

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
R A P O R U
2016



İÇİNDEKİLER

Sürdürülebilirlik Raporu 2016



- 05 - CEO MESAJI
- 07 - RAPOR HAKKINDA
- 09 - YAPI KREDİ HAKKINDA
- 11 - YAPI KREDİ'DE YÖNETİŞİM
- 17 - YAPI KREDİ'DE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ
- 27 - FİNANSAL SERMAYEMİZ
- 37 - İNSAN SERMAYEMİZ
- 47 - ENTELEKTÜEL SERMAYEMİZ
- 55 - DOĞAL SERMAYEMİZ
- 65 - SOSYAL SERMAYEMİZ
- 75 - PERFORMANS TABLOLARI
- 83 - GRI STANDARDI İÇERİK İNDEKSİ

CEO Mesajı



Değerli Paydaşlarımız,

2016 yılında Türk bankacılık sektörü küresel ve yerel gelişmeler sebebiyle oldukça dalgalı bir seyir izledi. Bu seyre rağmen 2016 yılı, 2013 yılından bu yana sürdürdüğümüz Büyüme Odaklı Yatırım Stratejisi'nin ikinci aşaması oldu. Biz bu aşamaya "Hasat Dönemi" adını verdik. Toplam kredilerde ve mevduatta pazar payımızı koruduk, "Hizmette Sınır Yoktur" anlayışıyla Türk ekonomisinin finansmanına katkı sağlamaya devam ettik.

2016 yılında da sürdürülebilirlik önemli gündem maddelerimizden biri olmaya devam etti. Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarındaki başarılı performansımız sayesinde, BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde 2016 yılında da yer almaya devam ettik. Bu yıl ilk kez gerçekleştirdiğimiz bir uygulama ile sürdürülebilirlik alanındaki önceliklerimizi belirlerken müşterilerimizin, tedarikçilerimizin, sivil toplum kuruluşu temsilcilerinin, akademisyenlerin ve üniversite öğrencilerinin görüşlerine başvurduk. Sürdürülebilirlik önceliklerimizi Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ile uyumlandırarak küresel sorunların çözümünde oynadığımız rolü kamuoyu ile paylaştık.

Kurumsal itibarımızın temelini oluşturan güçlü yönetim yapımızı 2016'da da koruduk. 2015 yılında 10 üzerinden 9,34 olan kurumsal yönetim notumuz, kurumsal yönetime verdiğimiz büyük önem sayesinde 2016 yılında teyit edildi. Mevduat bankaları arasında en yüksek kurumsal derecelendirme notuna sahip banka olduk. Etik Değerler Merkezi [EDMER] tarafından düzenlenen ETİKA ödülleri dördüncü kez "Türkiye'nin En Etik Şirketi" ödülüne layık görüldük.

Bankacılığın dijital dönüşümüne öncülük etme vizyonumuz ile 2016 yılında da bu alandaki yatırımlarımıza devam ettik. Türkiye'nin dijital bankası olarak devrim niteliğinde uygulamaları hayata geçirdik. Yenilenen mobil şubemiz ile akıllı telefonlar üzerinden şifre kullanmadan daha hızlı, daha kolay ve daha güvenli giriş yapılmasına imkan sağlayan "göz taraması teknolojisi" ile Türkiye'de bir ilke daha imza attık. Göz-ID'nin yanı sıra mobil bankacılık uygulamamızda sunduğumuz "QR kodla para çekme" ve Çağrı Merkezi'ne direkt olarak bağlanabilme özellikleriyle, şifresiz ve plastik kartsız bir bankacılık dünyasının kapılarını araladık.

Çalışmalarımız neticesinde son bir yılda mobil bankacılık hizmetlerimizi aktif olarak kullanan müşteri sayısı %62 artarak 2,4 milyona, internet bankacılığını aktif olarak kullanan müşteri sayısını ise %27 artarak 3,3 milyona ulaştı. Dijital bankacılık yatırımlarımız sürerken siber güvenlik alanındaki yatırımlarımız da hız kesmeden devam etti.

"Herkes Eşit Bankacılık" ilkesiyle hayata geçirdiğimiz Engelsiz Bankacılık Programı ile engelli vatandaşların bankacılık hizmetlerinden kolayca yararlanmasını sağlamayı sürdürdük. Engelsiz ATM'lerimizi Türkiye genelinde yaygınlaştırmaya devam ettik. Bugün ATM parkurumuzun %52'si Engelsiz ATM'lerden oluşuyor.

Raporlama döneminde, iklim değişikliğinden kaynaklanan riskleri finansal fırsatlara dönüştürmeye devam ettik. 2016'da da yenilenebilir enerji projeleri, proje finansmanı içerisinde önemli yer tuttu. Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'nın Türkiye Sürdürülebilir Enerji Verimliliği Programı kapsamında 40 milyon TL kredi kullandık. 2016'da dünyanın en kapsamlı iklim değişikliği ile mücadele platformlarından biri olan CDP'nin İklim Değişikliği Programı'na raporlama yapmaya başladık. Ayrıca, Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans İnisiyatifi'nin Çevre ve Sürdürülebilir Kalkınma Beyanı'nı imzalayarak dünya çapındaki bu işbirliğine katıldık. Bu yıl ayrıca kredilendirme faaliyetlerimizi çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutan bir model oluşturduk. 2017'de hayata geçecek olan Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Sistemi ile büyük proje finansmanlarının çevresel ve sosyal risklerini kapsamlı şekilde değerlendireceğiz. Enerji verimliliği çalışmalarımız sonucunda yalnızca genel müdürlük binalarımızda 4.635 GJ enerji tasarrufu sağladık, 2015'e göre tasarruf oranımızı ikiye katladık. Kağıtsız bankacılığı geliştirmek için dijital bankacılık uygulamalarımızdan faydalandık. 2016, sürdürülebilirlik yaklaşımımızı tüm değer

zincirine yaymaya çalıştığımız bir yıl oldu. Bu yıl hazırladığımız Sorumlu Satın Alma Politikamız ile kurumsal etik anlayışımızı tüm tedarik zincirimizle paylaştık. Sektörel insan kaynağına yatırım yapmayı sürdürdük. Ülkemizin, Endüstri 4.0'a entegre olmayı başarmış insan kaynağına sahip olmasını desteklemek hedefiyle, yazılım geliştirmeyi öğrenmek ve öğrendikleri ile üretime katkıda bulunmak isteyen herkese açık ve ücretsiz bir program olan "code.yapıkredi"yi hayata geçirdik.

İş hayatında sosyal çeşitlilik ve fırsat eşitliğine verdiğimiz önemin bir göstergesi olarak Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni imzaladık. Kadın çalışan oranımız 2016'da %63 oldu. Çalışanlarımıza ve ailelerine çeşitli spor olanakları sunduğumuz Yapı Kredi Spor Kulübü faaliyetlerini sürdürdü. İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarımızın neticesinde tüm performans göstergelerimizde önemli iyileştirmeler sağladık.

2016'da sosyal sorumluluk alanında da önemli adımlar attık. "Ülkem İçin Toplumsal Cinsiyet Eşitliğini Destekliyorum" projesi kapsamında AÇEV'le birlikte "Babalar Değişiyor, Toplum Değişiyor" projesine destek olmaya başladık. Bu işbirliği çerçevesinde, Yapı Kredi Ülkem İçin Fonu'na yapılan yatırımlardan elde edilen gelir bu projeye aktarıldı.

Yedincisini hazırladığımız sürdürülebilirlik raporumuz vesilesiyle sadık müşterilerimize, güven ve desteklerini esirgemeyen hissedarlarımıza, sarf ettikleri değerli emekleri için ise çalışanlarımıza ve tüm iş ortaklarımıza teşekkürlerimi sunarım.

Faik Açıklın
CEO

RAPOR HAKKINDA

Sürdürülebilirlik Raporu 2016

2017 yılında 7'si yayınlanan Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu, Yapı Kredi'nin bağlı yurtiçi iştirakleriyle birlikte 1 Ocak 2016 – 31 Aralık 2016 tarihleri arasındaki sürdürülebilirlik performansının bir özetini paydaşlarına sunmak amacıyla hazırlanmıştır.

Bu rapor, Küresel Raporlama Girişimi [Global Reporting Initiative - GRI] GRI Standartları: Temel uygulama düzeyi'ne uygun olarak hazırlanmıştır. Raporda Yapı Kredi'nin yurtiçi iştiraklerinin performansı finansal ve sosyal göstergelerle sınırlı tutularak, yalnızca Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin Türkiye operasyonlarındaki sürdürülebilirlik performansı paylaşılmıştır.

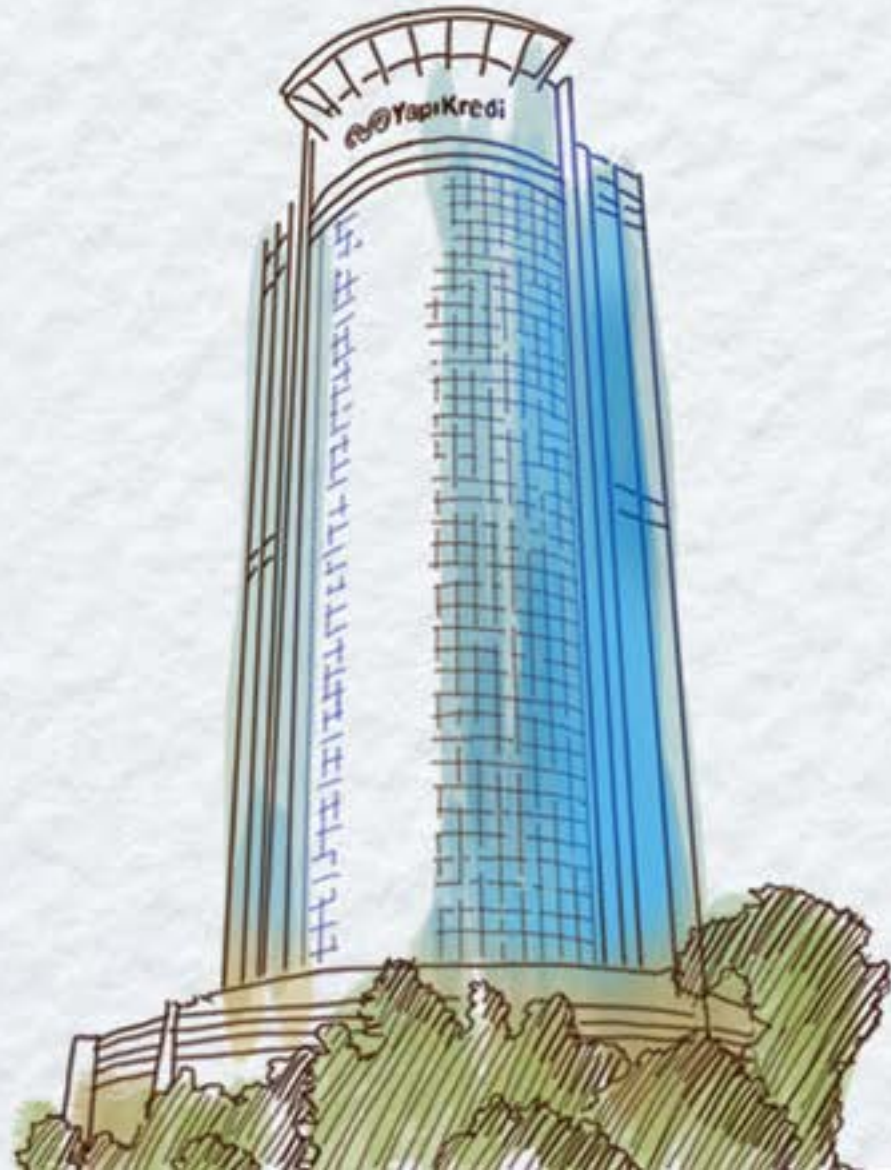
Performans açıklamalarında GRI Standartları, GRI Finansal Hizmetler Sektör Bildirimleri ve Borsa İstanbul'un Bankacılık Sektörü Kriterleri'nin yanı sıra Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin ilkeleri, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ve Yapı Kredi'nin imzacısı olduğu Birleşmiş Milletler Kadınların Güçlenmesi Presinsipleri'nin gereklilikleri göz önünde bulundurulmuştur. Raporda Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik performansı, entegre raporlama anlayışı gözetilerek hazırlanmış, Banka'nın kullandığı sermayeler neticesinde yarattığı değer, paydaşlarımızla paylaşılmıştır.

Raporlama kapsamında yer alan enerji, emisyon, çevresel yatırımlar, yasal uyum, finans, iş sağlığı ve güvenliği çalışan eğitimleri, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ve insan hakları göstergeleri uluslararası bir denetim kuruluşu olan EY tarafından "sınırlı bağımsız" incelemeye tabi tutulmuştur. Denetim alan göstergelere ilişkin detaylı bilgi Bağımsız Güvence Beyanı'nda paydaşlarımızın görüşlerine sunulmuştur.

Çevresel etkileri en aza indirmek amacıyla sınırlı sayıda basılmış olan Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2016'nın PDF versiyonu www.yapikredi.com.tr adresinde paydaşlarımızla paylaşılmıştır. Tüm geribildirim, öneri, soru ve eleştirileriniz için surdurulebilirlik@yapikredi.com.tr e-posta adresinden bize ulaşabilirsiniz.

YAPI KREDİ HAKKINDA

Sürdürülebilirlik Raporu 2016



1944 yılında, Türkiye'nin ilk perakende bankacılık odaklı ulusal özel bankası olarak kurulan Yapı Kredi, bugün 271,1 milyar TL konsolide aktif hacmi ile Türkiye'nin 4'ncü büyük özel bankasıdır. Müşteri odaklı bankacılık anlayışı, yenilikçi çözümleri ve sürdürülebilir değer yaratmaya verdiği önemle Türkiye'nin en değerli 10 markasından birisi olan Yapı Kredi, sürdürülebilir kârlılık ilkesiyle müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir.

Yapı Kredi, sürdürülebilir ve kârlı büyümeyi destekleyen güçlü bir ortaklık yapısına sahiptir. Banka'nın %81,80 oranındaki hissesi Koç Finansal Hizmetler A.Ş.'ye aittir. Koç Finansal Hizmetler, UniCredit ve Koç Grubu'nun eşit oranlı [%50-%50] bir ortaklığıdır. %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.

Yurtiçi ve yurtdışı iştirakleri tarafından desteklenen entegre bir finansal hizmetler grubu olarak faaliyet gösteren Yapı Kredi, köklü ortakları, 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, faktoring, finansal kiralama, portföy yönetimi ve yatırımdan oluşan yurtiçi iştirakleri ile Azerbaycan, Hollanda, Malta ve Rusya'daki yurtdışı bankacılık iştirakleri tarafından desteklenmektedir.

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

YAPI KREDİ'DE YÖNETİŞİM

Sürdürülebilirlik Raporu 2016



Yapı Kredi'de Yönetişim

Etkin, güçlü ve hesap verebilir bir yönetim yapısının sürdürülebilir kârlılık ve tüm paydaşlarımız için değer yaratma hedefimize giden temel yol olduğuna inanıyoruz. Stratejik hedeflerimize ulaşmak için çalışırken tüm faaliyet alanlarımızdaki yasa ve düzenlemelere tam uyum gösteriyor, modern, kurumsal yönetim uygulamalarından yararlanıyoruz. Güçlü risk yönetimi ile kurumumuzun ve değer zincirimizin maruz kalabileceği risklerin ölçümünü, takibini ve raporlamasını yapıyor, bu riskleri bertaraf edecek önlemler alıyoruz. İş hedeflerimiz ile sürdürülebilirlik hedeflerimizi eşgüdümlü tasarlıyor, sürdürülebilirlik yönetimi için 72 yıllık tecrübemiz ve ana hissedarlarımızın birikimden faydalanıyoruz. Tüm operasyonlarımızda sorumluluk ve hesap verebilirlik ilkelerimiz ışığında hareket ediyor, şeffaf ve etkili paydaş iletişim mekanizmalarından yararlanıyoruz.

Kurumsal Yönetim

Yapı Kredi Yönetim Kurulu, Banka'nın kısa, orta ve uzun dönemli sürdürülebilir büyüme hedeflerinin belirlendiği yapıdır. Yönetim Kurulu, 3'ü bağımsız 14 üyeden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanlığı ve Genel Müdürlük görevleri farklı kişilerce yürütülmektedir. Yapı Kredi İcra Kurulu, Yapı Kredi ve iştiraklerinde belirlenen stratejilerinin uygulanması, bankanın yapısal risk yönetimi, iç ve dış iletişim planları, yıllık proje planının onaylanması ve önemli organizasyonel değişikliklerin gerçekleştirilmesi konularının yönetiminden sorumludur.

Yapı Kredi yönetim kurulu hakkında detaylı bilgiye <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/yonetim-kurulu> adresinden ulaşabilirsiniz.

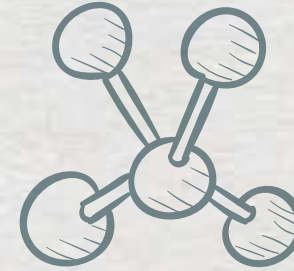
Yapı Kredi üst yönetimi hakkında detaylı bilgiye bu adresten ulaşabilirsiniz. <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/yapi-kredi-hakkinda/ust-yonetim>

Yönetim Kurulu'na görev ve sorumluluklarını yerine getirirken yardımcı olan farklı uzmanlık alanlarında oluşturulmuş komiteler bulunmaktadır. Kredi Komitesi, Banka'nın kredi tahsis faaliyetlerini, kredi politikası, ekonomik hedefler ve Banka'nın genel risk profili doğrultusunda yönetmek için oluşturulmuş danışma ve karar kuruludur. Denetim Komitesi, Banka'nın yerel kanunlar ve mevzuata uygun olarak idare edilmesi fonksiyonunun yerine getirilmesine destek sağlar. Kurumsal Yönetim Komitesi, Banka'nın Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumu, yatırımcı ilişkileri aktiviteleri ve kamuya yapılacak açıklamaları konusunda çalışan danışma komitesidir. Ücretlendirme Komitesi, Banka'nın Ücretlendirme Politikası'nın 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.

Yapı Kredi'nin kurumsal yönetim alanındaki en önemli performans göstergesi, 2008 yılında dâhil olduğu BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'ndeki kurumsal yönetim derecelendirme notudur. 2008 yılından itibaren sürekli yükselen derecelendirme notu raporlama döneminde 9,34 olarak belirlenmiştir. Bu not, mevduat bankaları arasındaki en yüksek nottur.

Derecelendirme Raporu'nun detaylarına <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/> adresinden ulaşabilirsiniz.



Risk Yönetimi ve Uyum

Yapı Kredi'de kurumun ve değer zincirinin maruz kalabileceği riskler düzenli olarak izlenir, ölçülür ve raporlanır. Riskleri kontrol altında tutmak amacıyla dinamik organizasyonel yapısından ve üst düzey risk yönetimi araçlarından yararlanır. Denetim Komitesi'nin yönetimi altındaki 103 çalışanla yürütülen Risk Yönetimi uygulamalarıyla kredi, operasyonel ve piyasa riski olarak sınıflandırılan üç temel alanın yanı sıra sosyal, çevresel ve etik risklerin de takibi gerçekleştirilir.



Yapı Kredi'de Risk Yönetimi Politikası kapsamında kurum içinde her çalışanın risk yönetimine katılımı benimsenir. Politika ihlallerinde banka yönetimi ve İcra Komitesi bilgilendirilir. Risk Yönetimi'ne ilişkin politikalar her yıl gözden geçirilir, gerektiğinde güncellenerek Yönetim Kurulu onayına sunulur. Yapı Kredi tüm faaliyetlerinde ulusal ve uluslararası yasaların, etik değerlerin ve çalışma ilkelerinin yüksek seviyede korunmasını ve özenle uygulanmasını amaçlar. Banka, yüksek itibar riski yaratacak işlemlerden kaçınır, çevreye karşı sorumlu bir anlayışla hareket eder, toplumsal hayata katkıda bulunacak projeleri destekler.

Yapı Kredi'de operasyonların devamlılığını sağlamak ve bu yönde oluşabilecek riskleri asgari seviyeye düşürmek amacıyla İş Sürekliliği Yönetim Politikası uygulanır. Bu politikaya ek olarak Acil Eylem, Kriz Yönetimi ve İş Kurtarma Planları ile iş sürekliliği konusunda çeşitli uygulamalar hayata geçirilir.

Risk yönetimi ile ilgili detaylı bilgiye Faaliyet Raporları'ndan ulaşabilirsiniz. Faaliyet Raporları'na <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/> adresinden ulaşabilirsiniz.

Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Sahip olduğumuz marka değerinin en önemli sermayemiz olduğuna inanıyoruz. Türkiye'nin en köklü kurumlarından biri olarak itibarımızı korumak için etik kurallarımız ve çalışma ilkelerimizden destek alıyoruz. Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularında etkin iletişim ve denetim mekanizmalarından yararlanıyoruz. Bu alandaki taahhüdümüzü Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne uyum sağlayarak uyum sağlayarak uluslararası standartlara taşıyoruz.

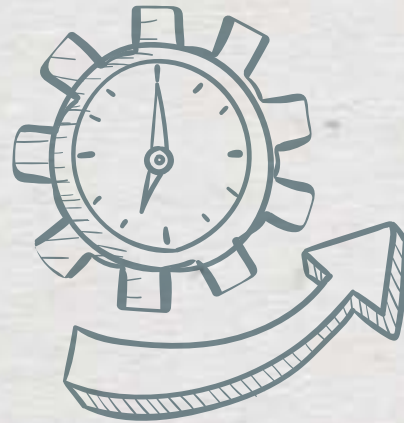
Tüm çalışan ve iş ortaklarımızla paylaştığımız çeşitli iletişim kanalları ve eğitimlerle hatırlattığımız Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri Yönetmeliği'ne uyum Yapı Kredi'de iş yapış şeklimizin temel esasıdır. Olası uygunsuzlukların düzeltilmesi için gizlilik ve anonimite esasına dayanan iletişim kanalları oluşturduk. Yapı Kredi İhbar ve Bildirim Kanalları Beyanı [Whistleblowing] ile çalışanlarımıza kurumumuzun misyonu ile örtüşmeyen ya da itibarı için zararlı olabilecek eylemlerin bildirim konusunda ifade özgürlüğü yarattık. Etik, Yolsuzlukla Mücadele ve İç Denetim Bildirim Hatlarımız ile tüm çalışanlarımızın kaygılarını iletebilmelerine olanak sağlıyoruz. Bildirimde bulunan ya da endişelerini ileten çalışanlarımızın herhangi bir olumsuz duruma maruz kalmayacağını taahhüt ediyoruz.

Etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularında çalışanlarımız ve paydaşlarımız için Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri Yönetmeliği ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası başta olmak üzere çeşitli politika ve prosedürler hakkında düzenli eğitimler gerçekleştiriyoruz. Bu eğitimler, önceki raporlama dönemlerinde tüm üst düzey yönetici ve çalışanlarımız tarafından tamamlandı. Raporlama döneminde ise işe yeni başlayan 1 üst düzey yöneticimiz ve 1.778 çalışanımız yolsuzlukla mücadele, 3 üst düzey yöneticimiz ve 14.847 çalışanımız etik eğitimini tamamladı. Toplam 533,7 saat yolsuzlukla mücadele, 2.970 saat etik eğitimi düzenledik.

Etik bankacılığa olan bağlılığımızı tüm değer zincirimiz ile de paylaşıyoruz. İşyerlerimizde taşeron olarak görev yapan çalışanlara rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularında zorunlu

uzaktan eğitimler düzenliyoruz. Raporlama döneminde toplam 273 tedarikçi firma çalışanına 45,5 saat, toplam 139 taşeron firma çalışanına 23,2 saat yolsuzlukla mücadele eğitimi verdik¹.

Tarafı olduğumuz yatırım anlaşmaları ve satın alma süreçlerini de kapsayan iş sözleşmelerinde yolsuzlukla mücadele hakkında ilgili tüm yasal düzenleme ve kanunlara uymayı ayrıca Yapı Kredi Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nda belirtilen kurallara uyma şartına yer veriyor, ihlal durumlarında ilgili sözleşmelerin feshine kadar gidebilecek yaptırımlar uyguluyoruz. "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadelede Aracı, Tedarikçi ve Yüklenicilerin Satın Alma Sürecinde Uygulanacak Esaslar" prosedürü kapsamında, sözleşme aşaması öncesi durum tespiti [due-diligence] süreci yürüterek gerekli incelemeleri gerçekleştiriyoruz. 2016 yılı içerisinde aracı, tedarikçi ve yüklenicilere ilişkin hiçbir rüşvet ve yolsuzluk vakası yaşanmamış olup bu kapsamda sözleşmesi feshedilen firma bulunmamaktadır.



2016 yılında rüşvet ve yolsuzluk konularıyla ilgili herhangi bir bildirim yapılmamıştır. Raporlama döneminde etik kurallarımız ve çalışma ilkelerimizle ilgili Etik Bildirim Hattımıza 548 bildirim yapılmış ve çözüme ulaştırılmıştır. Etik Bildirim Hattı ayrımcılık konusunda da kurum içi şikâyet mekanizması işlevi görür. 2016'da herhangi bir ayrımcılık vakası tespit edilmemiştir.



Uluslararası Şeffaflık Derneği'nin proaktif çalışmaları kapsamında "Türkiye'den ve Dünyadan İyi Uygulamalar: Özel Sektörde Yolsuzlukla Mücadele" konulu konferansta Yapı Kredi'nin rüşvet ve yolsuzlukla mücadele alanındaki iyi uygulamaları paylaşılmıştır.

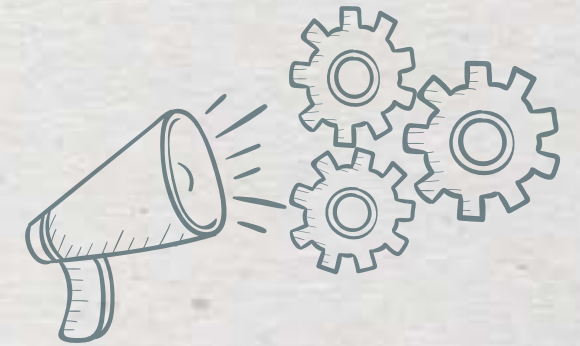
Yapı Kredi Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri hakkında ayrıntılı bilgiye <http://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/> adresinden,

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.

İç Kontrol ve İç Denetim

Yapı Kredi'de iç kontrol ve denetim uygulamaları İç Denetim, Risk Yönetimi ve Uyum ve İç Kontrol departmanlarının yönetiminde gerçekleştirilir. Bu yönetim birimleri Yönetim Kurulu bünyesindeki Denetim Komitesi'ne doğrudan raporlama yapar. Kontrol ve denetim uygulamaları ile tüm yasa ve yönetmelikler ile Yapı Kredi'nin kendi iç politikaları olan Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanının Önlenmesi Politikası'na uyulması sağlanır. Rüşvet ve yolsuzluk konularıyla ilgili oluşturulan iletişim kanallarına, 2016 yılında rüşvet ve yolsuzlukla ilgili herhangi bir ihbar ve bildirim yapılmamış olup rüşvet ve yolsuzluk konularına ilişkin olarak dış kanallardan yöneltilmiş herhangi bir suçlama da bulunmamaktadır. 2016 yılında teyit edilmiş rüşvet ve yolsuzluk vakasına rastlanmamıştır.



1]. 500.000 TL üzeri ve Yapı Kredi Bankası adına hareket etmek veya Yapı Kredi Bankasını temsil etmek üzere görevlendirilen hizmet aldığımız firmaların tamamı Yolsuzlukla Mücadele Politikası kapsamında bilgilendirilmiştir. Kuruluşu ve operasyonları Türkiye ile sınırlı olan firmalar bu kapsamdadır.

YAPI KREDİ'DE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik Raporu 2016



Yapı Kredi'de Sürdürülebilirlik Yönetimi

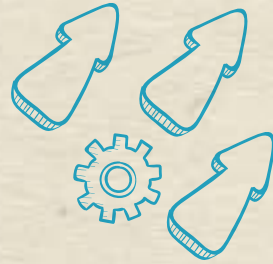
İklim değişikliğinin üretim ve yaşam biçimine etkisi, küresel göç dalgaları, ekonominin globalleşmesi, dijitalleşme, değişen demografik yapı ve paydaş beklentileri, iş dünyasını finansal konularda olduğu kadar çevresel, sosyal ve yaygın ekonomik konularda da bilinçli ve sorumlu bir şekilde hareket etmeye zorluyor. Tüm dünyada kurumlar iş modellerini bu yeni risk ve fırsatlara göre kurguluyor, sürdürülebilir, kapsayıcı iş modelleri yeni rekabet anlayışının temelinde yer alıyor.

Yapı Kredi'de bizler, sürdürülebilirlik alanındaki performansımızın iş sonuçları üzerindeki etkilerini değerlendiriyor, iş stratejimizi sürdürülebilirlik anlayışımızın gereklilikleri doğrultusunda şekillendiriyoruz. Politika ve sistemlerimizi oluştururken ana hissedarlarımız Koç Holding ve Unicredit'in sürdürülebilirlik alanındaki birikimlerinden yararlanıyoruz. Kapsam ve derinliğini sürekli geliştirdiğimiz ölçme, izleme, değerlendirme ve raporlama uygulamalarıyla sürdürülebilirlik performansımızı güvence altına alıyor ve şeffaf iletişim araçlarıyla paydaşlarımızın görüşlerine sunuyoruz. Sürdürülebilirlik alanında gösterdiğimiz performans ile 2014 yılından beri Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alıyoruz.

Sürdürülebilirlik Anlayışımız

Yapı Kredi'de operasyonlarımız üzerinde etkili olan ve operasyonlarımızın doğrudan etkilediği tüm kişi ve kurumları paydaşlarımız olarak niteliyoruz. Sürdürülebilirlik anlayışımız, tüm paydaşlarımız için kalıcı değer yaratmaktır. Bu amaçla beş temel sermayeden yararlanıyoruz. Yapı Kredi'nin başarısı için temel oluşturan ve bankanın faaliyet, ürün ve hizmetlerinin etki ettiği beş temel sermaye Finansal Sermayemiz, İnsan Sermayemiz, Sosyal Sermayemiz, Entelektüel Sermayemiz ve Doğal

Sermayemizdir. Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik önceliklerine dair politika, uygulama, performans sonuçları ve hedeflerini bu beş başlık altında açıklıyoruz. Amacımız kullandığımız bu sermayeler ile tüm paydaşlarımız ve dünyamız için uzun vadeli ve kalıcı değer yaratmaktır.



Değer yaratma sürecimizde tüm paydaşlarımızın görüş, öneri ve beklentileri önemli yer tutar. Paydaş iletişimi için geliştirdiğimiz çeşitli kanallar ile paydaşlarımızla güvene dayalı bir ilişki kurmayı hedefliyoruz. Tüm paydaş gruplarıyla farklı mecralarda ve ihtiyaca göre değişen sıklıklarla bir araya geliyoruz. Paydaş beklenti, görüş ve şikâyetlerini gerek operasyonlarımızı, gerekse sürdürülebilirlik performansımızı değerlendirirken başlıca veri olarak değerlendiriyoruz. Kurumsal performansımızı iyileştirmek için sivil toplum kuruluşları ve uluslararası inisiyatiflere katılıyor, operasyonlarımızı planlarken en iyi uygulama örneklerini model alıyoruz.

Üye olduğumuz kuruluşlar ve destek verdiğimiz inisiyatiflerin listesine <https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/surdurulebilirlik/paydaslar-ve-ismirlikleri/kurumsal-uyelikler> adresinden, temel paydaş gruplarımız için geliştirdiğimiz iletişim platformları hakkında detaylı bilgiye <https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/surdurulebilirlik/paydaslar-ve-ismirlikleri/paydaslarla-iletisim> adresinden ulaşabilirsiniz.



FINANSAL SERMAYEMİZ

- Sağlam özkaynaklar
- Uzun vadeli finansal istikrar
- Sürdürülebilir karlılık
- Etik ve ilkeli bankacılık
- Şeffaf ve yenilikçi kurumsal yönetim anlayışı
- Sürdürülebilir ürün portföyü ile finansal hizmetlere erişimi artırma



İNŞAN SERMAYEMİZ

- Yetkin ve yetenekli profesyoneller
- Katılımcı ve çoğulcu bir işyeri
- Farklılıklara saygılı, yaratıcı bir çalışma ortamı
- Güvenli, çalışan sağlığını önemseyen bir banka



SOSYAL SERMAYEMİZ

- Uzun soluklu ve karşılıklı değer yaratan paydaş ilişkileri
- Toplumsal refaha katkı
- Koşulsuz müşteri memnuniyeti



ENTELEKTÜEL SERMAYEMİZ

- Etkin ve güvenli bilişim teknolojileri
- İnovasyon gücü
- Verimli süreçler
- Akademik işbirlikleri



DOĞAL SERMAYEMİZ

- Etkin enerji ve emisyon yönetimi
- Kaynak verimliliği
- Çevreci ürün ve hizmetler

2016 yılında yayınlanan "Yapı Kredi Sürdürülebilirlik İlkeleri" Banka'mızın temel sürdürülebilirlik anlayışını yansıtan en önemli kurumsal kaynağımızdır. Sürdürülebilirlik alanındaki tüm öncelikli konularımızı ve bu konulara dair taahhütlerimizi kapsayan bu ilkeler tüm çalışan ve paydaşlarımızla paylaşılmıştır. Yapı Kredi Sürdürülebilirlik İlkeleri'ne <https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/surdurulebilirlik/yapi-kredi-surdurulebilirlik-ilkeleri> adresinden ulaşabilirsiniz.

Sürdürülebilirlik Yapılanması

Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Komitesi, Banka'nın ekonomik, sosyal ve çevresel alanlardaki sürdürülebilirlik stratejisini ve politikalarını oluşturmak, bu strateji ve politikaları şirket faaliyetlerine entegre etmek ve sürdürülebilirlik performansının takibini sağlamak amacıyla 2014 yılında oluşturuldu. Komite, Yönetim Kurulu düzeyinde bir üye tarafından temsil edilen ve sürdürülebilirlik alanlarındaki faaliyetlerin karar alma süreçlerini yöneten en üst mecradır. Sürdürülebilirlik konusundaki gelişmeleri izlemek ve yönlendirmek adına yılda iki kez toplanan Sürdürülebilirlik Komitesi, gerçekleştirdiği

çalışmaları yılda bir kez İcra Komitesi'ne ve Yönetim Kurulu'na sunar.

Komitenin gerçekleştirdiği çalışmaların koordinasyonunu sağlamak amacıyla Banka içindeki ilgili departmanların katılımı ile Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu ve çeşitli uzmanlık alanlarında alt gruplar oluşturulmuştur. Sürdürülebilirlik alt çalışma grupları aşağıdaki konulara odaklanmıştır:

- Doğrudan Çevresel Etkiler
- Dolaylı Çevresel Etkiler
- Sorumlu Satın Alma
- İnsan Hakları
- Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
- Sürdürülebilir Ürünler

Komiteye bağlı olarak çalışan KSS ve Sürdürülebilirlik ekibi, çalışma grubunun faaliyetlerini koordine eder ve komitede alınan kararların uygulamaya dönüştürülmesi sürecinde diğer birimlerle işbirliği içinde çalışır. KSS ve Sürdürülebilirlik ekibi aynı zamanda hedef ve performans takipleri, bilgilerin konsolidasyonu ve değerlendirilmesi konularından sorumludur.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ

F. Füsun AKKAL BOZOK Yönetim Kurulu Üyesi Eş Başkan	Murat ERMERT Genel Müdür Yardımcısı Kurumsal İletişim Eş Başkan	Tolga AKKERMAN Grup Direktörü Lojistik ve Satınalma Yönetimi	Nurgün EYÜBOĞLU Genel Müdür Yardımcısı Kurumsal ve Ticari Krediler	Massimo FRANCESE Genel Müdür Yardımcısı Finansal Planlama ve Mali İşler
M. Erkan ÖZDEMİR Genel Müdür Yardımcısı Uyum ve İç Kontrol	Patrick SCHMITT Genel Müdür Yardımcısı Risk Yönetimi	Kaan ŞAKUL Yönetim Başkanı Kurumsal Bankacılık Satış	M. Gökmen UÇAR Genel Müdür Yardımcısı İnsan Kaynakları ve Organizasyon	

2016 yılında Yapı Kredi'nin tüm faaliyetlerini sürdürülebilirlik prensiplerine uygun şekilde yürütmek ve yönetim yapısını bu prensipler doğrultusunda şekillendirmek amacıyla 2015'te başlattığı "Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi" projesine devam edildi.

Projenin ilk aşamasında Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik stratejisi ve politikaları oluşturuldu. Bu aşamayı takiben, sürdürülebilirlik konularının yönetim şekli belirlendi. İzlenecek prosedürler, gerekli araçlar ve dokümanlar oluşturularak bu prosedürlerle ilgili roller ve sorumluluklar tanımlandı.

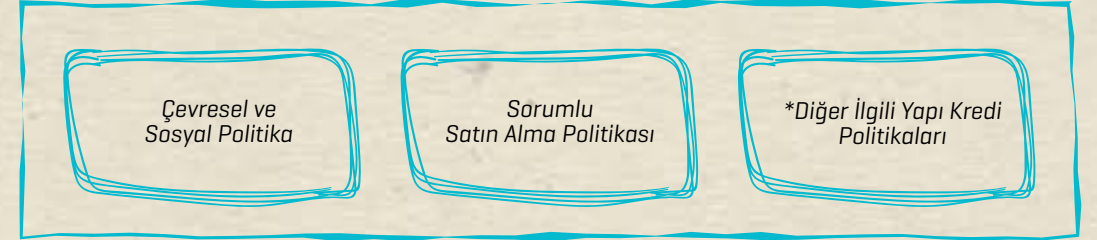
Sürdürülebilirlik alanında tüm çalışanların farkındalığının artırılması ve sistem kapsamında görev alacak birimlerde kapasite geliştirilmesi amacıyla uzaktan ve sınıf içi eğitimler hazırlandı. Eğitim programlarının tamamlanmasının ardından Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi'nin 2017 yılının ilk çeyreğinin sonuna kadar bütünüyle hayata geçmesi planlandı.

Proje kapsamında, Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik alanındaki mevcut politikalarına ek olarak, Sürdürülebilirlik İlkeleri, Çevresel ve Sosyal Politika ve Sorumlu Satın Alma Politikası geliştirildi. Sürdürülebilirlik İlkeleri, bu alandaki genel yaklaşım ve uygulamaları tanımlayan prensipler olarak belirlendi. Çevresel ve Sosyal Politika ise hem kredilendirme faaliyetlerinde, hem de operasyonel faaliyetlerde çevresel ve sosyal etkilerin yönetim şeklini belirleyen kurumsal politika olarak yürürlüğe girdi. Bunların yanısıra, çevresel ve sosyal etkilerin sorumlu yönetimine dair uygulamaların tüm tedarik zincirinde yaygınlaştırılması amacıyla Sorumlu Satın Alma Politikası geliştirildi.

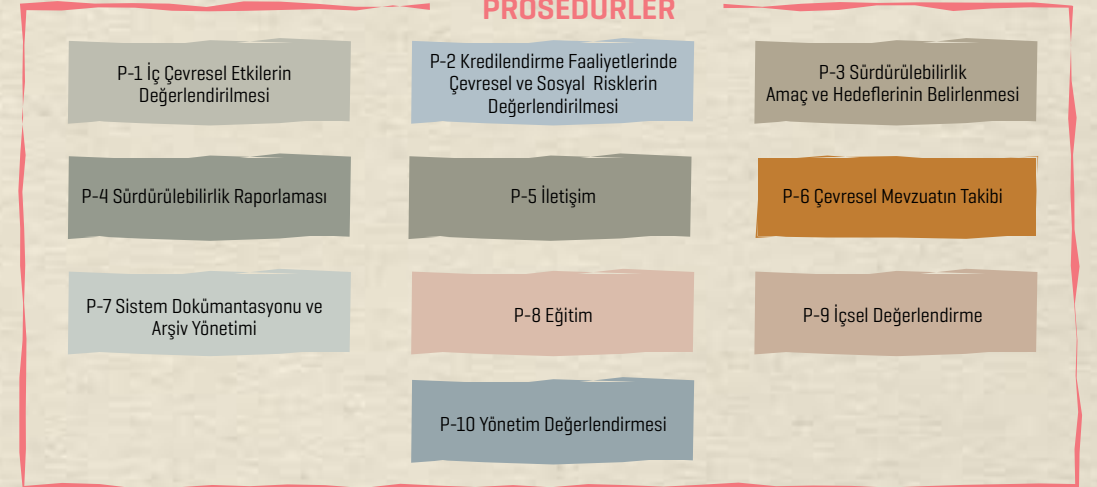
Kredilendirme faaliyetlerinde çevresel ve sosyal etkilerin yönetimiyle ilgili detaylı bilgilere, raporun Doğal Sermayemiz bölümünden erişebilirsiniz.

YAPI KREDİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ (SYS)

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ



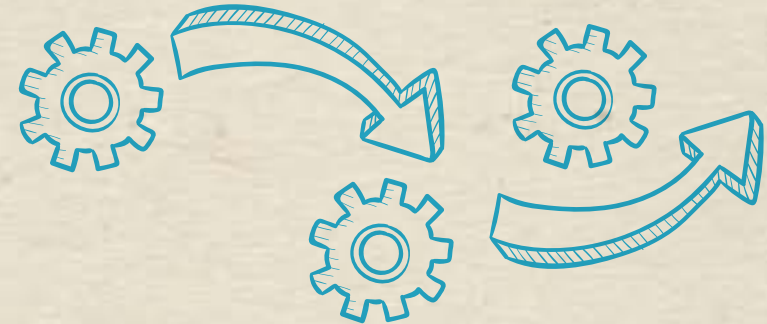
PROSEDÜRLER



*Diğer İlgili Politikalar --> Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Yapı Kredi İnsan Hakları Beyanı, Etik Kuralları ve Çalışma İlkeleri, İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası, Yapı Kredi İhbar ve Bildirim Kanalları Beyanı

Tüm kurumsal politikalara aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz.

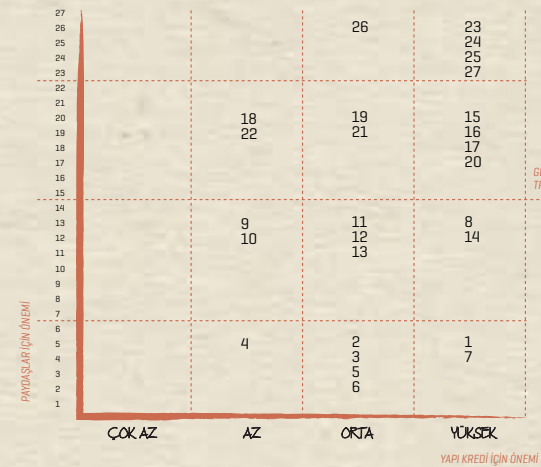
<https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/>



Öncelikli Alanlarımız

Sürdürülebilirlik önceliklerimizi, sürdürülebilir kârlılık hedefine ulaşma sürecinde sahip olduğumuz sermayeleri en etkili şekilde kullanabilmek ve uzun vadeli paydaş ilişkileri kurabilmek amacıyla belirliyoruz ve periyodik olarak gözden geçiriyoruz. Önceliklerimizi belirlerken GRI Raporlama Standardı'nı, paydaşlarımızın çeşitli kanallarla bize ilettikleri beklenti ve talepleri, sektörel ve küresel gelişmeleri, gönüllü katılım sağladığımız girişimleri ve kurumsal stratejik hedeflerimizi dikkate alıyoruz.

Yıllık olarak düzenlediğimiz "Sürdürülebilirlik Önceliklerinin Belirlenmesi" çalışması ile öncelikli konularımızı gözden geçiriyor, gerekli görürsek güncelliyoruz. 2016 yılında, ilk kez gerçekleştirdiğimiz bir uygulama ile belirlediğimiz sürdürülebilirlik öncelikleri konusunda dış paydaşlarımızın da görüşlerine başvurduk ve temel paydaş gruplarımızın katıldığı geniş çaplı bir anket çalışması düzenledik.



1. Sürdürülebilir kârlılık
2. İklim değişikliği ile mücadele (enerji emisyon yönetimi)
3. Kaynakların sorumlu kullanımı (atık yönetimi, su yönetimi)
4. Çalışan gönüllülüğü
5. Kurumsal yönetim uygulamalarının geliştirilmesi
6. Sorumlu satın alma uygulamaları
7. İş hayatı-özel hayat dengesi
8. Kredilerde çevresel ve sosyal risk yönetimi
9. Katılımcı ve çağulcu işyeri olmak
10. Çevre odaklı ürün ve hizmetler
11. Finansal okur-yazarlık
12. İş sağlığı ve güvenliği
13. Kolay anlaşılır ürün ve hizmetler
14. Yetenek yönetimi
[Kariyer yönetimi, mesleki gelişim, işveren markası]
15. Etkin risk yönetimi ve iç kontrol
16. Engelleri kaldıran bankacılık
17. İnovatif ürünler
18. Toplumsal yatırımlar
19. Finansal hizmetlere erişimi kolaylaştırmak
[mikrokredi, kabiler, girişimcilik]
20. Fırsat eşitliği/Ayrımcılığın önlenmesi
21. Sürdürülebilir ürün portföyü
22. Akademik ve Ar-Ge işbirlikleri
23. Çalışan memnuniyeti
24. Etik, rüşvet karşıtlığı ve yolsuzluk ile mücadele
25. Müşteri memnuniyeti
26. Bilişim teknolojileri ve iş sürekliliği, siber güvenlik
27. Müşteri bilgilerinin güvenliği

- Yatırımcılar/Pay sahipleri/Kamu kurumları ve düzenleyici kuruluşlar
- Tedarikçiler/İş ortakları
- Müşterilerimiz
- Çalışanlarımız
- Toplum/Sivil Toplum Kuruluşları/Akademi

Paydaş Gruplarına Göre Öncelikli Sürdürülebilirlik Konularımız

	Tedarikçiler	Akademi	STK'lar	Müşteriler	Üniversite Öğrencileri
Sürdürülebilir Kârlılık					
İklim Değişikliği İle Mücadele					
Kaynakların Sorumlu Kullanımı					
Çalışan Gönüllülüğü	✓	✓			
Kurumsal Yönetim Uygulamalarının Geliştirilmesi				✓	
Sorumlu Satınalma Uygulamaları					
İş Hayatı-Özel Hayat Dengesi					
Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi			✓		
Katılımcı ve Çağulcu İşyeri Olmak		✓			✓
Çevre Odaklı Ürün ve Hizmetler			✓		
Finansal Okur-Yazarlık			✓		✓
İş Sağlığı ve Güvenliği	✓			✓	✓
Kolay Anlaşılır Ürün ve Hizmetler	✓	✓			✓
Yetenek Yönetimi	✓	✓		✓	✓
Etkin Risk Yönetimi Ve İç Kontrol			✓		✓
Engelleri Kaldıran Bankacılık		✓		✓	✓
İnovatif Ürünler	✓	✓		✓	✓
Toplumsal Yatırımlar		✓	✓		
Finansal Hizmetlere Erişimi Kolaylaştırmak	✓		✓	✓	
Fırsat Eşitliği/Ayrımcılığın Önlenmesi	✓		✓	✓	
Sürdürülebilir Ürün Portföyü	✓		✓	✓	
Akademik ve Ar-Ge İşbirlikleri		✓			✓
Çalışan Memnuniyeti	✓	✓	✓	✓	
Etik, Rüşvet Karşıtlığı ve Yolsuzlukla Mücadele	✓	✓	✓	✓	✓
Müşteri Memnuniyeti	✓	✓	✓	✓	✓
Bilişim Teknolojileri ve İş Sürekliliği, Siber Güvenlik	✓	✓	✓	✓	✓
Müşteri Bilgilerinin Güvenliği	✓	✓	✓	✓	✓



Sürdürülebilir Değer Yaratma Anlayışımız

SERMAYELERİMİZ	ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ	YARATTIĞIMIZ DEĞER
FİNANSAL SERMAYEMİZ	Sürdürülebilir karlılık Kurumsal yönetim uygulamalarının geliştirilmesi Sorumlu satın alma uygulamaları Kredilerde çevresel ve sosyal risk yönetimi Etik, rüşvet karşıtlığı ve yolsuzluk ile mücadele Finansal hizmetlere erişimi kolaylaştırmak Etkin risk yönetimi ve iç kontrol Kolay anlaşılır ürün ve hizmetler Sürdürülebilir ürün portföyü	*Rekabet avantajı sağlayan güçlü marka değeri ve itibar *Sürdürülebilir ürün portföyü ile etik bankacılık
İNSAN SERMAYEMİZ	İş hayatı-özel hayat dengesi Katılımcı ve çoğulcu işyeri olmak Çalışan memnuniyeti Yetenek yönetimi İş sağlığı ve güvenliği Fırsat eşitliği/Ayrımcılığın önlenmesi	*Yetenekli ve yaratıcı profesyoneller *Güvenli ve eşitlikçi bir çalışma ortamı
SOSYAL SERMAYEMİZ	Engelleri kaldıran bankacılık Müşteri memnuniyeti Toplumsal yatırımlar Çalışan gönüllülüğü Finansal okur-yazarlık	*Toplumsal refaha katkı *Karşılıklı fayda yaratan, uzun soluklu paydaş ilişkileri
ENTELEKTÜEL SERMAYEMİZ	Bilişim teknolojileri ve iş sürekliliği Siber güvenlik Müşteri bilgilerinin güvenliği Akademik ve Ar-Ge işbirlikleri İnovatif ürünler	*Yaratıcı ürünler *Güvenli operasyonlar
DOĞAL SERMAYEMİZ	İklim değişikliği ile mücadele Kaynakların sorumlu kullanımı Çevre odaklı ürün ve hizmetler	*Çevreye duyarlı operasyonlar *"Yeşil ekonomiye" katkı

Sermayelerimiz ve Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri



FINANSAL SERMAYEMİZ

Sürdürülebilirlik Raporu 2016



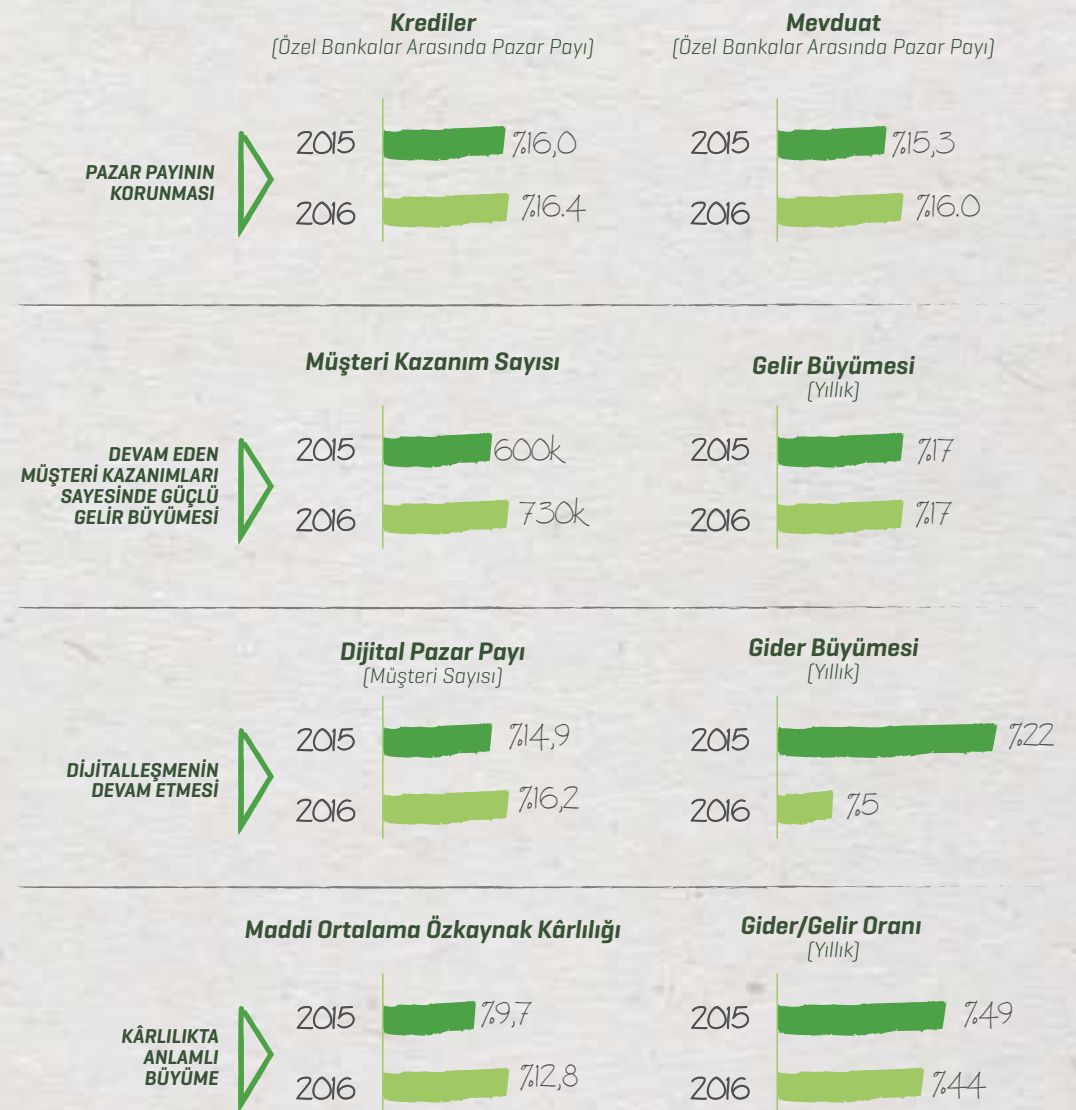
Finansal Sermayemiz

Sektörümüzde rekabet avantajı sağlayan yetkinliklerimizi geliştirerek Banka'mızın yatırımcılar nezdindeki cazibesini artırıyor, sürdürülebilir kârlılık hedefi ile çalışıyoruz. Finansal sermayemizi büyüme odaklı yatırım stratejimiz çerçevesinde kullanarak uzun vadeli finansal istikrar sağlıyoruz. Yerli ve yabancı yatırımcılarımız, sağladığımız istihdam ve vergi ödemelerimiz ile pozitif bir ekonomik etki alanı oluşturuyoruz. Yenilikçi ürün ve hizmetlerimizi sunduğumuz müşterilerimizin sayısını artırıyor, sektördeki konumumuzu güçlendirmeye devam ediyoruz.

ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİMİZ
Sürdürülebilir kârlılık	Orta ve uzun vadede maddi ortalama özsermaye karlılığının sermaye maliyetinden yüksek seviyede olması
Etkin kurumsal yönetim uygulamaları	Kurumsal Yönetim Derecelendirme notumuzun korunması/yükseltilmesi
Etkin risk yönetimi ve iç kontrol	Kredilendirme faaliyetlerinde çevresel ve sosyal risk değerlendirmesinin kapsamını genişletmek Çevresel ve sosyal risk uygulamalarının etkinliğini artırmak Proaktif risk yönetimi uygulamaları oluşturmak
Etik yönetim, rüşvet karşıtlığı ve yolsuzlukla mücadele	2017'de yüzyüze eğitim vermek
Sürdürülebilir ürün portföyü	Yenilenebilir enerji ve altyapı projelerinin finansmanında sahip olunan konumun güçlendirilmesi Sosyal inisiyatiflere katılımın artırılması
Finansal hizmetlere erişim	Dijital bankacılık yatırımlarına devam etmek Play Card kullanıcı sayısını artırmak KGF ve KOSGEB gibi inisiyatiflere katılımı devam ettirmek KOBİ'lerin dijitalleşmesine yönelik uygulamalara devam etmek
Kolay anlaşılır ürün ve hizmetler	Sorumlu Kredilendirme Beyanı'nın tüm paydaşlar nezdinde bilinirliğini artırmak Ürün tasarımıyla müşteri katılımını teşvik etmek
Sorumlu satın alma uygulamaları	Sorumlu Satın Alma Politikası'nın bilinirliğinin artırılması

Sürdürülebilir kârlılık hedefi ile çalışıyoruz

Yapı Kredi olarak kısa vadede finansal başarı yerine tüm paydaşlarımızın refahını artıran, uzun vadeli, sürdürülebilir kârlılık anlayışını benimsiyoruz. İş stratejilerimizi oluştururken kararlarımızın paydaşlarımız ve çevre üzerindeki kısa, orta ve uzun vadeli etkilerini gözetiyoruz. Büyüme odaklı yatırım stratejimiz kapsamında 2016 yılında kredi ve mevduatta pazar konumumuzu koruduk, Türkiye ekonomisini desteklemeye devam ettik. Tüm iş kollarımızdaki finansal performansımızın detaylarını yıllık Faaliyet Raporları ile paydaşlarımızla paylaşıyoruz.



Öncü kurumsal yönetim uygulamalarını benimsiyoruz

Tüm paydaşlarımız için artı değer yaratmanın ancak etkin ve güçlü bir yönetim yapısıyla gerçekleşebileceği bilinciyle hareket ediyoruz. İş hedeflerimiz doğrultusunda ilerlerken yasa ve düzenlemelere tam uyum gösteriyor, etkin kurumsal yönetim mekanizmalarından yararlanıyoruz. Tüm operasyonlarımızda sorumluluk ve hesap verebilirlik ilkeleri ışığında hareket ediyor, şeffaf ve etkili paydaş iletişim mekanizmaları oluşturuyoruz. Kurumsal yönetim derecelendirme notumuzu sürekli iyileştirmek için gayret ediyoruz.

Kurumsal yönetim uygulamalarımız hakkında detaylı bilgiye Faaliyet Raporu'muzdan ulaşabilirsiniz.

Etkin risk yönetimi ve iç kontrol sistemlerinden faydalanıyoruz

Proaktif risk yönetimi anlayışımız çerçevesinde ekonomik, sosyal ve çevresel risklerimizi uluslararası standartlar çerçevesinde ölçüp değerlendiriyoruz. İç kontrol sistemlerimiz ile süreçlerin verimliliğini ve uygunluğunu sürekli gözden geçiriyoruz.

Risk yönetimi, iç denetim ve iç kontrol sistemlerimiz hakkında detaylı bilgiye Faaliyet Raporu'muzdan ulaşabilirsiniz.

Etik yönetim, rüşvet karşıtlığı ve yolsuzlukla mücadele faaliyetlerimizin temelini oluşturur. Tüm faaliyetlerimizi Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'yle uyumlu şekilde yürütüyoruz. Her türlü rüşvet ve yolsuzluğun

karşısında olarak ilgili yasa, düzenleme ve ilkelere uyum sağlamak konusunda gösterdiğimiz kararlılıkla Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nı, dürüstlük ve tutarlılık konusunda en yüksek standartlarda faaliyet göstermekte kararlılığımızla Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri'ni oluşturduk.

Etik yönetim, rüşvet karşıtlığı ve yolsuzlukla mücadele sistemlerimiz hakkında özet bilgiye raporun xx sayfasından, detaylı bilgiye Faaliyet Raporu'muzdan ulaşabilirsiniz.

Müşterilerimize sürdürülebilir ürün portföyü sunuyoruz.

Ürün ve hizmetlerimizi tasarlarken müşterilerimizin güncel ve potansiyel ihtiyaçlarını gözetiyoruz. Dijitalleşmeye önem veriyor, finansal hizmetlere erişimi artırmak için çalışıyor, çevreci ürün ve hizmet portföyümüzü geliştiriyoruz

Komisyonuz POS

KOBİ'lerin yoğun talep gösterdiği ödeme çözümlerimizden olan Komisyonuz POS ürünümüze, üye işyerlerimize daha iyi hizmet verebilmek için farklı seçenekler ekliyoruz. 2016 yılında 30.000 TL komisyonuz POS seçeneği ile işyerlerimize yüksek limitli komisyonuz POS seçeneği sunduk. Komisyonuz POS limit aşımalarında, tek çekim işlemlerde geçerli olan komisyonlu ödeme seçeneğine ek olarak, blokeli ödeme seçeneği de eklendi.

Paydaş Görüşü:

1994 yılından beri Yapı Kredi ile çalışıyoruz. 2008 yılında Osmaniye'de başladığımız yassı çelik yatırımını Yapı Kredi ile paylaştığımızda tüm dünyada yaşanan ekonomik krize rağmen çok olumlu, motive edici bir geri dönüş aldık. Projeyi duyunca en az benim kadar heyecanlandılar ve çok kısa sürede hayalime ortak oldular. O günün şartlarında ilk defa bir özel sektör çelik üreticisi yassı çelik üretimi yapacaktı ve olumsuz konjonktüre rağmen Yapı Kredi işin matematiğini yaparak çok kısa sürede, çok ciddi limitle projeye girdi, proje boyunca ilgisini eksik etmediği gibi ilerleyen dönemde başladığı limiti 2 katına çıkararak güvenli bir şekilde projeyi tamamlamamızda da ilave katkısı oldu. Bizim için bu destek Yapı Kredi ile ilişkilerde dönüm noktası oldu. Gelecekle ilgili planlarımızda Yapı Kredi'nin vizyonu ve iş yapma şekli ile hep yanımızda olmasını isteriz.



FUAT TOSYALI
Tosyalı Holding
Yönetim Kurulu Başkanı

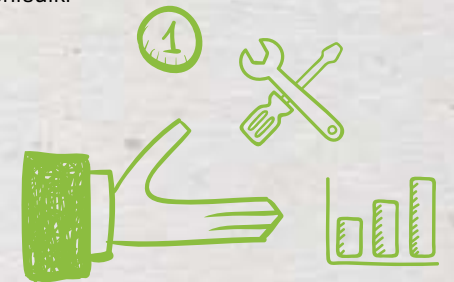
Finansal hizmetlere erişimi destekliyoruz

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 yararlanmalarına olanak tanıyor, KOBİ, çiftçi, kadın girişimci müşterilerimize yönelik uygulamalarla faaliyet coğrafyamızın sosyo-ekonomik gelişimine eşlik ediyoruz.

Türkiye'de ekonominin önemli unsurlarından KOBİ'lere sağladığımız destek ile faaliyet gösterdiğimiz toplumun sürdürülebilir kalkınmasına katkı sağlıyoruz. 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 ekonomik etki alanı

oluşturuyor. Yapı Kredi'de hizmet sunduğumuz 1,5 milyona yakın KOBİ müşterimizle ekonomik gelişmeyi destekliyoruz.

KOBİ müşterilerimizin yatırım ve işletme sermayesi ihtiyaçlarına özel farklı kredi ürünleri geliştiriyoruz. İmalat sektöründe faaliyet gösteren KOBİ'leri desteklemek amacıyla İmalat Destek Programı'nı hayata geçirdik. Program kapsamında KOBİ'leri çeşitli konularda bilgilendirdiğimiz OSB seminerleri düzenledik.



Paydaş Görüşü:

LC Waikiki markası dışında Taha Holding ve Küçükler Holding'e bağlı firmamızda da Yapı Kredi ile çalışıyoruz. Yapı Kredi Worldcard'ın piyasa hakimiyeti nedeniyle çalışmaya başladık.

Bilindiği gibi Türkiye'nin ilk kredi kartı Yapı Kredi Wordcard olup Türk bankacılık sektöründe lider durumdadır. Aynı şekilde LC Waikiki de perakende sektöründe lider durumdadır.

Kurumsal anlamda çalışmalarımız özellikle son 3 yılda her yıl %100 artmıştır. Yapı Kredi ile grup firmamızın 2011 yılında başlayan maaş anlaşmaları 2014 yılından itibaren LC Waikiki, Taha Holding ve Küçükler Holding'in tüm gruplarında bu yıl dahil 3 yıl olmak üzere devam etmektedir. Yapı Kredi'yi Türk bankacılık sektöründe özel bankalar içerisinde ilk 3 banka içinde görmekteyiz. Sadece Banka değil grup olarak çalıştığımız Yapı Kredi Leasing ve Yapı Kredi Hollanda'yı da saygın ve köklü şirketler olarak değerlendiriyoruz. Yurtdışı perakende şirketlerimiz arasında 4 ülkede Unicredit grup bankalarınızla da çalışmaktayız.



VAHAP KÜÇÜK
LC Waikiki
Yönetim Kurulu Başkanı

Avrupa Birliği'nin gelişmekte olan ülkelerin kalkınmasına destek amaçlı sağladığı IPARD Hibe Programı kapsamında finansman sağlayan anlaşmalı bankalar arasında yer alıyoruz. Kredi Garanti Fonu (KGF) işbirliğiyle teminat eksikliği nedeniyle finansmana erişim sıkıntısı yaşayan esnaf ve KOBİ'lere krediler sunuyoruz. KOSGEB kredi programlarıyla seçilmiş illerde veya sektörlerde faaliyet gösteren KOBİ'lere kredi imkanı sağlıyoruz.

Avrupa Yatırım Bankası ve Avrupa Kalkınma Bankası ile yapmış olduğumuz işbirlikleri ile 2016 yılında bir önceki yıl hayata geçen KOBİ web sitesi üzerinden KOBİ'lerin dijitalleşmesine olanak sağlayan kampanyalarla dijital dönüşüme destek vermeye devam ediyoruz.

Tarım sektörünü destekliyoruz. Tarımsal faaliyetin yoğun olduğu bölgelerde, sadece çiftçi müşterilerimize hizmet veren Tarım Bölge Yöneticilerimiz ile sektöre özel ürünler

sunuyoruz. Tarım ve hayvancılık fuarlarında çiftçileri ürün ve hizmetlerimiz hakkında bilgilendiriyor, önerilerini dinleyerek ihtiyaçları konusunda bilgi sahibi oluyoruz.



Sözleşmeli üretim yapan ve ürün ödemeleri bankamızdan geçen müşterilere tüm tarımsal giderlerini karşılamak için kullanabilecekleri Verimli Kart sağlayarak kısa vadeli finansman ihtiyacını karşılıyoruz.

Hasat vadeli kredilerde özel fiyatlama ile ekim-dikim zamanında üreticiye destek oluyoruz. ELÜS Teminatlı Kredi ürünümüz ile çiftçilerin kredi taleplerini yerine getiriyoruz.

Ürün gamımızda bulduğumuz tarıma özel hasat vadeli 20 farklı kredi çeşidi, 7 sigorta ürünü, iki farklı kart uygulamasıyla tarım alanındaki yatırımları desteklerken, müşterilerimize tarımsal finansman konusunda danışmanlık vermeye devam ediyoruz.

Gençlere yönelik olarak tasarlanan Play kart ile erken yaşta finansal farkındalık oluşturmaya çalışıyoruz. Play kart internet sitesinde kredi kartı kullanımına dair önemli bilgileri paylaşarak akılcı finansal seçimler yapmalarına yardımcı oluyoruz.

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

Kolay anlaşılır ürün ve hizmetler sunuyoruz

Finansal ürünlerin anlaşılır olmasına, müşterilerin ürün hakkında doğru bilgi almasına ve kıyaslama yapabilmesine sorumlu bankacılık anlayışımız çerçevesinde önem veriyoruz. Müşterilerimize en uygun ürün ve hizmetleri sunuyor, ürünlerimiz hakkında doğru bilgilendirmeler yapıyoruz. Kurumsal sosyal medya hesaplarımız üzerinden müşterilerimize ürün, hizmet ve kampanya bilgilendirmeleri yapıyoruz. Tüm kredi kartı sözleşmelerimizin ilk sayfasında "Kredi Kartı Ürün/Ön Bilgilendirme Formu"na yer veriyoruz, hesap özetlerinde ücret ve faizler ile ilgili bilgileri müşterilerimiz ile paylaşıyoruz. Üye işyeri tarafında yapılan ve müşterilerimizi etkileyen tüm değişiklikleri müşterilerimize çeşitli mecralardan duyuruyoruz.



Üye işyeri formlarında alınan tüm komisyon ve ücretleri açıklıyoruz. Böylece ürün ve hizmetlerimizin getirdiği faydaları, kazançları ve masrafları şeffaf ve anlaşılabilir şekilde müşterilerimize sunuyoruz.



Kadın Girişimci Kredisi

Kadın girişimci kredisi ile müşterilerimizin kısa ve orta vadeli işletme sermayesi ihtiyacını, kredi dosya masrafında %50 indirim avantajı ile karşılıyoruz.

Sorumlu bankacılık anlayışımızın bir sonucu olarak müşterilerimize ihtiyaçlarını karşılayacak, refahlarını artıracak finansal ürün ve hizmetleri sunarken onları doğru bilgilendirmeyi, şeffaf ve adil bir hizmet anlayışı benimsemeyi, finansal okur-yazarlıklarını artırmayı hedefliyoruz.

Paydaş Görüşü:

Tekfen'in kuruluş günlerinde Yapı Kredi ile çalışmaya başlamamızın ana nedeni, güçlü sermaye yapısı, güvenilir olması ve yaygın şube ağıydı. Yıllardır bu değerlere değer katmaya devam etmekte olduğu için Yapı Kredi ile çalışmalarımız artarak devam etmektedir.



MURAT GİGİN
Tekfen Holding AŞ.
Yönetim Kurulu Başkanı

Yapı Kredi'nin sektördeki öncü yeri ve deneyimine, Koç Holding'in tecrübesi ve UniCredit'in uluslararası kültürünün eklenmesi ile sektörde daha güçlü ve güvenilir bir konuma geldiğini, yenilikçiliği ön planda tutan yaklaşımı ile finans sektörüne katkıda bulunduğunu, finans sektörünün önemli bir markası olduğunu değerlendirmekteyim. Biz de Yapı Kredi gibi eğitim, çevre, kültür ve sanata değer veren bir grubuz. Yapı Kredi'yi bu yönü ile de çok takdir ediyorum.

Sorumlu kredilendirme anlayışımız çerçevesinde, tüm bireysel ve tüketici kredi operasyonları kapsamında benimsediğimiz ilkeler hakkında tüm paydaşlarımızı bilgilendirmek amacıyla Sorumlu Kredilendirme Beyanı'mızı oluşturduk.

Sorumlu Kredilendirme Beyanı'na <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/> adresinden ulaşabilirsiniz.

Sorumlu satın alma uygulamaları gerçekleştiriyoruz

Yapı Kredi'de kurumsal değerlerimizi ve sürdürülebilirlik ilkelerimizi tüm değer zincirine yaymayı hedefliyoruz. Bu amaçla 2016'da yayınladığımız "Sorumlu Satın Alma Politikası" ile satın alınan ürün ve hizmetlerin çevresel ve sosyal etkilerinin yaşam döngüsü boyunca en aza indirilmesine gayret ediyor, tüm tedarikçilerimizi Yapı Kredi'nin çevresel, sosyal ve insan hakları kriterlerine uyum sağlaması konusunda teşvik ediyoruz. 2016 yılında 111 destek hizmeti

firmasının 41'inde sosyal etki denetimi yapıldı, herhangi bir uygunsuzlukla karşılaşılmadı.

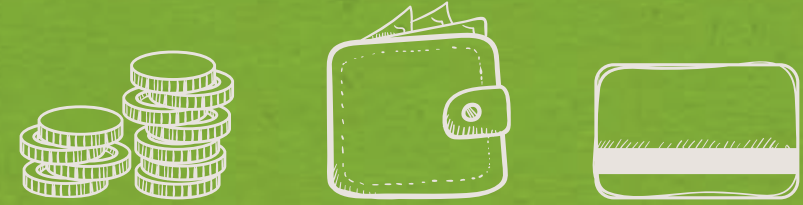
Yerel tedarikçi önem veriyoruz. 2016'da toplam aktif tedarikçi sayımız 1.624, yerel tedarik oranımız %94 olarak gerçekleşti. Yerel tedarikçilere yapılan ödemeler, toplam tedarik bütçesinin %96,8'ini oluşturdu.

Sorumlu Satın Alma Politikası'na <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/> adresinden ulaşabilirsiniz.



Yapı Kredi Cüzdan Uygulaması

YapıKredi Cüzdan uygulaması müşterilerimizin tüm kampanya ve fırsatlar, kullanılabilir limitleri, kazandıkları Worldpuan bilgileri gibi konularda anında bilgi edinmesini sağlar. Uygulama ile müşterilerimiz alışveriş anında kendi isteklerine göre özelleştirilmiş bildirimler alabilir.



Müşterilerimiz, favori markalarını ve alışveriş lokasyonlarını Yapı Kredi Cüzdan uygulaması üzerinden işaretler ve buldukları konumun favori marka veya kampanyaları müşterinin akıllı telefonuna bildirim olarak gönderilir.

İNSAN SERMAYEMİZ

Sürdürülebilirlik Raporu 2016



İnsan Sermayemiz

“Çalışılacak En İyi Kurum” olma amacıyla hareket ediyoruz. Çalışanlarımıza insan haklarına saygılı, adil, güvenli ve insana yaraşır bir çalışma ortamı sunuyoruz. Çalışanlarımızın yeteneklerini geliştirmek, tecrübe ve fikirlerinden faydalanmak için gerekli sistemleri oluşturuyoruz.

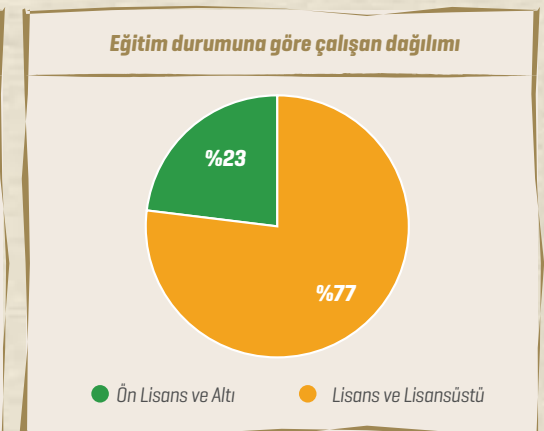
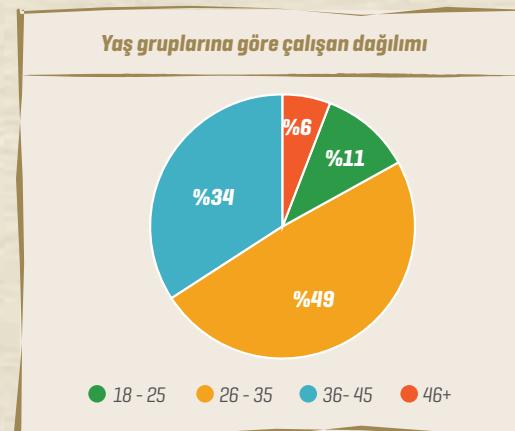
Sektörümüzün en büyük işverenlerinden biri olarak 18.000’i aşkın çalışmamızın görev yapmaktan gurur duyduğu bir banka olmak için gayret ediyoruz.

Çalışanlarımızın temel insan haklarından ve bu alandaki kurumsal politikalarımızdan haberdar

olmaları için eğitimler düzenliyoruz. 2016 yılında 6.377 çalışmamıza toplam 1.913 saat insan hakları eğitimi verdik. Yapı Kredi İnsan Hakları Beyanı’nın bilinirliğini artırmak için iç iletişim çalışmaları yapıyoruz. Tüm operasyonlarımızın insan hakları risk değerlendirmelerini 2016 yılında tamamladık. Yurt dışı iştiraklerimiz Azerbaycan ve Rusya için insan hakları beyanı ve ilgili eğitimin uyumlulaştırılması ve yerel dillere çevrilmesi de 2016 yılında tamamlandı.

Yapı Kredi İnsan Hakları Beyanı’na <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/> adresinden ulaşabilirsiniz.

ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİMİZ
İş hayatı-özel hayat dengesi	Fazla mesainin azaltılması, çalışanlarımızın yıllık izin kullanımları konusunda teşvik edilmesiyle ilgili çalışmalara ve izin kullanımlarının takibine devam etmek Çalışanlarımızın iş dışında sosyal hayatlarını renklendirecek spor imkanları ve hobilerine yönelik faaliyetlerin devam ettirilmesini sağlamak ve bu imkanları geliştirmek
İş sağlığı ve güvenliği	İş sağlığı ve güvenliği konularında çalışanlarımızın farkındalığını artırıcı eğitim ve bilgilendirmelere devam etmek Aktif-sağlıklı yaşam uygulamaları geliştirmek
Çalışan memnuniyeti	Çalışan memnuniyeti uygulamalarını geliştirerek devam ettirmek Çalışan memnuniyeti anketi sonuçlarına göre gelişim ihtiyacı olan alanlarda memnuniyet artırıcı uygulamalar geliştirmeye devam etmek
Fırsat Eşitliği	UN WEPs kapsamındaki çalışmalara devam etmek



Fırsat eşitliğini destekliyoruz

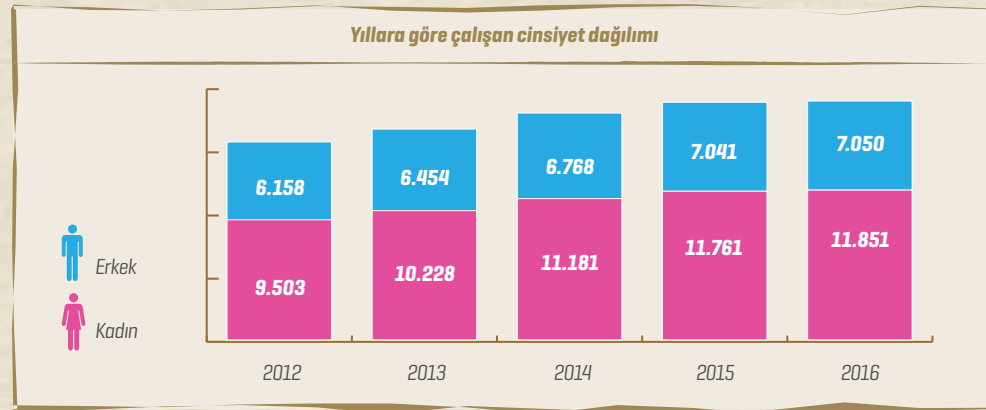
Yapı Kredi’de tüm faaliyetlerimizi insan ve çalışan haklarına saygılı, adil ve ayrımcılığa izin vermeyecek biçimde yürütüyoruz. “Fırsat eşitliği” ve “İstihdamda eşit fırsatlar sağlama” ilkelerimiz insan kaynakları uygulamalarımızın temelini oluşturuyor. Tüm iş süreçlerimizin ırk, dil, renk, yaş, cinsiyet, etnik köken, cinsel tercih, engel, kıdem durumu ve diğer ayrımcılık yaratacak unsurlar gözetilmeksizin yürütülmesini sağlıyoruz. Çalışanlarımızdan sosyal çeşitliliğe değer vererek birbirleriyle olan ilişkilerini saygı, nezaket, dürüstlük ve eşitlik ilkeleri doğrultusunda yürütmelerini ve Yapı Kredi’nin kurumsal vatandaşlık anlayışını ve etik ilkelerini benimsemelerini bekliyoruz.

Kadınların iş hayatına katılımına destek veriyoruz. Bu desteğin en somut göstergesi olan kadın çalışan oranımız geçen yılki seviyeleri koruyarak %63 olarak gerçekleşti. Üst düzey yöneticilerimizin %26’sı, 2016 yılında bankamızda işe başlayan çalışanlarımızın %63’ü kadın. Ülkemizin kadın istihdam oranı en yüksek şirketleri arasında yer alıyoruz. 2016 yılında doğum iznine ayrılan kadın çalışanlarımızın %98’i doğum izninden dönerek görevlerine devam etti.

2016 yılında imzaladığımız “Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri” [UN Women’s Empowerment Principles – WEPEs] ile fırsat eşitliğine olan bağlılığımızı uluslararası bir standarda uyumlu olarak sürdürmeye başladık. WEPEs’in yedi ilkesine olan taahhüdümüzü yerine getirmek amacıyla mevcut uygulamalarımızı, performans göstergelerimizi ve raporlama pratiklerimizi cinsiyet merceği ile inceleyip analiz ettik. WEPEs ilkelerini yalnızca kendi çalışanlarımız için değil değer zincirimizdeki tüm kadınların ekonomiyeye katılımı için göz önünde bulundurduk.

Bu amaçla kadın girişimcilere destek olduk, kadınlara yönelik finansal okur-yazarlık eğitimleri hazırladık. Bu projelerle ilgili detaylı bilgiye raporun Sosyal Sermayemiz bölümünden ulaşabilirsiniz.

Fırsat eşitliği anlayışımız çerçevesinde engelli istihdamına da önem veriyoruz. 2016 yılında engelli çalışan sayımız 2015 yılına göre %12 oranında arttı. Engelli istihdamımız 2012 yılına göre %63 oranında artış gösterdi.



UN WEPEs

Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri [UN Women’s Empowerment Principles – WEPEs], kadınların ekonomik yaşamın içinde yer alabilmelerini sağlamak amacıyla güçlendirilmesini hedefleyen özel sektörün en önemli küresel platformudur. 2010 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi [UN Global Compact] ve Birleşmiş Milletler Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi [UN Women] ortaklığında oluşturulan WEPEs

platformu, özel sektöre iş yerlerinde, piyasalarda ve toplum genelinde toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması için dikkate alınmaları gereken önemli noktaları sunar. Bu amaçla şirketlerden politikalarında ve faaliyetlerinde cinsiyete yönelik şeffaflığın ve kapsayıcılığın artırılması talep edilir.

UNWEPEs hakkında detaylı bilgiye <http://www.globalcompactturkiye.org/global-compact-turkiye/kadinin-guclenmesi/> adresinden ulaşabilirsiniz.

Katılımcı ve çoğulcu işyeri olmak için çalışıyoruz

Çalışanlarımızla karşılıklı iletişimin önemine inanıyoruz. Çeşitli iletişim kanalları ile çalışanlarımızın talep, beklenti, öneri ve şikâyetlerine ulaşıyoruz. Böylece bir yandan çalışanlarımızın iş tatminini artırırken bir yandan da uygulanabilir çözümlerle iş süreçlerimizi iyileştiriyoruz.

Çalışanlarımızın yenilikçi ve yaratıcı fikirlerini değerlendirerek hayata geçirmek ve inovasyon kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla oluşturduğumuz Evreka Fikir Geliştirme Merkezi isimli sistemimiz yenilikçi ürün ve hizmetlerimizin çıkış noktasını oluşturuyor. Evreka ile ilgili detaylı bilgiye raporun “Entelektüel Sermayemiz” bölümünden ulaşabilirsiniz.

Çalışanlarımızın aidiyet duygusunun güçlenmesinde iş iletişimin önemine inanıyoruz. Aylık olarak yayınladığımız CEO mesajları ile çalışanlarımızın performansımız hakkında bilgilendirilmelerini sağlıyoruz. Yapı Kredi’ye özel kurumsal bir sosyal ağ olan Bizler Plus sayesinde bilginin kurum içi akışını sağlıyoruz. Çalışanlarımızın rüşvet ve yolsuzluk, etik gibi hassas konularda şikâyet ve endişelerini gizlilik içerisinde paylaşabilecekleri sistemler sunuyoruz. İnsan kaynakları uygulamaları konusunda sorularının ve taleplerin iletebileceği “AloİK” destek merkezi ile çalışanlarımıza destek oluyoruz. İK Arıyor projesi ile 1.486 çalışanımızla telefon görüşmesi, 1.947 çalışanla yüz yüze görüşme ve 177 şube ziyareti gerçekleştirilerek fikirlerini öğrendik.

İç müşteri memnuniyeti çalışmalarını ile dahili hizmet kalitesini ve çalışan deneyimini izlemek için tüm Banka çalışanlarının ilişkide oldukları bölümlerle olan deneyimlerini ölçtüğümüz araştırmalar gerçekleştiriyoruz.

Bankada işbirliğini artırmak ve farklı görevlerin daha iyi anlaşılmasını sağlamak amacıyla, şube çalışanları için “Genel Müdürlük’te Bir Gün”, Genel Müdürlük çalışanları için ise “Şube’de Bir Gün” etkinlikleri düzenliyoruz. 2016 yılında üst düzey yöneticilerin mentor olarak atandığı bölgesel danışmanlık programı kapsamında şube ziyaretlerine de devam ettik.



Çalışanlarımızın toplu sözleşme ve mesleki dernekleşme haklarına saygı duyuyoruz. Tüm çalışanların sendikal hakları konusunda bilgilendirilmesi amacıyla toplu sözleşme kapsamında yer alan maddeleri Banka iletişim kanalları aracılığıyla duyuruyor, 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 artmasını amaçlıyoruz. 2016’da Yapı Kredi çalışanlarının sendikalılık oranı %60 oldu.

Çalışanlarımıza yönelik geliştirdiğimiz iletişim platformlarına <https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/surdurulebilirlik/paydaslar-ve-isbirlikleri/paydaslarla-iletisim> adresinden ulaşabilirsiniz.

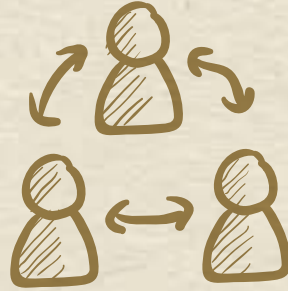
Çalışan memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz

Yapı Kredi’de bizler, çalışma hayatında mutlu çalışanların verimli ve yaratıcı olabileceklerine inanıyoruz. Yeteneğin ve tecrübenin çok önemli olduğu sektörümüzde bankamıza bağlı çalışanlar yaratmayı hedefliyoruz. Çalışan memnuniyetini sağlamak ve tercih edilen işveren olmak hedefimiz doğrultusunda çalışanlarımızın memnuniyet düzeylerini takip ediyor, ilettikleri talep ve beklentiler doğrultusunda uygulamalarımızı şekillendiriyoruz. Kariyer yönetimi uygulamalarımızın temelini oluşturan ücretlendirme politikamıza göre din, dil, ırk ve cinsiyet ayrımı gözetmeyen bir ücretlendirme sistemi uyguluyoruz.

Çalışanlarımızın performanslarının karşılığını almalarını sağlıyoruz. Ücretlendirme politikamızı çalışanlarımıza sunduğumuz yan haklarla destekliyoruz. Tüm çalışanlarımızı yıllık yaşam sigortası ve sağlık sigortasına dâhil ediyoruz. Talep eden çalışanlarımıza kurum katkılı bireysel emeklilik sisteminde kıdemleriyle orantılı olarak katkı sağlıyoruz. 2016 yılı itibariyle, bu sisteme dâhil olma oranı %71 düzeyine ulaştı.

Her yıl UniCredit bünyesinde yapılan çalışan memnuniyeti anketine dahil oluyoruz. UniCredit tarafından ortak bir platform üzerinden gerçekleştirilen anketin sonuçlarını çalışanlarımızla paylaşıyor ve gerekli iyileştirmeleri yapıyoruz.

Çalışanlarımıza yaşamlarının her döneminde ihtiyaçlarına yönelik destek sağlamayı amaçlıyoruz. Yapı ve Kredi Bankası Mensupları Para Biriktirme ve Yardım Derneği ile çalışanlarımız arasında sosyal dayanışma ve yardımlaşma sağlıyor, doğal afetler nedeniyle maddi zorluk yaşayan çalışanlarımıza karşılıksız yardımlar yapıyoruz.



2016 yılı itibariyle banka ve yurt içi iştiraklerde toplam 7.769 çalışanımız yardım sandığı üyesidir. Yapı ve Kredi Bankası Mensupları Yardım ve Emekli Sandığı Vakfı Huzurevi’ne ihtiyaç sahibi Yapı Kredi emeklilikleri, emeklilerimizin eşleri, anne baba ve çocukları kabul edilir. 2016 yılı itibariyle huzurevinde 15 Yapı Kredi emeklisi ve emekli yakını yaşamaktadır.

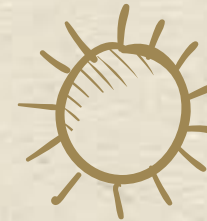
İş hayatı-özel hayat dengesine önem veriyoruz

Çalışanlarımızın iş tatminini ve performansını artırıcı bir etken olarak gördüğümüz iş hayatı ve özel hayat dengesinin korunmasına özel önem veriyoruz. Fazla mesainin önlenmesine yönelik çalışmalar yapıyoruz. Çalışanlarımızı yıllık izin kullanma konusunda teşvik ediyor, iznin zamanında kullanımını takip ediyoruz. İş ve özel hayatlarındaki yoğunluk nedeniyle çalışanlarımızın üzerinde oluşan baskıları azaltmak için Yapı Kredi Çalışan Destek Programı’nı yürütüyoruz. Program ile çalışanlarımızın bireysel sorunlarının çözümü için uzmanlarca destek sağlıyoruz. 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 aktivite imkanları sunuyoruz. Aile dostu bir işyeri olmak için çaba sarfediyoruz. İstanbul Anadolu yakasında görev yapan kadın çalışanlarımızın çocukları için Göztepe’de bir kreşimiz, Bankacılık Üssü’nde görev yapan kadın çalışanlarımızın çocukları içinse Bilfen Anaokulu’muz bulunuyor. Yeni bebeği olan çalışanlarımız için destek programları ve eğitimler düzenliyoruz. Genel müdürlük binalarında anneler için süt odası, süt izni için servis hizmeti sağlıyoruz. 2016 yılında doğum izninden dönerek çalışmaya devam eden çalışan oranımız bir önceki yıla göre %11 artışla %98 olarak gerçekleşti.

Çalışanlarımız arasında takım ruhunu yerleştirmek, ruhsal ve bedensel olarak sağlıklı olmalarına katkıda bulunmak için 2007 yılından beri Yapı Kredi Spor Kulübü altında çalışanlarımıza sportif olanaklar sunuyoruz.

Koç Topluluğu Spor Şenlikleri’ne katılıyor, Yapı Kredi Spor Şenlikleri’ni düzenliyoruz. 2016 yılında 21’sini düzenlediğimiz şenliklere çalışanlarımız ve aileleri ile birlikte 7.500 kişi katıldı. 2005 yılından beri çalışanlarımızın spor faaliyetlerindeki başarılarına destek olmak ve onları teşvik etmek amacıyla “iç sponsorluk” projesini sürdürüyoruz. Proje ile çalışanlarımızın sportif faaliyetlerine katkı sağlıyoruz. Çalışanlarımızı aktif ve sağlıklı bir hayata yönlendirmek için yıl boyunca bilgilendirme çalışmaları yapıyoruz.



Yapı Kredi Spor Kulübü

Yapı Kredi Spor Kulübü’nün amacı çalışanlarımıza ve ailelerine çeşitli spor olanakları sağlamak, kurum içinde takım ruhunu yerleştirmek, katılımcıların ruhsal ve bedensel gelişimlerine katkıda bulunmaktır.

Yapı Kredi Spor Kulübü, Yapı Kredi çalışanlarının üyesi olduğu takımlarla 9 spor branşında ve sosyal aktiviteler branşlarında faaliyetlerini yürütür. Kulübün düzenlediği turnuva ve organizasyonların yanı sıra, takımlar banka dışı turnuvalarda da başarılı bir şekilde yer alıyorlar.

Yeteneklerimizi geliştiriyoruz

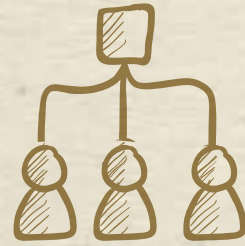
Yapı Kredi'de tüm çalışanlarımızın bireysel ve mesleki becerilerini geliştirmek, kariyerlerine doğru yön vermelerine destek olmak adına yetenek yönetimi programları hayata geçiriyoruz. Bu amaçla çeşitli eğitimler düzenliyor, performans değerlendirme sistemiyle çalışanlarımızın yetenek yönetimi süreçlerinde aktif rol almalarını sağlıyoruz. 2016 yılında 17.956 çalışanımız performans değerlendirmelerine tabi oldu.

Yetenek yönetimi alanındaki en önemli yatırımımız olan Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'ni [YKBA] 2009 yılında çalışanlarımızın mesleki bilgi ve becerilerini artırmak amacıyla kurduk. YKBA, iç eğitimler, danışmanlar ve akademisyenlerle birlikte çalışanlarımıza, onların ailelerine, müşterilerimize ve üniversite öğrencilerine gelişim ve sertifika programları sunar. 2016 yılında 20.363 çalışan, akademi çatısı altında yürütülen eğitim faaliyetlerine katılarak 695.898 saatlik eğitimi tamamladı.

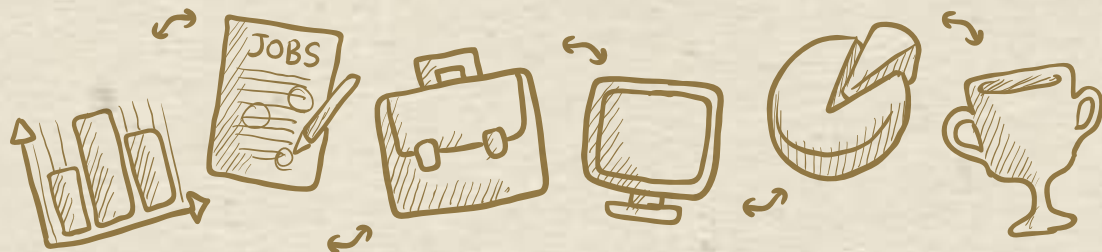
Ana hissedarlarımız Koç Holding ve UniCredit ile liderlik ve yetenek gelişim programları yürütüyoruz. Bunun yanısıra sektörün önde gelen iş okulları ve üniversite işbirlikleri ile tasarlanan eğitim ve gelişim aktiviteleri ile çalışanlarımızın liderlik gelişimlerini destekliyoruz.

Çalışanlarımıza, yerel ve uluslararası üniversiteler, Türkiye Bankalar Birliği gibi saygın kurumlarla işbirliği yaparak özel tasarlanmış sertifika programları sunuyoruz. YKBA'nın iş hayatı ve

akademik hayat arasında bir köprü kurma misyonuyla 2015 yılında MEF Üniversitesi ile birlikte hayata geçirdiğimiz ön lisans programı, ikinci yılında 100 öğrenci ile devam etti. Mesleki gelişim ve kişisel gelişim alanlarında yapılandırdığımız eğitimlere 2016 yılında 20.363 kişi katıldı. Kişi başına düşen eğitim saati 34,2 oldu.



Yetenek yönetimi kapsamında gerçekleştirdiğimiz diğer bir uygulama genç yeteneklerin keşfedilmesi ve istihdamıdır. Bu amaçla oluşturduğumuz Heroes Club Programı ile üniversite 3. sınıf öğrencilerinin kariyer planlamalarına yardımcı olmayı ve finans sektörüne nitelikli bireyler yetiştirmeyi hedefliyoruz. Heroes Club Programı'na seçilen öğrencilere, eğitim, staj ve koçluk imkânı sunuyoruz. İki yıllık süreç sonunda programı başarıyla tamamlayan öğrencilere iş imkânı sağlıyoruz. 2016 yılında, program kapsamında 100 öğrenciye eğitim verdik. 18 Heroes Club mezunu çalışanımız olarak aramıza katıldı. Bugüne kadar toplamda 70 Heroes Club mezunu Banka'mızda işe başladı.



Paydaş Görüşü:

1995 yılında Bankacılık hayatıma başladım. 2001 yılında Yapı Kredi ailesine katıldım. Yapı Kredi'li olmaya karar vermemdeki temel unsurlar, "ilk" lerin Bankası olması, Kurumsal ve güvenilir yapısıydı. O dönemde Kurumsal Bankacılık alanında çalışıyordum ve Yapı Kredi'nin firmaların portföy ve nakit akışında aldığı pay beni etkiliyordu. Firma tarafında yaratılan bu bağlılığın kurum kültüründen kaynaklandığını düşünerek Yapı Kredi'li olmaya karar verdim.



DEMET KURTOĞLU GENÇALP
Yapı Kredi Bankacılık Akademisi Direktörü

Yapı Kredi'de farklı görevlerde farklı deneyimler kazanma fırsatı buldum. Yapı Kredi'deki oldukça yapılandırılmış kariyer yolları, başarıyı fark eden ve ödüllendiren kurum kültürü bana farklı deneyimler kazanabileceğim kariyer imkanları sundu. Bu deneyimlerin hem teknik bilgi seviyeme hem kişisel gelişimime çok büyük katkısı oldu. Diğer yandan kariyer yollarına bağlı yapılandırılmış eğitim katalogları ve kişisel gelişim programları sayesinde devraldığım görevlere hazırlığının büyük kısmı tamamlanmış olarak başlama imkanı buldum. Yapı Kredi Bankası bünyesinde düzenlenen seminerlerin özellikle yönetici ve üzeri seviyelerde kişisel gelişime katkısının büyük olduğunu düşünüyorum.

Bankacılık sektörünün öncü kuruluşlarından biri olan Yapı Kredi olarak sürdürülebilirlik alanında oldukça yapılandırılmış bir sürecimiz olması, öncelikle bir çalışan olarak beni çok memnun ediyor.

Çalışan sağlığına büyük önem veriyoruz

Çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli bir işyeri sunmayı iş önceliklerimizden biri olarak görüyoruz. 50'nin üzerinde çalışanımızın görev aldığı 14 lokasyonda toplam 102 üye ile üç ayda bir toplanan İSG kurullarımız ve her şubeden seçilmiş 1.007 çalışan temsilcisi ile tüm işgücümüzün çalışan sağlığı ve güvenliği konusunda temsil edilmesini sağlıyoruz. Tüm lokasyonlarımızda İSG denetimleri yapıyor, risk haritaları oluşturuyor ve risklerin bertarafı için gerekli eylem planlarını hazırlıyoruz.

İş sağlığı ve güvenliği uzmanlarının desteğiyle acil durum planları hazırlıyoruz. Çalışan Destek Hattı ile çalışanlarımız ve ailelerine sağlıkla ilgili konularda destek sunuyoruz. İş yeri hekimi ve iş güvenliği

uzmanlarının katılımıyla Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nde seminerler düzenleniyoruz. Çalışanlarımızın bilgi düzeyini artırmak amacıyla eğitimler düzenliyoruz. 2016 yılında 6.385 çalışana 38.358 saat İSG eğitim verdik.

2016 yılında, yaralanma oranı 2015 yılına göre %48,2 oranında azalarak 0,15 olarak gerçekleşti. Kayıp gün oranı ise 0,72 oldu. Raporlama döneminde ölümle sonuçlanan kaza olmadı.

İş sağlığı ve güvenliği yönetim yapımız hakkında detaylı bilgiye https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/_assets/pdf/yapi-kredi-hakkinda/kurumsal-sosyal-sorumluluk/ISG_Politikasi_2016.pdf adresinden ulaşabilirsiniz.

ENTELEKTÜEL SERMAYEMİZ

Sürdürülebilirlik Raporu 2016



Entelektüel Sermayemiz

İnovasyon ve bilişim teknolojileri alanlarındaki birikimimizi entelektüel sermayemiz olarak tanımlıyoruz. Dünyada ve sektörümüzdeki teknolojik gelişmeleri yakından takip ediyor, organizasyonumuzun adaptasyonunu sağlıyoruz. Her yıl önemli bir kaynağı Ar-Ge çalışmalarımıza ve bilişim teknolojileri altyapımıza ayırıyoruz.

Müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştıracak yenilikçi ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. Veri güvenliğini ve iş sürekliliğini sağlayarak güvenilirliğimizi ve itibarımızı güçlendiriyor, çalışmalarımız sonucu elde ettiğimiz ekonomik kazanç ile işimizin sürdürülebilirliğini güvence altına alıyoruz.

ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİMİZ
İnovatif ürünler	<i>Evreka aracılığı ile hayata geçen fikir sayısını her yıl %10 artırmak</i>
Akademik işbirlikleri ve Ar-Ge faaliyetleri	<i>Ar-Ge gelirlerinin ciroya oranını artırmak Akademik işbirliğiyle yapılan proje sayısını artırmak</i>
Bilişim teknolojileri, iş sürekliliği ve siber güvenlik	<i>Şubelerde sistem kaynaklı kesinti sayısını azaltmak</i>

İnovatif ürün ve hizmetler geliştiriyoruz

Yapı Kredi’de yenilikçi ve yaratıcı fikirlerin işimizin sürdürülebilirliğine olan katkısına inanıyoruz. İnovasyon kültürünü bankamızın ve değer zincirimizin bir parçası haline getirmek için çaba sarf ediyoruz. Dijital Bankacılık kanallarındaki uygulamalarımız ile pazarda öncü rol oynuyoruz.

Gerek kendi bünyemizde düzenlediğimiz, gerekse ana hissedarlarımız UniCredit ve Koç Holding’in düzenlediği yarışmalar ile paydaşlarımızın inovatif fikirlerinin 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.

SAFİR

2016 yılında hayata geçen SAFİR, müşterilerden alınan serbest yazıyla yazılmış işlem talimatlarını dijitalleştirerek, elle veri girişini ortadan kaldıran yapay zekâ uygulamasıdır. SAFİR, “Dijitalleşenler” kategorisinde 2016 yılında Koç Holding tarafından verilen “En Başarılı Koçlular” ödülüne layık görüldü.

Dijital Bankacılık

“Türkiye'nin Dijital Bankası” vizyonu ile tüm platformlarımızı ve altyapımızı dijital dönüşüme öncülük edecek şekilde yeniliyoruz. 2016 yılında sadece dijital kanallarda 120’den fazla geliştirme yaptık. Şube süreçlerinin dijitalleştirilmesi için de önemli adımlar attık. İşlem akışlarının hızlandırılması, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi ve kağıt kullanımının azaltılmasını sağlayacak projeler başlattık. Dijitalleşme süreçlerinin gelişiminin ölçülmesi amacıyla oluşturduğumuz Dijital Endeksi, tüm banka genelinde her ay takip ediyoruz.

2016’da en güncel kullanılabilirlik trendlerine uygun tasarlanan ve üst düzey müşteri deneyimi sunan internet şubemizde bankacılık ürünlerine olan ihtiyacı en hızlı şekilde karşılamak için geliştirmeler yaptık. Zengin fonksiyonluluğu ve kullanıcı dostu arayüzü ile hizmet veren Yapı Kredi Kurumsal İnternet Şubesi, müşterilerimize bütünsel çözümler sunan bir platform haline geldi. Kullanıcıların ürünlere tek noktadan hızlı bir şekilde başvuru yapabilecekleri bir platform olan Web Başvuru Merkezi oluşturduk. 2016’da yapikredi.com.tr üzerinden 1 milyona yakın kredi başvurusu alındı. Böylece hem müşterilerimiz hem de Bankamız için büyük zaman tasarrufu sağladık. Banka müşterisi olsun veya olmasın herkesin fatura ödeme işlemlerini üyelik

gereklemeden gerçekleştirilebildiği ve Türkiye’de bir ilk olan Web Ödeme Merkezi’ni hizmete açtık. Kurumsal web sitemizde müşterilerimizin tüm mobil uygulamalarımıza aynı noktadan ulaşmasını sağlayan Uygulama Marketi oluşturduk. Yapı Kredi İnternet şubesi TRIM Müşteri Memnuniyet Endeksi, Aralık 2016’da 89 puana ulaştı.

2016 yılında yenilenen Yapı Kredi Bireysel Mobil Bankacılık Uygulaması ile akıllı telefonlar üzerinden, şifre kullanmadan daha hızlı, daha kolay ve daha güvenli giriş yapılmasına imkan sağlayan “göz taraması teknolojisi” ile Türkiye’de ve Avrupa’da bir ilke daha imza attık. Göz-ID ile giriş teknolojisi sayesinde Yapı Kredi Mobil’e girişte biyometrik bilgiler kullanmaya başlandı, müşterilerin şifre girmeden hızlı ve kolay ve güvenli bir şekilde giriş yapmaları sağlandı. Uygulamaya QR kod ile ATM’ye dokunmadan hızlı para çekme işlemi ve Çağrı Merkezi’ni direkt arayarak kendisini tanıtmaya gerek kalmadan bağlanma gibi özellikler de eklendi. 2016 yılında Yapı Kredi Bireysel Mobil Bankacılık Uygulaması, iOS uygulama marketinde kullanıcılar tarafından 5 yıldızla layık görüldü, App Store’da kullanıcılar tarafından Türkiye’nin en beğenilen mobil finans uygulaması olarak oylandı ve Digital Age’in hazırladığı “gamechangers” değerlendirmesinde “bankacılıkta oyunun kurallarını değiştiren mobil uygulama” olarak seçildi.

Code.YapıKredi

2016’da geleceğin bankacılığını tasarlama yolunda gençleri ve girişimcileri destekleyecek yatırımlardan birine imza attık. Yazılım geliştirmeyi öğrenmek ve öğrendikleri ile üretime katkıda bulunmak isteyen herkese açık ve ücretsiz bir program olan “Code.YapıKredi” yi hayata geçirdik. 2017’de daha da büyüyerek devam edecek olan Code.YapıKredi, kodlama eğitimleri, finansal rehberlik, kuluçka, hızlandırma ve yatırım bölümlerinden oluşan geniş kapsamlı bir platformdur. Platform ile yazılımcılara finansal teknoloji uygulama programlama arayüzleri (OpenBankingAPI) de sağlayarak, fintech ekosisteminin gelişimine katkıda bulunmayı hedefliyoruz. Böylece, fikirlerini bir adım daha öteye taşımak isteyen girişimcilere yol gösterip, yenilikçi girişimlerinde onlara eşlik ediyoruz.

“Nesnelerin İnterneti” kavramının hayatımıza girmesi ile birlikte, dijital dönüşüm stratejimize müşterilerimizin günlük hayatına eşlik eden cihazlara uygun çözümleri de dahil ettik. 2016’da Samsung Galaxy Gear S2 saatlere özel mobil şube uygulamamızı ve Yapı Kredi Smart TV Finans uygulamamızı da mobil ekosistemimize ekledik. Tüm kullanıcıların güvenlik bilgisi gerektirmeyen işlemleri için Facebook Messenger üzerinden Yapı Kredi BankacıBot uygulaması ile kolay işlem yapmasını sağladık. Kullanıcılara özel, akıllı öneriler sunan ve çok hızlı cevap veren BankacıBot Türkiye’de bir ilke imza atmamızı sağladı. Müşteriyle temas noktalarının arttığı 2016 yılında, müşterilerle etkileşimi kişiselleştirmek adına Türkiye’de yine bir ilki gerçekleştirerek World Üye İşyeri müşterilerimizi sektörlerinde daha güçlü kılacak bir kampanya platformu olan Self Servis World hizmetini müşterilerimize sunduk.

Türkiye’nin dijital bankası olarak, dijital bankacılık kanallarında müşterilerin hayatını kolaylaştırmak için yaptığımız tüm geliştirmelerin sonucunda, dijital bankacılık müşteri sayımız son bir yılda %27 artarken, %17 seviyesinde artış gösteren sektörden daha fazla büyüdük. Dijital kanallardan gerçekleştirilen nakit dışı işlem

penetrasyonumuz %93’e ulaştı. Dijital alandaki pazar payımız 17 çeyrek boyunca aralıksız arttı. Türkiye’de, son bir yılda dijital kanalları kullanmaya başlayan her 4 müşteriden 1’i Yapı Kredi Dijital Bankacılık kanallarını seçti. Mobil bankacılık aktif müşteri sayımız 2016 yılında %62 arttı. Mobil işlemler %105 büyüme oranıyla online işlemler arasında en hızlı büyüyen kanal oldu. Sadece mobil kullanan müşterilerin sayısı iki katına çıktı, uygulama indirme sayısı 8 milyonu geçti. 2016 yılında, bireysel ihtiyaç kredisi satışında alternatif dağıtım kanallarının payı %41’e yükselerek, 680 şubeyle eşdeğer satış performansına ulaşırken, kredi kartı satış penetrasyonu ise %50’ye ulaştı. Mobil Bankacılık penetrasyonumuz bir yılda %58’den %74’e yükseldi, her 4 müşteriden 3’ü mobil bankacılık müşterisi haline geldi. 2007’de %56 olan toplam bankacılık işlemlerinde şube dışı kanalların payı, 2016’da %88’e yükseldi. 2016’da mevduat işlemlerinin şube dışı kanallardaki penetrasyonu %41’e ulaştı.

UniCredit Best Practice ekibinin yaptığı çalışmaya göre Yapı Kredi, Avrupa’da da dijitalleşmenin öncüsü olduğunu kanıtladı ve 14 ülke içinde dijitalleşme endeksi en yüksek banka ve en iyi örnek uygulama seçildi.

Paydaş Görüşü:

Yapı Kredi, Bankalararası Kart Merkezi’nin hem ortağı hem de üyesi olarak BKM çalışma komitelerinde aktif rol oynuyor. Ödeme sistemleri ile ilgili hayata geçirdiğimiz her yeni proje, teknoloji ve hizmet için alınan kararda önemli katkı sağlıyor.

Teknolojinin gelişimi ile birlikte kullanıcılar, bankacılık deneyimlerinde güvenli ve kolay çözümler bekliyorlar. Yapı Kredi tarafından hayata geçirilen dijital bankacılıktaki göz tanıma teknolojisi, Türkiye’de biyometrik kimlik doğrulama alanında yapılmış önemli uygulamalardan biri olmuştur.



SONER CANKÖ
Bankalararası Kart Merkezi
Genel Müdürü

FikriMobil

Üniversite öğrencilerinin dijital bankacılık alanındaki yaratıcı fikirlerini ortaya çıkarmak için 2014 yılında FikriMobil yarışmasını başlattık. Bu proje ile öğrencilerin fikirlerini mentorlar ile olgunlaştırmalarına, mobil teknoloji altyapıları ile prototip üretebilmelerine ve bilişim sektöründe bir kariyer yapabilmelerine olanak tanıyoruz.

Yarışma süresince yapılan inovasyon etkinlikleri ile girişimci öğrencilerin bulunduğu bir iletişim ortamı oluşturuyoruz. Yarışmada birinci olan ekip Silikon Vadisi’ne gitme ve start-up firmaları ile tanışıp projelerini tanıtmaya şansını elde ediyor.

Akademik işbirlikleri ve Ar-Ge faaliyetlerine önem veriyoruz

Finans sektörü ile akademik dünya arasındaki ilişkilerin güçlendirilmesi için çaba sarf ediyor, üniversite ve teknoparklarla işbirlikleri gerçekleştiriyoruz. Çalışmalarımızı üyesi olduğumuz TÜSİAD İnovasyon ve Teknoloji Çalışma Grubu ve Koç Holding Teknoloji ve İnovasyon Kurulu ile işbirliği halinde yürütüyoruz.

2016 yılında İTÜ ve Boğaziçi Üniversitesi ile yürütülen akademik işbirliğine ek olarak 8 üniversite ile ortak ders programları, vaka analizi çalışmaları ve yarı-zamanlı iş imkanlarıyla birçok alanda işbirliğimiz devam etti.

Yapı Kredi Teknoloji, Ar-Ge ekosistemine katkı sağlamak amacıyla İTÜ Çekirdek Kuluçka Merkezi tarafından düzenlenen geleneksel “Bigbang” etkinliğine destek oldu. Ar-Ge ekibimiz ve Yapı Kredi’deki diğer uzmanlarımız aracılığıyla başta bilgisayar mühendisliği son sınıf öğrencileri olmak üzere üniversitelerde dersler veriyoruz.

Finans alanındaki bilimsel araştırmaları desteklemek amacıyla 2011’de Koç Üniversitesi’nde kurduğumuz ‘Yapı Kredi Finans Kürsüsü’ne verdiğimiz desteği raporlama döneminde de sürdürdük. Yapı Kredi Ar-Ge Ekibi 2016 yılı içinde uluslararası konferanslarda iki akademik makale sundu.

EVREKA²

Yapı Kredi tarafından organize edilerek Temmuz 2016’da başlatılan “Evreka²” tüm Koç Grubu çalışanlarının bireysel ve takım olarak katılımına açık ilk inovasyon yarışmasıdır. Yarışma sürecinde iletilen 422 fikir arasından 25 fikir yarı finale kaldı. Yarı finale kalan fikir sahipleri “KWORKS/Koç Üniversitesi

Girişimcilik Araştırma Merkezi” ile ortak düzenlenen eğitimlerde kendilerini ve fikirlerini geliştirme fırsatı buldu. Yapı Kredi üst düzey yöneticilerinden oluşan sponsorlar 12 fikri finale taşıdı. Finalde kazanan projeler Yapı Kredi tarafından ödüllendirilerek hayata geçirilecek.

Evreka Fikir Geliştirme Merkezi, çalışanlarımızdan yaratıcı fikirlerini topladığımız, şirket genelinde inovasyon kültürünü yaygınlaştırdığımız ve ödüllendirdiğimiz kurumiçi girişim platformumuzdur. Fikirler, Evreka Fikir Geliştirme Merkezi ekibinin ilk değerlendirmesinden geçtikten sonra sistem üzerinden bölüm temsilcileri ve konu uzmanları ile paylaşılır. Bölüm temsilcileri ve konu

uzmanlarından gelen görüşlerle birlikte Evreka Değerlendirme Komitesi'ne sunulur. Üyeleri üst yönetim tarafından belirlenen ve en az 7 üyeden oluşan Evreka Değerlendirme Komitesi, gelen fikirlerin nihai değerlendirmesini yapar. 2016 yılında Evreka'ya 9.537 öneri iletildi, 91 öneri uygulamaya konuldu. Evreka ile hayata geçirilen toplam fikir sayısı 329 oldu.

Paydaş Görüşü:

Yapı Kredi ile bir San-Tez projesi tamamladık. Bilim ve Sanayi Bakanlığı ve Yapı Kredi'nin birlikte finanse ettiği bu projede, iki öğretim üyesi ve iki yüksek lisans öğrencisi 18 ay boyunca çalıştı. Çalışma sonucunda iki yüksek lisans tezi çıkarıldı. Bu projenin birçok açıdan etkin olduğunu düşünüyorum. Endüstrinin güncel ve gerçek bir problemini, verilen süre içinde tamamlamış olduk.

Benim endüstri ile birlikte götürdüğüm ilk projeydi. Hem öğrenciler, hem proje yöneticilerimiz, hem de öğretim üyeleri olarak biz, güzel bir uyum yakaladık.

Benim için çok olumlu bir süreç oldu. Yapı Kredi'den en büyük beklentim, üniversitelerin her seviyesindeki öğrencilerinin çözmesine yönelik günlük hayat problemleri belirlemeleri ve bizlerle paylaşmaları. 4. sınıf öğrencilerinin bitirme projelerinden, yüksek lisans ve doktora öğrencilerinin araştırmalarına kadar her seviyede ve konuda problemler bekliyoruz.



Yrd. Doç. Dr.
GÜLFEM IŞIKLAR ALPTEKİN
Galatasaray Üniversitesi

Bilişim teknolojileri, iş sürekliliği ve siber güvenlik yatırımlarımıza devam ediyoruz

Etkin bir bilişim teknolojileri altyapısı finans sektörü için önemli bir rekabet avantajıdır. Ancak dijitalleşme, beraberinde iş devamlılığı ve veri güvenliği gibi sorunları da getirir. Bu nedenle Yapı Kredi'de bilişim teknolojileri

altyapımızı iyileştirirken bir yandan da bilgi güvenliğini artırıcı sistemlere ve iş devamlılığını sağlamaya yatırım yapıyoruz. Operasyonlarımızı etkileyebilecek olası siber 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 diğer risklerin ortadan kalkmasını sağlıyoruz.

Bankamız bünyesinde yer alan bilgi güvenliği, finansal kontrol, teftiş ekiplerinin ortak çalışmaları ile en üst düzeyde bilgi güvenliği sağlıyoruz. Veri güvenliği konusunda bağımsız denetimler de alıyoruz. Bilgi güvenliği ile ilgili aldığımız tüm önlemleri, periyodik olarak test ediyoruz.

Müşteri bilgilerinin güvenliğine yüksek önem veriyoruz

Müşterilerimize ait bilgilerin bütünlüğünün ve gizliliğinin sağlanmasını yalnızca yasal değil etik bir sorumluluk olarak da görüyoruz. Çalışmalarımızın Yapı Kredi Kurumsal Bilgi Güvenliği Politikaları ve bilgi güvenliği araçları konusundaki farkındalıklarını

artıracak periyodik eğitimler sağlıyor, her yıl düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz sınavlarla bu alandaki yetkinliklerini ölçüyor, sınav sonuçları ve güncel tehditlere ilişkin analizlerimiz doğrultusunda farkındalık çalışmalarımızı güncelliyoruz.

Müşteri bilgilerine sadece yetkili çalışanların ulaşabilmesi için sistemler kuruyoruz. Bu bilgilerle yapılan tüm işlemleri, sadece görüntüleme amaçlı dahi olsa, düzenli olarak izliyor ve kayıt altına alıyoruz. ATM, POS, internet bankacılığı, mobil bankacılık, çağrı merkezi gibi kanallar üzerinden yapılan finansal işlemlerde BDDK Tebliği, PCI PIN gibi ilgili yasa ve yönetmeliklere uyumlu olacak şekilde proje çalışmaları yapıyoruz.

Organizasyonumuz içerisinde aldığımız önlemlerin yanı sıra müşterilerimize de kendi alabilecekleri önlemler konusunda düzenli bilgilendirmeler yapıyoruz.

Paydaş Görüşü:

İTÜ Elektrik Lisans, Bilgisayar Yüksek Lisans ve Doktora çalışmalarım sırasında Bilişimci olmaya karar verdim. Finans dünyasının Bilişim Teknolojilerini oldukça geniş spektrumda kullandığını fark etmiştim. Yapı Kredi'nin mesleki gelişim imkanları ve kariyer opsiyonlarının çok olması bana cazip geldi. 2000 yılında Banka'da yazılımcı olarak çalışmaya başladım .



MUSTAFA İŞBİLEN
Proje Mühendisi, Yapı Kredi
Teknoloji AŞ

Bilişim Teknolojileri devamlı geliyor. Kişisel çabalarla eksik kalan her şeyi tek başına öğrenecek vakit yok. Yapı Kredi bu noktada sağladığı eğitimlerle yazılım teknolojisindeki gelişmeleri öğrenmemi kolaylaştırdı. Yapı Kredi'nin en güzel özelliklerinden biri rotasyona açık yapısıdır.

Yapı Kredi, Türkiye'de tüm operasyonunu ve bilişim teknolojisini merkezleştirip Bankacılık Üssü konseptini uygulayan ilk bankadır. Benzer şekilde bu kadar profesyonel şekilde ArGe'ye yönelen ilk Türk bankasıdır. Yaptığı AB ve TÜBİTAK destekli ArGe projeleriyle ve çıkan buluşlarla finasta da ArGe yapılabileceğini ispatlamıştır. Bu başarılı ve ödüller alan projelerin içinde aktif olarak bulunmuş olmam kendi adıma ayrıca gurur vericidir.

DOĞAL SERMAYEMİZ

Sürdürülebilirlik Raporu 2016



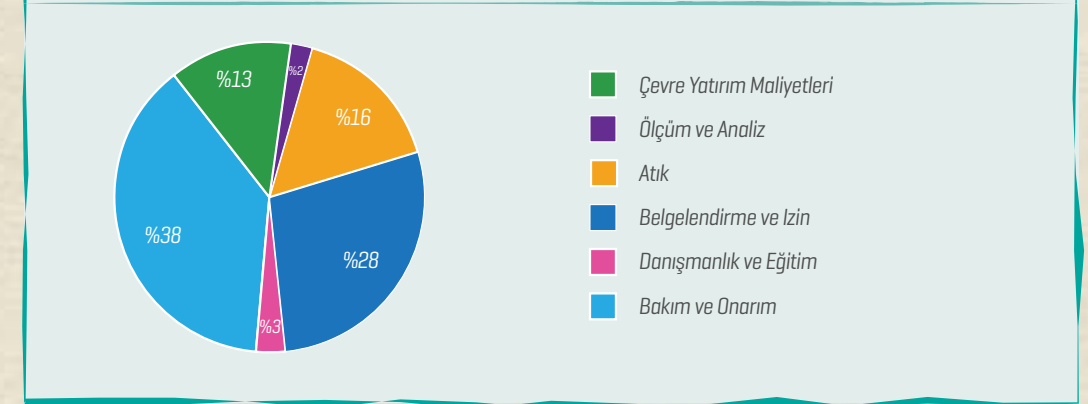
Gezegimizdeki hayatı mümkün kılan ekosistemi doğal sermayemiz olarak tanımlıyoruz. Faaliyetlerimizin çevresel etkilerini takip edip azaltarak çevresel sürdürülebilirlik performansımızı sürekli iyileştiriyoruz. Çevre performansımızı "Operasyonlarımızın Çevresel Etkileri" ve "İklim Değişikliğinden Kaynaklanan Fırsatlar" başlıklarında yönetiyoruz. Operasyonlarımızda daha az enerji tüketimi, sera gazı emisyonu, atık üretimi ve su kullanımı sağlayacak uygulamaları hayata geçiriyoruz. Değer zincirimizin her bir unsurunun iklim değişikliği konusundaki farkındalığını artıracak uygulamaları hayata geçiriyoruz. Müşterilerimizin ihtiyacını çevreci ürün ve hizmetlerle karşılıyor, sürdürülebilir bir ürün portföyü geliştiriyoruz.

ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİMİZ
İklim değişikliği ile mücadele	İklim değişikliği sorununa çözüm arayan inisiyatiflere katılımın artırılması
Kaynakların sorumlu kullanımı	Kağıtsız bankacılık uygulamalarının geliştirilmesi Süreçlerde dijitalleşmenin artırılması E-fatura kullanıcı sayısının artırılması
Çevre odaklı ürün ve hizmetler	Çevre odaklı ürün ve hizmet portföyünün genişletilmesi
Kredilerde çevresel ve sosyal risk yönetimi	2017 yılında kredilendirme faaliyetlerinin çevresel ve sosyal risklerinin tespiti sisteminin devreye alınması

Operasyonlarımızı planlarken iklim değişikliğinin etkilerini gözetiyoruz

İklim değişikliği, tüm insanlığı etkileyen en önemli küresel sorunların başında geliyor. Bankacılık sektörü yarattığı istihdamın büyüklüğü ve faaliyetlerinin kaldıraç etkisi nedeniyle iklim değişikliği ile mücadelede önemli bir konumdadır. İklim değişikliği, tarımdan taşımacılığa, gayrimenkulden bilişime pek çok sektöre etki ediyor, iş yapış şekillerinde önemli değişikliklere neden oluyor. Müşterilerimize sunduğumuz finansal ürün ve hizmetler de bu değişikliklerden etkileniyor, sunduğumuz finansal ürün ve hizmetlerimizle iklim değişikliğinin etkilerini de göz önünde bulunduruyoruz. İklim değişikliğinin yarattığı riskleri dikkatle takip ediyor, bu riskleri fırsata dönüştürmek için yenilikçi ürün ve hizmetler tasarlıyoruz. Bu nedenle iklim değişikliğinden kaynaklanan risk ve fırsatları, iş süreçlerimiz ve karar mekanizmalarımıza yerleştirerek, stratejik olarak yönetiyoruz. 2016 yılında çevre yatırımlarına toplam 78.000TL kaynak aktardık.

Çevre koruma ve yatırım harcamalarının alanlara göre dağılımı



Kurumsal operasyonlarımızın iklim değişikliğine olan etkisini azaltmak için ölçme-değerlendirme, hedef belirleme çalışmaları yürütüyor, enerji verimliliği çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Belirlediğimiz yıllık hedefleri düzenli olarak takip ediyoruz. Bu kapsamda 2016 yılı için belirlenmiş olan hedefler çerçevesinde gerçekleşen performans aşağıdaki gibidir:

- Genel müdürlük binaları için ISO 14001 sertifikası alınması: Hedef gerçekleşmiştir.
 - Genel müdürlük binaları olan Yapı Kredi Plaza D Blok ve Yapı Kredi Bankacılık Üssü için ISO 14001 sertifikasyon süreci Aralık 2016'da tamamlanmıştır.
- Genel müdürlük binalarında enerji tüketiminin azaltılması: Hedef gerçekleşmiştir.
 - Yapı Kredi Bankacılık Üssü'nde yeni nesil A++ asansörlere geçiş yapılmış ve asansörler için yeşil etiket alınmıştır. Buna ek olarak Yapı Kredi Plaza D Blok ve Yapı Kredi Bankacılık Üssü binalarında gerçekleştirilen periyodik bakımlar ve sistem performansını artırıcı önlemler sonucunda %4,13'lük elektrik tasarrufu sağlanmıştır.
- Genel müdürlük çalışanlarına çevre eğitimleri verilmesi: Hedef gerçekleşmiştir.
 - Genel Müdürlük binalarında görev yapan 2.804 çalışana çevre eğitimi verilmiştir. Bu rakam genel Müdürlük binalarında görev yapan çalışanların %48,5'üne karşılık gelmektedir. Eğitimlere 2017 yılında da devam edilecektir.

2017 yılı için belirlenen hedefler ise aşağıdaki gibidir:

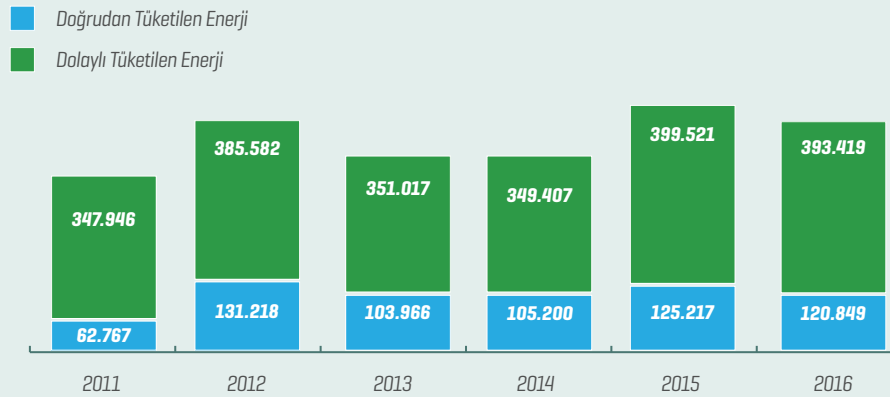
- Elektrik tüketiminin azaltılması: Genel müdürlük binaları için %1 azaltım hedefi
- Doğalgaz tüketiminin azaltılması: Genel müdürlük binaları için %1 azaltım hedefi
- Su tüketiminin azaltılması: Genel müdürlük binaları için %1 azaltım hedefi
- A4 kağıt kullanımının azaltılması: Genel müdürlük binaları için %1 azaltım hedefi
- Atık kağıtlarının azaltılması: Tüm Banka için %1 azaltım hedefi
- Emisyon tüketiminin azaltılması: Genel müdürlük binaları dolaylı emisyonlar için %1 azaltım hedefi
- Genel müdürlük binalarında çevre eğitimleri verilmesi: Çalışanların %20'sine uzaktan eğitim verilmesi

Enerji ve emisyon yönetimini iş önceliklerimiz arasında sayıyor, Yeşil IT, enerji tasarrufu projeleri ve çalışan davranışlarındaki değişiklikleri hedef alan uygulamalarla bu alandaki performansımızı geliştiriyoruz. Bu kapsamda 2016'da personel servislerinde yapılan verimlilik çalışmaları ile 1.871.491 lt yakıt tasarrufu sağladık, doğaya 5.000 ton CO₂ salınımını engelledik. 2016 yılında genel müdürlük binalarımızda yapılan enerji verimliliği çalışmaları kapsamında; yıllık bakım, tadilatlar ve enerji tasarrufu artırıcı uygulamalar sonrası elektrik tüketiminde 2015 yılına göre toplamda % 4,13 enerji tasarrufu sağlayarak enerji dolaylı sera gazı emisyonumuzu 637,32 ton CO₂e azaltımı gerçekleştirdik. 2016'da gerçekleştirdiğimiz bu tür verimlilik projeleri ile 4.635 GJ enerji tasarrufu sağladık. 2016'da 2.804 çalışmamıza toplam 1.345 kişi*saat çevre eğitimi düzenledik. 56 yüklenici firma çalışanı da bu eğitimlere katıldı. Tüm bu çalışmalarımızın sonucunda 2016'da enerji yoğunluğumuz 2015'e göre %2,5 azalarak 27,21 GJ/kişi olarak gerçekleşti.

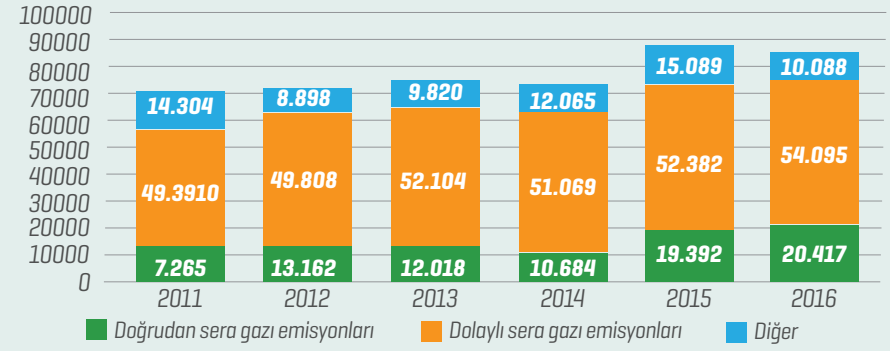
2011 yılında başlattığımız ISO 14064 Sera Gazı Raporlama sertifikasyon sürecini sürdürüyoruz. 2016 yılında Genel Müdürlük binalarımız Yapı Kredi Plaza D Blok ve Bankacılık Üssü için ISO 14001 çevre yönetim sistemi sertifikasyon çalışmalarını tamamladık. CDP'nin İklim Değişikliği Programı'na raporlama yapmaya başladık. Her yıl tüm dünyada küresel iklim değişikliğine dikkat çekmek amacıyla Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF) önderliğinde gerçekleştirilen "Dünya Saati" hareketine destek veriyoruz.

Ürün ve hizmetlerimizi tasarlarken iklim değişikliğinden kaynaklanan riskleri en aza indirecek, yeşil yatırımlar için finansman ihtiyacını karşılayacak çözümlere odaklanıyoruz. Özellikle yenilenebilir enerji alanındaki proje finansman kredilerinde sektörümüze öncülük ediyor, iklim değişikliğinden kaynaklanan riskleri finansal fırsatlara çeviriyoruz.

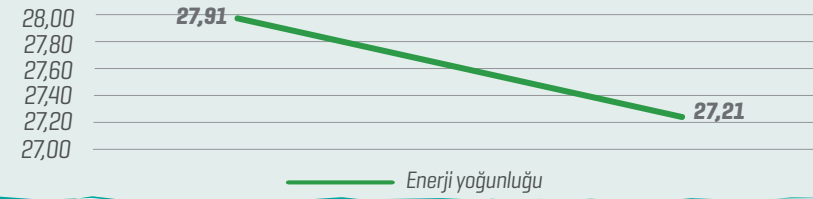
Yıllara göre enerji tüketimi (GJ)



Yıllara göre emisyonlar (ton)



Enerji yoğunluğu (GJ/çalışan sayısı)



Türkiye'nin Canı

Yapı Kredi'de sürdürülebilirlik alanında faaliyet gösteren insiyatifler, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve kamu kuruluşları ile işbirlikleri yürütüyoruz. 2014 yılından bu yana WWF'in biyolojik çeşitliliğin korunması amacıyla yürütmekte olduğu "Türkiye'nin Canı" projesine destek veriyoruz.

Paydaş Görüşü:

Yapı Kredi, 2014 yılından bu yana doğa koruma kuruluşu WWF-Türkiye'nin, Türkiye'nin Canı Programı'nı destekliyor. Türkiye'nin Canı, tehlike altındaki bitki ve hayvan türlerimizin korunması için yerel potansiyeli güçlendirmeyi ve aktif sorumluluk üstlenerek harekete geçirmeyi amaçlıyor. Gelen proje başvuruları; "öncelikli ihtiyaç", "katılımcılık", "uygulanabilirlik", "sürdürülebilirlik" ve "kalıcılık" ölçütleri gözetilerek değerlendiriliyor; maddi destek verilecek projeler belirleniyor.



SEDAT KALEM
WWF Türkiye,
Doğa Koruma Direktörü

WWF-Türkiye, uygulama sürecinde de proje sahibi yerel sivil toplum kuruluşlarıyla birlikte çalışarak projelerin gidişatını düzenli bir şekilde takip ediyor. Türkiye'nin Canı Programı'nın desteğiyle Hataş'ın Kırıkhan ilçesindeki dağ ceylanlarının geleceği güven altına alındı, Küre Dağları'nın doğal mantarları yöre halkına ek gelir sağlarken doğa korumaya desteğini arttırdı. Antalya dağlarında orkidelerin, Trakya'da yer yediuyununun ve Akdeniz'de meyve yarasalarının doğal yaşam ortamlarında yaşaması sağlandı. Bu sayede, çok sayıda somut doğa koruma başarısına imza atıldı. Yapı Kredi bu başarılarda pay sahibi kuruluşlardan biri oldu.

Paydaş Görüşü:

10 Yıldır Yapı Kredi'de çalışıyorum. Yapı Kredi, bir çok konuda geniş bir yelpazede araştırma, çalışma ve proje geliştirme olanağı sağlıyor. Fikirlerimizin toplandığı ve bunların değerlendirilip aksiyonlar alındığı "Evreka" platformu gibi bir olanağa sahip olduğumuz gibi, mesleki alanlarda gelişime katkı sağlamak için Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nde de düzenlenen tüm eğitim ve seminerler de bizleri destekliyor. Ayrıca içinde bulunduğumuz Lojistik ve Satınalma Grubu'nda da yaratıcılık içeren yenilikçi projeler üretmektedir. Bankamız sürdürülebilirlik alanında her yıl daha da ileriye giden, kapsamını genişleten bir strateji ile çalışmaktadır.



SELMAN GEÇİM
Yapı Kredi Lojistik ve
Satın Alma Yönetimi

Örneğin, 2016 yılında Genel Müdürlük Tesislerimizde ISO 14001 Çevre Yönetim Sisteminin oluşturulması ve belgelendirilmesi çalışmaları tamamlanmıştır. Bu çalışma ile birlikte yine Genel Müdürlük Binalarımızda atık yönetimi genel esasları tanımlanarak süreçlerimiz oluşturulmuş ve bu süreçlere uygun Atık Yönetimi çalışmaları yürütülmektedir. 2011 yılından beri devam eden Sera Gazı Envanterimizin raporlanması ve belgelendirilmesi çalışmaları 2016 yılı için de başarı ile tamamlanmıştır. Bankamızın sürdürülebilirlik alanındaki performansını arttırmak adına enerji ve doğal kaynak tüketimini azaltacak yeni projeler geliştirilmektedir.

Kredilerimizi çevresel ve sosyal risk yönetimi kapsamında değerlendiriyoruz

Bankacılık sektöründe krediler, sektörün kaldıraç etkisinin en yoğun hissedildiği, en geniş sürdürülebilirlik etkisine sahip alandır. Yapı Kredi'de hem çevre dostu hem de bankamız ve içinde faaliyet gösterdiğimiz toplumlar için sürdürülebilir değer yaratacak ürün ve hizmetler geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu amaçla 2016 yılında hazırladığımız Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Sistemi'ni 2017 yılında hayata geçireceğiz.

Mevcut iş süreçlerimiz dahilinde herhangi bir limit belirlenmeksizin gelen tüm kredi talepleri, Banka'nın Kredi Politikaları ile birlikte Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi kapsamında geliştirilmiş olan Çevresel ve Sosyal Politika'ya tabi tutulmaktadır. Tüm kredi talepleri, Çevresel ve Sosyal Politika kapsamında yer alan Finanse Edilmeyen Faaliyetler Listesi'ne göre değerlendirilir. Bu listede yer alan faaliyetler, hiçbir

koşul altında Yapı Kredi tarafından finanse edilmez.

Bu politikalara ek olarak, Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SYS) kapsamında geliştirilmiş olan "Kredilendirme Faaliyetlerinin Çevresel ve Sosyal Risklerinin Tespiti" prosedürü çerçevesinde, Yapı Kredi'den talep edilen en az 3 yıl vade ve kredi tutarı 20 milyon dolar üzeri tüm yatırım ve proje finansman kredileri, çevresel ve sosyal açıdan değerlendirmeye tabi tutulur. Bu prosedür kapsamında, projenin risk kategorisi belirlenir ve bu kategoriye uygun aksiyon ve izleme planları oluşturulur. Değerlendirme, Yapı Kredi Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Modeli üzerinden yapılır. Bu model, yerel mevzuatın yansısı aynı zamanda Uluslararası Finans Kurumu (IFC)'nin Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları'nı da dikkate alarak oluşturulmuş bir modeldir.

Risk değerlendirme ve kategorizasyon işlemlerinin ana sorumluluğu Kurumsal ve Ticari Krediler Yönetimi'ndedir. Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Modeli kapsamında kategorizasyon, yüksek, orta ve düşük risk seviyeleri olmak üzere üç kademe yapılmaktadır.

Kategori A: Çeşitli, geri döndürülemez veya görülmemiş boyutta, ciddi olumsuz çevresel veya sosyal risk ve/veya etkileri olabilecek iş faaliyetlerini temsil eder. Yapı Kredi Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Modeli'nde yüksek çevresel riske sahip projeleri ifade etmektedir.

Kategori B: Az sayıda, genelde proje yerine özgü, büyük ölçüde geri döndürülebilir ve halihazırda hafifletme tedbirlerinin uygulandığı, sınırlı olumsuz çevresel veya sosyal risk ve/veya etkileri olabilecek iş faaliyetlerini temsil eder. Yapı Kredi Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Modeli'nde orta çevresel riske sahip projeleri ifade etmektedir.

Kategori C: Minimum düzeyde veya sıfır çevresel veya sosyal risk ve/veya etkisi olan iş faaliyetlerini temsil eder. Yapı Kredi Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Modeli'nde düşük çevresel riske sahip projeleri ifade etmektedir.

Yüksek ve orta¹ risk kategorisinde yer alan projeler için alınacak aksiyonlar ve gerçekleştirilecek izleme çalışmaları aşağıdaki gibidir:

· Yatırımcı, projenin Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği (ÇED) kapsamındaki dokümantasyonunu (ÇED Raporu, Proje Tanıtım Dosyası, görüş yazıları, kararlar, vb.) tamamlamalı ve tüm çevresel ve sosyal geçici izinlerini almış olmalıdır.

1) Orta risk kategorisindeki projeler için Aksiyon ve İzleme Planı hazırlanması gerekliliği Kurumsal ve Ticari Krediler Yönetimi ekibindeki Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Risk Uzmanı tarafından belirlenir. Banka dışından bağımsız bir Çevresel ve Sosyal Danışman/Uzman ile çalışılmamasına karar verilmesi halinde yatırım ve işletme dönemlerinde çevresel ve sosyal izleme çalışmaları, Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Risk Uzmanı tarafından yürütülür. Yatırım dönemi boyunca yılda en az 1 kez ve yatırım tamamlandıktan sonra da 1 kez olacak şekilde saha ziyareti yapılarak izleme çalışmaları yürütülür.

· Yatırımcı, yatırım süresince ÇED Raporu veya Proje Tanıtım Dosyası'nda belirtildiği ve onaylandığı şekliyle, çevresel ve sosyal önlemlerin başarıyla uygulanmasını sağlayacak ve bu uygulamaların düzenli olarak yürütüldüğünü destekleyici dokümanlarla ortaya koyacaktır.

· Yatırıma dair tüm çevresel ve sosyal hususları takip etmek ve düzenli olarak raporlamak amacıyla, Banka dışından bağımsız bir Çevresel ve Sosyal Danışman/Uzman tarafından, Uluslararası Finans Kurumu IFC'nin Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları'na uygun bir Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirme/ Aksiyon ve İzleme Planı hazırlanacaktır.

· Yatırım yılda en az 1 kez Banka dışından bağımsız bir Çevresel ve Sosyal Danışman/Uzman tarafından saha ziyareti yapılarak izlenecektir. Yatırım tamamlandıktan sonra, operasyon döneminde 1 kez saha ziyaret edilerek izleme yapılacak ve yatırım takip edilecektir. Kredi sözleşmesine yatırımcının Aksiyon ve İzleme Planları'na uymasını talep eden sözleşme maddesi koyulacaktır.

Düşük risk kategorisinde yer alan projelerde de yatırımcının, tüm çevresel ve sosyal izinleri almış olduğuna dair kontroller gerçekleştirilir ve geçici izinler takip edilir. Kredi verilecek tesis ve müşteriye ait çevresel ve sosyal bulgular (varsa), en azından yılda 1 kez, yıllık kredi gözden geçirme toplantıları sırasında takip edilir.

Çevresel ve Sosyal Politika ve Finanse Edilmeyen Faaliyetler listesine <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/> adresinden ulaşabilirsiniz.

Kaynaklarımızı verimli kullanıyoruz

Çevresel etkimizin önemli bir kısmını ofislerimizdeki plastik, kâğıt, cam ve metal kullanımı ve bunların atıkları oluşturuyor. Çalışan davranışlarını değiştirmeye yönelik eğitim ve iletişim faaliyetleri ile kaynak kullanımında önemli azaltımlar elde ediyor, atık geri dönüşüm yüzdemizi sürekli olarak yükseltiyoruz.

2016 yılı içinde, sanallaştırma çalışmaları sonucu teknolojik ömrünü doldurmuş cihazların fiziki iptallerini gerçekleştirdik. Böylece 477 MWh enerji tasarrufu sağlarken, 225 ton CO₂ emisyonunun atmosfere salımını engelledik.

“Kağıtsız ofis” projesi ile kâğıt kullanmadan verimli çalışma yöntemleri konusunda çalışanlarımızı bilgilendirdik ve kâğıt kullanımına alternatif olan program ve mobil uygulamaları çalışanlarımızın kullanımına sunduk.

Bununla birlikte, kanal süreçlerinde de kâğıt kullanımını azaltmaya yönelik geliştirmeler yapıldı. Dijital bankacılık kanallarından kullanılan her bir kredi sayesinde şubede aynı işlem için kullanılan 70 adet kâğıt doğada kaldı.

2016’da toplam tehlikesiz atık miktarı 1.373 ton olurken tehlikeli atık miktarı 2015 yılına göre %22 oranında azalarak 43,6 ton olarak gerçekleşti.



Geri dönüşüm hareketi

Doğal kaynakların sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla 2011 yılında başlattığımız geri dönüşüm projemizi, 2016 yılı içerisinde geliştirerek Genel Müdürlük Binalarımızda Atık Yönetimi Genel Esasları başlılığı altında süreçlerimize dahil ettik. Ofislerimize türüne göre yerleştirilen ambalaj atık toplama kutuları [kâğıt, plastik, cam ve metal] ve atık sahalarında tehlikeli / tehlikesiz atıkların biriktirildiği konteynerlarla atıkları kaynağında ayrı toplayarak lisanslı atık geri kazanım, geri dönüşüm ve bertaraf tesislerine gönderilmesini sağladık. Çalışan bilgilendirme çalışmalarının geri dönüşüm performansımız üzerinde pozitif etki meydana getirdiğini gözlemliyoruz.

2016 yılında geri dönüşüme gönderdiğimiz,
 • 989.610 kg kâğıt ve 204.652 kg kâğıt ambalaj atığının geri dönüşümü ile 42.995 ton karbondioksitin atmosfere salımını önledik.
 • 1.760 kg plastik ambalaj atığı ve 17.290 kg plastiğin geri dönüşümü ile 266.700 kWh enerji tasarrufu sağladık. Böylece 83,4 ton ham petrol tüketilmesini önledik.
 • 999 kg cam ambalaj atığı ve 175 kg cam atığının geri dönüşümü ile yaklaşık 3.131 kWh enerji tasarrufu sağladık.
 • 520 kg metal ambalaj atığı ve 57.570 kg metal atığın geri dönüşümü ile 929.440 litre su tasarrufu sağlayıp, 116.180 ton karbondioksitin atmosfere salımını önledik.
 Geri dönüşüm hareketi ile 2016 yılında toplam 1.416 ton atığı geri kazanım, geri dönüşüm ve bertaraf sürecine dahil ettik.

Çevre odaklı ürün ve hizmet portföyümüzü zenginleştiriyoruz

Yenilenebilir enerji alanında yapılan yatırımlar için proje finansman kredileri sağlıyoruz. Bu sayede sürekli artan enerji ihtiyacına sürdürülebilir çözümler sunuyoruz. Yenilenebilir Enerji Destekleme Mekanizması [YEKDEM] kapsamındaki projelere sağladığımız finansman sayesinde kaynak çeşitliliğini artırarak arz güvenliği oluşturacak projeleri teşvik ediyoruz.

2016 yılında finanse ettiğimiz yenilenebilir enerji projeleri, proje finansmanı içerisinde en önemli alanlardan olmaya devam etti. Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası [EBRD]’nin “Türkiye Sürdürülebilir Enerji Verimliliği Programı” TURSEFF kapsamında 10,4 milyon dolar kredi kullandı ve bugüne kadar 740’tan fazla projeye imza atarak, “Proje Üretiminde En Başarılı Banka” ödülünü aldık. Ayrıca, EBRD’nin “Orta Ölçekli Sürdürülebilir Enerji Finansmanı Programı” [MidSEFF] kapsamında, 2016 yılında “En Yüksek Enerji Tasarrufu Sağlayan Proje” ve “Çevresel ve Sosyal Etkilerin Yönetiminde En İleri Proje” ödüllerini kazandık.

Sürdürülebilir tarıma destek sağlıyoruz. Ekolojik üretim yapan üreticilere finansman sağlayarak hem organik gıda ve hayvancılığa destek olmak, hem de sürdürülebilir tarımsal faaliyetlerin ekonomideki payını arttırmak için Organik Tarım Kredisi ürünümüzü oluşturduk.

Müşterilerimizi e-fatura kullanımına teşvik ediyor, dijital bankacılık uygulamaları ile klasik bankacılık işlemlerinde meydana gelen kâğıt kullanımını azaltıyoruz. Her yıl müşterilerimizin elektronik hesap özeti sahiplik oranını arttırmaya yönelik kampanyalar düzenliyoruz. 2016 yılında e-hesap özeti gönderileri ile 14,7 milyon adet kâğıt tasarrufu sağlayarak müşterilerimiz ile birlikte 1.470 adet ağacın kurtarılmasına katkı sağladık.



SOSYAL SERMAYEMİZ

Sürdürülebilirlik Raporu 2016



Sosyal Sermayemiz

İçerisinde faaliyet gösterdiğimiz toplum ve başta müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımızla uzun soluklu, adil ve karşılıklı değer yaratan bir ilişki kurmayı sürdürülebilirlik önceliğimiz olarak görüyoruz. Faaliyet coğrafyamızın sosyo-ekonomik gelişimine eşlik ediyoruz. Etkin iletişim ve denetim araçlarıyla müşterilerimizin memnuniyet seviyelerini artırmaya çalışıyoruz. Köklü kurumsal sosyal sorumluluk anlayışımız ile toplumun kültür-sanat ve eğitim hayatına destek oluyoruz.

ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİMİZ
Müşteri memnuniyeti	Müşteri memnuniyetinin artırılması
Finansal okur-yazarlık	Finansal okuryazarlık eğitiminin verilmesi ve bu alanda gönüllülük çalışmalarının yürütülmesi
Engelleri kaldıran bankacılık	2017 yılında Engelsiz ATM'den banka kartı ve kredi kartı ile sunulan işlem çeşitliliğinin artırılması Ortopedik engelliler için engelsiz ATM sayısının ATM ağının %2'sine çıkarılması
Toplumsal Yatırımlar	Toplumsal cinsiyet eşitliğiyle ilgili farkındalık yaratıcı projeleri desteklemeye devam ederek geniş kitlelere ulaşılması

Müşteri memnuniyetini sürekli artırmak hedefiyle çalışıyoruz

Kalıcı müşteri memnuniyeti yaratmayı başlıca iş stratejimiz olarak tanımlıyoruz. Çalışılması kolay ve müşterilerini anlayan bir banka olmak için çaba sarf ediyoruz. Operasyonlarımızın etkinliği ve kalitesi hakkındaki en değerli geri bildirimleri oluşturan müşteri memnuniyetini ve deneyimini düzenli olarak ölçüyoruz. Müşteri geri bildirimleri ve şikâyetlerini inceleyip analiz eden, sistem ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesini sağlayan, ISO 10002 Müşteri Şikâyetleri Yönetim Sistemi sertifikası'na sahip özel bir ekibimiz bulunuyor. Tüm müşteri deneyimlerini Müşteri Deneyimi Komitesi yönetim yapısı altında analiz ediyoruz.

Müşteri deneyimini, Şubede İşlem Deneyimi Araştırması ile şubede işlem yaptıktan sonraki gün müşterilerle Sesli Yanıt Sistemi (IVR) aracılığıyla irtibat kurulmak suretiyle günlük

olarak takip ediyoruz. Ayrıca 2016 yılında çağrı merkezi kanalında da "anlık müşteri deneyimi" takibine ve ölçümlemesine başladık. 2016 yılında, yaklaşık 400 bin müşterinin Yapı Kredi'den aldıkları hizmet ile ilgili görüşlerini aldık. Bu verileri her gün raporlayarak Şube Müdürleri, Operasyon Yöneticileri ve Çağrı Merkezi yöneticilerine geri bildirim sağladık.

Müşteri deneyiminin ölçülme ve takibinde, kanal /hizmet bazlı operasyonel performansın yanı sıra "müşteri algısı" da önemli yer teşkil ediyor. 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 göstergeden hesaplanan "müşteri deneyimi endeksi" bir platform aracılığı ile etkin bir şekilde takip ediliyor. Detaylı olarak takip edilen endeks skorları, iyileştirme çalışmalarının temelini oluşturuyor.

2016 yılında memnuniyeti düşük olan müşterilerimizle irtibata geçerek memnuniyetsizlik nedenlerini öğrenip acil eylem planları oluşturmaya başladık. Yapı Kredi'nin müşteri memnuniyetine verdiği önemin bir sonucu olarak, uluslararası bir endeks olan TRIM endeksine göre ölçülen müşteri memnuniyeti, 2016 yılında da yüksek seviyelerini korudu.



Müşterilerimiz için geliştirdiğimiz çeşitli iletişim kanallarının listesine <https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/surdurulebilirlik/paydaslar-ve-isbirlikleri/paydaslarla-iletisim> adresinden ulaşabilirsiniz.

İç müşteri memnuniyeti de önem verdiğimiz konular arasında yer alıyor. Bu doğrultuda kurum içi hizmet kalitesini ve çalışan deneyimini izlemeye yönelik olarak, tüm banka çalışanlarının ilişkide oldukları bölümlerle olan deneyimlerinin takip edildiği 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 "Şube'de Bir Gün" etkinliklerini düzenliyoruz. Ayrıca, 2016 yılında üst düzey yöneticilerimizin mentor olarak atandığı Bölgesel Danışmanlık programı kapsamında şubelerimizin ziyaretlerine devam ettik. Bu ziyaretlerden alınan geri bildirimler, gerekli aksiyonlar alınmak üzere ilgili yönetimlerle paylaşıldı.



Engelsiz bankacılık yatırımlarına devam ediyoruz

Sorumlu bankacılık anlayışımızın gereği olan "Herkes Eşit Bankacılık" ilkimiz doğrultusunda hayata geçirdiğimiz Engelsiz Bankacılık Programı ile Türkiye nüfusunun %12'sini oluşturan engelli vatandaşlarımıza yönelik ilk ve en kapsamlı bankacılık programını 2008 yılında başlattık. Yapı Kredi Çağrı Merkezi'ni işitme engelli müşterilerimizin de yararlanabileceği şekilde yeniden yapılandırarak Online Chat hizmetini sunarak başladığımız program kapsamında; engelsiz ATM, engelsiz şube ve engelli vatandaşlarımız iş imkanı sunduğumuz "Home Agent" gibi birçoğu Türkiye bankacılık sektöründe birer ilki temsil eden bir dizi uygulamaya imza attık. İşitme Engelliler Federasyonu ile gerçekleştirdiğimiz iş birlikleri ile web sitemizde yer alan eğitimlere işaret dilini ekledik, "Konuşmak Elimizde" isimli projemizle gönüllü şube çalışanlarımıza işaret dili eğitimleri verdik. 2016 yılında toplam ATM ağımızın %51'ini engelsiz ATM'lerimiz oluşturdu.

Yapı Kredi'de, tüm engellilerin temel insan haklarından ve özgürlüklerden tam ve eşit bir şekilde faydalanması gerektiğine inanıyoruz. Bu amaçla, her yıl Engelsiz Bankacılık Programımızı yeni uygulamalarla geliştiriyoruz, iş yerlerimizin, ürün ve hizmetlerimizin engelli müşterilerimizin rahatça ulaşabileceği yapıya kavuşması için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Finansal okuryazarlığı artırmak için projeler yürütüyoruz

Finansal ürün ve hizmetlere erişim toplumun refah seviyesini artırmada son derece önemli bir rol oynar. Finans sektörünün kaldıraç etkisi sayesinde toplumun dezavantajlı kesimleri ekonomik sisteme dahil olarak fikirlerini hayata geçirebilir. Bu nedenle toplumda finansal okur yazarlığın artırılmasına yönelik projeleri hayata geçiriyoruz.

2016 yılında Türkiye'nin önde gelen gazetelerinden Hürriyet'le KOBİ'lere yönelik "Ekonomiyi Büyütenler Gazetesi" kapsamında işbirliği yaptık. Bu gazetede, esnaf ve KOBİ'leri ilgilendiren sektörel konuları, dünyadaki yeni iş trendlerini ve işlerini sağlıklı bir şekilde büyütmeleri için dikkat etmeleri gereken finansal konuları paylaştık. Mevduat, kredi ürünleri, nakit akışının önemi gibi konularda okuyuculara bilgiler verdik.

Gençlere yönelik kredi kartımız Play kart internet sitesinde kredi kartı kullanımına dair önemli bilgileri müşterilerimizle paylaştık.

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

VISA'nın gençlerin finansal okuryazarlık bilincini arttırmaya yönelik bir bilgilendirme platformu olarak tasarlanan projesi Parami Yönetebiliyorum'a destek olduk.

<http://www.paramiyonetebiliyorum.net/>



Toplumsal yatırımlarla sosyal refaha katkı sağlıyoruz

Yapı Kredi'de faaliyet coğrafyamızın yalnızca ekonomik kalkınmasına değil sosyokültürel gelişimine de destek olacak projeleri hayata geçiriyoruz. Sosyal sorumluluk projelerimizle toplumsal sorunlara kalıcı, yenilikçi ve sürdürülebilir çözümler arıyoruz. Tüm projelerimize paydaşlarımızın gönüllü katılımlarını teşvik ediyoruz. Projelerimizin geniş kesimlere ulaşması hedefi ile kamu kuruluşları, STK'lar ve üniversitelerle işbirlikleri yapıyoruz. Raporlama döneminde ana hissedarlarımız Koç Holding ve UniCredit'in toplumsal faaliyetlerine verdiğimiz desteğin yanı sıra iştiraklerimiz aracılığıyla sürdürdüğümüz eğitim ve kültür-sanat alanlarındaki faaliyetlerimize de devam ettik.

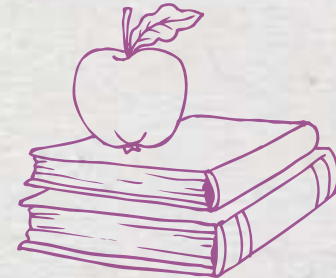
Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık

Türkiye'de yayıncılığın en önemli kuruluşlarından biri olan Yapı Kredi Yayınları, raporlama döneminde de pek çok alanda başarıları okurlarına sunmaya devam etti. Yapı Kredi Yayınları, 2016 yılında, 221 yeni başlık ve 856 yeniden basım kitap çıkardı, kuruluşundan beri toplamda 4 bin 749 başlığa ulaşarak yayıncılık dünyasının önemli bir aktörü olmaya devam etti. Çocuk yayınlarının payını giderek artırarak, yıl boyunca yaklaşık 150 okul etkinliği ile öğrenci, öğretmen, kütüphaneci, yazar ve editörü bir araya getirdi. Yapı Kredi Kültür Merkezi ise yıl içerisinde düzenlediği 90 etkinlik ve 5 sergi ile çok sayıda sanatsevere ulaşarak ülkemizin kültür-sanat yaşamında önemli bir yer tuttu.

Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık Türkiye'de henüz gelişme aşamasında olan sesli kitap yayıncılığını da büyük bir önemle ele alarak 238 eserle görme engellilerin kitaplara erişimine katkıda bulundu.

Okuyorum Oynuyorum

Çağdaş eğitim olanaklarına sahip olmayan ilköğretim çağındaki çocukların okul dışı eğitim aktiviteleri gerçekleştirmelerine fırsat vermek amacıyla Türk Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) işbirliğiyle düzenlenen "Okuyorum Oynuyorum" projesine 2006 yılından bu yana destek veriyoruz. Proje kapsamında 2016 yılında 130.000'e yakın çocuk/etkinlik sayısına ulaştık.



Paydaş Görüşü:

Yapı Kredi ile birlikte yürüttüğümüz Okuyorum Oynuyorum Eğitim Programı, 6- 14 yaş grubu çocuklarda okuma ve yazma ilgisi ve heyecanı oluşturmayı ve onların okuma kültürü yolunda ilk adımı atmalarına yardım etmeyi amaçlıyor. Program, geride bıraktığı 11 sene ile Türkiye'nin en uzun soluklu KSS projesi olarak anılıyor. Sürdürülebilirlik konusundaki performansı bundan iyi anlatacak başka bir cümle düşünmüyoruz. Okuyorum Oynuyorum projesinin en başında çocuklarda kitap okuma kültürünü geliştirmek gibi daha odaklı bir hayal ile yola çıkmıştık. Ancak yıllar içinde, sadece Okuyorum Oynuyorum programının değil, TEGV'in uyguladığı tüm eğitim programlarının temelini okuma becerilerinin oluşturduğunu gözlemledik.

2015- 2016 yılı itibarıyla hayata geçirdiğimiz yeni eğitim stratejimizde işte bu sebeple okuma alanını, odaklanacağımız bir temel eğitim alanı olarak ele aldık. Yapı Kredi, TEGV'in odaklandığı dört ana alandan biri olan okuma alanını tüm detayları ile sahipleniyor ve destekliyor. Yapı Kredi, kendisiyle özdeşleşen okuma kültürünü TEGV ile birlikte heyecanını hiç yitirmeyen bir anlayışla gelecek nesillere aktarıyor. Bu alandaki çalışmalarımızı Yapı Kredi'nin desteği ile her zaman daha ileriye taşıyacağız.

Yapı Kredi, bankacılık sektörünün en büyüklerinden. Ayrıca sosyal sorumluluğa son derecede önem veren ve başladığı projeyi kesintisiz olarak devam ettiren nadir kurumlardan birisi.



METE MELEKSOY
Türkiye Eğitim Gönüllüleri
Vakfı Genel Müdürü

Vadaa'lardan eğitime destek

Yapı Kredi World'ün çok sevilen maskotu Vadaa, Aralık 2014'de çocukların eğitimi için peluş oyuncak haline getirildi. Vadaa oyuncaklarından elde edilen gelir, 2016 yılında da Türkiye'nin dört bir yanındaki TEGV eğitim parklarında çocukların eğitimi için kullanılmaya başlandı.



"Ülkem için" fonu

Vehbi Koç Vakfı işbirliği ile hayata geçen Koç Ülkem İçin Değişken Fonu kapsamında 2016 yılında AÇEV ile "Babalar Değişiyor Toplum Değişiyor" adlı projeyi başlattık. Bu kapsamda Türkiye Eğitim Vakfı (TEV) ile 2'si üstün başarılı 5 üniversite öğrencisine burs vermeye başladık.

2016'da "Koç Ülkem İçin Değişken Fonu" ile fiziksel koşulları engelli öğrencilerin kullanımı için iyileştirilen okul sayısı 10'a yükseldi.



Yapı Kredi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi

Eğitim alanındaki önemli çalışmalarımızdan biri Kocaeli - Çayırova'da bulunan ve 2008-2009 eğitim döneminde öğretime başlayan Yapı ve Kredi Bankası Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'dir. Okulda Çocuk Gelişimi ve Eğitimi, Grafik ve Fotoğraf, Bilişim Teknolojileri, yiyecek ve içecek hizmetleri ve büro yönetimi bölümlerinde 500'ün üzerinde öğrenci eğitim görüyor. 2012 yılında başlatılan eğitim başarı bursundan 2016 yılında 20 öğrenci yararlandı.

Anadolu Bursiyerleri

Maddi imkanları kısıtlı, üstün başarılı üniversite öğrenci adaylarını en iyi eğitim imkanlarıyla buluşturmak misyonuyla 2011 yılında Koç Üniversitesi tarafından kurulan Anadolu Bursiyerleri Programına desteğimizi 2016 yılında 5 öğrencinin tüm eğitim giderlerini üstlenerek devam ettirdik.

Çatalhöyük Kazıları

Yapı Kredi'nin kültür-sanat alanında uzun yıllardır destek verdiği en önemli projelerden biri 1997 yılından beri ana sponsor olarak desteklediğimiz Çatalhöyük kazılarıdır. Çatalhöyük, ilk yerleşme, ilk ev mimarisi ve ilk kutsal yapılara ait buluntularıyla insanlık tarihine ışık tutan bir merkezdir. Çatalhöyük neolitik kenti, 2012'de UNESCO Dünya Miras Komitesi tarafından Dünya Mirası Listesi'ne alındı.

2016 sezonu yeni bakış açılarının kazanıldığı ve oldukça önemli buluntuların ortaya çıktığı bir yıl oldu. Geç döneme ait bir binanın yakınlarında bulunan oldukça belirgin 2 taş kadın figürin bu sezonun en ilgi uyandıran buluntuları oldu.

Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri

Türkiye'nin en prestijli ve en uzun soluklu sanat ödülü olan Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri'ni 1997 yılından bu yana, sahneye çıkan ilk Türk kadın sanatçı Afife Jale'nin anısını yaşatmak ve Türk Tiyatrosu'na destek olmak amacıyla gerçekleştiriyoruz. Tiyatro duayenleri ve değerli üyelerden oluşan 33 kişilik jüri, sezon boyunca izlediği tüm oyunları oylayarak, 11 ana dal ve 4 özel olmak üzere toplam 15 kategoride ödüllendiriyor.

2016 yılında Muhsin Ertuğrul Özel Ödülü Prof. Dr. Dikmen Gürün'e, Yapı Kredi Özel Ödülü Prof. Dr. Cevat Çapan'a, Haldun Dormen Özel Ödülü "Yoldan Çıkan Oyun" adlı oyuna, Cevat Fehmi Başkut Özel Ödülü ise Seray Şahiner'e verildi.

Çalışan gönüllülüğünü destekliyoruz

Yapı Kredi'de çalışanlarımızın toplumsal projelere gönüllü katılımını teşvik ediyoruz. Yapı Kredi Gönüllüleri, çeşitli sivil toplum örgütleri ile birlikte 2016 yılında 7 ana proje çerçevesinde çalışmalarına devam etti. Yıl boyunca, pek çok okula kütüphane kuruldu, teknolojik malzemeler sağlandı. Huzurevi ziyaretleri devam etti. Gönüllülerimiz STK'ların standlarında çalışıp gelir yaratmalarına yardımcı oldu. Maratona katılıp çevrelerini başışa davet eden, plastik kapak toplayıp daha fazla sayıda engellinin akülü tekerlekli sandalyeye kavuşmasına destek olan, kan bağıışı yapan çalışanlarımız pek çok ihtiyaç sahibine destek oldu. Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu kapsamında 2016 yılında 4.351 Yapı Kredi çalışanı gönüllü olarak projelere destek verdi.



Babalar Değişiyor, Toplum Değişiyor

Ülkem için Toplumsal Cinsiyet Eşitliğini Destekliyorum projesi kapsamında 2016 yılında AÇEV ile birlikte "Babalar Değişiyor Toplum Değişiyor" projesini başlattık. Baba Destek Programı kurslarında babalar, çocuklarının gelişimi konusunda önemli bilgiler edindi. Programın amacı, babaları, çocukları ile ilgili daha fazla sorumluluk üstlenmeye, tüm aile bireyleri ile daha demokratik ilişkiler kurmaya ve çocuklarının gelişimlerini desteklemeye teşvik etmektir. Bu sayede toplumsal cinsiyet eşitliğine destek olmayı hedefledik.

Yapılan izleme-değerlendirmelerde eğitime katılan babaların çocukları ile daha fazla vakit geçirdiği, baskıcı tutumlarının azaldığı, ev işlerine daha fazla katkı sağladığı, çocuklarının eğitimleriyle daha fazla ilgilendikleri gözlemlendi. 2016 Mart ayında başlayan proje ile 2017 Mart sonuna kadar, 9 ilde 600 babaya aile içinde cinsiyet eşitliğini destekleyen bir eğitim verilecektir.

Raporlama Döneminde Kazandığımız Ödüller

Genel Bankacılık	Ödül Veren
Türkiye'nin En Etik Şirketi	ETİKA
En İyi Özel Bankacılık Ödülü	Global Finance
Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılığı	World Finance Magazine
Bankacılık Ürünleri	Ödül Veren
Türkiye'nin En İyi Dış Ticaret Finansmanı Bankası	Euromoney
Yapı Kredi Özel Bankacılık - Türkiye'nin En İyi Filantropi Danışmanlığı	Euromoney
Nakit Yönetiminde Türkiye'nin En İyi Bankası	Euromoney
Çevresel ve Sosyal Etkilerin Yönetiminde En İleri Projenin Finansmanı	EBRD
En Yüksek Enerji Tasarrufu Sağlayan Proje	EBRD
Proje Üretiminde En Başarılı Banka	EBRD
Orta ve Doğu Avrupa'nın En İyi Özelleştirme Projesi (Gebze-İzmir Otoyolu Projesi)	EMEA Finance Magazine
Orta ve Doğu Avrupa'nın En İyi Ulaştırma Altyapı Projesi ve Avrupa, Ortadoğu ve Afrika Bölgesi'nin En İyi Altyapı Projesi	EMEA Finance Magazine
Orta ve Doğu Avrupa'nın En İyi Sağlık Hizmetleri ve Sosyal Geliştirme Projesi	EMEA Finance Magazine
Orta ve Doğu Avrupa'nın En İyi Yapılandırılmış Finansman İşlemi	EMEA Finance Magazine
Orta ve Doğu Avrupa'nın En İyi Proje Finansman İşlemi	EMEA Finance Magazine
Yılın Sağlık Hizmetleri Projesi	World Finance
Worldcard - The One Awards "Kredi Kartı Sektörü Yılın En Başarılı Markası"	Marketing Türkiye
Alternatif Dağıtım Kanalları	Ödül Veren
Satışta İnovasyon Ödülü "Çağrı Merkezinden Kredi Satışı", Gümüş Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri
İlişki Yönetimi Çözümü "44 Birlikte Daha Güçlü", Bronz Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri
Kurumsal İnternet Bankacılığı "En İyi Tasarım"	Global Finance Digital Bank Ödülleri
Yapı Kredi Web Sitesi - Bankacılık Kategorisi "Best in Class"	İnteraktif Medya Ödülleri
Yapı Kredi Web sitesi - Finansal Hizmetler Kategorisi "Best in Class"	İnteraktif Medya Ödülleri
Finansal Hizmetler Kategorisi, Gümüş Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri
En İyi Web Sitesi Tasarımı Kategorisi, Bronz Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri
Bankacılık Kategorisi, Bronz Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri
Yapı Kredi Cüzdan - "Alışveriş" Kategorisi, Gümüş Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri

Alternatif Dağıtım Kanalları	Ödül Veren
Yapı Kredi Cüzdan - "Yardımcı Uygulamalar & Servisler" Kategorisi, Bronz Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri
Yapı Kredi Mobil Bankacılık - "İş Dünyası/Kamu" Kategorisi, Bronz Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri
En İyi Arayüz Tasarımı kategorisi Gümüş Stevie	Uluslararası Stevie Ödülleri
"Müşteri İçgörüsünün En İyi Uygulanışı" Kategorisi, Bronz ödül	Avrupa Çağrı Merkezi ve Müşteri Hizmetleri
Kurumsal Web Sitesi kategorisinde üçüncü	Altın Örümcek Ödülleri
En İyi Mobil Web Sitesi kategorisinde üçüncü	Altın Örümcek Ödülleri
KOBİ web sitesi - Bankacılık ve Finans kategorisinde ikinci	Altın Örümcek Ödülleri
Türkiye'de Oyunun Kurallarını Değiştiren Mobil Bankacılık Uygulaması	Digital Age
Self Servis World - "Büyük Veri ve Analitik" Projesinde En İyisi	IDC
Self Servis World - Finansal Kurum ve Ticari İşletme İş Ortaklıkları Projesinde En İyisi	IDC
"Oyun" kategorisinde vadaclub.com.tr ile gümüş üstünlük ödülü	Communicator Award
vadaclub.com.tr ile "web sitesi-oyun" kategorisinde Bronz, "Oyun" kategorisinde Altın ödül	Horizon Interactive Awards
Yapı Kredi Adax projesiyle Mükemmellik ödülü	ITEA Ödülleri
İnsan Kaynakları ve Yapı Kredi Bankacılık Akademisi	Ödül Veren
En Çok İstihdam Yaratan Firma	Kariyer.net
En Çok Başvuru Alan Firma	Kariyer.net
İnsana Saygı	Kariyer.net
"Eğitim Stratejisi Oluşturmada En İyi Gelişme" kategorisinde bronz ödül	Brandon Hall Group Excellence Awards
İştirakler	Ödül Veren
Yapı Kredi Portföy - Emeklilik Yatırım Fonu Yönetimi - 2015 En Yüksek Getiri	TSPB
Yapı Kredi Portföy - Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetimi Şirketi	EMEA Finance Magazine
Yapı Kredi Portföy - Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetim Şirketi	Global Brands Magazine
Yapı Kredi Faktoring - Dünyanın En İyi Üçüncü İhracat Faktoring Şirketi	Factors Chain International

PERFORMANS TABLOLARI

Sürdürülebilirlik Raporu 2016



Sosyal Performans Tabloları

Sözleşme türüne göre çalışanlar

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Belirli süreli çalışanlar						
Kadın	118	84	217	177	105	57
Erkek	57	127	123	36	29	11
Belirsiz süreli çalışanlar						
Kadın	9.490	9.419	10.011	11.004	11.656	11.794
Erkek	5.912	6.031	6.331	6.732	7.012	7.039

İstihdam türüne göre çalışanlar

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Tam zamanlı çalışanlar						
Kadın	9.413	9.355	10.047	10.897	11.469	11.683
Erkek	5.923	6.141	6.417	6.731	7.009	7.033
Yarı zamanlı çalışanlar						
Kadın	195	148	181	284	292	168
Erkek	46	17	37	37	32	17

Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki çalışanlar

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki toplam çalışanlar	9.409	9.388	9.787	10.997	11.430	10.946

Cinsiyete göre işe yeni alınan çalışanlar

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Kadın	1.218	1.168	2.055	2.377	1.843	1.453
Erkek	875	1.001	1.313	1.586	1.086	900

Yaşa göre işe alınan çalışanlar

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
18-25 yaş arası işe alınan çalışan sayısı	1.085	1.213	1.951	1.768	1.380	1.282
26-35 yaş arası işe alınan çalışan sayısı	948	875	1.284	2.034	1.402	995
36-45 yaş arası işe alınan çalışan sayısı	55	72	121	154	141	70
46 yaş ve üstü işe alınan çalışan sayısı	5	9	12	7	6	6

Cinsiyete göre işten ayrılan çalışanlar

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Kadın	660	1.269	1.018	1.236	1.256	1.360
Erkek	952	816	1.328	908	780	888

Yaşa göre işten ayrılan çalışanlar

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
18-25 yaş arası işten ayrılan çalışan sayısı	357	583	551	646	601	564
26-35 yaş arası işe ayrılan çalışan sayısı	793	972	1.178	1.041	993	1.171
36-45 yaş arası işe ayrılan çalışan sayısı	339	391	429	304	273	322
46 yaş ve üstü işe ayrılan çalışan sayısı	123	144	188	153	169	191

Doğum izninden sonra işe dönme ve işte kalma oranları

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Doğum iznine çıkan çalışan sayısı	893	945	951	615	693	778
Doğum izninden dönen çalışan sayısı	869	920	931	504	605	760

İş sağlığı ve güvenliği göstergeleri

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Yaralanma Oranı	NA	NA	0,01	0,09	0,29	0,15
Kadın	NA	NA	NA	NA	NA	0,19
Erkek	NA	NA	NA	NA	NA	0,09
Kayıp Gün Oranı	NA	NA	NA	0,21	1,86	0,72
Kadın	NA	NA	NA	NA	NA	0,54
Erkek	NA	NA	NA	NA	NA	1,02
Devamsızlık Oranı	NA	NA	347,8	366,5	357,3	432,3
Kadın	NA	NA	NA	NA	NA	525,7
Erkek	NA	NA	NA	NA	NA	275,7
Kaza sıklık Oranı	NA	NA	NA	0,08	1,427	0,77
Kadın	NA	NA	NA	NA	NA	0,97
Erkek	NA	NA	NA	NA	NA	0,46
Kaza Ağırlık Oranı	NA	NA	NA	NA	0,012	0,0036
Kadın	NA	NA	NA	NA	NA	0,0027
Erkek	NA	NA	NA	NA	NA	0,0051

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Yaralanma Oranı						
Akdeniz Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,00
Anadolu Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,22
Marmara Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,14
Ege Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,12
Kayıp Gün Oranı						
Akdeniz Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,00
Anadolu Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	1,67
Marmara Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,47
Ege Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,30
Devamsızlık Oranı						
Akdeniz Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	345,6
Anadolu Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	244,0
Marmara Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	549,1
Ege Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	157,1
Kaza sıklık Oranı						
Akdeniz Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,00
Anadolu Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	1,10
Marmara Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,72
Ege Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,59
Kaza Ağırlık Oranı						
Akdeniz Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,000
Anadolu Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,008
Marmara Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,002
Ege Bölge	NA	NA	NA	NA	NA	0,001

Çalışan başına düşen eğitim saati

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Kadın	NA	28,8	29,3	36,3	48,6	35,4
Erkek	NA	17,7	17,9	22,3	43,4	32,1

Cinsiyete göre üst yönetimin demografik dağılımı

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Toplam üst düzey yönetici sayısı	53	48	47	45	43	43
Kadın	16	11	9	12	10	11
Erkek	37	37	38	33	33	32

Yaş gruplarına göre üst düzey yöneticiler

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
18-25 yaş arası üst düzey yönetici sayısı	0	0	0	0	0	0
26-35 yaş arası üst düzey yönetici sayısı	3	2	0	0	0	0
36-45 yaş arası üst düzey yönetici sayısı	36	30	26	21	21	19
46 yaş ve üstü üst düzey yönetici sayısı	14	16	21	24	22	24

Yaş gruplarına göre çalışanlar

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
18-25 yaş arası çalışan sayısı	1.451	1.553	2.338	2.639	2.394	2.057
26-35 yaş arası çalışan sayısı	8.590	8.217	8.134	8.724	9.307	9.246
36-45 yaş arası çalışan sayısı	4.764	5.071	5.381	5.706	6.084	6.385
46 yaş ve üstü çalışan sayısı	772	820	829	880	1.017	1.213

Çalışanlara verilen İSG eğitimi (saat)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
İSG eğitimi (saat)	NA	NA	NA	31.005	43.536	38.358

Cinsiyete göre engelli çalışanlar

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Kadın	60	59	60	78	75	83
Erkek	238	237	248	345	349	390
Toplam	456	415	436	612	623	697

Eğitim durumu ve cinsiyete göre çalışan dağılımı

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ön Lisans ve Altı Kadın	3.008	2.880	2.927	3.004	2.899	2.825
Lisans ve lisansüstü Kadın	6.600	6.623	7.301	8.177	8.862	9.026
Ön Lisans ve Altı Erkek	1.763	1.736	1.691	1.709	1.628	1.554
Lisans ve lisansüstü Erkek	4.206	4.422	4.763	5.059	5.413	5.496

Ortalama kıdem yılı

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Kadın	8,99	9,24	8,66	8,31	8,40	8,70
Erkek	9,12	9,08	8,67	8,40	8,50	8,80

Çevresel Performans Tabloları

Kurum içi enerji tüketimi GJ^[1]

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Doğrudan Tüketilen Enerji	62.767	131.218	103.966	105.200	125.217	120.849
Dolaylı Tüketilen Enerji	347.946	385.582	351.017	349.407	399.521	393.419

Emisyonlar (CO₂e)^[2]

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Doğrudan sera gazı emisyonları	7.265	13.162	12.018	10.684	19.392	20.417
Dolaylı sera gazı emisyonları	49.391	49.808	52.104	51.069	52.382	54.095
Diğer dolaylı sera gazı emisyonları	14.304	8.898	9.820	12.065	15.089	10.088
Ozon incelten madde (ODS) emisyonları	NA	NA	NA	NA	NA	61

Enerji yoğunluğu (GJ/Çalışan sayısı)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Doğrudan Tüketilen Enerji	4,03	8,38	6,23	5,86	6,66	6,39
Dolaylı Tüketilen Enerji	22,34	24,62	21,04	19,46	21,25	20,81

Emisyon yoğunluğu (CO₂e/Çalışan sayısı)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Doğrudan sera gazı emisyonları	0,47	0,84	0,72	0,60	1,03	1,08
Dolaylı sera gazı emisyonları	3,17	3,18	3,12	2,85	2,79	2,86
Diğer dolaylı sera gazı emisyonları	0,97	0,57	0,59	0,67	0,80	0,53

Su tüketimi kaynak (m³)^[3]

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Kuyu Suyu	NA	1.533	1.046	7.478	9.794	8.375
Şebeke Suyu	NA	366.276	429.603	392.116	256.350	262.568
Toplam	NA	367.809	435.797	399.594	266.144	270.943
Su Yoğunluğu	NA	21,06	26,12	21,60	13,76	14,33

Geri dönüşüm hareketi kapsamında toplanan atıklar (kg)^[4]

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Kağıt	282.360	888.750	970.380	1.033.000	1.032.570	1.194.262
Cam	744	950	1.459	520	730	1.174
Metal	281	1.478	3.363	290	141	58.092
Plastik	783	13.955	17.791	6.150	9.461	19.050
Toplam	284.168	905.133	992.993	1.039.960	1.042.902	1.272.578

Türüne ve bertaraf yöntemine göre toplam atık ağırlığı (ton)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Geri Kazanılan Tehlikesiz Atık	NA	NA	NA	NA	1.154	1.373
Tehlikeli Atık						
Geri Kazanılan	NA	NA	NA	NA	56	42,73
Bertaraf Edilen	NA	NA	NA	NA	0	0,84

1) 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 1082 adet ATM, 987 adet adet şubenin elektrik, 410 adet şubenin doğal gaz tüketimini kapsamaktadır.

2) 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 987 adet adet şubenin elektrik, 410 adet şubenin doğal gaz tüketimini, araçların yakıt tüketimlerini ve jeneratör kullanımı olan noktalardaki dizel tüketimini kapsamaktadır.

3) 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 655 adet şubenin su tüketim verilerini kapsamaktadır.

4) 2016 yılı içerisinde Yapı Kredi genel müdürlük binalarında ISO 14001 sertifikasyon çalışmaları kapsamında atık yönetimi süreçlerinin revize edilmesiyle ambalaj atıklarına ek olarak faaliyetler sonucunda oluşan kağıt, cam, metal ve plastik atıklar da bu kapsama dahil edilmiştir.

GRI STANDARTI İÇERİK İNDEKSİ

Sürdürülebilirlik Raporu 2016





Bağımsız Güvence Beyanı

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

Bu Güvence Beyanı ("Beyan"), Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ("Yapı Kredi" veya "Şirket") tarafından 31 Aralık 2016 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan 2016 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("Rapor") yer alan "Seçilmiş Bilgiler" raporlamak amacıyla yalnızca şirket yönetimine yönelik olarak hazırlanmıştır.

Konu ve Uygun Kriterler

Şirket'in talebi doğrultusunda sorumluluğumuz, 2016 raporlama yılında aşağıda listelenen, Küresel Raporlama İstisnasızlı Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları'nda açıklanan yer alan ve Şirket'in rapor içerisinde belirtmekte olduğu raporlama kuralına uygun "Seçilmiş Bilgiler" üzerinde sınırlı güvence sunmaktır.

Güvence Hizmetimizin kapsamı

Güvence hizmetimizin kapsamı, aşağıdaki listede yer alan ve Rapor'da belirttiğimiz gibi Küresel Raporlama İstisnasızlı GRI tarafından yayınlanan Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları'na ("Standartlar") ve Şirket'in rapor içerisinde belirtmekte olduğu raporlama kuralına göre hazırlanmış Şirket'in Türkiye operasyonlarını kapsayan "Seçilmiş Bilgiler" ile sınırlıdır. Güvence beyanımız, Standartlar ile birlikte okunmalıdır.

Seçilmiş Bilgiler'in kapsamı, Rapor'un 81. Sayfasında belirtilen fark kapsamı dışında Yapı Kredi'nin Türkiye faaliyetleri ile sınırlıdır.

Liste: Seçilmiş Bilgiler:

- Üretimi ve dağıtım doğrultan ekonomik değer - GRI 201-1 tanınma uygun olarak
- Belirlenmiş tasarruflar planı yükümlülükleri - GRI 201-3 tanınma uygun olarak
- Devletten alınan mali yardımlar - GRI 201-4 tanınma uygun olarak
- Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetler - GRI 205-1 tanınma uygun olarak
- Yolsuzlukla mücadele uygulamaları ile ilgili eğitim ve eğitimler - GRI 205-2 tanınma uygun olarak
- Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler - GRI 205-3 tanınma uygun olarak
- Raporlama dönemi içerisinde rekabete aykırı davranışlara, tırıştırmaya ve tekelci faaliyetlerine ilişkin davaların toplam sayısı ve sonuçları - GRI 206-1 tanınma uygun olarak
- Gıda, jul ve benzeri cinslerden kuruluş içindeki toplam enerji tüketimi - GRI 302-1 tanınma uygun olarak
- Enerji yoğunluğu (Kuruluş içindeki Toplam Enerji Tüketimi / Toplam Çılgan sayısı) - GRI 302-3 tanınma uygun olarak
- Kaynak bazında toplam su çekimi - GRI 303-1 tanınma uygun olarak
- Ton cinsinden kapsam 1 Sera Gazı (GHG) Emisyonları - GRI 305-1 tanınma uygun olarak
- Ton cinsinden kapsam 2 Sera Gazı (GHG) Emisyonları - GRI 305-2 tanınma uygun olarak
- Kurumun kapsam 1 Sera Gazı (GHG) Emisyon Yoğunluğu (Toplam Kapsam 1 Emisyonları / Toplam Çılgan Sayısı) - GRI 305-4 tanınma uygun olarak
- Toplanan ve bertaraf edilen toplam atıkları ağırlığı - GRI 306-2 tanınma uygun olarak
- Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyumun sağlanması nedeniyle uygulanan önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı - GRI 307-1 tanınma uygun olarak
- Toplam çevre konuma harcama ve yatırımları
- Türlüne göre kaza ve kazı oranları - GRI 403-2 tanınma uygun olarak
- Cinsiyet ve çalgan kategorisine göre çalgan başına verilen Ortalama eğitim saatleri - GRI 404-1 tanınma uygun olarak

- İnsan hakları politikası ve süreçleri hakkında Verilen Toplam Eğitimler - GRI 412-2 tanınma uygun olarak
- Toplam ayrımcılık vakaları ve alınan önlemler - Önemli olanları sayısı - GRI 406-1 tanınma uygun olarak
- Çalganların örgütlenme ve toplu sözleşme haklarının engellenmediği veya risk altında olduğu faaliyetler - GRI 407-1 tanınma uygun olarak
- Çocuk işçi vakasının açısından risk oluşturabilecek faaliyetler - GRI 408-1 tanınma uygun olarak
- Zorla veya cebren işçi çalgısına vakalarının oluşturduğu durumlar - GRI 409-1 tanınma uygun olarak
- Reklam, tanıtım ve sponsorluk da dahil olmak üzere pazarlama faaliyetleriyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakalarının sonuç türüne göre toplam sayısı - GRI 417-3 tanınma uygun olarak
- Ürün ve hizmetlerin bedelik ve kullanım ile ilgili kanun ve yönetmeliklere uyumsuzlukta kaynaklanan önemli parasal cezaların parasal değeri - GRI 419-1 tanınma uygun olarak

Şirket'in sorumlulukları

Seçilmiş Bilgiler'in GRI Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları'na göre toplanması ve raporlanmasından Şirket'in yönetimi sorumludur. Ek olarak Şirket yönetimi, devletçe kurulan dokümantasyon temin ve doğruluğundan sorumludur. Şirket yönetimi ayrıca hata veya hile kaynaklı önemli yanlışlık içermeyen dokümantasyon ve bilginin sağlanmasını makul derecede temin edecek bir iç kontrol mekanizmasının sağlanmasından da sorumludur.

Sorumluluğumuz

Güvence çalışmamız, Uluslararası Güvence Standartları ve bilhassa Tarİpoel Finansal Bilgilerin Denetlenmesi ve Gözden Geçirilmesi. Değindeki Güvence Hizmetleri'ne İlgili Uluslararası Standart'a (ISAE 3000 (Revizyon)) göre planlanmış ve gerçekleştirilmiştir. Bu yönetmelik etik kurallara uymamız ve güvence çalışmamız Seçilmiş Bilgiler üzerinde sınırlı güvenceye ulaşma amacıyla planlanmış ve gerçekleştirilmiştir.

Dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gözetim ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen IESBA Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar'ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermektedir.

Kalite Kontrolü İlgili Uluslararası Standart'ın (ISQC 1) uygulamakta ve bu doğrultuda ilgili etik ve profesyonel standartlar için kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun dokümanlar edinmiş politikalar ve süreçleri içeren kuvvetli bir kalite kontrol sistemi muhafaza etmekteyiz.

Gerçekleştirilen güvence çalışması sınırlı güvencedir. Bir sınırlı güvence çalışmasında gerçekleştirilen prosedürlerin nitelik, zamanlama ve kapsam gereklilikleri ve dolayısıyla çalgına sonunda elde edilen güvence seviyesi makul güvence seviyesine göre sınırlıdır.

Seçilmiş olan prosedürler denetçinin muhakemesine tabidir. Prosedürler özellikle Seçilmiş Bilgiler'in toplanması ve raporlanmasından sorumlu kişilerle sonuçlandırılması ve Seçilmiş Bilgiler'e dair kanıt edinmek üzere belirlenen etik prosedürlerdir.

Yukarıda bahsi geçen Seçilmiş Bilgiler'e dair uyguladığımız prosedürler şunları içermektedir:

1. Şirket'in anahtar konudaki önemli personel ile raporlama dönemine ait Seçilmiş Bilgiler'in elde edilmesini içeren hâzırda uygulamada olan süreçleri anlamak için görüşme;
2. Seçilmiş Bilgiler'i Şirket'in Türkiye'deki Genel Müdürü ve Gebze, Kocaeli'deki ofislerinde yerinde ve Türkiye'deki diğer lokasyonları için saha dışında örneklemeye bazında kanıtlara karşı gözden geçirmek;
3. Seçilmiş Bilgiler çerçevesinde örneklemeye bazında doğruluk testlerini uygulamak;



4. Seçilmiş Bilgiler'i değerlendirmek ve incelemek için Şirket'in iç dokümantasyonunu kullanmak;
5. Temel süreçlerin ve Seçilmiş Bilgiler üzerindeki kontrollerin tasarımı ve uygulanmasını değerlendirmek;
6. Örneklemeye bazında, raporlama dönemi için Seçilmiş Bilgiler'i hazırlamak için kullanılan hesaplamaları yeniden gerçekleştirmek;
7. Seçilmiş Bilgiler'in Rapor'daki bütünlüğünü ve sonucunu değerlendirmek.

Şirket İncelemelerinin sınırları

Güvence kapsamımızda yer almamaktadır:

- Yukarıda bahsi geçenler dışında Rapor'da yer alan veri ve bilgiler;
- Belirlenmiş olan raporlama dönemi (1 Ocak 2016'dan 31 Aralık 2016'ya kadar) dışında kalan veri ve bilgiler;
- Şirket'in, Şirket tarafından sağlanan görüş, inanç, istek, beklenti, hedef veya ileride dönük neyet belirten beyanları.

Sonuçlarımız

Prosedürlerimizin sonucunda, 31 Aralık 2016 tarihinde sona eren yıl için gözden geçirilen Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli hususlar açısından, GRI Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları'nda belirlenen kriterlere göre hazırlanmadığı konusunda herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

Denetim Ekibimiz

Multidisipliner profesyonellerden oluşan denetim ekibimiz, bilim değişikliği ve sürdürülebilirlik algısından seçilmiştir ve Türkiye ve uluslararası önemli kuruluşlar ile benzer alanlarda birçok çalgına yürülmektedir.

Bu raporun Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin 31 Aralık 2016 tarihinde sona eren yıl 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 beyan için, yetkililerin için 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 durumda dışında hiçbir sorumluluk kabul etmemekteyiz.

Güney Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. adına
A member firm of Ernst & Young Global Limited

Zeynep Okuyan, SMMM
Sorumlu Ortak

İstanbul, 09.06.2017

GRI Standardı	Beyan	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
GRI 101: Temel		
GRI 102: Genel Açıklamalar		
Kurumsal Profil		
102-1	Yapı Kredi Hakkında	
102-2	Yapı Kredi Hakkında	
102-3	www.yapikredi.com.tr	
102-4	Yapı Kredi Hakkında	
102-5	www.yapikredi.com.tr	
102-6	www.yapikredi.com.tr	
102-7	Yapı Kredi Hakkında	
102-8	Sosyal Performans Tabloları	8
102-9	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
102-10	GRI Göstergeleri Tablosu: Önemli bir değişiklik bulunmamaktadır.	
102-11	Risk Yönetimi ve Uyum	
102-12	www.yapikredi.com.tr	
102-13	www.yapikredi.com.tr	
Strateji		
102-14	CEO Mesajı	
Etik		
102-16	Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	16
Yönetişim		
102-18	Kurumsal Yönetim	
Paydaş Katılımı		
102-40	Paydaş Gruplarına Göre Öncelikli Sürdürülebilirlik Konularımız	
102-41	Katılımcı ve çoğulcu işyeri olmak için çalışıyoruz	8
102-42	Sürdürülebilirlik Anlayışımız	
102-43	Sürdürülebilirlik Anlayışımız	
102-44	Paydaş Gruplarına Göre Öncelikli Sürdürülebilirlik Konularımız	
Raporlama Uygulamaları		
102-45	Yapı Kredi 2016 Faaliyet Raporu	
102-46	Rapor Hakkında	
102-47	Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz	
102-48	GRI İçerik Endeksi: Bu tür bir bilgi bulunmamaktadır.	
102-49	GRI İçerik Endeksi: Değişiklik bulunmamaktadır.	
102-50	Rapor Hakkında	
102-51	GRI İçerik Endeksi: Haziran, 2016	
102-52	GRI İçerik Endeksi: Yıllık	
102-53	Arka kapak içi, iletişim	
102-54	Rapor Hakkında	
102-55	GRI İçerik Endeksi	
102-56	GRI İçerik Endeksi: Dış denetime tabi olan göstergeler Bağımsız Güvence Beyanı'nda belirtilmiştir.	

GRI Standardı	Beyan	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
Öncelikli Konular		
GRI 201: Ekonomik Performans 2016		
Sürdürülebilir Kârlılık		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Finansal Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
201-1	Finansal Sermayemiz; Sürdürülebilir kârlılık hedefi ile çalışıyoruz	2, 5, 7, 8, 9
201-3	Yapı Kredi 2016 Faaliyet Raporu [sayfa 98]	
201-4	Yapı Kredi 2016 Faaliyet Raporu [sayfa 102]	
203-2	Sürdürülebilir kârlılık hedefi ile çalışıyoruz; Finansal Sermayemiz; Finansal hizmetlere erişimi destekliyoruz; Engelsiz bankacılık yatırımlarına devam ediyoruz; Toplumsal yatırımlarla sosyal refaha katkı sağlıyoruz	1, 2, 3, 8, 10
Toplumsal Yatırımlar		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Sosyal Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
203-1	Finansal hizmetlere erişimi destekliyoruz; Engelsiz bankacılık yatırımlarına devam ediyoruz; Toplumsal yatırımlarla sosyal refaha katkı sağlıyoruz	2, 5, 7, 9, 11
Sorumlu Satın Alma Uygulamaları		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Sosyal Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
204-1	Sorumlu satın alma uygulamaları gerçekleştiriyoruz	12
204-1	Sorumlu satın alma uygulamaları gerçekleştiriyoruz	12
408-1	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde çocuk işçi çalıştırma riski olan bir vaka gözlenmemiştir. Sorumlu satın alma uygulamaları gerçekleştiriyoruz	8, 16
409-1	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde bu tür bir vaka yaşanmamıştır. Etik İlkeler ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele; Sorumlu satın alma uygulamaları gerçekleştiriyoruz	8
412-3	Ethics, Working Principles, Anti-Bribery and Anti-Corruption; We carry out responsible procurement practices	
414-1	Sorumlu satın alma uygulamaları gerçekleştiriyoruz	5, 8, 16
414-2	Sorumlu satın alma uygulamaları gerçekleştiriyoruz; Etik İlkeler ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	5, 8, 16
Etik, Rüşvet Karşıtlığı ve Yolsuzlukla Mücadele/ Etkin Risk Yönetimi ve İç Kontrol		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Finansal Sermayemiz; Etik İlkeler ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	

GRI Standardı	Beyan	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
Etik, Rüşvet Karşıtlığı ve Yolsuzlukla Mücadele/ Etkin Risk Yönetimi ve İç Kontrol		
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
205-1	Etik yönetim, rüşvet karşıtlığı ve yolsuzlukla mücadele faaliyetlerimizin temelini oluşturur; Etik İlkeler ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	16
205-2	Etik yönetim, rüşvet karşıtlığı ve yolsuzlukla mücadele faaliyetlerimizin temelini oluşturur; Etik İlkeler ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	16
205-3	GRI İçerik İndeksi: Bu tür bir vaka yaşanmamıştır. Etik İlkeler ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	16
206-1	GRI İçerik İndeksi: Bu tür bir vaka yaşanmamıştır. Etik İlkeler ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Rekabete aykırı davranış, tröstleşme ve tekelcilik nedeniyle açılmış 2 dava bulunmaktadır. [1] [2] [1] RK'nın Banka hakkındaki 8.3.2013 tarih ve 13-13/198-100 sayılı kararına [kredi, kredi kartı ve mevduat pazarında 12 banka hakkındaki soruşturma] karşı, 15.8.2016 tarihinde Danıştay 13. Dairesi nezdinde yapılan karar düzeltme başvurusu halen devam etmektedir. [2] RK'nın Banka hakkındaki 7.3.2011 ve 11-13/243-78 sayılı kararına [maaş promosyonları soruşturması] karşı, 24.2.2016 tarihinde Danıştay İdari Dava Daireleri Kurulu'na temyiz başvurusunda bulunulmuştur. Söz konusu temyiz süreci halen devam etmektedir.	16
415-1	GRI İçerik İndeksi: Yapı Kredi herhangi bir siyasi partiye yardım ya da bağış yapmaz.	16
GRI 301: Çevresel Standart Serileri 2016		
İklim Değişikliği ile Mücadele		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Doğal Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
302-1	Operasyonlarımızı planlarken iklim değişikliğinin etkilerini gözetiyoruz	7, 8, 12, 13
302-2	Operasyonlarımızı planlarken iklim değişikliğinin etkilerini gözetiyoruz	7, 8, 12, 13
302-3	Operasyonlarımızı planlarken iklim değişikliğinin etkilerini gözetiyoruz	7, 8, 12, 13
302-4	Operasyonlarımızı planlarken iklim değişikliğinin etkilerini gözetiyoruz	7, 8, 12, 13
305-1	Operasyonlarımızı planlarken iklim değişikliğinin etkilerini gözetiyoruz; Çevresel Performans Tabloları	3, 12, 13, 14, 15
305-2	Operasyonlarımızı planlarken iklim değişikliğinin etkilerini gözetiyoruz; Çevresel Performans Tabloları	3, 12, 13, 14, 15
305-3	Operasyonlarımızı planlarken iklim değişikliğinin etkilerini gözetiyoruz; Çevresel Performans Tabloları	3, 12, 13, 14, 15
305-4	Operasyonlarımızı planlarken iklim değişikliğinin etkilerini gözetiyoruz; Çevresel Performans Tabloları	13, 14, 15

GRI Standardı	Beyan	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
İklim Değişikliği ile Mücadele		
305-5	Operasyonlarımızı planlarken iklim değişikliğinin etkilerini gözetiyoruz	13, 14, 15
305-6	Çevresel Performans Tabloları	3, 12, 13
305-7	GRI İçerik Endeksi: Yapı Kredi tesislerinin, Sanayi Kaynaklı Hava Kirliliğinin Kontrolü Yönetmeliği kapsamı dışında olması nedeniyle baca gazı ölçümü yapılmamaktadır.	12, 13, 14, 15
Çevre Odaklı Ürün ve Hizmetler		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Doğal Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
201-2	CEO Mesajı, Operasyonlarımızı planlarken iklim değişikliğinin etkilerini gözetiyoruz	13
302-5	Operasyonlarımızı planlarken iklim değişikliğinin etkilerini gözetiyoruz; Çevre odaklı ürün ve hizmet portföyümüzü zenginleştiriyoruz	7, 8, 12, 13
Kaynakların Sorumlu Kullanımı		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Doğal Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
303-1	Çevresel Performans Tabloları	6
303-2	GRI İçerik Endeksi: Şirketin su kaynakları üzerinde önemli bir etkisi bulunmamaktadır.	6
303-3	GRI İçerik Endeksi: Geri dönüştürülen su yoktur.	6, 8, 12
306-1	Çevresel Performans Tabloları	3, 6, 12, 14
306-2	Çevresel Performans Tabloları	3, 6, 12
306-3	GRI İçerik Endeksi: Sızıntı vakası yaşanmamıştır.	3, 6, 12, 14, 15
306-4	GRI İçerik Endeksi: 2016 yılında PETDER'e verilen ve Yunanistan'a ihraç edilen atık yağ miktarı 1.950 litredir.	3, 12
306-5	GRI İçerik Endeksi: Şirketin su kaynakları üzerinde önemli bir etkisi bulunmamaktadır.	6, 15
Çevresel Uyum (Öncelikli Konu değil)		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Doğal Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
307-1	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle alınan bir ceza yoktur.	16
GRI 401: Sosyal Standart Serileri		
Çalışan Memnuniyeti		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; İnsan Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	

GRI Standardı	Beyan	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
Çalışan Memnuniyeti		
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
202-1	GRI İçerik Endeksi: Bu oran 1'dir.	5, 8
401-1	Sosyal Performans Tabloları	5, 8
401-2	Çalışan memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz	8
İş Hayatı-Özel Hayat Dengesi		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; İnsan Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
401-3	İş hayatı-özel hayat dengesine önem veriyoruz	5, 8
402-1	GRI İçerik Endeksi: Önemli operasyonel değişikliklerde yasalarca belirlenen asgari ihbar süreleri uygulanmaktadır.	8
İş Sağlığı ve Güvenliği		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; İnsan Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
403-1	Çalışan sağlığına büyük önem veriyoruz	8
403-2	Çalışan sağlığına büyük önem veriyoruz	3, 8
403-3	GRI İçerik Endeksi: Operasyonlarımızın yüksek mesleki hastalık riski bulunmamaktadır.	3, 8
403-4	GRI İçerik Endeksi: Toplu iş sözleşmeleri iş sağlığı ve güvenliği konularını da kapsamaktadır.	8
Yetenek Yönetimi		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; İnsan Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
404-1	Yeteneklerimizi geliştiriyoruz	4, 5, 8
404-2	Yeteneklerimizi geliştiriyoruz	8
404-3	Yeteneklerimizi geliştiriyoruz	5, 8
Fırsat Eşitliğinin Sağlanması ve Ayrımcılığın Önlenmesi		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; İnsan Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	5
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
405-1	Fırsat eşitliğini destekliyoruz; Sosyal Performans Tabloları	5, 8
405-2	Fırsat eşitliğini destekliyoruz	5, 8, 10
Katılımcı ve Çoğulcu İşyeri		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; İnsan Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	

GRI Standardı	Beyan	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
Katılımcı ve Çoğulcu İşyeri		
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
406-1	Etik İlkeler ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	5, 8, 16
407-1	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde örgütlenme hakkının risk altında olduğu yönünde bir vaka gözlenmemiştir.	8
Güvenlik Uygulamaları (Öncelikli konu değil)		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Sorumlu satın alma uygulamaları gerçekleştiriyoruz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
410-1	GRI İçerik Endeksi: Tüm güvenlik personeli insan hakları konusunda eğitim almıştır.	16
Yerel Halkların Hakları (Öncelikli konu değil)		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Sorumlu satın alma uygulamaları gerçekleştiriyoruz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
411-1	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde yerli halkların ihlali vakası yaşanmamıştır.	2
İnsan Hakları Değerlendirmeleri (Öncelikli konu değil)		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Sorumlu satın alma uygulamaları gerçekleştiriyoruz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
412-1	İç Kontrol ve İç Denetim	
412-2	Etik İlkeler ve Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele; İnsan Sermayemiz	
Kolay Anlaşılır Ürün ve Hizmetler		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız İnsan Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
417-1	Kolay anlaşılır ürün ve hizmetler sunuyoruz	12, 16
417-2	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde ürün bilgilendirmeleri ve etiketlemelerinde kanun ya da gönüllü kod ihlali bulunmamaktadır.	16
417-3	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde pazarlama iletişimi ile ilgili yönetmeliklere uygunsuzluk vakası yaşanmamıştır.	
Müşteri Bilgilerinin Güvenliği		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız İnsan Sermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
418-1	GRI İçerik Endeksi: Bilgi gizliliği nedeniyle bu veri paylaşılmamaktadır.	16

GRI Standardı	Beyan	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
Uyum/Uygunluk (Öncelikli konu değil)		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız İnsanSermayemiz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
419-1	GRI İçerik Endeksi: 2016 yılı içinde Banka aleyhine düzenleyici ve denetleyici otoriteler tarafından uygulanan idari para cezalarına ilişkin olarak toplam 409 bin TL ödeme yapılmıştır. Ayrıca Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından yürürlükteki 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri çerçevesinde gerçekleştirilen denetim sonucunda Yapı Kredi'ye yargı yolu açık olmak üzere 116.254.138 TL idari para cezası verilmiştir. Söz konusu idari para cezası, 30.09.2016 tarihinde 5326 sayılı Kabahatler Kanunu'nun 17. maddesi hükmü çerçevesinde dörtte üçü nispetinde 87.190.603 TL olarak ödenmiştir. Yapı Kredi tarafından cezanın iptaline ilişkin 25.10.2016 tarihinde ayında İstanbul 5. İdare Mahkemesi nezdinde dava açılmıştır.	16
Müşteri Memnuniyeti		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Müşteri memnuniyetini sürekli artırmak hedefiyle çalışıyoruz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
Çalışan Gönüllülüğü		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Çalışan gönüllülüğünü destekliyoruz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
Kurumsal Yönetim Uygulamalarının Geliştirilmesi		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Kurumsal Yönetim	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Kredilerimizi çevresel ve sosyal risk yönetimi kapsamında değerlendiriyoruz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
Finansal Okur-Yazarlık		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Finansal okuryazarlığı artırmak için projeler yürütüyoruz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	

GRI Standardı	Beyan	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
Engelleri Kaldıran Bankacılık		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Engelsiz bankacılık yatırımlarına devam ediyoruz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
İnovatif Ürünler		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; İnovatif ürün ve hizmetler geliştiriyoruz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
Finansal Hizmetlere Erişimi Kolaylaştırmak		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Finansal hizmetlere erişimi destekliyoruz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
Sürdürülebilir Ürün Portföyü		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Müşterilerimize sürdürülebilir ürün portföyü sunuyoruz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
Akademik ve Ar-Ge İşbirlikleri		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Akademik işbirlikleri ve Ar-Ge faaliyetlerine önem veriyoruz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
Bilişim Teknolojileri ve İş Sürekliliği, Siber Güvenlik		
103-1	Sürdürülebilirlik Anlayışımız; Öncelikli Konularımız; Bilişim teknolojileri, iş sürekliliği ve siber güvenlik yatırımlarımıza devam ediyoruz	
103-2	Sürdürülebilirlik Yapılanması	
103-3	Sürdürülebilirlik Yapılanması	

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/Surdurulebilirlik>

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

