları) yayımlanmasının yanı sıra, bu konuyla ilgili risk değerlendirme çalışmaları da başlatılmış olup, 2016 yılında tamamlanması planlanmıştır. Yapı Kredi'nin yurt dışı iştiraklerinden Azerbaycan ve Rusya için de insan hakları beyanı ve uzaktan eğitiminin uyumlulaştırılması ve yerel dillere çevrilmesi çalışmalarına 2015 yılı içinde başlanmış olup, bu çalışmaların 2016 yılında tamamlanması hedeflenmiştir.

Yapı Kredi’de denetim uygulamaları İç Denetim, Risk Yönetimi ve Uyum ve İç Kontrol departmanlarının başını çektiği süreçler ile gerçekleştirilmektedir. Bu yönetim birimleri Yönetim Kurulu bünyesindeki Denetim Komitesi’ne doğrudan bağlı olmakla birlikte, tüm yasa ve yönetmelikler ile Yapı Kredi’nin kendi iç politikalarına, Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanının Önlenmesi politikalarına uyulmasını sağlamaktadır. Raporlama döneminde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularını da kapsayan ve tüm Yapı Kredi faaliyetlerini kapsayan periyodik süreç uygunluk denetimleri neticesinde, teyit edilmiş rüşvet ve yolsuzluk vakası bulunmamaktadır.

Yapı Kredi, ‘Sorumlu Satın Alma Politikası’nın oluşturulmasına yönelik çalışmalar kapsamında, iş sağlığı ve güvenliği, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ve sosyal güvenlik alanlarındaki mevcut tedarikçi seçim kriterlerine ek olarak çevresel ve sosyal kriterlerin oluşturulması çalışmalarına devam etmektedir. Faaliyetlerinin–sağlık ve güvenlik etkileri ile ilişkili olanlar da dâhil olmak üzere–temel ILO Sözleşmeleri ile uyumlu olduğunu kanıtlayabilen tedarikçilere öncelik verilmesi hedeflenmektedir. Tanımlanması hedeflenen yeni kriterler ile birlikte mevcut tüm kriterlerin, genel bir tedarikçi değerlendirme sistemine entegre edilmesi amaçlanmaktadır. Böylelikle bu paydaşların yasa ve yönetmelikler ile çevre mevzuatı ve insan haklarına tam uyum sağlamalarının teşvik edilmesi hedeflenmektedir.

Yapı Kredi Etik kurallar ve çalışma ilkeleri hakkında ayrıntılı bilgiye <http://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/> adresinden, 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.

Sürdürülebilirlik Yönetimi

İklim değişikliği, küresellenen ekonomi ve değişen paydaş beklentileri gibi koşullar iş dünyasını finansal konularda olduğu kadar çevresel, sosyal ve yaygın ekonomik konularda da bilinçli ve sorumlu bir şekilde hareket etmeye zorlamakta, kurumların iş modellerini bu konulara ait risk ve fırsatlara göre kurgulamalarına yol açmaktadır. Yapı Kredi olarak sürdürülebilirlik alanlarındaki performansımızın iş sonuçlarımız üzerindeki etkilerini değerlendiriyor, iş stratejimizi sürdürülebilirlik politikalarımızın gereklilikleri doğrultusunda şekillendiriyoruz.

Operasyonlarımızın çevresel, sosyal ve ekonomik alanlardaki olası negatif etkilerini asgari seviyeye düşürmenin yollarını arıyor, değer zincirimiz ve tüm paydaşlarımız için sürekli daha fazla artı değer üretiyoruz. Ana hissedarlarımız Koç Holding ve Unicredit'in sürdürülebilirlik alanındaki birikimlerinden yararlanıyoruz. Kapsamını ve etkinliğini sürekli geliştirdiğimiz ölçme, izleme, değerlendirme ve raporlama uygulamalarıyla sürdürülebilirlik performansımızın pozitif ivmesini güvence altına alıyor, bu alanda elde ettiğimiz performansı şeffaf ve etkin iletişim araçlarıyla paydaşlarımızın görüşlerine sunuyoruz.

Yapı Kredi 2015 yılında çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarında gösterdiği başarılı performans sonucunda BIST 50 şirketleri arasında yapılan değerlendirmede BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almayı başaran 29 şirketten biri olmuştur.

Yapı Kredi'nin ekonomik, sosyal ve çevresel alanlardaki sürdürülebilirlik stratejisini ve politikalarını oluşturmak, bu strateji ve politikaları şirket faaliyetlerine entegre hale getirmek ve sürdürülebilirlik performansının takibini sağlamak amacıyla 2014 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi oluşturulmuştur. Komite, Yönetim Kurulu düzeyinde bir üye tarafından temsil edilmekte ve sürdürülebilirlik alanlarındaki faaliyetlerin karar alma süreçlerini yönetmektedir. Sürdürülebilirlik konusundaki gelişmeleri izlemek ve yönlendirmek adına yılda iki kez toplanan Sürdürülebilirlik Komitesi, gerçekleştirdiği çalışmaları yılda bir kez İcra Komitesine ve Yönetim Kurulu'na sunmaktadır.

Komitenin gerçekleştirdiği çalışma ve raporlama uygulamalarının koordinasyonunu sağlamak amacıyla banka içindeki ilgili departmanların katılımı ile sürdürülebilirlik Çalışma Grubu ve çeşitli uzmanlık alanlarında alt gruplar oluşturulmuştur. Komiteye bağlı olarak çalışan çalışma grubu, 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.



Yapı Kredi, raporlama döneminde tüm faaliyetlerini sürdürülebilirlik prensiplerine uygun şekilde yürütmek ve aynı zamanda yönetim yapısını da bu prensipler doğrultusunda şekillendirmek amacıyla sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi projesini başlatmıştır. Projenin 2016 yılı sonuna kadar tamamlanması hedeflenmektedir.

Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi

Raporlama döneminde ‘GRI G4 Raporlama Çerçevesi’ doğrultusunda gerçekleştirilen Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi Çalışması ile Yapı Kredi’nin sürdürülebilirlik performansı üzerinde etki sahibi olan öncelikli konular belirlenmiştir. Çalışmanın ilk aşamasında Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu ve üst yönetimin katılımıyla Yapı Kredi’nin sektörel ve operasyonel nitelikleri doğrultusunda öncelik potansiyeli arz eden konulardan bir konu evreni oluşturulmuştur. Konu evreninin oluşturulmasında Koç Holding’in sektörel sürdürülebilirlik öncelikleri taraması çalışmasından yararlanılmıştır.

İkinci aşamada konu evreninde yer alan başlıklar bir anket uygulaması ile orta ve üst düzey yönetim kademelerinde görevli çalışanların değerlendirmesine sunulmuştur. Konuların 'Yapı Kredi için önemi' ile 'Paydaşlarımız için önemi'nin ve değer zincirindeki konularının da değerlendirildiği çalışma ile ilk önceliklendirme sonuçları elde edilmiştir.

Sürdürülebilirlik raporumuzda Değer Yaratma anlayışından yararlanılmıştır. Yapı Kredi'de tüm paydaşlar için 'değer yaratabilmek' adına beş temel sermayeden yararlanılmaktadır. Yapı Kredi'nin başarıları için temel oluşturan ve bankanın faaliyet, ürün ve hizmetlerinin etki ettiği beş temel sermaye Finansal Sermayemiz, İnsan Sermayemiz, Sosyal Sermayemiz, Entellektüel Sermayemiz ve Doğal Sermayemizdir. Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik önceliklerinin belirlenmesi çalışması sonucunda elde edilen öncelikli sürdürülebilirlik konularına dair politika, uygulama, performans sonuçları ve hedefler bu beş başlık altında açıklanmaktadır.

	Sermayemiz	Yapı Kredi için Önemi	Paydaşlarımız için Önemi	Öncelikli Konu
Finansal Sermayemiz	<ul style="list-style-type: none"> Sağlam Özkaynaklar Uzun Vadeli Finansal İstikrar 	<ul style="list-style-type: none"> Performans Gelişimi Sürdürülebilirlik ve Rekabet Gücü Verimlilik Yatırımcı Çekimi 	<ul style="list-style-type: none"> Ekonomiye Destek Yeni Yatırımcılar ve İstihdam Kamuya Katkılar 	<ul style="list-style-type: none"> Sürdürülebilirlik ve Risk Yönetimi İş Etiği ve Yolsuzlukla Mücadele
İnsan Sermayemiz	<ul style="list-style-type: none"> Katılımcı Çalışanlar Yetkin ve Yetenekli Profesyoneller Çoğulcu İşyeri 	<ul style="list-style-type: none"> Performans Gelişimi Sürdürülebilirlik ve Rekabet Gücü İnovasyon Ortak Kurum Kültürü 	<ul style="list-style-type: none"> Yeteneklerin Güçlendirilmesi Eşit Fırsatlar Daha Fazla Refah 	<ul style="list-style-type: none"> Çalışan Hakları Yetenek Yönetimi ve Mesleki Eğitim Çalışan Gönüllülüğü Uygulamaları İş Sağlığı ve Güvenliği İnsan Hakları
Sosyal Sermayemiz	<ul style="list-style-type: none"> Uzun Soluklu Paydaş İlişkileri Sosyo-Ekonomik Gelişim / Refah 	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri Sadakati ve Yeni Müşteriler Ciro ve Pazar Payı Artırımı Ürün ve Süreç İyileştirme İtibar Yönetimi 	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri Memnuniyeti Sorumlu Bankacılık Herkese Eşit Bankacılık 	<ul style="list-style-type: none"> Kültür-Sanat Eğitim Engelleri Kaldıran Yatırımlar Adil ve Şeffaf Masraf ve Ücretler
Entellektüel Sermayemiz	<ul style="list-style-type: none"> Etkin ve Güvenli Bilişim Teknolojileri Verimi ve Etkin Süreçler İnovasyon Yetenekleri 	<ul style="list-style-type: none"> Performans Gelişimi Sürdürülebilirlik ve Rekabet Gücü Müşteri Sadakati ve Yeni Müşteriler 	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri Segmentlerine Özel Ürün ve Hiz. Hayatı Kolaylaştıran Ürün ve Hizmetler Doğru ve Anlaşılır Bilgi İş Devamlılığı ve Güvenliği 	<ul style="list-style-type: none"> Sürdürülebilir Ürün Portföyü Ürün ve Hizmet Kalitesi
Doğal Sermayemiz	<ul style="list-style-type: none"> Etkin Enerji ve Emisyon Yönetimi Kaynakların Korunması 	<ul style="list-style-type: none"> Çevresel Risklerin Takibi ve Önlenmesi Enerji Sarfiyatı Azaltımı Çevreci Yatırım Fırsatları İtibar Yönetimi 	<ul style="list-style-type: none"> Yenilenebilir Enerjinin ve Enerji Verimliliğinin Desteklenmesi Çevreci İş Kültürünün Gelişimi Etkin Enerji ve Emisyon Yönetimi Toplum Sağlığı 	<ul style="list-style-type: none"> Kaynakların Sorumlu Kullanımı Enerji Sorunları ve Verimlilik, (Enerji ve Emisyon Yönetimi)

Paydaş Katılımı

Operasyonlarımız üzerinde etkisi olan ve operasyonlarımızın doğrudan etkilediği tüm kişi ve kurumları paydaşlarımız olarak niteliyor, tüm paydaş gruplarıyla farklı mecralarda ve ihtiyaca göre değişen sıklıklarla bir araya geliyoruz. Sürdürülebilirlik anlayışımızın asli unsurunu teşkil eden paydaş katılımı uygulamaları için karşılıklı diyalog platformları oluşturuyor, tüm faaliyetlerimize ilişkin paydaş geribildirimleri alıyor, paydaş beklenti, görüş ve şikâyetlerini gerek operasyonlarımızı, gerekse sürdürülebilirlik performansımızı değerlendirirken başlıca veriler olarak değerlendiriyoruz.

Paydaş Grubu	İletişim Metotları
Çalışanlar	Sürdürülebilirlik Raporları, Evreka Fikir Geliştirme Merkezi, Bizler Plus intranet, Biz TV, Poster Alanları, İç Duyurular, Etik Telefon Hattı, Aloik Telefon Hattı, 44 Çalışan Bağlılık Programı - Yapı Kredi Çalışanlarına Özel Çağrı Merkezi 44 Center, 44 Projesi Kapsamında Yapılan Şube Ziyaretleri, 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, Satış Zirvesi
Hissedarlar, Yatırımcılar, Analistler	Genel Kurul Toplantıları ve Tutanakları, Yıllık Faaliyet Raporu, Çeyreksel 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, worldcard.com.tr, playcard.com.tr, adioscard.com.tr, adiospremium.com.tr, crystalcard.com.tr, taksitcikart.com.tr, vadaclub.com.tr, tlcad.com.tr, yapikredipos.com.tr, ykbticarikartlar.com, yapikredimortgage.com, ykprivate.com.tr, engelsizbankacilik.com, afife.org, yapikrediportfoy.com.tr, fikrimobil.com, worldcard.com. az, yapikrediprivatebanking.com.tr, outdoor.yapikredi.com.tr, olurmuolur.com.tr, yapikrediyatirim.com.tr, yapikredileasing.com.tr, yapikredifaktoring.com.tr, kredisimdi.com.tr, yapikredikobi.com.tr

Sivil Toplum Kuruluşları	Ortak KSS Projeleri, Proje Toplantıları, Yapı Kredi Gönüllüleri çalışmaları, Sponsorluklar, Sürdürülebilirlik Raporları, Kurumsal Websitesi, www.engelsizbankacilik.com , Üyelikler
Üniversiteler	Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, Akademi Zirvesi, Koç Üniversitesi Yapı Kredi Finans Kürsüsü, MEF Üniversitesi Yapı Kredi Bankacılık ve Sigortacılık Akademik Programı, KSS Projeleri, Kampüs Şubeler, Sponsorluklar, Burslar
Tedarikçiler	Yüz yüze Görüşmeler, İhaleler, Kurumsal Web sitesi, Denetimler, E-posta, Posta, Telefon, Faks
Toplum	KSS Projeleri, Sponsorluklar, Basın Bültenleri, Sürdürülebilirlik Raporu, YKKSŞY Etkinlikleri
Bankacılık Sektörü	Türkiye Bankalar Birliği Üyeliği ve Sektör Birlikleri Üyelikleri
Kamu Kuruluşları-Düzenleyiciler	Denetim Raporları, Resmi Yazışmalar, Denetimler, Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu, Toplantılar, Forum ve Konferanslar
Medya	Kurumsal Web Sitesi, İştirak Web Siteleri, Basın Bültenleri, Basın Toplantıları, İlanlar, Reklam Filmleri, Sosyal Medya Hesapları, Sürdürülebilirlik Raporları, Özel Haber Çalışmaları ve Röportajları

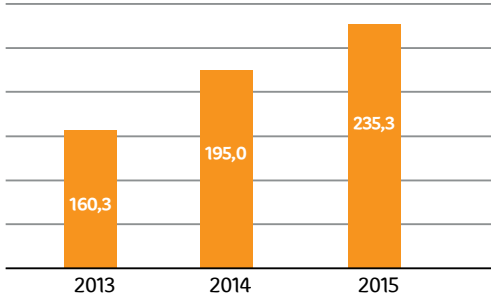




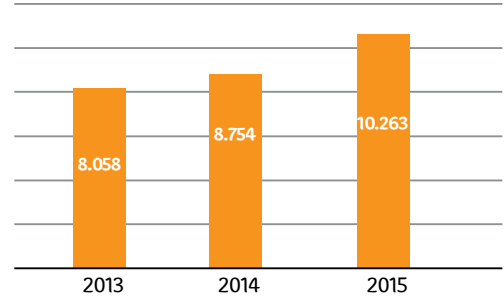
FİNANSAL SERMAYEMİZ

Sektörümüzde rekabet avantajı sağlayan yetkinliklerimizi sürekli olarak geliştirerek bankamızın yatırımcılar nezdindeki cazibesini artırıyor, sürdürülebilir finansal sonuçlar elde ediyoruz. Finansal sermayemizi etkin bir şekilde kullanarak uzun vadeli finansal istikrar sağlıyor; artan yatırımcı sayısı, istihdam olanakları ve vergi ödemeleri ile pozitif bir ekonomik etki alanı oluşturuyoruz. Akıllı Büyüme stratejimiz kapsamında dağıtım ağı ve altyapı yatırımlarının sonuçlarını almaya devam ediyor, yenilikçi ürün ve hizmetlerimiz sunduğumuz müşterilerimizin sayısını artırıyor, sektördeki konumumuzu güçlendirmeye devam ediyoruz.

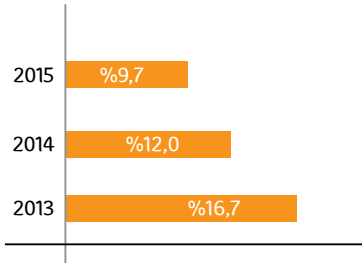
Aktifler (milyar TL)



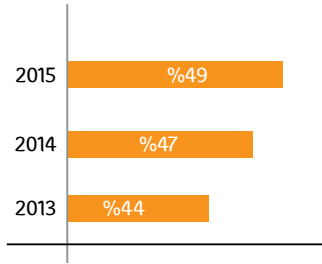
Faaliyet Gelirleri (milyon TL)



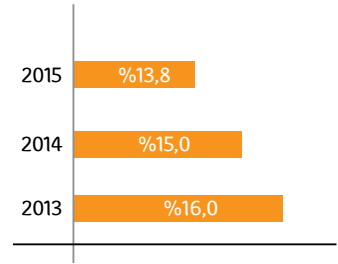
Maddi Ortalama Özkaynak Kârlılığı



Gider / Gelir Oranı



Banka Sermaye Yeterlilik Oranı



Büyüme Stratejimiz

Dağıtım ağıımızı ve altyapımızı güçlendirmeye odaklandığımız büyüme stratejimizin ilk aşamasında; müşteri tabanımızı genişletmiş, hacim artışlarıyla sektördeki konumumuzu güçlendirmiş ve böylece rakiplerimize göre gelir artışımızı hızlandırmış bulunuyoruz. 2016 ve sonrasında gerçekleştireceğimiz, büyüme stratejimizin ikinci aşamasında ise, son iki yıldır gerçekleştirdiğimiz yatırımların sonuçlarını alarak büyümeyi sürdürürken, sektördeki konumumuzu koruyarak disiplinli maliyet yönetimi ve gelir artışına odaklanacağız.

2013 - 2015

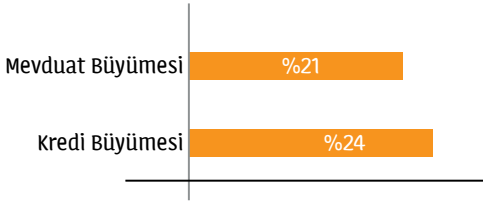
77 yeni şube → 1.000

1.299 yeni ATM → 4.332

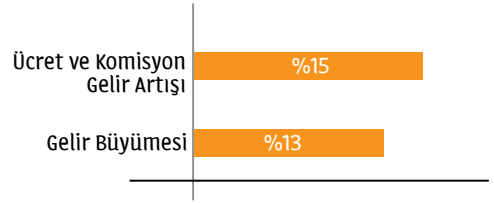
↑ %80 aktif dijital müşteri → 2,6 mln

Son iki yılda
+ 1,2 milyon
yeni müşteri

Büyüme *



Gelirler *



* 2 yıllık büyüme. Yıllık bileşik büyüme oranı

Sektör Konumu

		Pazar Payı	Sıralama
Toplam Banka	Nakdi Krediler	%10,3	4
	Mevduat	%10,2	5
	Şube Sayısı	%8,9	3

Perakende Bankacılık	Kredi Kartı Alacak Bakiyesi	%21,2	1
	Kredi Kartı Ciroosu	%19,5	1
	Kredi Kartı Sayısı	%18,1	1
	Pos Ciroosu	%20,9	1
	Tüketici Kredileri	%10,0	5
	Taksitli Ticari Krediler	%6,7	6

Kurumsal ve Ticari Bankacılık	Kurumsal Krediler	%9,4	5
	Gayrinakdi Krediler	%13,5	2
	Leasing İşlem Hacmi	%20,3	1
	Faktoring Cirosu	%17,6	1
	Çek Tahsilatı ve Ödemeleri	%11,9	1

Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi	Yatırım Fonları	%17,5	2
	Hisse Senedi İşlem Hacmi	%7,2	2

Kredi Notları

FITCH RATINGS (Analist: Lindsey Liddell)	Not	Görünüm
Uzun Vadeli Yabancı Para	BBB	Durağan
Uzun Vadeli Türk Lirası	BBB	Durağan
Kısa Vadeli Yabancı Para	F2	
Kısa Vadeli Türk Lirası	F2	
Finansal Güç	bbb-	
Destek	2	
Uzun Vadeli Ulusal	AAA (tur)	Durağan
Uzun Vadeli Yabancı Para Borçlanma İhracı	BBB	

STANDARD&POOR'S (Analist: Magar Kouyoumdjian)		Not	Görünüm
Uzun Vadeli Yabancı Para		BB+	Negatif
Uzun Vadeli Türk Lirası		BB+	Negatif
Kısa Vadeli Yabancı Para		B	
Kısa Vadeli Türk Lirası		B	
Uzun Vadeli Ulusal		trAA+	
Kısa Vadeli Ulusal		trA-1	
Uzun Vadeli Yabancı Para Borçlanma İhracı		BB+	
MOODY'S (Analist: Irakli Pipia)		Not	Görünüm
Uzun Vadeli Yabancı Para Mevduat		Baa3	Negatif
Uzun Vadeli Türk Lirası Mevduat		Baa3	Negatif
Kısa Vadeli Yabancı Para Mevduat		Prime-3	
Kısa Vadeli Türk Lirası Mevduat		Prime-3	
Ulusal		A1.tr	Negatif
Uzun Vadeli Yabancı Para Borçlanma İhracı		Baa3	Negatif

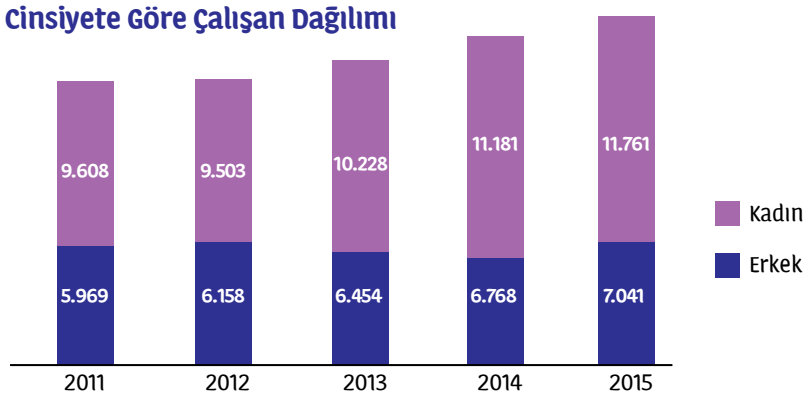




İNSAN SERMAYEMİZ

İnsan kaynakları süreçlerimizi yürütürken “Çalışılacak En İyi Kurum” olma prensibiyle hareket ediyor, çalışanlarımıza insan haklarına saygılı, adil, güvenli ve insana yaraşır bir çalışma ortamı sunuyoruz. Çalışanlarımızın yeteneklerinin geliştirilmesi, tecrübe ve görüşlerinden faydalanılması için gerekli koşulları sağlıyor; insan kaynakları politika ve uygulamalarımızı, çalışanların ilk tercihi olma hedefimiz doğrultusunda yönetiyoruz.

Etkin performans değerlendirme ve kariyer geliştirme uygulamalarımızın yanı sıra akademik kurumlar ve hissedarlarımızla geliştirdiğimiz işbirlikleri sayesinde çalışanlarımızın mesleki ve bireysel performanslarını geliştirmelerine yardımcı oluyoruz. Çalışan gönüllülüğü uygulamalarımızla çalışanlarımızın sosyal hayatlarına katkıda bulunurken, tüm çalışanlarımız için başarılı bir iş ve özel hayat dengesi sağlamaya yönelik uygulamalar hayata geçiriyoruz.



Çalışan Hakları

İnsan kaynakları uygulamalarımızı, insan ve çalışan haklarına saygılı, adil ve ayrımcılığa izin vermeyecek biçimde yürütüyoruz. “Fırsat Eşitliği” ve “İstihdamda Eşit Fırsatlar Sağlama” ilkelerimiz doğrultusunda, tüm süreçlerimizin ırk, dil, renk, yaş, cinsiyet, ulusal köken veya soy, cinsel tercih, engel, kıdem durumu ve yasalarca belirlenen diğer faktörleri gözetmeksizin yürütülmesini sağlıyoruz.

Çalışanlarımızdan toplumsal çeşitliliğe değer vererek birbirleriyle olan ilişkilerini saygı, nezaket, dürüstlük ve eşitlik ilkeleri doğrultusunda yürütmelerini ve bunun yanında, Yapı Kredi'nin kurumsal vatandaşlık anlayışını ve etik ilkelerini benimsemelerini bekliyoruz. Raporlama döneminde şirketimiz dâhilinde herhangi bir ayrımcılık vakası yaşanmamıştır.

Kariyer yönetimi uygulamalarımızın temelini oluşturan ücretlendirme politikamıza göre din, dil, ırk ve cinsiyet ayrımı gözetmeyen bir ücretlendirme sistemi uyguluyoruz, ücretlendirme politikamız sayesinde çalışanlarımızın performanslarının karşılığını almalarını sağlıyoruz. Raporlama döneminde, operasyonlarımızdaki işe giriş düzeyi ücretinin yerel asgari ücrete oranı %111'dir.

Ücretlendirme politikamızı çalışanlarımıza sunduğumuz yan haklarla destekliyor, böylelikle çalışan bağlılığını daha üst düzeye çıkarmayı hedefliyoruz. Çalışanlarımızın tamamı işe başladıkları tarihten itibaren Grup Yıllık Yaşam Sigortası, işe başladıktan 1 ay sonra ise Grup Sağlık Sigortası kapsamına dâhil edilmektedir. Bunun yanı sıra, çalışanlarımız talepleri doğrultusunda Kurum Katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi'ne katılmakta, sisteme dâhil olan çalışanlarımıza kıdemleriyle orantılı olarak katkı sağlanmaktadır. Grup Sağlık Sigortası ve Bireysel Emeklilik Sistemi'nden çalışanlarımızın eşleri ve 18 yaşından büyük çocukları da faydalanabilmektedir. 2015 yılı itibariyle, toplam 13.274 çalışan için Bireysel Emeklilik Sistemi katkı payı ödenmekte olup Yapı Kredi genel sistemine dâhil olma oranı %71 düzeyine ulaşmıştır. Koç Finansal Hizmetler Şirketler Grubu'nda 15 yıl ve üzerinde çalışıp ayrılan personeller için ise uygun prim tutarlarıyla grup sağlık policesi oluşturulmuştur.

Yapı Kredi olarak eşit haklar ve ayrımcılık yapmama konusunda tüm kanun ve kurallara uyumlu şekilde hareket ediyor, ana hissedarlarımız Koç Holding ve UniCredit'in imzacısı olduğu Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan ilke ve prensipleri, buradan doğan sorumluluk ve yükümlülükleri kabul ediyoruz. Sözleşmenin 4. ve 5. Maddeleri uyarınca iş süreçlerimizde çocuk işçi, zorla ve zorunlu işçi çalıştırılmasına müsaade etmeyeceğimizi taahhüt ediyoruz. Raporlama döneminde, bu ilkelerin ihlaline ilişkin tarafımıza ulaşan bir şikâyet bulunmamaktadır.

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

Yapı Kredi Yardım Sandığı Derneği vasıtasıyla çalışanlarımız arasında sosyal dayanışma ve yardımlaşma sağlanmakta, doğal afetler nedeniyle maddi zorluk yaşayan çalışanlarımıza karşılıksız nakdi veya ayni yardımda bulunmaktadır. 2015 yılı itibariyle banka ve yurt içi iştiraklerde toplam 7.344 çalışanımız yardım sandığı üyesidir.

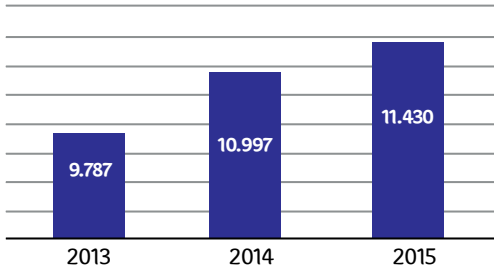
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Mensupları Yardım ve Emekli Sandığı Vakfı Huzurevi

İstanbul Kadıköy'de bulunan vakfımıza ait huzurevine ihtiyaç sahibi Yapı Kredi emeklilikleri, emeklilerimizin eşleri, anne baba ve çocukları kabul edilmektedir. Raporlama dönemi itibariyle huzurevinde 15 Yapı Kredi emeklisi ve emekli yakını yaşamaktadır.

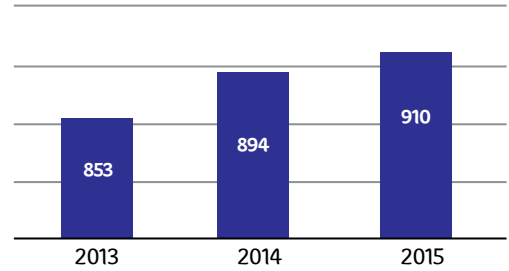
Çalışanlarımızın yasal mevzuata uygun olarak toplu sözleşme ve mesleki dernekleşme haklarına saygı duyuyor, operasyonlarımızı bu hak ve özgürlüklere engel oluşturmayacak şekilde yürütüyoruz. Tüm çalışanların bilgilendirilmesi amacıyla toplu sözleşme kapsamında yer alan maddeleri banka iletişim kanalları (yayımlanan sirkülerler ve intranet) aracılığıyla Yapı Kredi geneline duyuruyoruz. İşe yeni başlayan çalışanlara oryantasyon eğitimi kapsamında konuya yönelik bilgi veriyoruz. Yapı Kredi bünyesinde oluşturulan Çalışma İlişkileri Danışma Kurulu (ÇİDAK) ile iş ortamında meydana gelebilecek sorunların hızlı ve zamanında çözülmesi, Banka ve Sendika üyeleri arasında çalışma barışının korunması ve bu sayede verimliliğin artması amaçlanmaktadır. Her yıl dört kez düzenli ÇİDAK toplantıları gerçekleştirilmektedir.

Raporlama döneminde 910 çalışanımız sendika temsilciliği görevi yürütmüş olup, Yapı Kredi çalışanlarının sendikalılık oranı %62 olarak gerçekleşmiştir.

Toplu İş Sözleşmesi Kapsamındaki Toplam Çalışan Sayısı



İşçi Sendikalarında Görev Alan Çalışan Sayısı



Çalışanlarımızın iş tatminini ve iş performansını artırıcı bir unsur olarak gördüğümüz iş hayatı ve özel hayat dengesinin korunmasına özel önem veriyoruz. Bu kapsamda, mesai sürelerini iş kanunu çalışma sürelerinin öngördüğü biçimde düzenliyor, fazla mesainin yapılmamasına yönelik yöneticiler düzeyinde bilgilendirme yapıyoruz. Bunun yanı sıra çalışanlarımızı yıllık izin kullanma konusunda teşvik ediyor ve iznin zamanında kullanımını takip ediyoruz.

İş ve özel hayatlarındaki yoğunluk ve sorumluluklar nedeniyle çalışanların üzerinde oluşan baskıları azaltmak ve sağlıklı bir denge kurmalarını desteklemek adına Yapı Kredi Çalışan Destek Programı'nı yürütüyoruz. Çalışan Destek Programı ile çalışanlarımızın bireysel sorunlarının tespiti ve çözümü için uzmanlarca destek sağlanarak çalışan memnuniyetinin ve verimliliğin artırılmasını hedefliyoruz.

Program kapsamında 2010 yılında hayata geçirdiğimiz Çalışan Destek Hattı ile çalışanlarımıza ve ailelerine finansal, tıbbi, hukuki ve psikolojik alanlarda günün her saati faydalanabilecekleri ücretsiz danışmanlık hizmeti sağlıyoruz.

Çalışanlarımızın iş dışı zamanlarını daha verimli kullanmalarını sağlayacak sosyal aktiviteler gerçekleştiriyoruz. Bunların yanı sıra, Anadolu yakasında görev yapan kadın çalışanlarımızın çocuklarına Göztepe’de hizmet veren bir kreşimiz ve Yapı Kredi Bankacılık Üssü’nde görev yapan kadın çalışanlarımızın çocuklarına hizmet veren Yapı Kredi Bilfen Anaokulumuz bulunmaktadır.

Çalışanlarımızın doğum izinlerini kullanması iş hayatı ve özel hayat dengesinin korunmasında oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Kadın çalışanlarımız yasal doğum izni olan doğum öncesi 56, doğum sonrası 56 takvim günü izin hakkından yararlanırken, erkek çalışanlarımız eş doğumu nedeniyle 3 işgünü mazeret izni ve yıllık izin uygulamasından yararlanmaktadırlar. Bunun yanında, Genel Müdürlük binalarında anneler için süt odası, süt izni için servis hizmeti sağlanmaktadır.

Raporlama döneminde çalışanlarımızın doğum izninin ardından işe dönme oranı %90 olarak gerçekleşmiştir.

Yapı Kredi’de Sportif Aktiviteler

Çalışanlarımız arasında iletişimi güçlendirerek takım ruhunu yerleştirmek, ruhsal ve bedensel olarak sağlıklı olmalarına katkıda bulunmak ve hoş vakit geçirmelerini sağlamak adına 2007 yılında hayata geçirdiğimiz Yapı Kredi Spor Kulübü altında çalışanlarımıza sportif olanaklar sunuyoruz. Dokuz spor dalının yanı sıra üç sosyal dalda faaliyetlerini sürdüren Yapı Kredi Spor Kulübü bünyesinde yarışlar ve turnuvalar düzenliyor, kurumsal spor yarışmalarında yer alıyoruz. Türkiye Cumhuriyeti’nin 92. yıl dönümünde, İstanbul ve İstanbul dışından dokuz bölge müdürlüğümüzün oluşturduğu takımlar ile Cumhuriyet Kupası futbol organizasyonunu gerçekleştirdik. Koç Topluluğu Spor Şenlikleri’ne katılmanın yanı sıra Yapı Kredi Spor Şenlikleri’ni düzenliyoruz. Raporlama döneminde 20.’sini düzenlediğimiz şenliklere çalışanlarımız ve aileleri olmak üzere toplam 7.500 kişi katılım sağladı.

İç Sponsorluk

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 faaliyetlerine katkı sağlıyoruz. Bu sponsorluk kapsamında verilen maddi desteğin yanı sıra, spor faaliyetlerini sürdüren çalışanlarımızın başarı haberlerine iç iletişim kanallarında da yer vererek tüm çalışanlarla paylaşılmasını sağlıyoruz.

2015 yılında dağcılık, yüzme ve atletizm dallarında bireysel olarak mücadele eden Yapı Kredi çalışanları Ali Nazım Tüysüz, Bayram Kuytan, Ersin Çetin, Kadir Özkaya, Metin Akbaş, Ömer Şahin ve Veli Canpolat'ı iç sponsorluk kapsamında destekledik. İç sponsorluk projesi çerçevesinde 2015 yılında;

Ali Nazım Tüysüz: Yıl içinde katıldığı ulusal ve uluslararası yarışlarda toplam 8 madalya kazandı.

Ersin Çetin: 2015 yılında ilk defa iç sponsorluk kazanan Ersin Çetin, yıl içinde katıldığı atletizm yarışlarında 3 madalya kazanıp Yapı Kredi'yi başarıyla temsil etti.

Kadir Özkaya: 2015 yılında ilk kez kazandığı iç sponsorlukla Kafkasların en yüksek noktası olan Elbruz zirvesine tırmandı.

Metin Akbaş: Yıl içinde katıldığı 19 koşuyu başarıyla tamamlayıp, bunların 5'inde ikincilik, 3'ünde üçüncülük elde etti.

Ömer Şahin: Yıl içinde katıldığı 18 atletizm yarışının 3'ünü birincilik, 6'sını ikincilik, 2'sini üçüncülükle tamamladı.

Veli Canpolat: 2015 yılında 7'si yurt içinde, 1'i yurt dışında olmak üzere toplam 8 tırmanış gerçekleştirdi. Hacılar, Kaydak, Aydos, Aladağlar, Erciyes, Kaçkarlar, Tahtalı ve Elbruz zirvelerinde Yapı Kredi bayrağını dalgalandırdı.



Çalışan Sağlığı

Çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli bir işyeri sunmayı iş önceliklerimizden biri olarak görüyor, çalışma alanlarımızın güvenliğini sağlayan ve çalışan sağlığına yönelik önleyici ve düzeltici faaliyetleri içeren uygulamalar ile bu alandaki performansımızı sürekli olarak geliştiriyoruz. İnsan Kaynakları ve Organizasyon Yönetimi'ne bağlı olarak oluşturduğumuz İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi'miz ile iş sağlığı ve güvenliği politikamızın organizasyonumuz genelinde kontrolünü gerçekleştiriyoruz.

Birimimizin önderliğinde ve çalışan temsilcilerinin katılımıyla oluşturduğumuz iş sağlığı ve güvenliği kurulları ile çalışanlarımızın İSG konularındaki görüş, öneri ve şikâyetlerini dinliyor, gerekli aksiyonları planlayarak hayata geçiriyoruz. Ellinin üzerinde çalışmamızın görev aldığı 17 lokasyonda üç ayda bir toplanan kurullarımızda ve diğer lokasyonlarımızda görev alan 1.028 çalışan temsilcisi, işgücümüzün tamamını temsil etmektedir.

Genel müdürlüğümüz, bölgelerimiz, şubelerimiz ve diğer hizmet noktalarımız için iş sağlığı ve güvenliği uzmanlarının desteğiyle acil durum planları hazırlanmıştır. Oluşturulan planlar; acil durum müdahale ekibi, acil durum müdahale prosedürleri, yangın ve deprem gibi eylem planlarını içermektedir. Çalışanlarımız ve aileleri sağlıklı ilgili konularda Çalışan Destek Hattı'ndan destek alabilmektedirler. Çalışanlarımızı ilgilendiren konularda alanında iş yeri hekimi ve iş güvenliği uzmanlarının katılımıyla Yapı Kredi Bankacılık Akademisi tarafından seminerler düzenlenmektedir.

Operasyonlarımız dâhilinde meydana gelen iş kazalarının kayıtları tutularak ilgili makamlarla paylaşılmaktadır. 2015 yılında, kaza sıklık oranı 1,43¹ olarak gerçekleşirken kaza ağırlık oranı 0,012² olarak belirlenmiştir. Bu kazalar kapsamında 468³ gün işgücü kaybı yaşanmış olup raporlama döneminde ölümlle sonuçlanan kaza gerçekleşmemiştir. Yapı Kredi operasyonları dâhilinde, İş Sağlığı ve Güvenliği kapsamında belirlenen meslek hastalığı bulunmamaktadır. Çalışanlarımızın konuya yönelik farkındalık ve bilinç düzeyinin artırılması amacıyla eğitimler organize edilmiştir. 2015 yılında 11.884 çalışana 43.536,4 kişi*saat İSG eğitim verilmiştir.

1. Kaza Sıklık Oranı= Toplam Kaza Sayısı (majör ve minör) / Toplam Fiili Çalışma Saati . 1.000.000

2. Kaza Ağırlık Oranı= Toplam Kayıp Gün Sayısı / Toplam Fiili Çalışma Saati . 1.000

3. Kayıp Gün Sayısı= Majör iş kazalarından kaynaklanan kayıp gün sayısı + Minör İş Kazalarından Kaynaklanan Kayıp Gün Sayısı

Yapı Kredi iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları hakkında detaylı bilgiye <http://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/kurumsal-sosyal-sorumluluk/is-sagligi-ve-guvenligi.aspx> adresinden, Yapı Kredi İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası'na ise http://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/yapi-kredi-hakkinda/kurumsal-sosyal-sorumluluk/ISG_Politikasi.pdf adresinden ulaşabilirsiniz.

İşveren Sorumluluğu

Yapı Kredi olarak, çalışanlarımızla karşılıklı iletişimin önemine inanıyor ve oluşturduğumuz etkin iletişim kanalları vasıtasıyla çalışanlarımızın talep, beklenti, öneri ve şikâyetlerine ulaşıyoruz. Şirket faaliyetlerimize elde ettiğimiz fikirler doğrultusunda yön veriyor ve çalışan memnuniyetini artırmaya odaklanıyoruz. Böylelikle, bir yandan çalışanlarımızın iş tatminini artırırken bir yandan da uygulanabilir çözümlerle iş süreçlerimizi daha güçlü hale getiriyoruz.

Yapı Kredi çalışanları, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, etik ve iç denetim e-posta ve telefon hatları üzerinden şikâyetlerini gizlilik ilkesi içerisinde ve anonim olarak sorumlulara aktarabilmektedirler. Ayrıca, çalışanlarımızın insan kaynakları uygulamaları konusunda sorularını ve taleplerini iletebilecekleri ve gerekli yönlendirmenin sağlandığı “Aloik” çağrı merkezi bulunmaktadır.

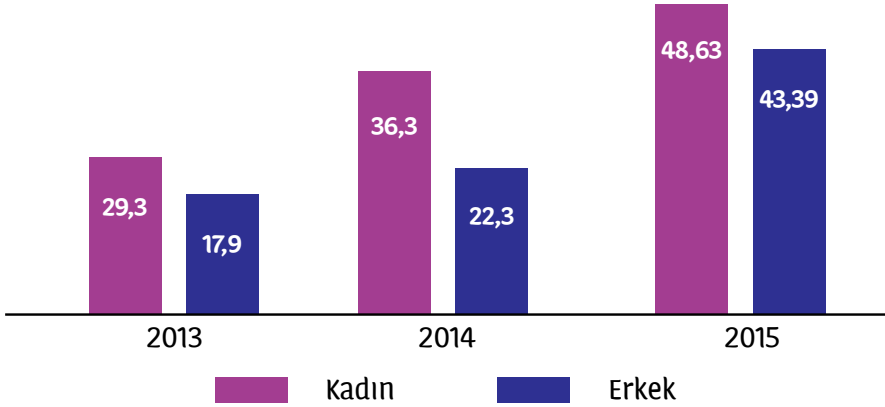
Aylık olarak yayınladığımız CEO mesajı ile çalışanlarımızın faaliyetlerimiz hakkında şeffaf ve hızlı bilgilendirilmelerini sağlıyoruz. Kurum içinde gerçekleştirilen çalışmalar, etkinlikler ve dış iletişim çalışmalarına yönelik güncel haberleri genel müdürlük ve bankacılık üssü yönetim binalarımızın lobilerinde yer alan bilgilendirici ekranlar, Bizler Plus isimli intranet ana sayfası ve BizTV aracılığıyla çalışanlarımızla paylaşıyoruz. Yapı Kredi'ye özel kurumsal bir sosyal ağ olan Bizler Plus sayesinde bilginin kurum içi akışını hızlı ve şeffaf bir biçimde yürütüyoruz. Yönetim birimlerinin yanı sıra çalışanlar da Bizler Plus sayfasında gönderilerini yayınlayabilmekte ve bu gönderiler hakkında yorum yapabilmektedir. Bu sayede, çalışanlar arasındaki iletişim güçlenmekte ve kurum ile çalışanlar arasında karşılıklı bir iletişim sağlanmaktadır.

Yetenek Yönetimi ve Mesleki Eğitim

Yapı Kredi olarak çalışanlarımızın bireysel ve mesleki becerilerini geliştirmek, kariyerlerine doğru yön vermelerine destek olmak adına yetenek yönetimi programları hayata geçiriyoruz.

Bu kapsamda bir yandan çeşitli eğitimler düzenlerken bir yandan da performans değerlendirme sistemiyle çalışanlarımızın yetenek yönetimi süreçlerinde aktif rol almasını sağlıyoruz. Çalışanlarımız için kişiye özel eğitim katalogları oluşturuyor, taleplerine yönelik eğitimleri seçebilmelerine olanak tanıyoruz. Eğitimler, çalışanların görevlerini en verimli biçimde yürütmeleri için gerekli bankacılık ve bankacılık sistemine yönelik teknik eğitimlerin yanında bireysel yetkinliklerini artırmaları için gerekli kişisel gelişim eğitimlerinden oluşmaktadır. Çalışanlarımızın bilgi ve becerilerini geliştirmeye yönelik sınıf içi eğitim ve gelişim programlarının yanı sıra uzaktan ve mobil eğitimler tanımlanmakta olup, belirlenen takvim doğrultusunda bu eğitimleri tamamlamaları beklenmektedir. Bunlara ek olarak risk yönetimi ve yasal uyum konularında tüm çalışanların tamamlaması zorunlu olan çeşitli eğitimler bulunmaktadır. 2015 yılında, bu kapsamda toplam 20.461 kişiye 877.413,5 saat eğitim verilmiştir.

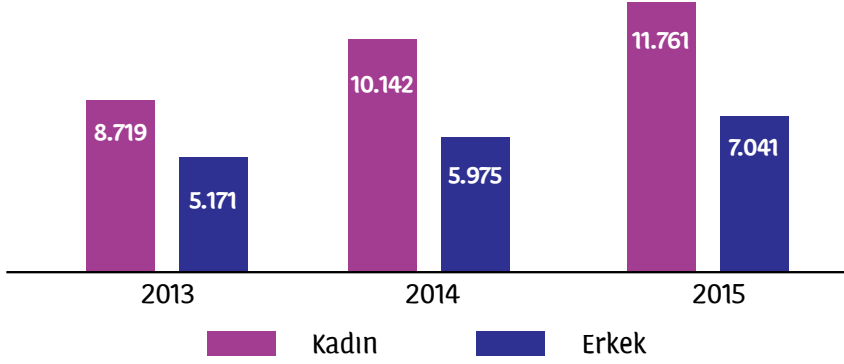
Çalışan Başına Ortalama Eğitim Saati



* Grafikte yer alan veriler Banka ve yurtiçi iştiraklerde çalışanlara aittir.

Performans değerlendirme sistemimiz dâhilinde %60'ı hedefler, %40'ı yetkinlik bazlı davranış değerlendirmesi olmak üzere yapılan değerlendirmelerin ağırlıklı ortalamaları alınarak "Toplam Performans Puanları" oluşturulmaktadır. Değerlendirme süreçlerine destek pozisyonunda bulunan çalışanlar dışında Yapı Kredi'de üç ayını dolduran tüm çalışanlar dâhil edilmektedir. Raporlama döneminde, bu kapsamda bulunan çalışanlarımızın tamamı ve yöneticilerimiz performans değerlendirme süreçlerine tabi tutulmuştur.

Düzenli Performans ve Kariyer Gelişim Değerlendirmesinden Geçen Çalışan Sayısı*



* Grafikte yer alan veriler Banka ve yurtiçi iştiraklerde çalışanlara aittir.

Yönetici belirleme süreçlerinde kurum içi yetenek havuzlarımızdan yönetici adaylarının adil şekilde belirlenmesi için yapılandırılmış şeffaf süreçler kullanıyor ve bu süreçleri kurum geneli ile paylaşıyoruz. Liderlik ve yetenek yönetimi programları kapsamında, yüksek performans ve potansiyele sahip yetenekli çalışanların gelişimi için eğitim süreçleri tasarlıyoruz. Üniversitelerle geliştirdiğimiz işbirlikleri doğrultusunda çalışanlarımıza mini MBA programlarından faydalanma imkânı sunuyor, kurum ihtiyaçlarına göre doğru pozisyonlarda çalışmalarını sağlamak üzere yönlendirme yapıyoruz. Yönetici adaylarını, kurum içi yetenek havuzlarından adil bir seçimle belirliyor ve bu süreçleri şeffaf bir biçimde kurum geneli ile paylaşıyoruz.

Heroes Club

Genç yeteneklerin keşfedilmesi ve istihdamı için oluşturduğumuz Heroes Club Programı, üniversite 3. sınıf öğrencilerini iş dünyasıyla buluşturmaktadır. Program ile gençlerin kariyer planlamalarına yardımcı olmayı ve finans sektörüne nitelikli bireyler yetiştirmeyi hedefliyoruz. Heroes Club Programı'na seçilen öğrencilere, kendilerini geliştirmelerine yardımcı olmak amacıyla bir dizi eğitimin yanı sıra staj ve koçluk imkânı da sunuyoruz. İki yıllık süreç sonunda programı başarıyla tamamlayan öğrencilere ihtiyaçları doğrultusunda Yapı Kredi'de iş imkânı sağlıyoruz. 2015 yılında, program kapsamında 150 öğrenciye eğitim verilmiştir.

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi 2009 yılında çalışanlarının mesleki bilgi ve becerilerini artırmak amacıyla hayata geçirilmiştir. Akademi çalışmaları kapsamında çalışanların unvanlarına göre hazırlanmış zorunlu ve seçmeli eğitimler tasarlanmaktadır. Bankacılık, bankacılık sistemi, kişisel gelişim gibi konularda oluşturulan eğitim programları çalışanlarına sunulmaktadır. Bunun yanında, bankanın stratejik öncelikleri doğrultusunda hedef kitleye yönelik özel gelişim programları da oluşturulmaktadır. Raporlama döneminde 20.461 çalışan, akademi çatısı altında yürütülen eğitim faaliyetlerine katılım sağlamıştır.

Çalışan Gönüllülüğü Uygulamaları

Yapı Kredi olarak çalışanlarımızın toplumsal projelere gönüllü katılımını teşvik etmeyi ilke ediniyoruz. Raporlama döneminde, sosyal sorumluluk çalışmaları kapsamında toplumun farklı kesimlerine değer katan projelere imza atmaya devam ettik. 2015 yılı sonu itibarıyla 2.661 Yapı Kredi Gönüllüsü sivil toplum örgütleriyle birlikte gerçekleştirilen 9 ana proje çerçevesinde toplumsal çalışmalara destek vermektedir. Gönüllülerimiz yıl boyunca okullara kütüphaneler kurmuş, teknolojik malzeme desteği sağlamış ve dilek ağacı kampanyaları ile çocukları sevindirmeye devam etmiştir. Bir yandan STK'ların gelir yaratmalarına yardımcı olurken bir yandan görme engelliler için kitap okumaya devam etmiş ve kapak toplama kampanyalarıyla daha çok engellinin akülü tekerlekli sandalyeye kavuşmalarına destek olmuştur. Bunun yanında gönüllülerimiz, dönemsel olarak düzenlenen kan bağışi kampanyalarına katılmış ve huzurevi ziyaretlerine devam etmiştir.



Çalışma arkadaşlarımız, Katlamalı Bağış Projesi kapsamında kendi projelerini geliştirip tüm Yapı Kredi çalışanlarını bağışa davet etmiştir. 344 Yapı Kredi çalışanının katılımıyla başarı ile tamamlanan kampanyadaki iki projeden biri ile daha fazla otizmli çocuğun eğitim görebilmesi için Tohum Otizm Vakfı Okulu'na yeni bir sınıf yapılması sağlanmıştır. Diğer proje ile Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği'nin akülü tekerlekli sandalye kampanyası kapsamında alınan sandalyelerle 28 bedensel engelli vatandaşımızın toplumsal hayata katılımına destek sağlanmıştır.

Raporlama döneminde, Bankacılık Üssü ve Samsun'daki çağrı merkezlerinde görev alan 1.200 çalışanımız "Sokaktaki Canlar" oluşumu kanalı ile Samsun'daki sokak hayvanları için yiyecek bağışlarken, Gümüşhane, Siirt, Şırnak ve Sultanbeyli'deki ilköğretim okullarına ve öğrencilerine kitap ve kırtasiye malzemeleri armağan ettiler.

Sosyal Sorumluluk Liderlik Programı

2015 yılında hayata geçirilen program kapsamında şube müdürü adaylarımız, geleceğin liderlerini ilköğretim sıralarında keşfederek sosyal sorumlu liderler olarak yetiştirmek için çalıştı. Young Guru Academy işbirliği ile gerçekleştirilen projeye katılan adaylarımız, online kütüphanelerde ilköğretim 6., 7. ve 8. sınıf öğrencileri ile 12 hafta boyunca dönüşümlü olarak bir araya gelerek ilköğretim öğrencileri için tasarlanmış online platformda lider koçluğu yaptı. Öğrencilere yaratıcı düşüncelerini sağlayacak sorular sordukları ve kendi yorumlarını paylaştıkları çalışmaya katılan 104 şube müdürü adayımız bugüne kadar 120 öğrenciye koçluk yaptı.

Yapı Kredi çalışanlarının geleneksel yılbaşı hediye kampanyası ile 2015 yılında, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) Van Feyyaz Tokar Eğitim Parkı'ndaki kütüphane için kitap toplandı. Çalışanlarımızın yılbaşı ağacının altına bıraktığı kitaplar yılbaşından önce eğitim parkındaki kütüphaneye ulaştırılarak çocukların kullanımına sunuldu.

37. İstanbul Maratonu'na 96 Yapı Kredi çalışanı katılarak çevrelerini Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği'ne (TOFD) bağış yapmaya çağırdılar. Maratona katılan çalışanlar adına derneğe akülü tekerlekli sandalye bağışlanarak engellilerin sosyal yaşama katılım sürecine destek verildi.

Gönüllü Çalışanlardan Mentorluk Desteği

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, üniversite öğrencilerine yönelik projelere de destek vermektedir. Bu kapsamda Boğaziçi Üniversitesi'nden 120 öğrenciye çalışanlarımız tarafından gönüllü mentorluk desteği verilmekte olup, 30 gönüllü çalışmamızın katıldığı proje ile öğrencilerin iş hayatına hazırlanması hedeflenmektedir.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliğine Destek

2006 yılında hayata geçirilen Ülkem için projesi kapsamında 2015 yılının Haziran ayında başlatılan "toplumsal cinsiyet eşitliğini destekliyorum" projesinde 19 çalışmamız gönüllü eğitimci olarak şube ve genel müdürlük çalışanlarına eğitim vermektedir. Proje kapsamında planlanan seminerlere 1.251 çalışmamız katılmıştır. Yapı Kredi, Koç Holding tarafından 19 Aralık 2014 tarihinde imzalanmış olan Birleşmiş Milletler Kadınların Güçlendirilmesi Prensipleri'nin (UN Women's Empowerment Principles) doğal imzacısı konumundadır. Bu kapsamda insan kaynakları politikaları çevresinde kadın çalışanlara kreş yardımı sunulmakta ve kadın çalışanların liderlik programlarına katılımı desteklenmektedir.



ÜLKEM İÇİN!
TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİNİ
DESTEKLIYORUM





SOSYAL SERMAYEMİZ

Faaliyet gösterdiğimiz toplum ve müşterilerimizle uzun soluklu, adil ve şeffaf bir ilişki kurmayı sürdürülebilirlik önceliğimiz olarak görüyor, paydaşlarımız için sürekli daha fazla artı değer üreterek faaliyet coğrafyamızın sosyo-ekonomik gelişimine eşlik ediyoruz. Sorumlu bankacılık anlayışımız doğrultusunda toplumun tüm kesimlerine ulaşan ve sürdürülebilir kalkınmaya destek veren bankacılık faaliyetleri yürütüyor, etkin iletişim ve denetim araçlarıyla müşterilerimizin memnuniyet seviyelerini sürekli olarak yükseltiyoruz. Kurumsal sosyal sorumluluk anlayışımız ile toplumun kültür-sanat ve eğitim alanlarındaki gelişimine öncülük ediyor, kurumsal itibarımızı devamlı olarak daha iyi seviyelere yükseltiyoruz.

Müşterilerimiz

Sosyal sermayemizin en önemli bileşeni olan müşterilerimiz için katma değer yaratmaya devam ediyor, Sorumlu Bankacılık ilkemiz uyarınca içinde bulunduğumuz toplumun tüm kesimlerine yönelik adil, ulaşılabilir ve değer yaratan ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. Sektörümüzde birçok ilke imza attığımız Engelsiz Bankacılık uygulamalarımızla engelli müşterilerimizin bankacılık hizmetlerinden eşit bir şekilde yararlanmalarına olanak tanıyor, KOBİ, çiftçi ve kadın girişimci müşterilerimize yönelik uygulamalarla faaliyet coğrafyamızın sosyo-ekonomik gelişimine eşlik ediyoruz. Etkin yönetim araçlarıyla müşteri memnuniyeti performansımızı sürekli olarak geliştiriyor, etkin ve katılımcı müşteri iletişimi uygulamalarıyla müşterilerimize adil ve şeffaf ürün ve hizmetler sunuyoruz.

Engelsiz Bankacılık

Sorumlu Bankacılık anlayışımızın temelini oluşturan “Herkes Eşit Bankacılık” ilkemiz doğrultusunda hayata geçirdiğimiz Engelsiz Bankacılık Programı ile Türkiye nüfusunun yüzde 12’sini oluşturan engelli vatandaşlarımıza yönelik ilk ve en kapsamlı bankacılık programını başlatmış bulunuyoruz. İlk kez 2008 yılında Yapı Kredi Çağrı Merkezi’ni işletme engelli müşterilerimizin de yararlanabileceği şekilde yeniden yapılandırarak Online Chat hizmetini sunarak başladığımız program kapsamında Engelsiz ATM, Engelsiz Şube ve ‘Home Agent’ gibi birçoğu Türkiye bankacılık sektöründe birer ilki temsil eden bir dizi uygulamaya imza attık.

Sesli işlem özelliğinin tüm yeni ATM’lerimizde bulunması sayesinde görme engelli müşterilerimiz bankacılık işlemlerini sorunsuz bir şekilde gerçekleştirebilmektedirler. Bugün Türkiye genelinde, tüm ATM’lerimizin %49’unu oluşturan 2.144 Engelsiz ATM ile ortopedik ve görme engelli müşterilerimizin hayatını kolaylaştırıyoruz. Engelsiz şubelerimiz ile şubelerimizin girişlerinde rampa uygulamasına devam ederek, tekerlekli sandalye kullanan müşterilerimizin kolaylıkla şubeye erişimini sağlıyoruz. Mayıs 2014’te başlattığımız istihdam projesi ile çağrı merkezimizin kapılarını engelli vatandaşlarımıza açmış bulunuyoruz. “Home Agent” (evde hizmet veren) uygulaması kapsamında çağrı merkezimizde görev alan engelli vatandaşlarımız Bankacılık Akademisi’nde eğitim alıp evlerinden çalışmaya başlamış bulunuyorlar. Bu proje kapsamında 2015 yılı sonuna kadar toplam 10 engelli çalışmamız bu şekilde istihdam edilmiştir.

Engelli müşterilerimizin 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.

İşitme Engelliler Federasyonu ile gerçekleştirdiğimiz iş birliği kapsamında web sitemizde yer alan ve Yapı Kredi Bankacılık Akademisi tarafından hazırlanan muhtelif başlıklardaki eğitimlere işaret dilini ekleyerek sektörümüzde bir ilke daha imza atmış olduk. Yine İşitme Engelliler Federasyonu işbirliği ile “Konuşmak Elimizde” isimli projemizi hayata geçirdik. Ülkemizde bulunan 3 milyon işitme engellinin bankacılık ile ilgili sorunlarını daha iyi anlayabilmek amacıyla hayata geçirdiğimiz bu projeye, gönüllü olan şube çalışanlarımıza işaret dili eğitimleri verildi.

Yapı Kredi olarak, tüm engellilerin temel insan haklarından ve özgürlüklerden tam ve eşit bir şekilde faydalanmasının en temel seviye olduğuna inanıyoruz. Bu doğrultuda her yıl yeni uygulamalarla geliştirdiğimiz Engelsiz Bankacılık Programı ile engelli vatandaşların bankacılık hizmetlerinden kolayca yararlanabilmelerini hedefliyoruz. Gerek iş yerlerimizin, gerekse ürün ve hizmetlerimizin engelli müşterilerimizin rahatça ulaşabileceği yapıya kavuşması için çalışmalarımızı artırarak sürdüreceğiz.

T.C. Kalkınma Bakanlığı, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP), Habitat Kalkınma ve Yönetişim Derneği, Visa Europe Türkiye ve üye bankalarının katılımıyla geliştirilen, gençlerin sağlıklı bir finansal gelecek oluşturabilmeleri konusunda bilinçlendirilerek, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunmalarını hedefleyen “Paramı Yönetebiliyorum” platformuna iletişim desteği vermeye devam ediyoruz.

Yarattığımız Katma Değer

Uluslararası standartların gereksinimleri doğrultusunda geliştirip, farklı müşteri segmentlerinin ihtiyaçlarına göre şekillendirdiğimiz ürün ve hizmetlerimiz ile faaliyet coğrafyamızın ekonomilerine pozitif etki ediyoruz. Türkiye'nin her bir noktasındaki aktif ve potansiyel müşterilerimize yönelik ulaşılabilir ürün ve hizmetler geliştiriyor, paydaşlarımız için katma değer yaratmaya devam ediyoruz. Küçük ve orta ölçekli işletmelerin, çiftçilerin ve kadın girişimcilerin ihtiyaçlarına cevap veren ve gelişimlerine katkıda bulunan uygulamalarla sosyo-ekonomik etkimizi pozitif bir niteliğe büründürüyor, bu alanlardaki müşteri sayımızı ve kullandırdığımız kredi miktarını sürekli olarak artırıyoruz.

Türkiye'deki istihdamın ve ekonomik büyümenin en önemli unsurlarından KOBİ'lere sağladığımız destek ile faaliyet gösterdiğimiz toplumun sürdürülebilir kalkınmasına eşlik ediyoruz. Çalışanları ve çalışanların aileleri birlikte düşünüldüğünde Türkiye'de 40 milyon kişiye yakın bir etki alanına sahip olan 3 milyon KOBİ, ekonomik olarak güçlenip büyüdükçe daha fazla istihdam ve daha fazla vergi ile önemli bir yaygın ekonomik etki alanı oluşturuyor. Yapı Kredi olarak tarım müşterilerimiz de dâhil olmak üzere hizmet sunduğumuz 1 milyonu aşkın KOBİ müşterimizle KOBİ'lerin gelişimini destekliyor, Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınmasına katkıda bulunuyoruz.

KOBİ Bankacılığı alanında Avrupa Yatırım Bankası ve Avrupa Kalkınma Bankası ile yapmış olduğumuz işbirlikleri neticesinde raporlama döneminde Türkiye'nin kalkınmada öncelikli 43 ilinde 100 milyon Euro'ya yakın kredi kullanımı gerçekleştirdik.

Sorumlu bankacılık anlayışımız doğrultusunda desteklediğimiz KOBİ müşterilerimiz ile e-posta, SMS, sosyal medya ve Ekim 2015'te hayata geçirdiğimiz www.yapikredikobi.com.tr adresi üzerinden etkin ve şeffaf bir iletişim kuruyor, kendilerine yönelik kampanyalarımızı TV, radyo, gazete, dergi ve internet mecralarında yayınladığımız reklamlarımızla paylaşıyoruz. Ürün ve hizmetlerimiz hakkında detaylı bilgilere yer verdiğimiz, KOBİ müşterilerimizin online olarak ürün başvurusu da yapabildikleri www.yapikredikobi.com.tr sitemiz, raporlama dönemi sonu itibarıyla 500.000'in üzerinde tekil ziyaretçi ile buluştu ve 5.500 üye adedine ulaştı.

Raporlama dönemi sonu itibarı ile Yapı Kredi tarafından kullanılan nakdi kredilerin yaklaşık %18'i KOBİ müşterilerine kullanılmış olup, bir önceki yıla göre KOBİ'lere kullanılan toplam nakdi kredi büyüklüğünde 5,2 milyar TL artış gerçekleşmiştir.

Kayıtlı ekonomi ile tarım ve sanayi ilişkisinin gelişimiyle birlikte tarım sektörü için daha önemli hale gelen tarım bankacılığını önemsiyor, sektörel gelişim ve dönüşümün ivme kazandığı bu atmosferde bitkisel üretimden hayvancılığa kadar tüm alanlarda tarım sektörünü desteklemeye, çiftçimize her türlü bankacılık hizmetini ve ürünlerimizi sunmaya devam ediyoruz. Çiftçilerimizin geleneksel üretimden modern ve teknolojik üretime geçişlerini yatırım kredilerimizle destekliyor, Tarım Bankacılığı kredilerimizi üreticilerimizin tarımsal faaliyetlerinden elde ettiği geliri ve geri ödeme gücünü dikkate alarak, bitkisel üretim, hayvancılık, sözleşmeli üretim gibi tarımsal üretim tiplerine göre belirliyoruz. Raporlama döneminde tarımsal kredi hacmimiz %21 artışla 1,6 milyar TL'ye ulaşmış, tarım bankacılığı aktif müşteri sayısı ise %15 artışla 115.000'in üzerine çıkmıştır. Yapı Kredi olarak kırsal alanlarda bulunan 250'ye yakın şubemizde yenilikçi tarım kredi ürünlerimiz ve tarımın modernizasyonuna sağladığımız destekle üretimde verimliliği

ve çiftçimizin rekabetçi gücünü artırmak hedefiyle çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Ürün gamımızda bulduğumuz tarıma özel hasat vadeli 20 farklı kredi çeşidi, 7 sigorta, 2 farklı kart uygulamasıyla tarım alanındaki yatırımları desteklerken, müşterilerimize tarımsal finansman konusunda danışmanlık da veriyoruz. Ulusal ve yerel TV reklamları, sektörel gazete ve dergi ilanları, afişler, broşürler ve SMS'ler aracılığıyla aktif olarak iletişim halinde olduğumuz çiftçilerle tarım fuar ve festivallerinde yüz yüze görüşmeler gerçekleştiriyor, öneri, talep ve şikâyetlerini dinliyoruz.

Raporlama döneminde aktif müşteri sayımızı artırarak tarım kredilerinde yüzde 21 büyüme kaydetmiş bulunuyoruz.

Yapı Kredi Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi tarafından 2015 yılında hayata geçirilen Uluslararası Eğitim Danışmanlığı, Türk bankacılık sektöründe bu alanda gerçekleştirilen ilk ve tek uygulama olmuştur. Bu danışmanlık hizmetiyle Özel Bankacılık müşterilerine ve onların yurtdışında lisans, lisansüstü, lise ya da yaz okulu eğitimi almak isteyen çocuklarına hizmet verilmesi hedeflenmiştir. Müşterilerimize yalnızca hazırlık ve başvuru aşamasında değil, kayıt sonrasında da gerekli yönlendirmenin sağlanması amaçlanmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti

Üstün ve kalıcı müşteri memnuniyeti yaratmayı başlıca iş stratejimiz olarak tanımlıyor, çalışılması kolay bir banka olmak adına çaba sarf ediyoruz. Operasyonlarımızın etkinliği ve kalitesi hakkındaki en değerli geribildirimleri oluşturan müşteri memnuniyet seviyemizi periyodik olarak ölçüyoruz. Son 3 yıldır, müşterilerin memnuniyet düzeyini anlamak amacıyla müşteri deneyimini şubede işlem yaptıktan sonraki gün müşterilerle irtibat kurmak suretiyle devamlı olarak izliyoruz. Bu yıl ise çağrı merkezimizin müşteri deneyimini takip etmede yeni bir kanal olarak entegre edecek pilot uygulamayı hayata geçirdik. 2015 yılında, 380 bin'den fazla müşterisiyle Yapı Kredi hakkındaki memnuniyetleriyle ilgili görüştük.

Müşteri deneyiminin izlenmesi "aktüel operasyonel performansın" yanı sıra "müşteri algısıyla" da ilgilidir. Bu perspektifle, hem operasyonel hizmet (şubede bekleme zamanı, kredi kartı teslim süreleri, vb.) hem de müşteri algısı (ilgili belgeler/fiyatlarda şeffaflık, vb.) ile ilgili 170 göstergenin bir müşteri deneyimi endeksi aracılığıyla takip edildiği yeni bir izleme platformunu hayata geçirdik. Yapı Kredi olarak amacımız, "bütüncül müşteri deneyimi"ni nicelleştirmek ve izlemektir.

İç müşteri memnuniyeti bizim için çok önemli olan bir başka dayanaktır. Bu doğrultuda iç hizmet kalitesini ve çalışan deneyimini izlemeye yönelik araştırmalar gerçekleştiriyoruz. Bunun yanı sıra, işbirliğini artırmak ve Banka bünyesindeki farklı görevlerin daha iyi anlaşılmasını sağlamak amacıyla, şube çalışanları için “Genel Müdürlük’te Bir Gün” ve Genel Müdürlük çalışanları için “Şubede Bir Gün” etkinlikleri düzenliyoruz. Ayrıca, 2015 yılında her bir şubeye bir üst düzey yöneticinin mentor olarak atandığı yeni bir mentorluk programını uygulamaya koyduk. Bu kapsamda bugüne kadar toplamda 300 şube ziyareti gerçekleştirdik. Bu ziyaretlerden alınan geri bildirimleri, görüşme geçmişini ve gerçekleştirilen eylemleri tek bir platform üzerinde toplayarak izliyoruz.

Müşterilerimizin her türlü soru ve şikâyetini yanıtladığımız Yapı Kredi Çağrı Merkezi, 1.200 uzman çalışanı ile Gebze, İstanbul ve Samsun’daki üç farklı lokasyonda Türkçe ve İngilizce hizmet vermektedir. Yılda 70 milyon müşterimizle telefon, chat, e-posta ve sesli yanıtlama sistemi aracılığıyla iletişime geçtiğimiz çağrı merkezimizde müşterilerimize muhtelif başlıklarda 7/24 kesintisiz hizmet sağlanmaktadır. Farklı müşteri gruplarımızın ihtiyaçlarına daha hızlı ve daha etkin yanıt verebilmek adına hizmetlerimiz müşteri segmentlerimize göre farklılaştırılmıştır. Raporlama döneminde Şikâyet Yönetimi süreçlerindeki başarımız ve müşteri odaklı yaklaşımımız, ISO 10002 Kalite Belgesi ile ödüllendirilmiştir.

Raporlama döneminde müşterilerimiz bir önceki yıla oranla bizimle %43 daha fazla iletişim kurmuş, müşteri temsilcisi ile hizmet verdiğimiz çağrı sayısı 20 milyonun üzerine çıkmıştır. Aynı dönemde çağrı karşılama oranımız %93,6 olarak gerçekleşirken, ortalama yanıtlama süremiz 171 saniye olarak gerçekleşmiştir.

Dijital kanallar ve sosyal medya, müşteri şikâyetlerini takip ettiğimiz diğer platformlardır. Bu mecralardan bize ulaşan müşterilerimize ortalama iki saat içerisinde dönüş yapıyor, ilk temasta çözüm üretmeye devam ediyoruz. Şikâyetlerin yoğunlaşma eğilimi gösterdiği başlıkları belirlediğimiz ve bu doğrultuda aksiyonlar alarak hizmet kalitemizin sürekli gelişimini sağladığımız şube şikâyet yönetimi sistemimiz ile Yapı Kredi’de müşteri deneyimini geliştirmeyi sürdürüyoruz.

Müşteri Memnuniyeti Politikamıza <http://www.yapikredi.com.tr/memnuniyetiniz-icin-buradayiz/musteri-memnuniyet-yaklasimimiz.aspx>, Müşteri Şikâyet Yönetimi Politikamıza ise <http://www.yapikredi.com.tr/memnuniyetiniz-icin-buradayiz/sikayet-yonetimi-yaklasimimiz.aspx> adresinden ulaşabilirsiniz.

Adil ve Şeffaf Ürün ve Hizmetler

Müşterilerimizin, ürün ve hizmetlerimize dair doğru ve anlaşılır bilgiyi, çoklu kanallardan etkin ve zamanlı bir şekilde edinebilmesi için gayret sarf ediyoruz. Şube ağıımız, ATM'lerimiz, mobil bankacılık uygulamalarımız, internet şubesi ve 444 0 444 Telefon Bankacılığı aracılığı ile 500'ü aşkın ürün ve hizmeti müşterilerimize sunuyor, tüm ürün ve hizmetlerimizin karşılığında maliyetlerimizi göz önünde bulundurarak oluşturduğumuz komisyon fiyatlandırmasının şeffaf bir şekilde iletişimini gerçekleştiriyoruz.

Ürün ve hizmetlerimize ilişkin ücret ve komisyon bilgilerini www.yapikredi.com.tr kurumsal web sitemiz, şubelerimizde asılı bulunan Hizmet Komisyon Tarifesi ve telefon bankacılığı aracılığı ile paylaşıyoruz. Kredi kartları ile ilgili tüm ücret ve komisyonlara kredi kartı başvuru formları, kart web siteleri ve kredi kartı hesap özetlerinde yer veriyoruz. Ücretlendirmelerde yapılacak değişiklikleri, değişiklik yapılmadan önce müşterilerimize duyuruyoruz.

Kurumsal web sitemizde yer alan ürün sayfalarında tüm ürün, hizmet ve kampanyalarımıza dair bilgiler yer almaktadır. Ayrıca tüm sözleşme ve ürün bilgi formları kredi kartları web sitesinde bulunmaktadır. Ürün ve hizmetlerimizin sağlayacağı kazançlar ve sebep olacağı kayıplar şeffaf ve anlaşılabilir şekilde müşterilerimize sunulmakta, Sözleşmeler Tebliği kapsamında her ürün için gerekli tüm bilgilendirmeler yapılmaktadır. Çağrı merkezinde kullanılan ve müşteriye aktarılan görüşme metinleri Hukuk Yönetimi ve Uyum ve İç Kontrol Yönetimi'nden görüş ve onay alınarak oluşturulmakta, müşterilerimize sözleşme gereği verilmesi gereken risk, kazanç ve kayıp gibi tüm mutlak bilgiler telefonda aktarılmaktadır. Yapı Kredi Facebook, Twitter ve Instagram hesaplarımız üzerinden müşterilerimize ürün, hizmet ve kampanya bilgilendirmeleri yapılmakta, yine sosyal medya hesaplarımız ve web sitemiz üzerinden 7/24 çalışan "hizmet hattı" özelliğimiz ile müşterilerimizle çift taraflı iletişim kurulmaktadır.

Bireysel müşterilerimize yönelik ürün ve hizmetlerimizin ücretleri hakkında detaylı bilgiye <http://www.yapikredi.com.tr/bireysel-bankacilik/hesaplama-araclari/bireysel-urun-ve-hizmet-ucetleri.aspx> adresinden ulaşabilirsiniz.

Toplumsal Yatırımlar

Yapı Kredi olarak doğrudan ve dolaylı pozitif etkilerimiz ile sadece faaliyet coğrafyamızın ekonomik kalkınmasına katkıda bulunmakla kalmıyor, aynı zamanda parçası olduğumuz toplumların sosyokültürel gelişimine destek olacak bir dizi uygulamayı da hayata geçiriyoruz. Eğitim, spor, kültür ve sanat alanlarında hayata geçirdiğimiz yatırımları, toplumsal sorunlara kalıcı çözümler aradığımız yenilikçi ve sürdürülebilir sosyal sorumluluk projelerimiz ile destekliyor, kurumsal vatandaşlık anlayışımızın tüm paydaşlarımız nezdinde yaygınlaşması için çaba sarf ediyoruz. Tüm kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarımızda paydaşlarımızın gönüllü ve aktif katılımlarını teşvik ediyor, projelerimizin geniş kesimlere ulaşması hedefiyle kamu kuruluşları, STK'lar ve üniversitelerle işbirlikleri gerçekleştiriyoruz. Raporlama döneminde ana hissedarlarımız Koç Holding ve Unicredit'in toplumsal faaliyetlerine verdiğimiz desteğin yanı sıra iştiraklerimiz aracılığıyla sürdürdüğümüz eğitim ve kültür-sanat alanlarındaki faaliyetlerimize devam ettik.

Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık

1992 yılında kurduğumuz Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık ile sosyal sorumluluk anlayışımızın başlıca bileşenlerinden kültür ve sanat alanlarında yayıncılık faaliyetleri yürütüyoruz. Ülkemizin kültür ve sanat yaşamının en iyi örneklerini sanatseverlerle buluşturmak ve kültür mirasımızı ulusal ve küresel düzeyde zenginleştirmek amacıyla oluşturduğumuz iştirakimiz, faaliyetlerini 23 yıldır başarıyla sürdürüyor. Yapı Kredi Yayınları ve Yapı Kredi Kültür Merkezi çatısı altında yayıncılık faaliyeti, sergi ve etkinliklerimize raporlama döneminde de devam ettik.

Yapı Kredi Yayınları

Yayın hayatına 1945 yılında başlayan ve Yapı Kredi'nin kültür ve sanata verdiği önemin başlıca göstergelerinden olan Yapı Kredi Yayınları (YKY), bugün Türkiye'de yayıncılığın en büyük ve etkili kuruluşlarından biri olarak kabul edilmektedir. Yapı Kredi Yayınları 2015 yılında edebiyattan sanata, çizgi romandan tarihe pek çok alandan özenle seçilmiş 260 yeni başlık ve 719 tekrar basım başlığında 3 milyon kitap yayınlamıştır. Yine raporlama döneminde yaklaşık 200 okul etkinliği sayesinde 40 bin öğrenci, öğretmen ve kütüphaneci Yapı Kredi Yayınları tarafından yayınlanan kitapların yazarları ve editörleri ile bir araya gelmiştir. Yapı Kredi Yayınları, 2015 yılında ayrıca İstanbul İl Millî Eğitim Müdürlüğü'nün "Yazarlar Okullarda" projesi kapsamında Türkiye'nin en önemli şair ve yazarlarından olan Nâzım Hikmet ve Sabahattin Ali adına bir yaz okulu kurmuştur.

Yapı Kredi Yayınları, GETEM (Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Laboratuvarı) ve SESTEK işbirliği ile görme engelli vatandaşlarımız için başlatılan özel projeye desteğini raporlama döneminde de sürdürmüştür. Yayınlanan tüm yeni kitapların görme engellilere yönelik olarak internet ortamına ve özel bir telefon hattına taşınmasını amaçlayan uygulama kapsamında 2015 yılı sonu itibariyle 149 kitap dijital ortama aktarılmış, görme engelli vatandaşların herkesle aynı zamanda ve ücretsiz olarak kitap okuma şansını yakalamaları sağlanmıştır.

Yapı Kredi Kültür Merkezi

Sergi, toplantı ve söyleşilere ev sahipliği yapan ve resim, heykel, fotoğraf, grafik, arkeoloji ve kültür alanlarında gündem oluşturan Yapı Kredi Kültür Merkezi, raporlama döneminde 70 bin kişinin katılım gösterdiği 9 sergi ve 154 sanat etkinliğine ev sahipliği yapmıştır. İstanbul'dan sonra İzmir, Ankara, Bursa ve Bodrum'da açılan "İşte Benim Zeki Müren" sergisi, düzenlenen sergiler arasında öne çıkanlardan biri olmuştur.

Sergi, sanatçının 18 yıldır Türk Eğitim Vakfı ve TSK Mehmetçik Vakfı tarafından koruma altında olan fotoğraflarına ve özel mülklerine ışık tutmaktadır. 65 binden'den fazla kişi tarafından ziyaret edilen sergide, sanatçının avangart yaşamı ve yeteneği hakkında bütünsel bir bakış sunan resim ve çizim çalışmaları sergilenmiştir.

Raporlama döneminde düzenlenen bir diğer önemli sergi "Bir güçlü yazar, bir güzel insan: Haldun Taner 100 Yaşında" sergisi olmuştur. Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık ve Kadıköy Belediyesi Caddebostan Kültür Merkezi Sanat Galerisi (CKM) işbirliğiyle hazırlanan sergi, sanatçının fotoğrafları, özel eşyaları ve kitaplarının yanı sıra yazarın hayatının belirli dönemlerini, ilgi alanlarını ve edebi yolculuğunu da gözler önüne sermiştir.



Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri

1997 yılından bu yana, sahneye çıkan ilk Türk kadın sanatçı Afife Jale'nin anısını yaşatmak ve Türk Tiyatrosu'na destek olmak amacıyla gerçekleştirilen Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri, Türkiye'nin en prestijli ve en uzun soluklu sanat ödülü olarak kabul edilmektedir.



19. Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri, Haliç Kongre Merkezi'nde düzenlenen görkemli bir törenle sahiplerine kavuştu. Tüm tiyatro camiasının merakla beklediği gecede Muhsin Ertuğrul Özel Ödülü Prof. Zeliha Berksoy'a, Yapı Kredi Özel Ödülü Şahika Tekand'a, Cevat Fehmi Başkut Özel Ödülü ise Firuze Engin'e verildi.

Çatalhöyük Kazıları

Yapı Kredi'nin kültür-sanat alanında destek verdiği en önemli projelerden biri Çatalhöyük arkeolojik kazılarıdır. Konya'nın Çumra ilçesinin 10 km güneydoğusunda bulunan 21 metre yükseklikteki Çatalhöyük Tepesi 9 bin yıl öncesinin sırlarını barındırmaktadır. MÖ 7400 ile MÖ 6000 yılları arasında 1400 yıl süresince 3 bin ile 8 bin arasında bir nüfusu konuk eden Çatalhöyük; ilk yerleşme, ilk ev mimarisi ve ilk kutsal yapılara ait özgün buluntularıyla insanlık tarihine ışık tutan bir merkezdir.



Yapı Kredi'nin ana sponsor olarak 1997 yılından beri destek verdiği Çatalhöyük'teki Neolitik dönem kalıntıları 1993 yılından bu yana İngiliz arkeolog Ian Hodder başkanlığında yürütülmektedir. 2012 Temmuz ayında UNESCO Dünya Miras Komitesi tarafından Dünya Mirası Listesi'ne kaydedilen Çatalhöyük neolitik kentinde 2015 sezonu yeni bakış açılarının kazanıldığı ve oldukça önemli buluntuların ortaya çıktığı bir dönem oldu. Geç döneme ait bir binanın moloz yığını arasında şimdiye dek bulunan figürinler arasında en iyi durumda olan bir taş figürin bulunmuştur. Yine 2015 yılında Çatalhöyük'te bugüne kadar kazılan en büyük binaya ulaşılmıştır. Bu sezonun bir diğer dikkat çekici buluntusu boyalı antrozoomorfik baş olmuştur.

Okuyorum Oynuyorum

Çağdaş eğitim olanaklarına sahip olmayan ilköğretim çağındaki çocukların okul dışı eğitim aktiviteleri gerçekleştirmelerine fırsat vermek amacıyla Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) işbirliğiyle gerçekleştirdiğimiz "Okuyorum Oynuyorum" projesine raporlama döneminde de devam ettik. Proje kapsamında gerçekleştirilen Okuyorum Oynuyorum Eğitim Programı, Milli Eğitim Bakanlığı Türkçe öğretim programının genel ve özel



amaçlarının yanı sıra yaratıcı okuma ve dinleme becerilerini geliştirmeyi hedefleyen muhtelif yöntem ve teknikler içeriyor. Program TEGV'in yurt çapındaki 10'u eğitim parkı ve 38'i öğrenim birimi olmak üzere toplam 48 etkinlik noktasının tümünde TEGV'in 3.500'ü aşkın gönüllüsü tarafından uygulanmaktadır.

Okuyorum Oynuyorum projesi, TEGV'e devam eden çocuklar tarafından yoğun ilgi görmüş, odaların kapasite kullanımı ortalama %158'e ulaşmıştır. 2006 yılından bu yana sürdürdüğümüz proje kapsamında 2015 yılsonu itibarıyla 120.000'i aşkın çocuk/etkinlik sayısına ulaşılmıştır.



Renkli Kalemler

Okuyorum Oynuyorum projesinin hedef ve misyonunu bir adım daha öne götürecek bir çalışma olarak tasarladığımız ve deneyimli gazetecilerin desteği ile ilk defa 2014 yılında hayata geçirdiğimiz “Renkli Kalemler” projesi ile çocukları gazetecilik mesleği ile tanıştırmayı amaçlıyoruz.

Önceki dönemlerde Okuyorum Oynuyorum Eğitim Programı'na katılan çocukların dahil edildiği projede çocuklar bir gazetenin yaratım sürecine dâhil edilmenin ötesinde yaşadıkları yerlerde gerçekleşen olayları, haberleri kendi bakış açıları ile değerlendirme imkânı yakalıyorlar. Genç gazeteciler, mizanpajından fotoğraflarına, haber içeriğinden tasarımına kadar tüm süreçlerini kendilerinin yürüttüğü ve üretimini gerçekleştirdikleri Renkli Kalemler Gazetesi'ni okuyucuyla buluşturmanın heyecanını yaşarken, başarılarını şenliklerle de kutlayarak keyifli saatler yaşadılar. İlk etabı 2014 ilkbahar etkinlik döneminde TEGV'in İstanbul (Fındıkzade), Samsun ve Van eğitim parklarında başlayan projenin kapsamı genişletilerek Ankara, Antalya, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul (Bahçelievler), İzmir ve Şanlıurfa illerinde devam etmiş ve 2015 ilkbahar eğitim döneminde tamamlanmıştır.

Vadaa'lardan Eğitime Destek

Yapı Kredi World'ün çok sevilen ve Worldcard ile özdeşleşen maskotu Vadaa, Aralık 2014'de çocukların eğitimi için pelüş oyuncak haline getirildi. İlk defa satışa çıkarılan Vadaa, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) işbirliği ile seçili D&R mağazaları, 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 Mortgage Kadınlara Umut Oluyor

Yapı Kredi Mortgage, 2015 Mart ayında kadınlar tarafından kullanılan her konut kredisi için, eğitim olanağı bulamamış kız çocukları ve yetişkin kadınlar yararına hayata geçirilen "ACEV Temel ve İleri Okuryazarlık ve Kadın Destek Eğitimleri" projesine bağışta bulundu. Başarı ile sonuçlanan kampanya sayesinde 500'den fazla kız çocuğu ve yetişkin kadının eğitimine destek sağlandı.



Ülkem için Fonu

Yapı Kredi olarak ana hissedarımız Koç Holding'in yürüttüğü Ülkem için Engel Tanımıyorum projesine destek vermeye devam ediyoruz. Raporlama döneminde Vehbi Koç Vakfı işbirliği ile hayata geçirdiğimiz "Koç Ülkem için Değişken Fonu"nu satışa sunduk. Proje kapsamında oluşturulan yatırım fonunun satışından elde edilen gelir, okulların engelli öğrencilerin erişimine uygun hale getirilmesine aktarılıyor. Böylelikle yatırımcılar fon sepetlerine yeni bir ürün eklerken hem getiri kazanabiliyor, hem de ekstra bir ücret ödmeden Yapı Kredi kanalı ile çok değerli bir projeye destek oluyorlar. Proje kapsamında fondan elde edilen gelirle toplamda 9 okulun, raporlama döneminde ise 6 okulun fiziksel koşulları engelli öğrencilerin kullanımı için iyileştirildi.

Yapı Kredi Bankacılık ve Sigortacılık Akademik Programı

İş dünyası ve akademi arasındaki ilişkinin güçlendirilmesine verdiğimiz önem doğrultusunda raporlama döneminde bir ilki gerçekleştirerek MEF Üniversitesi işbirliği ile Yapı Kredi Bankacılık ve Sigortacılık Ön Lisans Programını hayata geçirmiş bulunuyoruz. Geleceğin bankacı ve finans uzmanlarının yetiştirileceği iki yıllık program süresince hem öğrencilere staj olanağı sağlayıp, hem de mezunlara iş fırsatları sunuyoruz. 2015-2016 akademik yılında başlayan programa, bu yıl 50 öğrenci alınmış bulunmaktadır.



Anadolu Bursiyerleri

Maddi imkânları kısıtlı üstün başarılı üniversite öğrenci adaylarını en iyi eğitim imkânlarıyla buluşturmak misyonuyla 2011 yılında Koç Üniversitesi tarafından hayata geçirilen Anadolu Bursiyerleri Programına desteğimizi raporlama döneminde 4 öğrencinin tüm eğitim giderlerini üstlenerek devam ettirdik.

Yapı Kredi, AÇEV’le Kadınları Sosyal Hayata Katıyor

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi (YKBA) aracılığıyla gerçekleştirdiğimiz sosyal sorumluluk çalışmaları ile toplumun farklı kesimleri için değer katan projelere imza atmaya devam ediyoruz. 2013 yılında Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV) işbirliği ile Diyarbakır’da temel eğitimini tamamlayamamış kadınların sosyal hayata aktif katılımını sağlamaya yönelik olarak başlattığımız okuryazarlık eğitim programlarını Ankara, İzmir ve Diyarbakır illerinde sürdürüyoruz. Uygulama kapsamında 28 çalışmamız gönüllü eğitmen olarak finansal okuryazarlık konusunda eğitimler verirken, temel okuryazarlık, ileri okuryazarlık ve bilgiye erişim, kolay bilgisayar kullanımı ve finansal okuryazarlık eğitimleri ile 2015 sonuna kadar toplam 1.500 kadına ulaştık.

Yapı Kredi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi

Yapı Kredi olarak eğitim alanındaki önemli çalışmalarımızdan bir diğeri Kocaeli – Çayırova’da bulunan ve 2008-2009 eğitim öğretim yılında açılan ‘Yapı ve Kredi Bankası Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi’dir. 2012 yılında ilk mezunlarını veren okulda bugün Çocuk Gelişimi ve Eğitim, Grafik ve Fotoğraf, Bilişim Teknolojileri, Yiyecek ve İçecek Hizmetleri ve Büro Yönetimi bölümlerinde 500’ün üzerinde kız öğrenci eğitim görüyor. 2012 yılında başlattığımız uygulama ile derslerinde başarılı olan öğrencilerin eğitim yaşamlarının sürdürülmesine katkıda bulunmak için bir burs programı yürütüyoruz. Raporlama döneminde 16 öğrenci burs programından yararlanmış bulunmaktadır.





ENTELEKTÜEL SERMAYEMİZ

İnovasyon ve bilişim teknolojileri alanlarındaki birikim ve donanımızı entelektüel sermayemiz olarak tanımlıyor, bu alanlardaki yetkinliklerimizi sürekli geliştirerek paydaşlarımız için daha fazla artı değer yaratıyoruz. Dünyada ve sektörümüzdeki teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek organizasyonumuzun adaptasyonunu sağlıyor, entelektüel sermayemizin gelişimi için her yıl önemli bir kaynağı Ar-Ge çalışmalarımız ile bilişim teknolojileri altyapımıza ayırıyoruz.

Hayata geçirdiğimiz uygulamalar sonucunda müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştıracak ürün ve hizmetler geliştiriyor, veri güvenliğini ve iş sürekliliğini sağlayarak güvenilirliğimizi ve marka itibarımızı güçlendiriyor, çalışmalarımız sonucu elde ettiğimiz ekonomik kazanç ile işimizin sürdürülebilirliğini güvence altına alıyoruz.

İnovasyon Yönetimi

Yapı Kredi’de yenilikçi ve yaratıcı fikirlerin işimizin sürdürülebilirliği ile olan ilişkisine yüksek önem atfediyor, inovasyon kültürünü organizasyonumuzun ve değer zincirimizin bir parçası haline getirmek adına çaba sarf ediyoruz. İnovasyon ve Ar-Ge alanında üniversite işbirlikleri gerçekleştirerek karşılıklı katma değer yaratıyor, geleceğin bilişimcileri olan öğrencilere yönelik projeler gerçekleştiriyor, çalışanlarımızın inovasyon farkındalıklarını ve yetkinliklerini artırarak insan sermayemize yatırım yapıyoruz.

Raporlama döneminde Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.’nin %100 bağlı ortaklığı olarak kurulan Yapı Kredi Teknoloji A.Ş., İTÜ Arı Teknokent Teknoloji Geliştirme Bölgesinde faaliyetlerine başlamıştır. Şirket, bilgisayar ve iletişim teknolojileri uygulamaları kapsamında; bilgisayar yazılımları, bilişim teknolojisi, enformatik, CRM, bankacılık uygulamaları, veri analitiği ve büyük veri sistemleri konularında bankacılık çözümleri ve ödeme işlemleri alanlarında sistemler geliştirmek ve çalışmalar yapmak üzere araştırma geliştirme faaliyeti yürütmektedir.

Yapı Kredi Teknoloji finans sektöründe; yenilikçi, kaliteli ve yüksek katma değerli yaratıcı çözümler üretmek vizyonuna sahiptir. Müşteri beklentilerinin ötesinde yenilikçi ürünler geliştirmek, akademik kurum ve kuruluşlarla işbirliğimizi arttırmak, finans sektöründe pazarlanabilir teknolojik ürün geliştirmek, üretim yöntemlerimizi sürekli iyileştirmek, yeni buluşların, faydalı modellerin yurtiçi ve yurtdışında tescili ve korunmasını sağlamak, yazılım alanında kazanacağımız tecrübe ve uzmanlık ile finans sektöründe kaliteli ve yaratıcı çözümler sunan lider bir şirket olarak Türkiye’nin teknolojik değişimine katkı sağlamak birincil görevlerimizdir. Projelerimizin çıktıları olan yenilikçi ürün ve hizmetlerle hem müşterilerimizin hayatını kolaylaştırıyor, hem de sektörde fark yaratarak rekabet avantajı elde ediyoruz.

2015 yılı En Başarılı Koçlular yarışmasında Yapı Kredi’nin Ar-Ge ekibi “Akıllı Yönetim Sistemi (IMS)” projesiyle Fark Yaratanlar kategorisinde birinci olmuştur.

Gerek kendi bünyemizde düzenlediğimiz, gerekse ana hissedarlarımız Unicredit ve Koç Holding düzeyinde gerçekleştirilen yarışmalar ile iç ve dış paydaşlarımız nezdinde inovatif fikirlerin ortaya çıkmasını teşvik ediyoruz. Yapı Kredi Bankacılık Akademisi aracılığıyla çalışanlarımıza “Yaratıcı Düşünme Teknikleri” ve “Fikri Haklar” eğitimleri sağlıyor, inovasyon ve fikri mülkiyet konularındaki farkındalıklarını artırıyoruz. Çalışanlarımız Buluş Bildirim Formu (BBF) doldurarak buluş niteliğindeki teknik çözümlerini, tasarımlarını Ar-Ge içindeki Fikri Haklar Ekibine iletiyorlar. Yapı Kredi olarak

bu hizmet buluşlarına fikri hak (patent, faydalı model) koruması sağlatıyoruz. Yenilikçi ve tasarruf sağlayan fikirleri ise EVREKA sistemi üzerinden alarak uygun görülenleri proje haline getirip çıktılarını devreye alıyoruz.

Yenilikçi Ürün ve Hizmetler

Müşterilerimizin hayatını kolaylaştıracak yenilikçi ürün ve hizmetlerle sektörümüzde fark yaratıyor, müşteri deneyimini geliştirirken aynı zamanda rekabet avantajı elde ediyoruz. Yapı Kredi Dijital Bankacılık kanallarında her yıl yaptığımız geliştirmeler ve projeler ile pazarda öncü rol oynamaya devam ediyoruz. Devreye alınan ürünlerin tüm kanallarda ortak deneyim ile tasarlanmasını (omni-channel bakış açısı ile) ve kanal için ortak belirlediğimiz prensiplere göre müşteri deneyiminin sunulmasını sağlıyoruz. Raporlama döneminde hayata geçirdiğimiz yenilikçi ürün ve hizmetlerden öne çıkanlar şunlardır:

2015 yılında Türkiye’de bir ilki gerçekleştirerek Apple Watch ürünü için geliştirdiğimiz bankacılık uygulamamız ile sınırsız bankacılık deneyimini bir adım öteye taşıdık ve proaktif stratejimiz ile ürün lansmanından önce geliştirmelerimizi tamamladık. Uygulamamız App Store’a girdiği anda dünyanın seçkin uygulamaları arasında gösterilerek “Öne Çıkanlar (Featured Apps)” olarak seçildi. Yapı Kredi Mobil Şube ile entegre bir şekilde çalışan Apple Watch uygulaması sayesinde müşterilerimiz, ihtiyaç anında kendilerine en yakın Yapı Kredi Şube ve ATM’lerin yerini bulabiliyor, güncel döviz kurlarına hızla erişim sağlayabiliyorlar.

2015 yılında dijital kanallarımızdaki yeniliklerimize devam ederek Yapı Kredi Kurumsal İnternet Şubesi’ni zenginleştirilen fonksiyonları, 800’e yakın işlem seçeneği ve kullanıcı dostu arayüzü ile müşterilerimizin hizmetine sunduk. Raporlama döneminde yenilenen kurumsal internet şubemize karekod (QR Kod) ile giriş özelliği de ekleyerek Türkiye’de bir ilke daha imza attık. Ayrıca raporlama döneminde, mobil şubeden ve internet şubesinden anında ihtiyaç kredisi hizmetimizi hayata geçirerek müşterilerimize haftasonu dahil her gün ihtiyaç kredisi kullanma imkanı sunduk.

Türkiye’de Google arama teknolojisini kullanan ilk ve tek banka web sitesi olan ve bu özelliğiyle Google tarafından “örnek uygulama” seçilen web sitemizde kullandığımız davranışsal hedefleme altyapımızla, müşterilerimize web sitemizdeki ziyaretlerine göre kendilerine uygun ürün ve hizmetler sunabiliyoruz.

Yine raporlama döneminde internet şubemizden e-Devlet Kapısı hizmetlerine erişim sağlayan alt yapıyı müşterilerimizin hizmetine açtık. Yapı Kredi müşterileri artık internet şubesine her girişlerinde e-Devlet Kapısı'na şifresiz ve ücretsiz bir şekilde erişim sağlayarak e-Devlet Kapısı'nın sunduğu 1.200'ü aşkın hizmetten yararlanabiliyor.

Aynı dönemde müşterilerimizin hayatını kolaylaştıran bir başka uygulama olan; borsa, altın, dolar ve repo gibi yatırım araçlarının performansını gösteren "1.000 TL Ne Oldu," fonksiyonunu müşterilerimizin hizmetine sunduk. KOBİ, ticari ve kurumsal müşterilerimizin her an her yerde bankalarını yanlarında taşıyabilmeleri için kurumsal mobil şube uygulamamızı da yenilenen yüzüyle hizmete açtık. Uygulama içerisinden birçok bankacılık işlemi gerçekleştirilebildiği gibi işlemler onaylanabiliyor, raporlara ve aylık ödeme planına ulaşılabilir.

Fikir Geliştirme Merkezi (Evreka)

Çalışanlarımızdan yenilikçi ve yaratıcı fikirler toplamak, bu fikirleri değerlendirerek hayata geçirmek ve şirket genelinde inovasyon kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla oluşturduğumuz Fikir Geliştirme Merkezi Evreka isimli sistemimiz şirketimiz genelindeki fikir geliştirme süreçlerini etkin bir şekilde yönetmemize olanak sağlamaktadır. Kurum içi girişimcilğe paralel olarak tüm çalışanların fikir girişine açık ve kullanıcı dostu bir sistem olan Evreka ile çalışanların entelektüel sermayemize olan katkıları ödüllendirilerek teşvik edilmektedir.

Sistem dâhilinde faaliyet gösteren Evreka Fikir Geliştirme Ekibi yurtdışındaki inovasyonları ve 'fintech'leri (finansal teknolojik girişimciler) izleyerek değerlendirmekte ve Yapı Kredi içinde ilgili bölümler ile paylaşmaktadır.

Sistem ile çalışanlarımız fikirlerini web tabanına girmekte, fikirler Evreka Fikir Geliştirme Ekibinin ilk değerlendirmesinden geçtikten sonra sistem üzerinden bölüm temsilcileri ve konunun uzmanlarına iletilmekte ve ardından Değerlendirme Komitesi'ne sunulmakta ve uygun bulunan fikirler hayata geçirilmektedir. Sistemin kuruluş tarihi olan 2012 yılından bu yana toplamda 238 fikir hayata geçirilmiştir. Raporlama döneminde Evreka sistemi ile çalışanlarımızdan 9.513 öneri alınmış, bunlardan 76'sı hayata geçirilmiştir.

Dönem içinde gelen bir öneri doğrultusunda muhtelif nedenlerden dolayı mesai sonlarında dış cephesini ve kapı girişlerini kepenkle kapatan şubelerimizin kepenkleri buldukları bölgenin dokusuna ait semboller taşıyan grafitiler ile süslenmiş, kent dokusuna katkıda bulunulmuştur. Raporlama döneminde gelen bir çalışan önerisi

doğrultusunda, hesaplarında gerçekleşen para giriş-çıkışlarını şube çalışanlarımızla iletişim kurarak öğrenmeyi tercih eden müşterilerimiz için bir uygulama geliştirilmiştir. Hesap bilgilerinin takibi beklenen çalışanlarımızın işini kolaylaştırmak amacıyla, çalışanlar belirledikleri müşterilerin hesaplarına para girişi olduğu zaman e-posta uyarıları almakta, bu sayede etkin portföy yönetimi sağlanırken, müşteri memnuniyeti artırılmaktadır.

Evreka sistemi çalışanların fikirlerini katkıya çevirme gücü nedeniyle KSS Türkiye Derneği İşletme 2023 Zirvesinde kurum içi girişimcilik alanında ödüle layık görülmüştür.

FikriMobil

Bankacılığın dijital dönüşümüne yenilikçi yaklaşımımızla öncülük ediyor, teknolojiyle birlikte gelişmenin önemine inanıyoruz. Üniversite öğrencilerinin yaratıcı fikirlerini ortaya çıkarmak için oluşturduğumuz yarışma ortamı FikriMobil ile öğrencilerin fikirlerini mentorlar öncülüğünde olgunlaştırmalarına ve mobil teknoloji altyapıları ile prototip üretebilmelerine olanak tanıyoruz. 2014 yılında hayata geçirdiğimiz, raporlama döneminde ise ikinci yarışmanın başlangıcını yaptığımız uygulama kapsamında lise, lisans ve yüksek lisans düzeyindeki öğrenciler mobil uygulama fikirleri ile yarışmaya katılmakta, kazanan yarışmacıların uygulama fikirleri hayata geçirilmekte, kendilerine bilişim sektöründe kariyer kapıları açılmaktadır. Yarışma süresince yapılan inovasyon etkinlikleri ile girişimci öğrencilerin buluştuğu etkileşimli ve faydalı bir ortam sağlanması hedeflenmektedir.

Yarışmacılar, yarışmaya takımlar halinde katılmakta, fikirler ilan edilen bağımsız jüri tarafından fikrin özgünlüğü, takımın yetkinliği ve fikrin uygulanabilirliği esaslarına göre değerlendirilmektedir. Yarışmada birinci gelen ekip bir haftalığına dünyanın teknoloji ve girişimcilik merkezi kabul edilen Silikon Vadisi'ne gitme hakkı kazanmakta, diğer derece sahipleri nakdi ödüller elde etmektedir. Birinci gelen takım dünyanın en büyük teknoloji firmalarını ziyaret etmenin yanı sıra Türk ve yabancı start-up firmaları ile de tanışma fırsatı bulmakta, burada bulunan yatırımcılarla bir araya gelerek projelerini tanıtma şansını elde etmektedir.

FikriMobil hakkında detaylı bilgiye <http://fikrimobil.com> adresinden ulaşabilirsiniz.

Akademik İşbirlikleri

Finans sektörü ile akademik dünya arasındaki ilişkilerin güçlendirilmesi adına çaba sarf ediyor, Ar-Ge ekibimizin başını çektiği uygulamalar ile üniversite ve teknoparklarla işbirlikleri gerçekleştiriyoruz. Eğitim işbirlikleri kapsamında Ar-Ge ekibimiz ve Yapı Kredi'deki diğer uzmanlarımız aracılığıyla başta Bilgisayar Mühendisliği son sınıf öğrencileri olmak üzere üniversitelerde dersler veriyoruz. Raporlama döneminde "Finansta Bilişim Teknolojileri" ders paketi kapsamında "Bankada Ar-Ge," "İnovasyon," "Fikri Haklar," "Proje Yönetimi" ve "SCRUM" konularında dersler vermeye devam ettik. Hâlihazırda İstanbul Teknik Üniversitesi, Ege Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi ve Bahçeşehir Üniversitesi'nde sürdürdüğümüz akademik işbirliklerinin kapsamını bahar 2015'te İstanbul Üniversitesi'nin de katılımıyla genişletmiş bulunuyoruz.

Yapı Kredi olarak finans alanındaki bilimsel araştırmaları desteklemek amacıyla Ocak 2011'de Koç Üniversitesi'nde kurduğumuz 'Yapı Kredi Finans Kürsüsü'ne verdiğimiz desteği raporlama döneminde de sürdürdük. Topluma ve eğitime doğrudan katkı sağlayan girişimlerimizden birisini meydana getiren oluşum 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.

Ar-Ge projelerimiz için muhtelif üniversitelerden danışmanlık hizmeti alıyor, ortak çalışmalar yürütüyoruz. Raporlama döneminde Galatasaray Üniversitesi ve Gebze Teknik Üniversitesi ile Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı destekli SAN-TEZ projelerini yürütürken, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi ve Koç Üniversitesi'nden muhtelif projelerde danışmanlık almış bulunuyoruz. 2013 yılında başladığımız 3 TEYDEB (TÜBİTAK) ve 1 EUREKA (Avrupa Birliği) projesini 2015'te başarıyla tamamladık ve projelerin çıktıkları olan ürünleri kendi platformlarımızda etkin bir şekilde kullanmaya başladık.

Yapı Kredi'nin Ar-Ge projelerindeki çalışmalar sırasında elde edilen ilerlemelerden akademik makaleler üretilmekte ve uluslararası konferanslarda sunulmaktadır. Yapı Kredi Ar-Ge Ekibi 2015 yılı içinde uluslararası konferanslarda 3 akademik makale sunmuştur. Bunlardan "A Supervised Learning Approach for the Fusion of Multiple Classifier Outputs" başlıklı makale Dubai'deki ICOPR2015 konferansında en iyi sunulan makale ödülünü kazanmıştır.

Müşteri Bilgilerinin Güvenliği

Müşterilerimize ait bilgilerin bütünlüğünün ve gizliliğinin sağlanmasını yasal zorunluluğumuzun yanı sıra etik bir sorumluluk olarak görüyor, bu alandaki performansımızı sürekli geliştirmek adına etkin ve güçlü bilişim teknolojileri altyapımızdan yararlanıyoruz. Çalışanlarımızın Yapı Kredi Kurumsal Bilgi Güvenliği Politikaları ve bilgi güvenliği araçları hususundaki farkındalıklarını artıracak periyodik eğitimler sağlıyor, her yıl düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz sınavlarla bu husustaki yetkinliklerini ölçümlüyor, sınav sonuçları ve güncel tehditlere ilişkin analizlerimiz doğrultusunda farkındalık çalışmalarımızı güncelliyoruz.

Müşterilerimize bilgi güvenliği odaklı bankacılık ürün ve hizmetleri sunuyor, operasyonlarımızı etkileyebilecek olası tehditleri tespit ederek engelleyen çok katmanlı güvenlik yapıları kullanıyoruz. İş sürekliliği stratejimizin de çok önemli bir ayağını oluşturan bilişim sistemleri altyapımız ile doğal afet ve olası diğer acil durumlarda veri kaybının ve ilgili diğer risklerin ortadan kalkmasını sağlıyoruz. Organizasyonumuz içerisinde aldığımız önlemlerin yanı sıra müşterilerimize de kendi alabilecekleri önlemlerle ilgili olarak düzenli bilgi aktarımında bulunuyor, kurumsal web sitemizden bilgi güvenliği alanındaki farkındalığı artıracak duyurularda bulunuyoruz.





DOĞAL SERMAYEMİZ

İnsan hayatını mümkün kılan doğal kaynakları ve ekosistemi doğal sermayemiz olarak tanımlıyor, faaliyetlerimizin çevresel etkilerini takip edip azaltarak çevresel sürdürülebilirlik performansımızı sürekli olarak iyileştiriyoruz. “Operasyonlarımızın Çevresel Etkileri” ve “İklim Değişikliğinden Kaynaklanan Fırsatlar” başlıklarında yönettiğimiz çevresel etkimizi asgari seviyeye düşürmek için gayret gösteriyor; daha az sera gazı emisyonu, daha az enerji sarfiyatı, daha az atık üretimi ve daha az su kullanımı sağlıyoruz. İklim değişikliğiyle mücadele konusunda sorumlu bir banka olarak hareket ediyor, değer zincirimizin her bir unsurunun bu konudaki farkındalığını artıracak uygulamaları hayata geçiriyoruz.

Çevresel sürdürülebilirlik alanındaki hedeflerimizi hayata geçirebilmek için ana hissedarlarımız olan Koç Holding ve UniCredit’in bilgi birikimi ve tecrübelerinden faydalanıyoruz. Koç Topluluğu bünyesinde Topluluk şirketlerinin çevre yönetiminden sorumlu yöneticilerin oluşturduğu Koç Çevre Kurulunun üyesiyiz. Topluluk genelindeki politika ve stratejilerin belirlenmesi, uygulanması ve yayılması faaliyetlerini yürüten yapı dâhilinde belirlenen stratejik hedefleri performans hedeflerimize dönüştürüyor ve üst yönetimden en alt kademeye tüm Yapı Kredi organizasyonuna yayılmasını sağlıyoruz. Hedef gerçekleştirmelerini ve performans sonuçlarımızı düzenli olarak takip ediyor, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerimiz doğrultusunda paydaşlarımızın bilgilerine sunuyoruz. Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyum için Koç Topluluğu Denetim Grubu ile periyodik denetimler gerçekleştiriyoruz.

Operasyonlarımızın Çevresel Etkileri

Sorumlu bankacılık anlayışımızı çevresel uygulamalarımıza adapte ediyor; verimli kaynak kullanımı, geri dönüşüm hareketi ve etkin enerji ve emisyon yönetimi ile operasyonlarımızdan kaynaklanan olumsuz çevresel etkileri sürekli olarak azaltıyoruz.

Kaynakların Sorumlu Kullanımı

Bankacılık sektörünün doğası nedeniyle çevresel etkimizin önemli bir kısmını ofislerimizdeki plastik, kâğıt, cam ve metal kullanımı ve bunu takiben ortaya çıkan atıklar oluşturmaktadır. Verimli kaynak kullanımı ve etkin bir atık yönetimi yaklaşımı ile bu alandaki performansımızı sürekli olarak geliştirmek adına çaba sarf ediyoruz. Odak noktasını çalışan davranışlarını değiştirmeye yönelik eğitim ve iletişim faaliyetlerinin oluşturduğu uygulamalar ile kaynak kullanımında ciddi azaltımlar elde ediyor, atık geri dönüşüm yüzdemizi sürekli olarak yükseltiyoruz.

Kaynak kullanımını azaltmaya yönelik çalışmalarımız kapsamında çalışanlarımızın yanı sıra müşterilerimizin de çevreci davranışlarını gözetiyor, kendilerini özellikle kâğıt atıklar hususunda düzenli olarak bilgilendiriyoruz. Müşterilerimizi e-fatura kullanımına teşvik ederken, internet ve telefon bankacılığı uygulamaları ile klasik bankacılık işlemleri esnasında meydana gelen kâğıt atık miktarında azaltım sağlıyoruz. Her yıl müşterilerimizin elektronik hesap özeti sahiplik oranını arttırmaya yönelik çeşitli kampanyalar düzenliyor, müşteri portföyümüzün elektronik hesap özeti sahiplik oranını arttırıyoruz.

Raporlama dönemi içerisinde tamamladığımız entegre atık yönetim sistemi ile geri dönüşüm/geri kazanım programı kapsamında kaynağında atık ayırma uygulamasına başlamış bulunuyoruz. Bu kapsamda geri dönüştürülebilir kâğıt, plastik, metal ve cam atıkları, hizmet noktalarının bağlı olduğu belediyeye veya lisanslı firmalara vererek geri dönüşümünü sağlıyoruz. Faaliyetlerimiz sonucunda oluşan tehlikeli atıkları, lisanslı bertaraf tesislerine vererek bertaraf/geri kazanım süreçlerine dâhil ediyoruz. Kullanım ömrünü tamamlayan elektronik ekipmanlarımızı lisanslı firmalar aracılığıyla toplayarak geri dönüşüme gönderiyoruz. Genel müdürlük binalarımızda yer alan alt yüklenicilere ait bitkisel atık yağların da lisanslı firmalara verilmesini sağlayarak geri kazanılmasını sağlıyoruz.

Alt yüklenicilerimizi, atık yönetimi ile ilgili bilgilendiriyor ve geri dönüşüm projemize dahil ediyoruz. Raporlama döneminde genel müdürlük tesislerimizde tehlikeli ve tehlikesiz atık sahaları yaptık. Faaliyetlerimiz sonucu çıkan atıkların tehlikelilik ve atık koduna göre sınıflandırarak, ayrı depolanmasını sağlıyoruz. Böylece tehlikesiz atıkların, tehlikeli atıklarla karışmasını önüyoruz.

Raporlama döneminde operasyonlarımız sonucu oluşan tehlikesiz atıkların %100'ünün geri kazanımı sağlanmıştır. Tehlikeli atıkların ise %81'inin geri kazanımı sağlanırken, %19'u lisanslı tesislere gönderilerek bertarafı gerçekleştirilmiştir.

Su yoğun operasyonlar gerçekleştiriyor, dolayısı ile su sarfiyatımızı azaltmaya yönelik uygulamalarımızda atık yönetiminde olduğu üzere çalışan davranışlarına odaklanıyoruz. Bu nedenle suyun bilinçli kullanımına yönelik çalışan bilgilendirme çalışmalarına özel önem gösteriyor, yıl içinde farklı iletişim mecralarında çalışanlarımıza ilgili konularda bilgilendirme yapıyoruz.

Geri Dönüşüm Hareketi

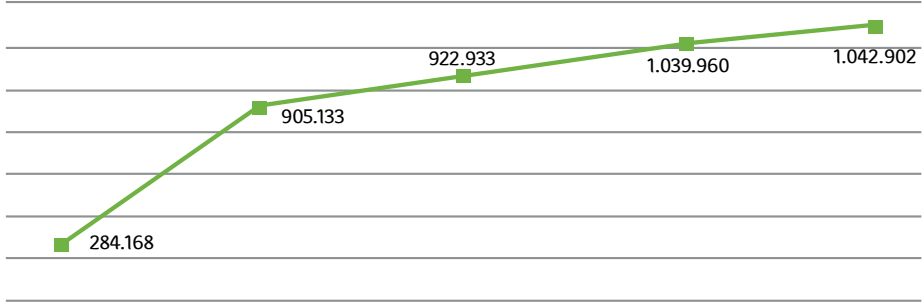
2011 yılında Koç Topluluğu şirketleri tarafından kaynakların verimli kullanımı anlayışı doğrultusunda hayata geçirilen Geri Dönüşüm Hareketi kapsamındaki faaliyetlerimizi raporlama döneminde de aktif bir şekilde sürdürdük. Proje kapsamında genel müdürlük ve bölge binalarımıza yerleştirilen toplama kutuları ile kâğıt, plastik, cam ve metal ambalajları toplayarak bağlı olduğumuz belediyelerin anlaşmalı olduğu geri dönüşüm firmalarına veriyoruz. Faaliyetlerimiz sırasında oluşan atık kâğıtların anlaşmalı olduğumuz lisanslı firma vasıtasıyla geri kazanılmasını sağlıyoruz.

İç iletişim çalışmaları ile çalışanlarımızın farkındalığını artırarak toplanan atık miktarını ve geri dönüştürülen atık yüzdemizi sürekli olarak yükseltiyoruz.

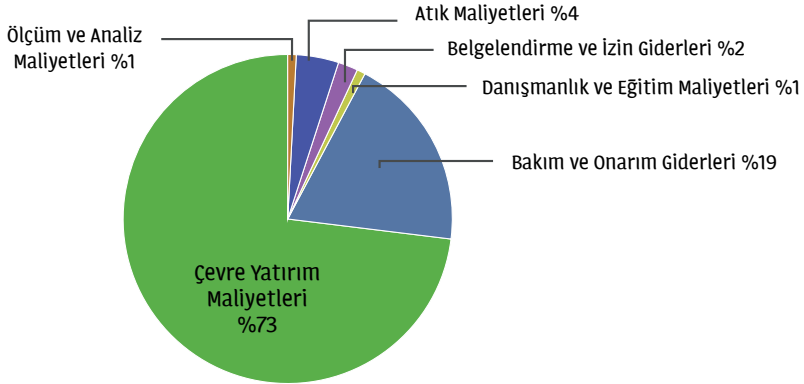
Raporlama döneminde;

- 1.032.570 kg kâğıdı geri dönüşüme gönderip 37.173 ton CO₂e sera gazının atmosfere salınımını, 17.554 ağacın kesilmesini ve 26.847 m³ suyun boşa harcanmasını önledik.
- 9.461 kg plastiği geri dönüşüme gönderip 132.454 kWh enerji tasarrufu sağladık. Böylece 41,4 ton ham petrol tüketilmesini önledik.
- 730 kg camı geri dönüşüme gönderip yaklaşık 1.942 kWh enerji tasarrufu sağladık.
- 141 kg metali geri dönüşüme göndererek 2.256 litre su tasarrufu sağlayıp, 282 ton CO₂e sera gazının atmosfere salınımını önledik.

Geri Dönüşüm Hareketi ile Toplanan Atık Miktarı (kg)



Türe Göre Çevre Koruma Yatırım ve Harcamaları



Raporlama döneminde Çevre Kavramı, Çevre Kirliliği ve Sonuçları, Hava Kirliliği ve Kontrolü, İklim Değişikliği, Gürültü Kirliliği ve Kontrolü, Su Kirliliği ve Kontrolü, Toprak Kirliliği ve Kontrolü, Atık Yönetimi ve Tıbbi Atıkların Yönetimi başlıklarında 100 çalışanımıza toplamda 100 kişi*saat çevre eğitimi vermiş bulunuyoruz. Aynı dönemde 27 müteahhit personeline 13,5 kişi*saat çevre eğitimi sağladık. Böylece raporlama döneminde toplam 127 paydaşımıza 113,5 kişi*saat çevre eğitimi sağlamış bulunuyoruz.

Enerji ve Emisyon Yönetimi

Etkin enerji ve emisyon yönetimini iş önceliklerimiz arasında sayıyor; Yeşil IT ve enerji tasarrufu uygulamaları ile personel davranışlarındaki değişiklikleri temel alan uygulamalarla bu alandaki performansımızı geliştiriyoruz. 2015 yılında genel müdürlük binalarımızda enerji tasarrufu uygulamaları ve bunlara eşlik eden personel davranışı geliştirmeye yönelik bilgilendirme çalışmaları ile 2014 yılına göre toplamda 2.038 GJ enerji tasarrufu gerçekleştirmiş bulunuyoruz.

Sera gazı emisyonlarımızı azaltmak amacıyla yine enerji verimliliği projelerine, Yeşil IT uygulamalarına ve personel taşımacılığına yönelik verimlilik uygulamalarına odaklanıyoruz.

Kocaeli Belediyesi İSU Genel Müdürlüğü Arıtma Tesisleri Daire Başkanlığı'ndan DKKR (Deşarj Kalite Kontrol Ruhsatı) olarak Bankacılık Üssü'nde bulunan biyolojik arıtma tesisimizi Haziran ayı sonunda devre dışı bıraktık ve belediye kanalizasyon sistemine bağladık. Böylece, arıtma üniteleri için kullanılan elektrik enerjisinden tasarruf ettik. Yeşil IT uygulamalarımız kapsamında 2015 yılında tüm şubelerimizin çevreci stratejileri destekleyen bilgisayarlara geçişini tamamladık. Buna ek olarak şubelerimizdeki bilgisayarların 00:00 - 08:00 saatleri arasında merkezi sistem üzerinden kapatılmasıyla yıllık %30 oranında enerji tasarrufu sağladık. Bu sayede karbon salımı seviyesinde önemli ölçüde düşüş elde ettik.

Veri merkezlerimizde yürüttüğümüz çalışmalar kapsamında, teknolojik ömrünü doldurmuş cihazların fiziksel iptalleri ve sanallaştırma teknolojisinin uygulanması doğrultusunda enerji tasarrufu elde ettik. 2015 yılında elde edilen enerji tasarrufunu yaklaşık 936 GJ, buna karşılık gelen CO₂ emisyon azaltım miktarını ise yaklaşık 122,72 ton olarak hesapladık.

2015 yılında Veri Merkezi aydınlatma teknolojisinin yeni led aydınlatma ürünleri ile değiştirilmesi, klimaların mekanik ve elektrik sorunlarının önceden tespit edilmesi için uyarı ve izleme sistemlerinin yeni cihazlarla güncellenmesi yönünde çalışmalarımızı başlattık. Bu çalışma kapsamında 2015 yılında, klimaların mekanik ve elektrik sorunlarının önceden tespit edilmesi için uyarı ve izleme sistemlerinin kurulumunu tamamladık.

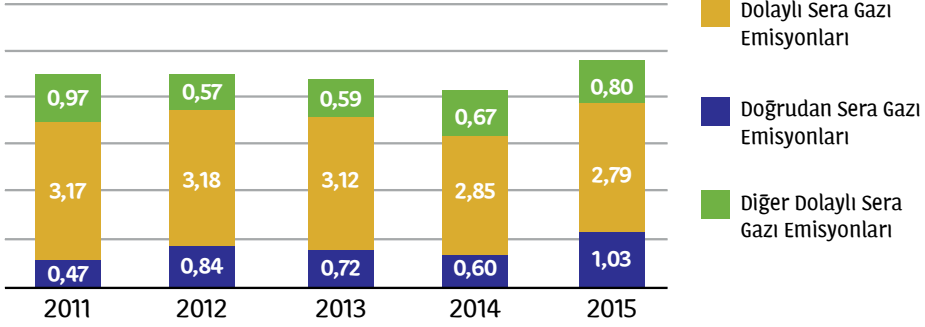
Raporlama döneminde personel taşımacılığı kapsamında 80 hatta rota optimizasyonları gerçekleştirilmiş, bunun sonucu olarak Kapsam 3 emisyonlarında 120,8 ton CO₂e seviyesinde azaltım gerçekleştirilmiştir. Buna ek olarak, 2015 yılında eski nesil yaşlı araçlar, yeni nesil araç ve motorlarla değiştirilerek karbon salımı azaltılmıştır. Hedeflenen şekilde, 17 ve 27 kişilik araçlar 4 yaş, 45 kişilik araçlar ise 10 yaş kategorisine çekilmiştir. Bu çalışma sonucunda 27 kişilik araçların ortalama 4, 45 kişilik araçlarınsa ortalama 5 yıl gençleştirilmesi sağlanmıştır.

2011 yılında başlattığımız ISO 14064 Sera Gazı Raporlama sertifikasyon sürecini yıllık periyotlarla sürdürüyoruz. 2015 yılı içerisinde 2014 yılına ait sertifikasyon süreci tamamlanırken, 2015 yılı sertifikasyon süreci de 2016 yılı içinde tamamlanacak. Sera gazı envanterlerinin şirket seviyesinde hesaplanması, geliştirilmesi, yönetilmesi ve raporlanması için kılavuzluk eden standart dâhilindeki çalışmalarımız sonucunda raporlama döneminde 2014 yılına göre genel müdürlük ve bankacılık üssü yönetim binalarımızda elde ettiğimiz sera gazı emisyonu azaltım miktarı 267,2 ton CO₂e düzeyindedir.

Dünya için 1 Saat

Yapı Kredi olarak her yıl tüm dünyada küresel iklim değişikliğine dikkat çekmek amacıyla Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF) önderliğinde gerçekleştirilen “Dünya Saati” hareketine destek veriyoruz. Eylem ile genel müdürlük binalarımızın ve tüm şubelerimizin, güvenlik için zorunlu alanlar haricinde, tüm ışıklarını bir saat süreyle kapatarak küresel harekete katılıyoruz. Hayata geçirdiğimiz iç iletişim uygulamalarıyla çalışanlarımızın da bireysel olarak bu kampanyaya katılımlarını teşvik ediyoruz.

Çalışan Başına Sera Gazı Emisyon Değerleri (ton CO₂e)



Raporlama döneminde Yeşil IT alanındaki verimlilik çalışmalarımızı sürdürdük. Teknolojik ömrünü doldurmuş cihazların fiziksel iptalleri ve sanallaştırma teknolojisine yaptığımız yatırımlarla 2015 yılında 313,2 GJ seviyesinde enerji tasarrufu gerçekleştirirken, emisyon miktarımızı 47.000 ton CO₂e kadar azattık.

İklim Değişikliğinden Kaynaklanan Fırsatlar

Yapı Kredi olarak hem çevre dostu hem de bankamız ve içinde faaliyet gösterdiğimiz toplumlar için sürdürülebilir değer yaratacak ürün ve hizmetler geliştirmeyi taahhüt ediyoruz. Finans alanındaki tecrübemiz ile muhtelif iş kollarındaki müşterilerimizin çevresel etkileri azaltacak ve iklim değişikliğiyle mücadeleye katkı sağlayacak proje ve teknolojilerini destekliyoruz. Özellikle yenilenebilir enerji alanındaki proje finansman kredilerinde sektörümüze öncülük ediyor, iklim değişikliğinden kaynaklanan riskleri finansal fırsatlara çeviriyoruz.

Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS)

Yapı Kredi’de Sosyal ve Çevresel Yönetimi Sisteminin (SEMS) ilkelerini uygulayarak Uluslararası Finans Kuruluşlarından (IFI) ve Alman Yatırım ve Kalkınma Kuruluşu’ndan (DEG) fon sağlıyoruz. 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.

Sürdürülebilir kalkınmaya öncülük etme hedefimiz doğrultusunda finansman sağlama amacıyla değerlendirmeye aldığımız projeleri çevresel ve sosyal boyutlarıyla çok yönlü olarak değerlendiriyor, yenilenebilir enerji alanında önemli ölçekte proje finansman kredileri sağlamaya devam ediyoruz. Tüm projelerde olduğu gibi yenilenebilir enerji projelerinde de koşulları ve ödeme planını fizibilite ve nakit akışına bağlı olarak proje özelinde belirliyor, projelerin çevresel ve sosyal etkilerini araştırmak ve olası negatif etkilerin tespiti halinde azaltıcı/giderici önlemleri belirlemek için çevre danışmanlarından hizmet alıyoruz. Yenilenebilir Enerji Destekleme Mekanizması (YEKDEM) ile kurumlar için kaynak çeşitliliğini artırarak arz güvenliği oluşturacak projeleri teşvik ediyoruz.

Raporlama döneminde gerçekleştirdiğimiz 13,7 milyar dolarlık proje finansmanımızın yaklaşık yüzde 75’ini enerji finansmanı oluşturmaktadır. 2015 yılında toplamda 5.900 MW kurulu güce ulaşan yaklaşık 124 adet farklı yenilenebilir enerji projesine 3,6 milyar doları bulan finansman sağladık. Karbon emisyonu gerçekleştirmeyen bu santraller, %30 kapasite kullanım oranı varsayımıyla, yenilenebilir olmayan kaynaklar kullanan santrallerle karşılaştırıldığında yıllık toplam 9.700 ton CO₂e emisyon azaltımı gerçekleştirmektedir.

Finansman sağlayacağımız projeleri sosyal ve çevresel boyutlarıyla değerlendiriyor, önemli ölçüde sosyal ve çevresel etki yaratabilecek projeler için bağımsız danışmanların hizmetine başvuruyoruz. Bağımsız danışmaların sosyal ve çevresel analizleri sonucunda hazırladıkları yönetim ve aksiyon planlarını kredi sözleşmelerine taahhüt olarak ekliyor, bu planlar ile projelerin olası negatif sosyal ve çevresel etkilerini asgari seviyeye indiriyoruz.

WWF Türkiye'nin Canı Kampanyasına Destek

Yapı Kredi olarak, sürdürülebilirlik alanında faaliyet gösteren inisiyatifler, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve kamu kuruluşları gibi çeşitli paydaşlarla işbirlikleri yürütüyoruz. Bu doğrultuda Dünya Doğayı Koruma Vakfı'nın (WWF) ülkemizde biyolojik çeşitlilik konusunda farkındalık yaratmak ve doğal değerlerimizin korunmasına yönelik olarak geliştirilen projelere kaynak yaratmak amacıyla başlattığı 'Türkiye'nin Canı Kampanyası'na 2014 yılından bu yana destek veriyoruz. Bireylerin ve kurumların bağışlarıyla oluşturulan bir hibe fonu ile Türkiye'de doğa koruma konusunda faaliyet gösteren yerel sivil toplum kuruluşlarının projelerini hayata geçirmelerini sağlayan kampanyaya sağladığımız desteği 2015 yılında da sürdürmüş bulunuyoruz.

Ödül Alınan Kuruluşlar

Genel Bankacılık	
Ruban d'Honneur - Müşteri Odaklılık Ödülü	European Business Awards
ETKA Türkiye Etik Ödülleri	EDMER
Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılığı	World Finance
Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılığı	Global Financial Market Review
Bankacılık Ürünleri	
World Alışveriş Asistanı - En İnovatif Ürün	Visa Europe
Visa Kredi Kartı ve Ticari Kart Alışveriş Hacminde Lider Banka	Visa Europe
Play Card Sponsorluk Projeleri - Medya ve Dijital'de 3 Ödül	Kristal Elma Ödülleri
Nakit Yönetiminde Türkiye'nin En İyi Bankası	Euro Money
En İyi Dış Ticaret Finansmanı Sağlayıcısı	Euro Money
Yılın Sendikasyon Kredisi (Gebze-İzmir Otoyolu Projesi)	Bonds&Loans
Yılın Proje Finansmanı (Gebze-İzmir Otoyolu Projesi)	Bonds&Loans
Yılın Altyapı Finansmanı (Bilkent Entegre Sağlık Kampüsü Projesi)	Bonds&Loans
Yılın Doğal Kaynak Finansmanı (Yeniköy-Kemerköy Termik Santrali)	Bonds&Loans
Alternatif Dağıtım Kanalları	
Bankacılık ve Finans kategorisinde En İyi Web Sitesi	Altın Örümcek
İnternet Bankacılığı Kategorisinde İkincilik	Altın Örümcek
Mobil Web Sitesi Kategorisinde Üçüncülük	Altın Örümcek
Yapı Kredi Mobil Bankacılık Uygulaması Altın Stevie Ödülü	Uluslararası Stevie Ödülleri
Yapı Kredi Web Sitesi Altın Stevie Ödülü	Uluslararası Stevie Ödülleri
Yapı Kredi Web Sitesi Finansal Hizmetler Bronz Stevie Ödülü	Uluslararası Stevie Ödülleri
Yapı Kredi Web Sitesi Arayüz Tasarımı Bronz Stevie Ödülü	Uluslararası Stevie Ödülleri
En İyi Motivasyon Uygulaması	IMI Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri
10 Yılın En Çok Ödül Alan Firması	IMI Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri
10 Yılda En Çok Ödül Alan Banka	IMI Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri
Kalite Ligi Birinciliği	Telephone Doctor Türkiye
Yapı Kredi Websitesi Üstün Başarı Ödülü	İnteraktif Medya Ödülleri
Türkiye'nin ilk Apple Watch Bankacılık Uygulaması	App Store
İnsan Kaynakları ve Yapı Kredi Bankacılık Akademisi	
İnsana Saygı Ödülü	Kariyer.net
En Çok Başvuru Alan Firma Ödülü	Kariyer.net
Heroes Club - En İyi Tasarımlı İlan Ödülü	Kariyer.net
Yapı Kredi Bankacılık Akademisi - Eğitim ve Gelişim Alanında En İyi Kurum	Association for Talent Development
Uygulamada Mükemmellik Mansiyonu	Association for Talent Development
İştirakler	
Yapı Kredi Bank Azerbaijan - Azerbaycan'ın En İyi Perakende Bankası	Global Banking and Finance Review
Yapı Kredi Bank Azerbaijan - Azerbaycan'ın En İyi İnternet Bankacılığı Ürünü	Global Banking and Finance Review
Yapı Kredi Portföy - Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetim Şirketi	EMEA Finance Magazine
Yapı Kredi Portföy - Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetim Markası	Global Brands Magazine
Yapı Kredi Portföy - Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetim Şirketi	Global Banking and Finance Review
Yapı Kredi Portföy - Yılın Portföy Yönetim Şirketi	Business Worldwide Magazine
Yapı Kredi Portföy - Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetim Şirketi	Global Finance Magazine
Yapı Kredi Portföy - En İyi Portföy Yönetim Şirketi	Global Investor Magazine
Yapı Kredi Portföy - Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetim Şirketi	International Finance Magazine

Üye Olunan Kuruluşlar

Vakıf / Dernek / Birlik

- Bankalararası Kart Merkezi / BKM
Deniztemiz Turmepa
Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu / DEİK
Etkin Girişimci Destekleme Derneği / Endeavor
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 /İKSEV
Kredi Kayıt Bürosu / KBB
Kurumsal İletişimciler Derneği / KİD
Özel Sektör Gönüllüleri Derneği / ÖSGD
Reklamverenler Derneği
Türkiye Eğitim ve Gelişim Platformu Derneği / TEGEP
TURKTRADE
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 / İnisiyatif

- Birleşmiş Milletler Kadınların Güçlendirilmesi Prensipleri / UN WEPS
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





PERFORMANS TABLOLARI

Sözleşme Türü ve Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

	2011	2012	2013	2014	2015
Kadın					
Belirli Süreli	118 (%0,76)	84 (%0,54)	217 (%1,30)	177 (%0,99)	105 (%0,56)
Belirsiz Süreli	9.490 (%60,92)	9.419 (%60,14)	10.011 (%60,01)	11.004 (%61,31)	11.656 (%61,99)
Erkek					
Belirli Süreli	57 (%0,36)	127 (%0,81)	123 (%0,74)	36 (%0,20)	29 (%0,15)
Belirsiz Süreli	5.912 (%37,95)	6.031 (%38,51)	6.331 (%37,95)	6.732 (%37,51)	7.012 (%37,29)

İstihdam Türü ve Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

	2011	2012	2013	2014	2015
Kadın					
Tam Zamanlı	9.413 (%60,43)	9.355 (%59,73)	10.047 (%60,23)	10.897 (%60,71)	11.469 (%61,00)
Yarı Zamanlı	195 (%1,25)	148 (%0,94)	181 (%1,08)	284 (%1,58)	292 (%1,55)
Erkek					
Tam Zamanlı	5.923 (%38,02)	6.141 (%39,21)	6.417 (%38,47)	6.731 (%37,50)	7.009 (%37,28)
Yarı Zamanlı	46 (%0,29)	17 (%0,11)	37 (%0,22)	37 (%0,21)	32 (%0,17)

Eğitim Durumu ve Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

	2011	2012	2013	2014	2015
Kadın					
Ön Lisans ve Altı	3.008 (%19,31)	2.880 (%18,39)	2.927 (%17,54)	3.004 (%16,74)	2.899 (%15,42)
Lisansüstü	6.600 (%42,37)	6.623 (%42,29)	7.301 (%43,76)	8.177 (%45,56)	8.862 (%47,13)
Erkek					
Ön Lisans ve Altı	1.763 (%11,32)	1.736 (%11,08)	1.691 (%10,14)	1.709 (%9,52)	1.628 (%8,66)
Lisansüstü	4.206 (%27,00)	4.422 (%28,23)	4.763 (%28,55)	5.059 (%28,18)	5.413 (%28,79)

Engelli Çalışan Sayısı

	2011	2012	2013	2014	2015
Kadın	60 (%0,38)	59 (%0,38)	60 (%0,36)	78 (%0,43)	75 (%0,4)
Erkek	238 (%1,53)	237 (%1,51)	248 (%1,49)	345 (%1,92)	349 (%1,86)

Yaş Grubuna ve Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı

	2011	2012	2013	2014	2015
Kadın					
18-25	1.070 (%6,87)	1.050 (%6,70)	1.657 (%9,93)	1.963 (%10,94)	1.834 (%9,75)
26-35	5.661 (%36,34)	5.306 (%33,88)	5.157 (%30,91)	5.525 (%30,78)	5.934 (%31,56)
36-45	2.669 (%17,13)	2.920 (%18,64)	3.166 (%18,98)	3.404 (%18,96)	3.648 (%19,40)
46+	208 (%1,33)	227 (%1,44)	248 (%1,49)	289 (%1,61)	345 (%1,83)
Erkek					
18-25	381 (%2,45)	503 (%3,21)	681 (%4,08)	676 (%3,77)	560 (%2,98)
26-35	2.929 (%18,80)	2.911 (%18,59)	2.977 (%17,84)	3.199 (%17,82)	3.373 (%17,94)
36-45	2.095 (%13,45)	2.151 (%13,73)	2.215 (%13,28)	2.302 (%12,82)	2.436 (%12,96)
46+	564 (%3,62)	593 (%3,79)	581 (%3,48)	591 (%3,29)	672 (%3,57)

Yaş Grubuna Göre Toplam İşe Alınan Çalışan Sayısı

	2011	2012	2013	2014	2015
18-25	1.085 (%6,96)	1.213 (%7,74)	1.951 (%11,69)	1.768 (%9,85)	1.380 (%7,3)
26-35	948 (%6,08)	875 (%5,59)	1.284 (%7,70)	2.034 (%11,33)	1.402 (%7,5)
36-45	55 (%0,35)	72 (%0,46)	121 (%0,72)	154 (%0,86)	141 (%0,7)
46+	5 (%0,03)	9 (%0,06)	12 (%0,07)	7 (%0,04)	6 (%0,03)

Yaş Grubuna Göre Toplam İşten Ayrılan Çalışan Sayısı

	2011	2012	2013	2014	2015
18-25	357 (%2,29)	583 (%3,72)	551 (%3,30)	646 (%3,60)	601 (%3,20)
26-35	793 (%5,09)	972 (%6,17)	1.178 (%7,06)	1.041 (%5,80)	993 (%5,3)
36-45	339 (%2,18)	391 (%2,50)	429 (%2,57)	304 (%1,69)	273 (%1,45)
46+	123 (%0,79)	144 (%0,92)	188 (%1,13)	153 (%0,85)	169 (%0,90)

Cinsiyete Göre Toplam İşe Alınan Çalışan Sayısı

	2011	2012	2013	2014	2015
Kadın	1.218 (%7,82)	1.168 (%7,46)	2.055 (%12,32)	2.377 (%13,24)	1.843 (%9,8)
Erkek	875 (%5,62)	1.001 (%6,39)	1.313 (%7,87)	1.586 (%8,84)	1.086 (%5,8)

Cinsiyete Göre Toplam İşten Ayrılan Çalışan Sayısı

	2011	2012	2013	2014	2015
Kadın	660 (%4,24)	1.269 (%8,10)	1.018 (%6,10)	1.236 (%6,89)	1.256 (%6,7)
Erkek	952 (%6,11)	816 (%5,21)	1.328 (%7,96)	908 (%5,06)	780 (%4,1)

Ortalama Kıdem Yılı

	2011	2012	2013	2014	2015
Kadın	8,99	9,24	8,66	8,31	8,4
Erkek	9,12	9,08	8,67	8,40	8,5

Üst Düzey Yöneticiler

	2011	2012	2013	2014	2015
Toplam Üst Düzey Yönetici Sayısı	53	48	47	45	43
Toplam Üst Düzey Kadın Yönetici Sayısı	16(%30)	11(%23)	9(%19)	12(%26,6)	10(%23,2)
Toplam Üst Düzey Yerel Yönetici Sayısı	47(%88,7)	42(%87,5)	42(89,3)	42(%93,3)	38(%88,4)

Üst Düzey Yöneticilerin Yaş Grubuna Göre Dağılımı

	2011	2012	2013	2014	2015
26-35	3	2	0	0	0
36-45	36	30	26	21	21
46+	14	16	21	24	22

İş Sağlığı ve Güvenliği Verileri

	2011	2012	2013	2014	2015
Yaralanma Oranı (IR)	NA	NA	0,010	0,090	0,290
İşe Gelmemeye Oranı (AR)	NA	NA	347,800	366,470	357,310
Kaza Sıklık Oranı	NA	NA	NA	0,080	1,427
Kaza Ağırılık Oranı	NA	NA	NA	NA	0,012
Kayıp Gün Sayısı	NA	NA	NA	52	468

Cinsiyete Göre Çalışan Başına Düşen Eğitim Saati

	2011	2012	2013	2014	2015
Kadın	NA	28,8	29,3	36,3	48,63
Erkek	NA	17,7	17,9	22,3	43,39

Toplam Stajyer Sayısı

	2011	2012	2013	2014	2015
Lise	NA	NA	NA	NA	253
Yüksekokul/Üniversite	NA	NA	NA	NA	664

Doğum İzninin Ardından İşe Dönme Oranı*

	2011	2012	2013	2014	2015
Doğum İzninin Ardından İşe Dönme Oranı	NA	NA	97%	96%	90%

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

Büyüme

	2011	2012	2013	2014	2015	2014-2015 Değişimi
Aktifler (Milyar TL)	117,5	131,5	160,3	195,0	235,3	21%
Nakdi Krediler (Milyar TL)	69,3	77,8	99,4	125,5	152,5	21%
Mevduat (Milyar TL)	66,2	71,1	88,5	107,6	130,0	21%

Kârlılık

	2011	2012	2013	2014	2015	2014-2015 Değişimi
Faaliyet Gelirleri (Milyon TL)	6.648	7.401	8.058	8.754	10.263	17%
Diğer Faaliyet Gelirleri (Milyon TL)	2.011	3.159	3.543	4.146	5.077	22%
Net Kâr (Milyon TL)	2.291	2.098	2.375	2.056	1.909	-7%
Maddi Ortalama Özkaynak Kârlılığı	%23,9	%17,5	%16,7	%12,0	%9,7	-231 bps
Aktif Kârlılığı	%2,0	%1,6	%1,5	%1,1	%0,8	-24 bps
Gider/Gelir Oranı	%43,8	%44,3	%44,0	%47,0	%49,0	-210 bps

Likidite ve Sermaye

	2011	2012	2013	2014	2015	2014-2015 Değişimi
Banka Sermaye Yeterlilik Oranı	%14,7	%16,3	%16,0	%15,0	%13,8	-122 bps
Kaldıraç Oranı	%8,3	6,2x	7,6x	8,0x	8,5x	0,5x
Kredi / (Mevduat + TL Bono) Oranı	%103,0	%107,0	%110,0	%113,0	%114,0	171 bps

Aktif Kalitesi

	2011	2012	2013	2014	2015	2014-2015 Değişimi
Takipteki Krediler Oranı	%3,0	%3,2	%3,5	%3,4	%3,9	53 bps
Toplam Karşılık Oranı	%111,0	%111,0	%107,0	%113,0	%116,0	328 bps
Risk Maliyeti	%0,58	%1,35	%1,27	%1,17	%1,47	30 bps

Enerji Tüketimi (Gj)*

	2011	2012	2013	2014	2015
Toplam Doğrudan, Yenilenebilir Enerji Miktarı	0	0	0	0	0
Toplam Doğrudan, Yenilenemeyen Enerji Miktarı	62.767	131.218	103.966	105.200	125.217
Toplam Dolaylı Enerji Miktarı	347.946	385.582	351.017	349.407	399.521

* Tabloda verilmiş olan enerji tüketim verileri Yapı Kredi genel müdürlük binaları (Yapı Kredi Plaza A,C ve D Blok, Bankacılık Üssü, Darıca, Bayramoğlu, Yeniköy, Gayrettepe) ile birlikte 903 adet adet şubenin elektrik, 365 adet şubenin doğal gaz tüketimini kapsamaktadır.

Emisyonlar (CO₂e)*

	2011	2012	2013	2014	2015
Doğrudan sera gazı emisyonları	7.265	13.162	12.018	10.684	19.392
Dolaylı sera gazı emisyonları	49.391	49.808	52.104	51.069	52.382
Diğer dolaylı sera gazı emisyonları	14.304	8.898	9.820	12.065	15.089

* Tabloda verilmiş olan emisyon verileri Yapı Kredi genel müdürlük binaları (Yapı Kredi Plaza A,C ve D Blok, Bankacılık Üssü, Darıca, Bayramoğlu, Yeniköy, Gayrettepe) ile birlikte 903 adet adet şubenin elektrik, 365 adet şubenin doğal gaz tüketimini ve jeneratör kullanımı olan noktalardaki dizel tüketimini kapsamaktadır.

Çalışan Başına Doğrudan ve Dolaylı Enerji Tüketimi (Gj)*

	2011	2012	2013	2014	2015
Doğrudan Tüketilen Enerji	4,03	8,38	6,23	5,86	6,66
Dolaylı Tüketilen Enerji	22,34	24,62	21,04	19,46	21,25

*Raporlama döneminde gerçekleştirilen bağımsız denetim uygulaması neticesinde enerji sarfiyatına ilişkin hesaplamalarda değişikliğe gidilmiştir. Yapı Kredi'nin enerji tedarikçilerinin tamamının hesaplamaya dâhil edilmesiyle önceki dönemlerden farklı olarak, dolaylı tüketilen enerji miktarındaki yenilenebilir/yenilenemeyen kısımlı kaldırılmış, bu değerler tek bir kalem olarak sunulmuştur. Raporlama dönemine ait değerlerdeki artış kısmen ilgili değişikliğin sonucudur.

Su Tüketimi Kaynak (m³)*

	2011	2012	2013	2014	2015
Yüzey Suyu	NA	0	0	0	0
Kuyu Suyu	NA	1.533	1.046	7.478	9.794
Yağmur Suyu	NA	0	0	0	0
Şebeke Suyu	NA	366.276	429.603	392.116	256.350
Diğer Kaynaklar	NA	0	0	0	0
Toplam	NA	367.809	435.797	399.594	266.144

* Tabloda verilmiş olan su tüketimi verileri Yapı Kredi genel müdürlük binaları (Yapı Kredi Plaza A,C ve D Blok, Bankacılık Üssü, Darıca, Bayramoğlu, Yeniköy, Gayrettepe) ve 645 adet şubenin su tüketim verilerini kapsamaktadır.

Geri Dönüşüm Hareketi Kapsamında Toplanan Atıklar (kg)

	2011	2012	2013	2014	2015
Kağıt	282.360	888.750	970.380	1.033.000	1.032.570
Cam	744	950	1.459	520	730
Metal	281	1.478	3.363	290	141
Plastik	783	13.955	17.791	6.150	9.461
Toplam	284.168	905.133	992.993	1.039.960	1.042.902

Türüne ve Bertaraf Yöntemine Göre Toplam Atık Ağırlığı (ton)

	2011	2012	2013	2014	2015
Tehlikesiz Atık					
Geri Kazanılan (R Kodlu Yöntemlerle)	NA	NA	NA	NA	1.154
Bertaraf Edilen (D Kodlu Yöntemlerle)	NA	NA	NA	NA	0,55
Ara Depolamaya Gönderilen	NA	NA	NA	NA	0
Tehlikeli Atık					
Geri Kazanılan (R Kodlu Yöntemlerle)	NA	NA	NA	NA	56
Bertaraf Edilen (D Kodlu Yöntemlerle)	NA	NA	NA	NA	0
Ara Depolamaya Gönderilen	NA	NA	NA	NA	0





GRI G4 İÇERİK İNDEKSİ



Bağımsız Güvence Beyanı

Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Yönetim Kurulu ve Yönetimine,
İstanbul, Türkiye

Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu 2015 ("Rapor"), Rapor'da yer verilen bilgilerin edinilmesi ve sunumundan sorumlu olan Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin yönetimi tarafından hazırlanmıştır. Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin talebi doğrultusunda sorumluluğumuz, Tarihsel Finansal Bilgilerin Denetlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Dışındaki Güvence Hizmetleri'ne ilişkin Uluslararası Standart (ISAE 3000 (Revised)) ile uyumlu olarak Rapor üzerinde bağımsız güvence sunmaktır. Güvence beyanı, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin Rapor'da yer verilen hususlar kapsamında performansını yorumlamak için bir esas teşkil etmemelidir.

Güvence faaliyetlerimizi gerçekleştirmedeki sorumluluğumuz sadece Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'ye karşı ve Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ile üzerinde anlaşmaya varılmış olan görev tanımına göredir. Bu nedenle, herhangi bir başka amaca veya kişi veya kuruluşa karşı hiçbir sorumluluk kabul etmemekteyiz.

Sonucumuzu oluşturmak için yaptıklarımız

Güvence sözleşmemiz, Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu'nun Tarihsel Finansal Bilgilerin Denetlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Dışındaki Güvence Hizmetleri'ne ilişkin Uluslararası Standart'a (ISAE 3000 (Revised)) göre planlanmış ve gerçekleştirilmiştir. Delil toplama prosedürlerimiz, raporlama ile ilgili üzerinde "sınırlı" güvence (ISAE 3000 (Revised)'da belirtildiği gibi) elde etmek için tasarlanmıştır.

Güvence hizmetimizin kapsamı

Güvence hizmetimizin kapsamı, Rapor'da belirtildiği gibi GRI G4 Raporlama Kılavuzu'na dayanarak hazırlanmış olan ve aşağıdakilerden oluşan bilgilerle (hep birlikte "Seçilmiş Bilgiler" olarak anılacaktır) sınırlıdır:

- G4-EN3 Kuruluş içindeki enerji tüketimi
- G4-EN5 Enerji yoğunluğu
- G4-EN8 Kaynak bazında toplam su çekimi
- G4-EN15 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)
- G4-EN16 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)
- G4-EN18 Sera gazı (GHG) emisyon yoğunluğu
- G4-LA6 İş Sağlığı ve Güvenliği Kaza Verileri
- G4-LA9 Eğitim
- G4-EC1 Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer
- G4-EC3 Kuruluşun belirlenmiş tazminat planı yükümlülüklerinin kapsamı
- G4-EC4 Devletten alınan mali yardımlar
- G4-HR2 İnsan hakları unsurlarına ilişkin verilen çalışan eğitimleri
- G4-HR3 Ayrımcılık vakaları ve alınan düzeltici önlemler
- G4-HR4 Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının ihlali
- G4-HR5 Çocuk işçi vakaları
- G4-HR6 Zorla veya cebren çalıştırma
- G4-SO3 Yolsuzlukla ilgili riskler
- G4-SO4 Yolsuzlukla mücadele politikası eğitimleri
- G4-SO5 Yolsuzluk vakaları

Bu göstergeler raporun 97 ile 103 sayfaları arasında anlatılmaktadır.

Sonuçlarımızı oluşturmak için aşağıda ana hatları çizilen temel adımları kullandık:

Çalışmamızı aşağıda özetlendiği şekilde, Seçilmiş Bilgiler üzerindeki sınırlı güvence kanaatimize varmakta gerekli gördüğümüz delilleri elde etmek üzere planladık ve gerçekleştirdik:

1. Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin anahtar konumdaki kıdemli personeli ile raporlama dönemine ait Seçilmiş Bilgiler'in elde edilmesi için hâlihazırda uygulamada olan süreçleri anlamak için görüştük;

2. Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. İstanbul, Türkiye'deki Genel Müdürlüğü ve Kocaeli, Türkiye'deki Bankacılık Üssü'nü (Gebze) kapsayacak şekilde seçilmiş bilgileri yerinde gözden geçirdik;
3. Temel süreçlerin ve Seçilmiş Bilgiler üzerindeki kontrollerin tasarımını ve uygulanmasını değerlendirdik;
4. Örnekleme bazında, raporlama dönemi için Seçilmiş Bilgiler'i hazırlamak için kullanılan hesaplamaları yeniden gerçekleştirdik;
5. Seçilmiş Bilgiler'in Rapor'daki bildirimini ve sunumunu değerlendirdik.

Gözden geçirmemizin sınırlandırmaları

Güvence kapsamımızda yer almayanlar:

- Yukarıda belirtilenler dışında Rapor'da yer alan veri/bilgi;
- Belirlenmiş olan raporlama dönemi (1 Ocak 2015'den 31 Aralık 2015'e kadar) dışında kalan veri ve bilgiler;
- Şirket'in, Şirket tarafından sağlanan görüş, inanç, istek, beklenti, hedef veya ileriye dönük niyet belirten beyanları;

Sonucumuz

Prosedürümüzün sonucunda, 31 Aralık 2015 tarihinde sona eren yıl için gözden geçirilen Seçilmiş Bilgiler'in, bütün önemli hususlar açısından, GRI G4 Raporlama Kılavuzu'na göre hazırlanmadığı konusunda herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

Denetim ekibimiz ve bağımsızlık

Multidisipliner profesyonellerden oluşan denetim ekibimiz, Türkiye'de faaliyet göstermekte olan iklim değişikliği ve sürdürülebilirlik alanında seçilmiştir ve benzer alanlarda Türkiye'de önemli kuruluşlar ile bir çok proje yürütmektedirler. Bir güvence sağlayıcısı olarak, Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu'nun (IFAC) Profesyonel Muhasebeciler için Etik Yasası'nın¹ bağımsızlık gerekliliklerine uymak zorundayız. Bağımsızlık politikalarımız ve prosedürlerimiz bu Yasa ile uyumludur.

Bu raporun Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin 31 Aralık 2015 tarihinde sona eren yıl için Sürdürülebilirlik Raporu'nda, Seçilmiş Bilgiler ile bağlantılı olarak bir bağımsız güvence raporu olarak Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin yöneticilerine, yönetim sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterme amacıyla açıklanmasına izin veriyoruz. Çalışmamız veya bu rapor için, yasalardan izin verdiği en kapsamlı ölçüde, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş., ve bir bütün olarak Yöneticiler dışında hiç kimseye karşı, şartların aramızda yazılı olarak açıkça belirtildiği durumlar dışında hiçbir sorumluluk kabul etmiyoruz.

Güney Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

BAĞIMSIZ DENETİM VE

SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLİK A.Ş.

No:27

37-59 Kat:2-3-4 34090 İSTANBUL

Ticaret Sicil No: 479100

Zevnep Oğuzan, SMMM

Sorumlu Ortak

İstanbul, 3 Haziran 2016

¹ Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu (IFAC) Profesyonel Muhasebeciler için Etik Yasası. Bu Yasa profesyonel muhasebeciler için etik gereklilikleri belirler. Ağ firmalarına ilişkin kılavuz Temmuz 2006'da güncellenmiştir.



GENEL STANDART AÇIKLAMALAR

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Dış Denetim
Strateji ve Analiz				
G4-1	CEO Mesajı	4-7		Yapılmadı
G4-2	CEO Mesajı	4-7		Yapılmadı
	Risk Yönetimi ve Uyum	19		
Kurumsal Profil				
G4-3	Künye	Arka Kapak		Yapılmadı
G4-4	Yapı Kredi Hakkında	10		Yapılmadı
	Kurumsal Web Sitesi	-	http://www.yapikredi.com.tr/bireysel-bankacilik ; http://www.yapikredi.com.tr/kobi ; http://www.yapikredi.com.tr/ticari ; http://www.yapikredi.com.tr/kurumsal ; http://www.ykprivate.com.tr/	
G4-5	Künye	Arka Kapak		Yapılmadı
G4-6	Rapor Hakkında	8-9		Yapılmadı
	Yapı Kredi 2015 Faaliyet Raporu	18-32		
G4-7	Ortaklık Yapısı	11		Yapılmadı
G4-8	Yapı Kredi Hakkında	10		Yapılmadı
G4-9	Yapı Kredi Hakkında	10		Yapılmadı
	Finansal Performans Tabloları	89		
	Sosyal Performans Tabloları	86-88		
G4-10	Sosyal Performans Tabloları	86-88		Yapılmadı
G4-11	Çalışan Hakları	36-39		Yapılmadı
G4-12	Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	19-22		Yapılmadı
G4-13	Kurumsal Web Sitesi	-	http://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/ozel-durum-aciklamalari.aspx	Yapılmadı
G4-14	Sürdürülebilirlik Yönetimi	23-24		Yapılmadı
	Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	19-22		
G4-15	Üye Olunan Kuruluşlar	83		Yapılmadı
G4-16	Üye Olunan Kuruluşlar	83		Yapılmadı

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Dış Denetim
Tanımlanan Öncelikli Unsur ve Çerçevesel				
G4-17	Rapor Hakkında	8		Yapılmadı
G4-18	Rapor Hakkında	8		Yapılmadı
	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi	24		
G4-19	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi	25		Yapılmadı
G4-20	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi	25		Yapılmadı
	Rapor Hakkında	8		
G4-21	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi	25		Yapılmadı
	Rapor Hakkında	8		
G4-22	GRI G4 İçerik İndeksi	96	Rapor dahilinde yeniden düzenlenen beyan bulunmamaktadır.	Yapılmadı
G4-23	Rapor Hakkında	8		Yapılmadı
	Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi	24		
Paydaş Katılımı				
G4-24	Paydaş Katılımı	26		Yapılmadı
G4-25	Paydaş Katılımı	26		Yapılmadı
G4-26	Paydaş Katılımı	26		Yapılmadı
G4-27	Sürdürülebilirlik Yönetimi	23		Yapılmadı
	Müşteri Memnuniyeti	54		
	Toplumsal Yatırımlar	56		
Rapor Profili				
G4-28	Rapor Hakkında	8-9		Yapılmadı
G4-29	Rapor Hakkında	8-9		Yapılmadı
G4-30	Rapor Hakkında	8-9		Yapılmadı
G4-31	Rapor Hakkında	8-9		Yapılmadı
	künye	Arka Kapak		
G4-32	Rapor Hakkında	8-9		Yapılmadı
	Bağımsız Denetim Raporu	94		
G4-33	Rapor Hakkında	8-9		Yapılmadı
	Bağımsız Denetim Raporu	94		

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Dış Denetim
Yönetişim				
G4-34	Kurumsal Yönetim	18		Yapılmadı
	Sürdürülebilirlik Yönetimi	23-24		
	Yapı Kredi 2015 Faaliyet Raporu	46-47		
Etik ve Dürüstlük				
G4-56	Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	19-22		Yapılmadı
	Kurumsal Web Sitesi	-	http://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/etik-kurallar-ve-calisma-ilkeleri.pdf	
SPESİFİK STANDART AÇIKLAMALAR				
Kategori: Ekonomik				
Unsur: Ekonomik Performans	Çalışan Hakları; İklim Değişikliğinden Kaynaklanan Fırsatlar; Yapı Kredi 2015 Faaliyet Raporu	36-39; 79-81; 96, 99		
G4-EC1	Finansal Performans Tabloları	89		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
G4-EC2	CEO'nun Mesajı	4-7		Yapılmadı
	Sürdürülebilirlik Yönetimi	23-24		
	İklim Değişikliğinden Kaynaklanan Fırsatlar	79-81		
G4-EC3	Çalışan Hakları	36-39		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
	Yapı Kredi 2015 Faaliyet Raporu	96		
G4-EC4	Yapı Kredi 2015 Faaliyet Raporu	99		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
Unsur: Piyasa Varlığı	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-EC5	Çalışan Hakları	36-39		Yapılmadı
G4-EC6	Sosyal Performans Tabloları	86-88		Yapılmadı

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Dış Denetim
Unsur: Dolaylı Ekonomik Etkiler	Yarattığımız Katma Değer; Toplumsal Yatırımlar	51-53; 56-63		
G4-EC7	Toplumsal Yatırımlar	56-63		Yapılmadı
G4-EC8	Yarattığımız Katma Değer	51-53		Yapılmadı
	Toplumsal Yatırımlar	56-63		
Unsur: Satın Alma Uygulamaları	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-EC9	GRI G4 İçerik İndeksi	98	Raporlama döneminde gerçekleştirilen satın alımların %97,6'sı yerel tedarikçilerden gerçekleştirilmiştir.	Yapılmadı
Kategori: Çevresel				
Unsur: Enerji	Enerji ve Emisyon Yönetimi	77-79		
G4-EN3	Enerji ve Emisyon Yönetimi	77-79		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
	Çevresel Performans Tabloları	90-91		
G4-EN4	Enerji ve Emisyon Yönetimi	77-79		Yapılmadı
	Çevresel Performans Tabloları	90-91		
G4-EN5	Enerji ve Emisyon Yönetimi	77-79		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
G4-EN6	Enerji ve Emisyon Yönetimi	77-79		Yapılmadı
G4-EN7	Enerji ve Emisyon Yönetimi	77-79		Yapılmadı
Unsur: Su	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-EN8	Çevresel Performans Tabloları	90-91		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
G4-EN9	GRI G4 İçerik İndeksi	98	Yapı Kredi'nin kullandığı su belediyelere ait şebekelerden temin edildiğinden, şirketin su kaynakları üzerinde önemli ölçüde bir etkisi bulunmamaktadır.	Yapılmadı

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Dış Denetim
G4-EN10	Çevresel Performans Tabloları	90-91		Yapılmadı
Unsur: Emisyonlar	Enerji ve Emisyon Yönetimi	77-79		
G4-EN15	Çevresel Performans Tabloları	90-91		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
G4-EN16	Çevresel Performans Tabloları	90-91		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
G4-EN17	Çevresel Performans Tabloları	90-91		Yapılmadı
G4-EN18	Enerji ve Emisyon Yönetimi	77-79		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
G4-EN19	Enerji ve Emisyon Yönetimi	77-79		Yapılmadı
Unsur: Atık Su ve Atıklar	Operasyonlarımızın Çevresel Etkileri	74		
G4-EN22	Çevresel Performans Tabloları	90-91		Yapılmadı
G4-EN23	Kaynakların Sorumlu Kullanımı	74-76		Yapılmadı
	Geri Dönüşüm Hareketi	75-76		
	Çevresel Performans Tabloları	90-91		
G4-EN26	GRI G4 İçerik İndeksi	99	“Yapı Kredi’nin operasyonları kapsamında gerçekleşen su deşarjından etkilenen su kütlesi veya doğal yaşam alanı bulunmamaktadır”	Yapılmadı
Unsur: Uyum	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-EN29	GRI G4 İçerik İndeksi	99	“Raporlama döneminde çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle alınan bir ceza bulunmamaktadır.”	Yapılmadı

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Dış Denetim
Unsur: Genel	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-EN31	Operasyonlarımızın Çevresel Etkileri	74		Yapılmadı
	GRI G4 İçerik İndeksi	100	Raporlama döneminde Yapı Kredi tarafından çevre koruma yatırım ve harcamalarına toplam 617.877 TL'lik bir kaynak ayrılmıştır.	
Unsur: Tedarikçinin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-EN32	GRI G4 İçerik İndeksi	100	Raporlama döneminde 24 tedarikçi çevresel konuları da içeren denetimlerden geçmiştir	Yapılmadı
Kategori: Sosyal				
Alt Kategori: İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yakışır İş				
Unsur: İstihdam	Çalışan Hakları	36-39		
G4-LA1	Sosyal Performans Tabloları	86-88		Yapılmadı
G4-LA2	Çalışan Hakları	36-39		Yapılmadı
G4-LA3	Çalışan Hakları	36-39		Yapılmadı
	Sosyal Performans Tabloları	86-88		
Unsur: İşgücü/ Yönetim İlişkileri	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-LA4	GRI G4 İçerik İndeksi	100	Yapı Kredi, önemli operasyonel değişikliklerde yasalarca belirlenen asgari ihbar sürelerine riayet etmektedir	Yapılmadı

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Dış Denetim
Unsur: İş Sağlığı ve Güvenliği	Çalışan Sağlığı	41-42		
G4-LA5	Çalışan Sağlığı	41-42		
G4-LA6	Çalışan Sağlığı	41-42		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
	Sosyal Performans Tabloları	86-88		
G4-LA7	GRI G4 İçerik İndeksi	101	Yapı Kredi operasyonlarında kaza oranı sık veya belirli hastalıklara yakalanma konusunda riski yüksek mesleki faaliyetlerle uğraşan çalışan bulunmamaktadır.	Yapılmadı
G4-LA8	GRI G4 İçerik İndeksi	101	İşçi sendikalarıyla yapılan sözleşmelerde iş sağlığı ve güvenliği konuları yer almaktadır.	Yapılmadı
Unsur: Eğitim ve Öğretim	Yetenek Yönetimi ve Mesleki Eğitim	42-45		
G4-LA9	Yetenek Yönetimi ve Mesleki Eğitim	42-45		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
	Sosyal Performans Tabloları	86-88		
G4-LA10	Yetenek Yönetimi ve Mesleki Eğitim	42-45		Yapılmadı
G4-LA11	Yetenek Yönetimi ve Mesleki Eğitim	42-45		Yapılmadı
Unsur: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	Çalışan Hakları	36-39		
G4-LA12	Sosyal Performans Tabloları	86-88		Yapılmadı
Unsur: Kadın ve Erkekler için Eşit Ücret	Çalışan Hakları	36-39		
G4-LA13	Çalışan Hakları	36-39		Yapılmadı

Alt Kategori: İnsan Hakları

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Dış Denetim
Unsur: Yatırım	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-HR1	Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	19-22		Yapılmadı
G4-HR2	Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	19-22		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
Unsur: Ayrımcılığın Önlenmesi	Çalışan Hakları	36-39		
G4-HR3	Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	19-22		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
	Çalışan Hakları	36-39		
Unsur: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı	Çalışan Hakları	36-39		
G4-HR4	Çalışan Hakları	36-39		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
	GRI G4 İçerik İndeksi	102	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.	
Unsur: Çocuk İşçiler	Çalışan Hakları	36-39		
G4-HR5	Çalışan Hakları	36-39		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
Unsur: Zorla veya Cebren Çalıştırma	Çalışan Hakları	36-39		
G4-HR6	Çalışan Hakları	36-39		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
Unsur: Güvenlik Uygulamaları	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-HR7	GRI G4 İçerik İndeksi	102	Yapı Kredi operasyonlarında görev alan tüm güvenlik personeli insan hakları konularını da kapsayan politika ve prosedürler ile yasal zorunluluk arz eden konularda eğitim almaktadırlar.	Yapılmadı

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Dış Denetim
Unsur: Yerli Halkların Hakları	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-HR8	GRI G4 İçerik İndeksi	103	Raporlama döneminde yerli haklarının ihlaliyle ilgili tespit edilmiş bir vaka bulunmamaktadır.	Yapılmadı
Unsur: Tedarikçilerin İnsan Hakları Bakımından Değerlendirilmesi	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-HR10	Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	19-22		Yapılmadı
Alt Kategori: Toplum				
Unsur: Yolsuzlukla Mücadele	Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	19-22		
G4-S03	Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	19-22		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
G4-S04	Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	19-22		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
G4-S05	Etik, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	19-22		Bağımsız Güvence Beyanı, s.94
Unsur: Kamu Politikası	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-S06	GRI G4 İçerik İndeksi	103	Yapı Kredi herhangi bir siyasi partiye bağış yapmaz ya da yardımda bulunmaz	Yapılmadı
Unsur: Rekabete Aykırı Davranış	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-S07	GRI G4 İçerik İndeksi	103	Raporlama döneminde Yapı Kredi aleyhine rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin olarak açılmış bir dava bulunmamaktadır.	Yapılmadı
Unsur: Yerel Toplular	Engelsiz Bankacılık; Yarattığımız Katma Değer	50-51; 51-53		

Profil Açıklaması	Raporlandığı Bölüm	Sayfa	Açıklamalar	Dış Denetim
FS-13	Yapı Kredi Hakkında	10		Yapılmadı
	Yarattığımız Katma Değer	51-53		
	Kurumsal Web Sitesi	-	http://www.yapikredi.com.tr/sinirsiz-bankacilik/atm/sube-ve-atm-arama.aspx	
FS-14	Engelsiz Bankacılık	50-51		Yapılmadı
Alt Kategori: Ürün Sorumluluğu				
Unsur: Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	Müşteri Memnuniyeti	53-54		
G4-PR5	Müşteri Memnuniyeti	53-54		Yapılmadı
	GRI G4 İçerik İndeksi	104	Türkiye finans sektörünün bildirim usulleri doğrultusunda müşteri memnuniyeti araştırmalarına dair sonuçlar açıklanmamaktadır.	
Unsur: Pazarlama İletişimi	Adil ve Şeffaf Ürün ve Hizmetler	55		
G4-PR7	GRI G4 İçerik İndeksi	104	Raporlama döneminde pazarlama iletişimiyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakası gerçekleşmemiştir	Yapılmadı
Unsur: Müşteri Gizliliği	Müşteri Bilgilerinin Güvenliği			
G4-PR8	GRI G4 İçerik İndeksi	104	Raporlama döneminde tarafımıza iletilen, müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili 50 adet doğrulanmış şikâyet bulunmaktadır.	Yapılmadı
Unsur: Uyum	Öncelikli konu değildir.	-		
G4-PR9	GRI G4 İçerik İndeksi	104	Raporlama döneminde ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımı ile ilgili kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluk nedeniyle alınmış önemli bir para cezası bulunmamaktadır.	Yapılmadı
Unsur: Ürün Portfolyosu	Yarattığımız Katma Değer; İklim Değişikliğinden Kaynaklanan Fırsatlar	51-53; 79-81		
FS-7	Yarattığımız Katma Değer	51-53		Yapılmadı
FS-8	İklim Değişikliğinden Kaynaklanan Fırsatlar	79-81		Yapılmadı

Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Komitesi



Ayaktakiler (soldan sağa)

Murat Ermert, Genel Müdür Yardımcısı (Kurumsal İletişim)

Kaan Şakul, Satış Yönetim Başkanı (Kurumsal Bankacılık)

M. Erkan Özdemir, Genel Müdür Yardımcısı (Uyum ve İç Kontrol)

M. Gökmen Uçar, Genel Müdür Yardımcısı (İnsan Kaynakları ve Organizasyon)

Tolga Akkerman, Grup Direktörü (Lojistik, Gider Yönetimi ve Satın Alma)

Oturanlar (soldan sağa)

Massimo Francese, Genel Müdür Yardımcısı (Finansal Planlama ve Mali İşler)

Füsun Akkal Bozok, Yönetim Kurulu Üyesi

Nurcan Erhan, KSS ve Sürdürülebilirlik Yöneticisi (Kurumsal İletişim)

YASAL UYARI

Sürdürülebilirlik Raporu (Rapor), Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. (Yapı Kredi) tarafından ana hissedarları Unicredit ve Koç Holding tarafından imzalanmış olan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi kapsamında hazırlanmıştır.

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

Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporuna Aşağıdaki Linkten Ulaşabilirsiniz.

http://bit.ly/Sürdürülebilirlik_

Raporlama Danışmanı: Kıymet-i Harbiye, 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



No. 01-16-709573 - www.myclimate.org
© myclimate - The Climate Protection Partnership

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