
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
R A P O R U
2017

İÇİNDEKİLER

Sürdürülebilirlik Raporu 2017



- ▲ RAPOR HAKKINDA
- ▲ CEO MESAJI
- ▲ YAPI KREDİ HAKKINDA
 - Vizyon, Misyon, Strateji
 - 2017'de Yapı Kredi
 - Stratejik Yaklaşım
 - Öncelikli Alanlar
 - Paydaşlarla Etkileşim
- ▲ KURUMSAL YÖNETİM
 - Sürdürülebilirlik Yönetimi
 - Risk Yönetimi
 - Etik Bankacılık
- ▲ FİNANSAL SERMAYEMİZ
 - Finansal Performans
 - Sorumlu Finansman
 - Sürdürülebilir Ürün Portföyü
- ▲ ENTELEKTÜEL SERMAYEMİZ
 - Dijital Bankacılık
 - Teknolojik Riskler ve Siber Güvenlik
 - Ar-Ge ve İş Birlikleri
- ▲ İNSAN SERMAYEMİZ
 - Yetenek Yönetimi
 - Çalışan Memnuniyeti ve İletişimi
 - Kapsayıcılık ve Çeşitlilik
- ▲ SOSYAL SERMAYEMİZ
 - Müşteri Odaklı Bankacılık
 - Toplumsal Yatırımlar
- ▲ DOĞAL SERMAYEMİZ
 - İklim Değişikliği
 - Atık Yönetimi
- ▲ EKLER
- ▲ PERFORMANS TABLOLARI
- ▲ GRI STANDARDI İÇERİK ENDEKSİ

RAPOR HAKKINDA

Sürdürülebilirlik Raporu 2017

Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve bağlı yurt içi iştiraklerinin 1 Ocak-31 Aralık 2017 tarihleri arasındaki sürdürülebilirlik performansını kapsamaktadır. Yapı Kredi'nin yurt içi iştiraklerinin performansı finansal ve sosyal göstergelere dahil olup diğer göstergeler Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin Türkiye operasyonlarını kapsamaktadır.

Bu rapor GRI Standartları "Temel" seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır ve GRI Finansal Hizmetler Sektör Bildirimleri referans alınmıştır. Raporun hazırlanmasında Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi 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 Prensipleri'nin gereklilikleri göz önünde bulundurulmuştur. Raporda Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik performansı, entegre raporlama anlayışı gözetilerek hazırlanmış, bankanın kullandığı sermayeler neticesinde yarattığı değer, paydaşlarımızla paylaşılmıştır.

Raporda yer alan enerji, emisyon, çevresel yatırımlar, yasal uyum, finans, iş sağlığı ve güvenliği, çalışan eğitimleri, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ve insan hakları göstergeleri bağımsız bir denetim kuruluşu olan PwC tarafından "sınırlı" olarak güvence almıştır. Güvence alan gösterge listesi ve kapsamını içeren Bağımsız Güvence Beyanı'na Ekler bölümünden ulaşabilirsiniz.

Çevresel etkileri en aza indirmek amacıyla sınırlı sayıda basılmış olan Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2017'nin PDF versiyonu www.yapikredi.com.tr adresinde paydaşlarımızla paylaşılmıştır. Tüm geri bildirim, öneri, soru ve eleştirileriniz için surdurulebilirlik@yapikredi.com.tr e-posta adresinden bize ulaşabilirsiniz.



Değerli Paydaşlarımız,

Türkiye’de 2017 yılı, ekonomik büyüme anlamında 2016’ya göre daha canlı geçti ve büyüme hızı son dört yıldaki en yüksek noktaya ulaştı. Bankacılık sektörü de buna paralel olarak olumlu bir yıl geçirdi. Yapı Kredi olarak, orta vadeli stratejilerimiz doğrultusunda dengeli büyümeye devam ettiğimiz bu yılı 320,1 milyar TL aktif büyüklükle Türkiye’nin en büyük dördüncü özel bankası olarak kapadık.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızla, uzun vadeli sosyal ve ekonomik refah sağlayan bir iş modeli çerçevesinde tüm paydaşlarımız için 2017 yılında da değer yaratmaya devam ettik. Türkiye’nin Dijital Bankası olarak, bu alanda

attığımız adımlar sürdürülebilirlik anlamında da süreçlerimizi olumlu etkiledi. Örneğin, Yapı Kredi Mobil’e eklediğimiz Panik Yok butonu sayesinde müşterilerimize, kaybettiklerini düşündükleri kartlarını hemen iptal etmek yerine geçici olarak kullanıma kapatma imkânı sunduk. Bu yolla, sadece 2017 yılında 190 bin kartın gereksiz yere kapatılmasını önleyerek, yaklaşık 6,65 ton CO₂ salımının önüne geçtik. Aynı şekilde bankamızda yüksek kâğıt kullanımı gerektiren pek çok hizmeti dijital ortama taşımaya devam ettik. Böylece, toplam 12 ton kâğıt tasarrufu sağlayarak, 2017 yılında yüzlerce ağacın kesilmesinin önüne geçmiş olduk. Gelecek yıl tasarruf edeceğimiz sayının 32 milyon sayfaya çıkacağını tahmin ediyoruz.

Kurumsal yönetime verdiğimiz önem sayesinde, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenen ilkeler doğrultusunda 2016 yılında 10 üzerinden 9,34 olan kurumsal yönetim notumuz 9,43’e yükseldi. Etik Değerler Merkezi Derneği tarafından düzenlenen ETİKA Türkiye Etik Ödülleri’nde Türkiye’nin En Etik Şirketleri kategorisinde üst üste beşinci kez ödüle layık görüldük. Operasyonlarımızı sürdürülebilirlik ilkelerimize uygun şekilde yürütmek ve yönetim yapısını bu ilkeler doğrultusunda şekillendirmek için 2015’te başlattığımız "Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi" projesini 2017’de tamamıyla hayata geçirdik. Proje kapsamında sürdürülebilirlik stratejisi ve politikalarını oluşturduk, bazı politikalarımızı güncelledik ve bankamızın hedefindeki sürdürülebilirlik konularının yönetim şeklini belirledik. Sürdürülebilirlik yönetimi ve bu alanda gösterdiğimiz yüksek performansımızla 2017’de Londra Borsası’nın sahipliğinde önde gelen küresel sürdürülebilirlik endekslerinden FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi’nde yer almaya hak kazandık. Ayrıca 2014 yılından beri Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi’nde de yer almaya devam ediyoruz.

Yapı Kredi olarak, belirlediğimiz öncelikli alanlarımız ve stratejimiz doğrultusunda küresel sorunlara çözüm bulmayı amaçlayan Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri’ne katkı sağlamayı da sorumluluklarımız arasında görüyoruz. 2017 yılında UN Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi’nin imzacıları arasında yer aldık. Böylelikle kredilendirme politikalarımıza sürdürülebilirlik kriterlerini entegre etmek ve sorumlu finansman konusunda farkındalık yaratmak adına önemli bir adım attık. 2017 yılında yenilenebilir enerji projelerine 622 milyon doların üzerinde kredi sağladık.

Banka olarak kadın istihdamını ve cinsiyet eşitliğini de öncelikli alanlarımız arasında görüyoruz. Ülkemizde kadın istihdamının yoğun olduğu sektörlerden biri konumunda olan bankacılık sektöründe kadın çalışan oranı yüzde 50,9 oranındayken, Yapı Kredi olarak yüzde 63’lük kadın çalışan oranımızla sektörün liderleri arasında yer alıyoruz. Yönetim organlarında çalışan kadın oranımız ise yüzde 43’le Türkiye ortalamasının üzerinde bulunuyor.

Aynı şekilde toplumsal ihtiyaçlara cevap verme hedefiyle toplumsal gelişimin desteklenmesi için farklı alanlarda da projeler gerçekleştirmeye devam ediyoruz. Herkes için bankacılığı destekleyerek finansal okuryazarlığı artırmak, eğitimi desteklemek, kültür ve sanat faaliyetlerine katkı sağlamak toplumsal gelişim için destek olduğumuz alanlar arasında yer alıyor. Bu kapsamda raporlama döneminde 13.7 milyon TL değerinde yatırım yaparak toplumsal programlara katkı sağladık.

Bu vesileyle, Yapı Kredi olarak başarılarla ilerlediğimiz sürdürülebilirlik yolculuğunda başta çalışanlarımız olmak üzere tüm müşterilerimize, hissedarlarımıza ve paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunarım.

Gökhan Erün
CEO

YAPI KREDİ HAKKINDA

Sürdürülebilirlik Raporu 2017



1944 yılında, Türkiye'nin perakende bankacılık odaklı ilk ulusal özel bankası olarak kurulan Yapı Kredi, 320,1 milyar TL toplam aktif büyüklüğü ile Türkiye'nin en büyük dördüncü özel bankasıdır. Müşteri odaklı bankacılık anlayışı ve yenilikçi çözümleri ile Türkiye'nin en değerli 10 markası arasında yer alan Yapı Kredi, sürdürülebilir kârlılık ilkesiyle müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir.

Yapı Kredi, sürdürülebilir ve kârlı büyümeyi destekleyen güçlü bir ortaklık yapısına sahiptir. Bankanın %81,8 oranındaki hissesi Koç Finansal Hizmetler'e (KFH) aittir. KFH, UniCredit Grubu ve Koç Grubu'nun eşit oranlı [%50-%50] bir ortaklığıdır. Kalan %18,2 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.

Yapı Kredi, yurt içi ve yurt dışı bankacılık iştirakleri ile öncü bir finansal hizmet kuruluşudur. Yapı Kredi'nin bankacılık faaliyetleri perakende bankacılık [bireysel bankacılık, KOBİ bankacılığı ve kartlı ödeme sistemleri], kurumsal ve ticari bankacılık ile özel bankacılık ve varlık yönetimi altında yürütülmektedir. Banka'nın operasyonları, portföy yönetimi, yatırım, finansal kiralama ve faktoring alanlarında faaliyet gösteren yurt içi iştirakleri ile Hollanda, Malta ve Azerbaycan'daki yurt dışı bankacılık iştirakleri tarafından desteklenmektedir.

<https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/istirakler/>

866 şube



3,7 milyon
mobil bankacılık
müşteri sayısı



18.467
çalışan



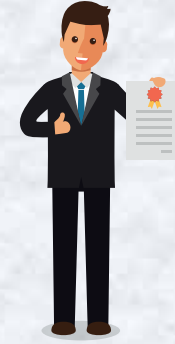
4,4 milyon
dijital bankacılık
müşteri sayısı



4.310 ATM



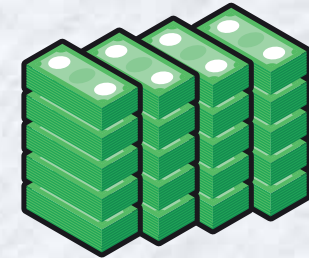
320,1 milyar TL
aktif büyüklük



13,3 milyon
aktif müşteri



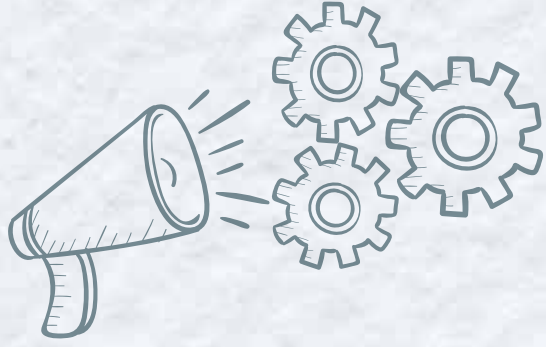
13,8 milyar TL
gelir



Yapı Kredi Hakkında

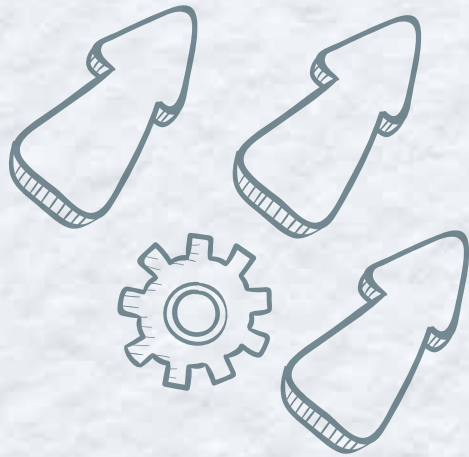
Vizyon

Finans sektörünün tartışmasız lideri olmak.



Misyon

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



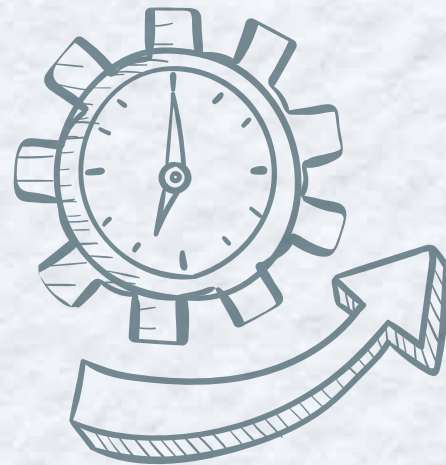
Strateji

Sağlıklı ve istikrarlı büyüme: Temel bankacılık faaliyetlerine odaklanma, katma değer yaratan alan ve ürünlerde büyüme, ticari verimlilikte devamlı iyileşme ve fonlama kaynaklarında çeşitliliğin yanı sıra, müşteri odaklı bankacılık ile uzun vadeli sürdürülebilir performansın sağlanması.

Güçlü ve sürdürülebilir kârlılık: İş kolu bazlı hizmet modeli sayesinde müşteri ihtiyaçlarının en iyi şekilde karşılanması, rekabetçi konumu güçlendirmek için hizmet maliyetinin düşürülmesi, etkin likidite, risk ve sermaye yönetiminin korunması.

Üstün ve kalıcı müşteri memnuniyeti:

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



2017'de Yapı Kredi

- Londra Borsası'nın sahipliğinde önde gelen küresel sürdürülebilirlik endekslerinden FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde yer almaya hak kazandı. Ayrıca 2014 yılından beri Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaya devam ediyoruz.
- Net kârımızda %33 büyüme, aktif büyüklüğümüzde %18 artış sağladık.
- Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Modeli'ne tabi tuttuğumuz 19 projeye 400 milyon USD'nin üzerinde kredi limiti tahsis ettik.
- Yenilenebilir enerji projelerine 622 milyon USD'nin üzerinde kredi verdik.
- Dijital bankacılık kanallarını aktif kullanan müşteri sayısı %32'lik, mobil uygulamamızın kullanıcı sayısı ise %51'lik artış gösterdi.
- İnternet şubesinin anlık müşteri deneyim puanı ortalaması %77'ye erişti.
- Dijital bankacılık alanındaki çalışmalarla Global Finance, Best Digital Bank Awards "Dünyanın En İnovatif Dijital Bankası", "Avrupa'nın En Yenilikçi Dijital Bankası", "Türkiye'nin En Dijital Bankası" ödülleri de dahil, 25'i uluslararası olmak üzere 30'un üzerinde ödüle layık görüldük.
- 9,34 olan kurumsal yönetim notumuz 9,43'e yükseldi.
- ETİKA Türkiye Etik Ödülleri'nde Türkiye'nin En Etik Şirketleri kategorisinde üst üste beşinci kez ödüle layık görüldük.
- Yapı Kredi Müşteri İletişim Merkezi, Avrupa İletişim Merkezi ve Müşteri Hizmetleri Ödülleri'nde "En Etkili Gelişim Stratejisi" kategorisinde altın ödülün yanı sıra IMI tarafından verilen "En İyi Teknoloji ve İnovasyon" ve "En İyi İnsan Kaynakları" ödülleri dahil olduğu 5 farklı ulusal ve uluslararası ödül kazandı.
- Toplumsal programlara 13,7 milyon TL değerinde yatırım yaptık.
- Evreka platformu aracılığıyla 62 çalışan fikrini hayata geçirdik.



FINANSAL SERMAYEMİZ

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



İNSAN SERMAYEMİZ

- Yetkin ve yetenekli profesyoneller
- Katılımcı ve çoğulcu bir iş yeri
- 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 iş birlikleri



DOĞAL SERMAYEMİZ

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

Stratejik Yaklaşım

Yapı Kredi'de sürdürülebilirlik yaklaşımımızı uzun vadeli sosyal ve ekonomik refah sağlayan bir iş modeli çerçevesinde tüm paydaşlarımız için değer yaratmak üzerine kuruyoruz. Sektördeki konumumuzu güçlendirerek, sürdürülebilir kârlılık için müşteri odaklı, öncü ve yenilikçi bankacılık anlayışını benimsiyoruz. Değer yaratma anlayışımızı entegre raporlamanın sermaye yaklaşımı çerçevesinde şekillendiriyoruz. Finansal, insan, entelektüel, doğal ve sosyal sermaye alanlarındaki risk ve fırsatları, strateji ve gelecek performansa etkileriyle değerlendiriyoruz. Bunun yanı sıra sermayelerimizin finansal sermaye üzerindeki etkisini takip ediyoruz. Bu şekilde sürdürülebilirliği iş modeline entegre eden bir yaklaşımla tüm paydaşlarımıza dokunarak ekonomik büyüme sağlıyoruz.

İş yapış süreçlerimizi şekillendiren Yapı Kredi Sürdürülebilirlik İlkeleri'ne <https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakinda/surdurulebilirlik/yapi-kredi-surdurulebilirlik-ilkeleri> adresinden ulaşabilirsiniz.

Öncelikli Alanlar

Öncelikli alanlarımız, raporda odaklandığımız konu alanlarının yanı sıra stratejik sermaye yaklaşımımızın da temellerinden birini oluşturuyor. Hem paydaşlarımız için önemli olan, hem de iş stratejimizi etkileyen öncelikli alanları düzenli gerçekleştirdiğimiz bir önceliklendirme analizi ile belirliyoruz. Bu yıl, analizimize entegre ve kapsamlı bir yaklaşım ile geniş paydaş analizi, dış trendler ve dört aşamalı etki analiziyle girdi sağlayarak öncelikli konularımızı güncelledik. Konuların paydaşlar için önceliğini belirlerken;

- Paydaş analizi ile tüm paydaş gruplarından öncelikli kişi ve kuruluşların görüş ve beklentilerini aldık.
- Dış trend analizi kapsamında küresel ve sektörel trendleri, uluslararası kuruluşların ve küresel sürdürülebilirlik endekslerinin önceliklerini dahil ettik.

Konuların Yapı Kredi için önceliğini belirlerken;

- Üst yönetimin görüş ve beklentilerini aldık.
- Banka stratejisi ve sürdürülebilirlik yaklaşımını göz önünde bulundurduk.
- Dört aşamalı etki analizi ile finansal, yasal, inovasyon ve rekabet açısından riskleri ve fırsatları değerlendirdik.

Konuların Yapı Kredi üzerindeki etkisini belirlerken, üst yönetimimizden online anketler aracılığıyla alınan görüşlerin yanı sıra banka stratejisi ve sürdürülebilirlik yaklaşımının temelini oluşturan beş sermaye yaklaşımını da analize dahil ettik. Dört aşamalı etki analiziyle her konuyu finansal etki ve riskleri, yasal etkileri, rekabet avantajı yaratması ve sunduğu inovasyon fırsatları açısından ele aldık. Bu dört alanda konuların banka üstündeki etkilerini incelerken etkinin büyüklüğü, gerçekleşme ihtimali ve gerçekleşme zamanını değerlendirdik. Çok yönlü ve bütüncül bir bakış açısıyla öncelikli konuları belirledik.

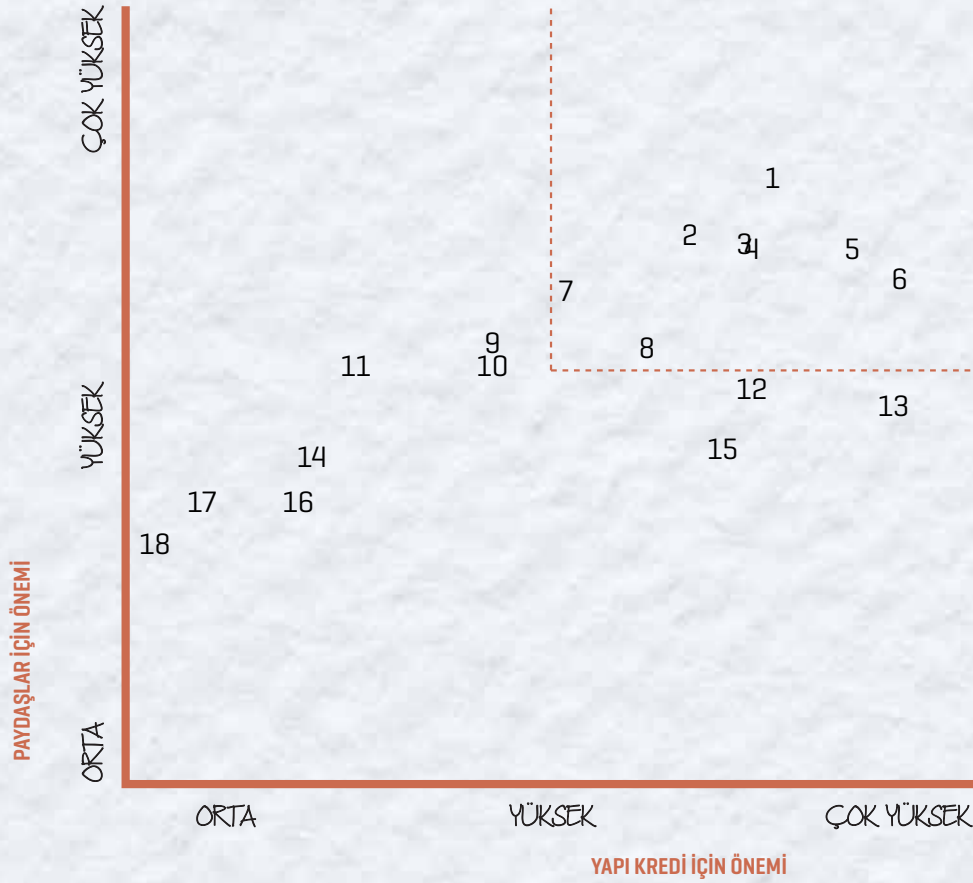


Belirlediğimiz öncelikli alanlarımız ve stratejimiz doğrultusunda küresel sorunlara çözüm bulmayı amaçlayan Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ne katkı sağlamayı sorumluluklarımız arasında görüyoruz. Ana hissedarlarımızdan Koç Holding'in gerçekleştirdiği **Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Çalıştayı** kapsamında küresel hedeflerin sektörümüz için ne ifade ettiğini ve hangi çerçevede katkı sağlayabileceğimizi ele aldık ve bu doğrultuda katkı alanlarımızı tespit ettik.

Önceliklerimizi belirlerken yararlandığımız bir diğer alan ise Koç Holding Sürdürülebilirlik Rehberi doğrultusunda gerçekleştirilen önceliklendirme çalıştayını oldu. Koç Grubu şirketlerine yol gösterici olması amacıyla hazırlanan Sürdürülebilirlik Rehberi, sürdürülebilirlik konularının stratejik yönetimi, ilgili konularda paydaş iş birliklerinin geliştirilmesi gibi sürdürülebilirliğin iş stratejisine entegre edilmesini hedefliyor. Çalıştayda, trendleri ve sektörler doğrultusunda öncelikli konuları ele aldık ve bu doğrultuda önceliklerimizi belirlemeye katkı sağladık.

Paydaşlar için öncelikli konuları belirlerken gerçekleştirdiğimiz paydaş analizi ve dış trend analizinin ayrıntılarına **Paydaşlarla Etkileşim** bölümünden ulaşabilirsiniz.





- 1 Dijitalleşme
- 2 Etik konular ve şeffaflık [rüşvet ve yolsuzlukla mücadele vb.]
- 3 Sürdürülebilir ürün portföyü [yenilenebilir enerji finansmanı, kadın girişimci kredisi vb.]
- 4 Risk yönetimi
- 5 Bilgi gizliliği ve siber güvenlik
- 6 Müşteri deneyimi
- 7 Yetenek yönetimi ve çalışan memnuniyeti [kariyer yönetimi, çalışan hakları, iş-özel hayat dengesi, İSG]
- 8 Kurumsal yönetim [etkin denetim ve yönetim süreçleri, yönetim kurulu yapısı, bağımsızlık, üst yönetim ücretlerinin şeffaflığı]
- 9 Fırsat eşitliği ve çeşitlilik [toplumsal cinsiyet eşitliği, ayrımcılığın önlenmesi vb.]
- 10 Sorumlu pazarlama [kolay anlaşılır ürünler, etik satış vb.]
- 11 Finansal kapsayıcılık [finansal hizmetlere erişimi artırma, mikrokredi, engelsiz bankacılık]
- 12 Finansmanda çevresel, yönetsel ve sosyal kriterler
- 13 Finansal performans
- 14 Çevresel ayak izi [iklim değişikliği, atık ve su yönetimi]
- 15 Bankacılık regülasyonlarına uyum
- 16 Toplumsal yatırımlar
- 17 Finansal okuryazarlık
- 18 Sorumlu tedarik [tedarikçilerin çevresel ve sosyal koşulları]

GRI 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47

Sermaye Alanı	Öncelikli Konu	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefi
Finansal Sermaye	Etik Konular ve Şeffaflık	8 İNSANA YAKIŞIRIŞ VE EKONOMİK BÜYÜME, 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI, 12 SORUMLU TÜKETİM VE ÜRETİM, 16 BARİŞ VE ADALET, 17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIKLAR
	Risk Yönetimi	
	Sürdürülebilir Ürün Portföyü	
Entelektüel Sermaye	Dijitalleşme	8 İNSANA YAKIŞIRIŞ VE EKONOMİK BÜYÜME, 9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI, 17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIKLAR
	Bilgi Gizliliği ve Siber Güvenlik	
İnsan Sermayesi	Yetenek Yönetimi ve Çalışan Memnuniyeti	5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ, 8 İNSANA YAKIŞIRIŞ VE EKONOMİK BÜYÜME, 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI
Sosyal Sermaye	Müşteri Deneyimi	4 NİTELİKLİ EĞİTİM, 5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ
Doğal Sermaye		12 SORUMLU TÜKETİM VE ÜRETİM, 13 İKLİM EYLEMİ, 6 TEMİZ SU VE SİHİ KOŞULLAR

Paydaşlarla Etkileşim

Paydaşlarımızı dinleyerek karar mekanizmalarına entegre etmek, değer yaratma anlayışımızın önemli bir parçasını oluşturuyor. Paydaşlarla etkileşim yollarını her yıl geliştirerek paydaşlarımızı daha iyi dinlemek ve şeffaf bir şekilde beklentilerine cevap vermek üzere çalışıyoruz.

Bu yıl paydaş analizi sürecinde Koç Holding'in tüm şirketleri için oluşturulan Sürdürülebilirlik Rehberi'nden de yararlandık. Paydaş analizi kapsamını genişleterek daha fazla paydaş grubuna ve paydaşa ulaştık. Çalışanlar, müşteriler, yatırımcılar, sivil toplum kuruluşları, dernekler, uluslararası organizasyonlar, iş ortakları, kamu kurumları, tedarikçiler, üniversiteler olarak grupladığımız paydaşlara online anketler aracılığıyla ulaşarak fikir ve görüşlerini aldık.

• Stratejik bir bakış açısıyla paydaş gruplarını bağlılık, etki, yakınlık derecesi, sorumluluk, belli grupları temsil ve politika ile strateji geliştirmeye destek olmak üzere altı kritere göre önceliklendirdik.

• Paydaş görüşlerini, altı kritere göre belirlediğimiz paydaş gruplarının ağırlığı doğrultusunda analize dahil ettik.

• Paydaş görüşlerinin yanı sıra küresel ve sektörel trendleri, uluslararası kuruluşların, küresel sürdürülebilirlik endekslerinin ve diğer bankaların önceliklerini inceleyerek paydaşların önem verdiği konuları belirledik.

Gerçekleştirdiğimiz paydaş analizinde Yapı Kredi'nin öncelik vermesi gereken konuları, Yapı Kredi'den beklentileri ve finans sektörünün etkileyen trendleri sorduk. Paydaşlar; yeni dijital teknolojiler ile müşteri beklentilerindeki değişimleri, sektörü etkileyen en önemli trendler olarak görüyor ve Yapı Kredi'nin bu alandaki öncü rolünü devam ettirmesini bekliyor. Paydaşlarla iletişim yollarına <https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/surdurulebilirlik/paydaslar-ve-isbirlikleri/paydaslarla-iletisim> adresinden ulaşabilirsiniz.

Üyelikler ve desteklenen girişimlerin listesine Ek 1'den erişebilirsiniz.

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 102-46

KURUMSAL YÖNETİM

Sürdürülebilirlik Raporu 2017



Kurumsal Yönetim

Etkin ve şeffaf yönetim ve denetim süreçleri sağlamak, önem verdiğimiz konular arasında yer alıyor. Şeffaflık, sorumluluk ve hesap verebilirlik ilkeleri beş sermaye yönetimimizin temelini oluşturuyor.

Yönetim Kurulumuz 3'ü bağımsız olmak üzere 14 üyeden oluşuyor ve Kurul'da 2 kadın üye bulunuyor. Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Başkanı görevleri Kurumsal Yönetim İlkeleri doğrultusunda farklı kişiler tarafından yürütülüyor. Yönetim Kurulumuz, aşağıda yer alan komiteler tarafından destekleniyor.

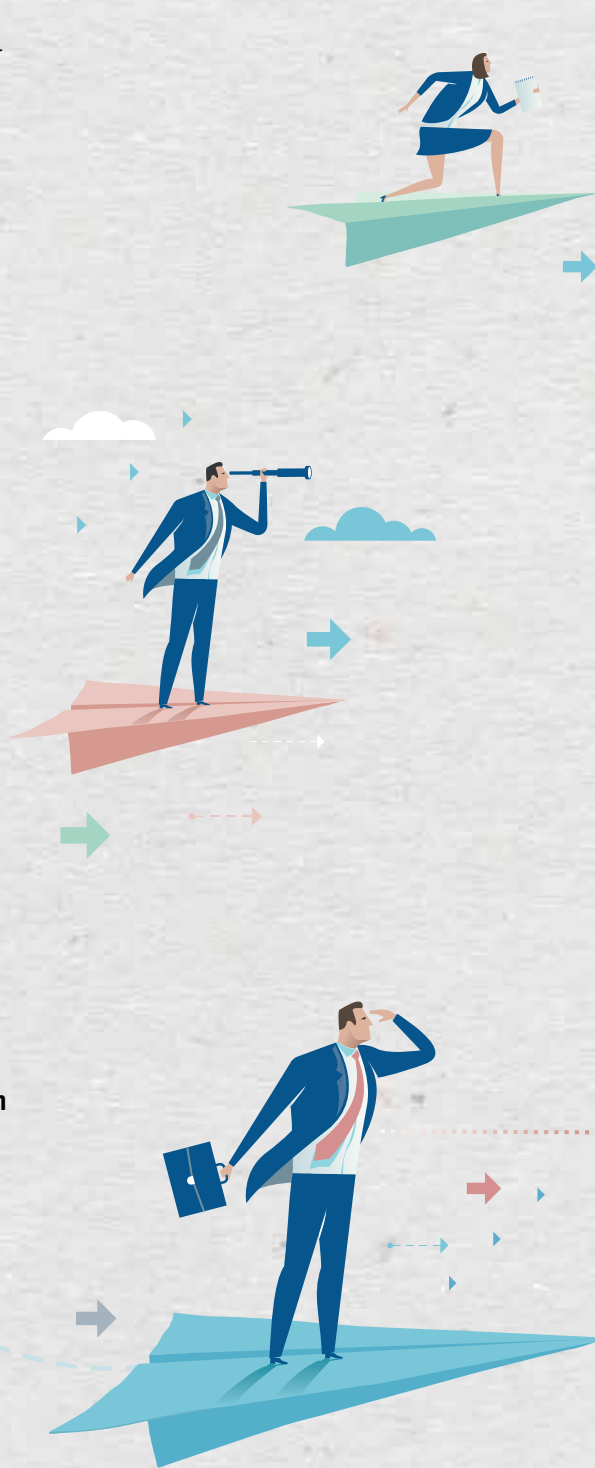
Yapı Kredi'de Kurul ve Komiteler

Yönetim Kurulu
İcra Kurulu
Denetim Komitesi
Kredi Komitesi
Kurumsal Yönetim Komitesi
Ücretlendirme Komitesi

Kurul ve Komite yapısı, üye sayısı ve sorumlulukları ile ayrıntılı bilgiye **faaliyet raporumuzun 44-52. sayfalarından** ulaşabilirsiniz.

Kurumsal yönetime verdiğimiz önem sayesinde Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenen ilkeler doğrultusunda **2016 yılında 10 üzerinden 9,34 olan kurumsal yönetim notumuz 2017'de 9,43'e yükseldi.** Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum sağlamaya ve 2008 yılından beri düzenli yükselen kurumsal yönetim notumuzu koruma ve ilerletme hedefiyle çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'na **faaliyet raporumuzun 55-64. sayfalarından** ulaşabilirsiniz.



Sürdürülebilirlik Yönetimi

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ

F. Fusun AKKAL BOZOK Yönetim Kurulu Üyesi Eş Başkan	Arda ÖZTAŞKIN Direktör Kurumsal İletişim Yönetimi 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	Serkan ÜLGEN Genel Müdür Yardımcısı Perakende Bankacılık

Sürdürülebilirlik çalışmalarını ve sürdürülebilirliğin karar alma süreçlerine entegrasyonunu 2014'te kurulan Sürdürülebilirlik Komitesi aracılığıyla yürütüyoruz. Sürdürülebilirlik Komitesi, ekonomik, sosyal ve çevresel alanlardaki sürdürülebilirlik stratejisini ve politikalarını oluşturmak, bu strateji ve politikaları şirket faaliyetlerine entegre ederek sürdürülebilirlik performansını takip etmekle sorumlu olarak faaliyet gösteriyor. Komite, Yönetim Kurulu Üyesi ve Kurumsal İletişim Direktörü eş başkanlığında yürütülüyor. Sürdürülebilirlik gelişmelerini takip ederek çalışmaları izlemek ve yönlendirmek için yılda iki kez toplanan Komite, yılda bir kez İcra Komitesi'ne ve Yönetim Kurulu'na raporluyor. Sürdürülebilirlik Komitesi 2017 yılında da iki kez toplanarak çalışmalarına devam etti.

Kurumsal İletişim Yönetimi'ne bağlı olarak Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik birimi oluşturuldu. Birim;

- Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu ve alt çalışma gruplarının koordinasyonundan,
- Grupların hedef-performans takiplerinin gerçekleştirilmesinden,
- Veri konsolidasyonunun yürütülmesinden,
- Gerçekleştirilen faaliyetlerin sürdürülebilirlik hedefleri kapsamında değerlendirilmesinden,

• Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik konularındaki iç ve dış iletişiminin yürütülmesinden sorumludur. Operasyonlarımızı sürdürülebilirlik ilkelerimize uygun şekilde yürütmek ve yönetim yapısını bu ilkeler doğrultusunda şekillendirmek için 2015'te başlattığımız "Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi" projesi 2017'de tamamıyla hayata geçti. Proje kapsamında sürdürülebilirlik stratejisi ve politikaları oluşturuldu, mevcut politikalarımız güncellendi, Yapı Kredi'nin hedefindeki 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 geliştirildi. Eğitim programlarının tamamlanmasının ardından 2017'de Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi bütünüyle hayata geçti.

Sürdürülebilirlik yönetimi ve bu alanda gösterdiğimiz yüksek performansımızla 2017'de Londra Borsası'nın sahipliğinde önde gelen küresel sürdürülebilirlik endekslerinden FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde yer almaya hak kazandık. Ayrıca 2014 yılından beri Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaya devam ediyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ (SYS)

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ

POLİTİKALAR*

PROSEDÜRLER

SYS EĞİTİMLERİ

SYS EL KİTABI

*Politikalara <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/> adresinden ulaşabilirsiniz.



Risk Yönetimi

Risk yönetimi bankacılık sektörünün faaliyetlerinin devamı için temel yapı taşlarından birini oluşturuyor. Bunun yanı sıra değişen regülasyonlara uyum için önemli bir araç olarak öne çıkıyor. En öncelikli konularımız arasında yer alan risk yönetimi, Denetim Komitesi altında 112 çalışan tarafından yürütülüyor. Bu doğrultuda ulusal ve uluslararası yasal düzenlemeler göz önünde bulundurularak riskleri izlemek, raporlamak ve kontrol altında tutmak üzere çalışılıyor. Riskler, kredi riski, operasyonel risk ve itibar riski ile piyasa riski olmak üzere üç farklı alanda ele alınıyor. Bunların altında çevresel, sosyal ve etik riskler de takip ediliyor.

Yapı Kredi'de risk yönetimi süreçlerini düzenleyen Risk Yönetimi Politikaları ve Kredi Politikaları Yönetmeliği bulunmaktadır. Risk kültürü gereği her çalışanın risk yönetimine katılımı önemlidir. Risk Yönetimi'ne ilişkin politikalar her yıl gözden geçirilir, gerektiğinde güncellenerek Yönetim Kurulu onayına sunulur. Politika ihlallerinde Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi bilgilendirilir. 2017'de, bankanın aktif kalitesi, etkin risk yönetimi ve yasal uygulama uyum stratejisini yansıtan Kredi Politikaları Yönetmeliği güncellenmiştir.

Riskler kapsamında operasyonel ve bilgi teknolojileri riskleri önemli risklerimiz arasında yer almaktadır. Operasyonların devamlılığını sağlamak ve bu yönde oluşabilecek riskleri en aza indirmek amacıyla İş Sürekliliği Yönetim Politikası mevcuttur. Bu politikaya ek olarak Acil Eylem, Kriz Yönetimi ve İş Kurtarma Planları ile iş sürekliliği konusunda gerekli uygulamalar hayata geçirilir.

Risk yönetimi ile ilgili Yönetim Kurulu'nun gözetimi, komitelerin sorumlulukları ve birimlerin faaliyetleri hakkındaki ayrıntılı bilgiye **faaliyet raporumuzun 68-72. sayfalarından** ulaşabilirsiniz.

Yolsuzluk Riskleri

Yapı Kredi'de, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele için yasal düzenlemelere uyumun ötesine geçerek Yolsuzlukla Mücadele Programı yürütüyoruz. Bu doğrultuda, başlıca yolsuzluk risk alanlarında analiz, değerlendirme ve karar mekanizmalarının etkin işlemlerini sağlamak için risk değerlendirme metodolojisi oluşturduk.

Risk değerlendirme metodolojisi kapsamında rüşvet ve yolsuzluk olasılığı en yüksek operasyonları değerlendiriyoruz. Kapsamlı bir tabloda periyodik olarak güncellenen bir risk değerlendirmesi gerçekleştiriyoruz. Risk değerlendirme sonuçları, Denetim Komitesi'ne düzenli olarak raporlanıyor ve bu doğrultuda gerekli önlemler alınıyor.

İnsan Hakları Riskleri

İnsan hakları değerlendirdiğimiz sosyal riskler arasında yer alıyor. Tüm operasyonlarımızı kapsayacak düzenli risk değerlendirmeleri çerçevesinde çocuk işçilik, zorla çalıştırma gibi insan hakları risklerini ele alıyoruz. Çocuk işçi çalıştırma, banka operasyonları çerçevesinde düşük riskli alanlar arasında yer alıyor. Ayrıca, zorla çalıştırmanın engellenmesi ve fazla mesainin azaltılmasına yönelik çalışmalar yürütüyoruz. **2017'de 1.731 çalışmamız insan hakları alanında toplam 519 saat eğitim aldı.**

Operasyonlarımızın %100'ü insan hakları ve yolsuzluk riskleri açısından değerlendirildi.

Finansman yoluyla oluşan insan hakları, etik ve yolsuzluk riskleri gibi sosyal ve çevre risklerini Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Sistemi kapsamında ele alıyoruz. Kredilerde çevresel ve sosyal risklerin yönetimi ile ilgili bilgiye **Finansal Performansımız** bölümünden erişebilirsiniz.

Etik Bankacılık

Etik bankacılık, müşterilerimize sağladığımız güvenin ve itibarımızın temelini oluşturuyor. Açık, şeffaf, hesap verebilir ve etik bankacılık misyonuyla değerlerimizi şekillendiriyor, bu değerlere bağlı kalarak güçlü büyüme ve başarı sağlıyoruz. Etik ve şeffaf bankacılık hem paydaşlarımız için öncelikli konuların başında geliyor hem de Yapı Kredi'de önem vererek yüksek performans gösterdiğimiz alanların arasında yer alıyor.

Bu yıl güncellediğimiz Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri, iş yapma biçimimizin ana hatlarını oluşturuyor. Etik Kuralların yanında Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, etik bankacılık ilkelerimiz çerçevesinde bizi yönlendiren politikaların başında geliyor. Bu politikalara uygunsuzlukların tespiti için ihbar ve bildirim kanallarımız bulunuyor.

İç Denetim, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, Etik ve Yaptırım İhlal olmak üzere dört alanda gizlilik esasına dayalı ihbar ve bildirim hattımız mevcut. Bu hatlardan biri olan Etik Bildirim Hattı'na 2017 yılında 65 ihbar ulaştı ve tamamı çözüme kavuşturuldu. İletilen bildirimlerin çoğu genel davranış kurallarıyla bağlantılı bildirimler oldu. Etik Bildirim Hattı aynı zamanda ayrımcılık konusunda da kurum içi şikâyet mekanizması işlevi görmekte. 2017'de Etik Bildirim Hattı ve Alo İK hatlarına herhangi bir ayrımcılık vakası bildirilmedi. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele kapsamında ise ihbar yapılmadı ve teyit edilen rüşvet ve yolsuzluk vakasına rastlanmadı. Aynı şekilde rüşvet ve yolsuzluk konularına ilişkin olarak dış kanallardan da yöneltilmiş herhangi bir suçlama bulunmamaktadır. Raporlama döneminde, Yolsuzluk ve Rüşvet Politikası'na aykırı hareket etmesi nedeniyle disiplin cezası alan personel bulunmamaktadır.

İhbar ve Bildirim Kanalları Beyanı'na https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/Yapi_Kredi_Ihbar_ve_Bildirim_Kanallari_Beyani.pdf adresinden ulaşabilirsiniz.

Yolsuzlukla Mücadele için kapsamlı bir program yürütüyoruz:

- Yurt içi ve yurt dışı iştirak çalışanlarımız da dahil olmak üzere tüm çalışanlarımıza yolsuzlukla mücadele ve etik kurallar konusunda eğitim veriyor ve bilinçlendiriyoruz. Bu kapsamda 2017'de etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularında 18 bin 69 çalışmamıza 25.428 saat eğitim verdik. Bu rakamın içine aynı eğitimi alan 240 üst yöneticimiz de dahildir.
- Raporlama döneminde etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularında 561 tedarik ve dış kaynak çalışanına 93.14 saat eğitim verdik.
- Yolsuzluk riskleri çerçevesinde tüm operasyonlarımızı değerlendiriyor ve yolsuzlukla mücadele kontrol mekanizmalarını hayata geçiriyoruz.
- Çalışanlara ve tüm paydaşlara bildirimlerini iletebileceği, güvenli ve erişilebilir iletişim kanalları sağlıyoruz.
- Denetim Komitesi'ne, yolsuzlukla mücadele programı çerçevesinde aylık, üç aylık ve yıllık olarak raporlama yapıyoruz.
- Tedarikçilerle sözleşme öncesi yolsuzlukla mücadele konusunda durum tespit incelemeleri yapıyoruz. 2017 yılı içinde aracı, tedarikçi ve yüklenicilere ilişkin hiçbir rüşvet ve yolsuzluk vakası yaşanmamış olup bu kapsamda sözleşmesi feshedilen firma bulunmamaktadır. Yolsuzlukla mücadele eğitimlerini tüm tedarik zincirine yaymak üzere çalışıyoruz. Tedarikçi ve taşeronlara verdiğimiz eğitimleri önümüzdeki dönemde devam ettirmeyi planlıyoruz.

Etik Değerler Merkezi Derneği tarafından düzenlenen ETİKA Türkiye Etik Ödülleri'nde Türkiye'nin En Etik Şirketleri kategorisinde üst üste beşinci kez ödüle layık görüldük.

Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri'ne https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/Etik_Kurallar_ve_Calisma_Ilkeler_2018.pdf?v1 adresinden erişebilirsiniz. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na <https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/surdurulebilirlik/rusvet-ve-yolsuzlukla-mucadele> adresinden erişebilirsiniz.

Sorumlu Satın Alma

Yapı Kredi'de tüm değer zincirini kapsayarak sorumlu hareket etmeyi amaçlıyor ve sürdürülebilir değer yaratma ilkesini tedarikçilerimizin de benimsemesini hedefliyoruz. 2016'da yayımladığımız Sorumlu Satın Alma Politikası ile tüm tedarikçilerimizin etik, çevresel, sosyal ve insan hakları kriterlerimize uyum sağlamalarını bekliyoruz. Yerel tedarikçilere satın alma süreçlerinde öncelik veriyoruz. 2017'de 1.624 tedarikçimizin %94'ünü yerel tedarikçiler oluşturdu. Bu yıl tedarikçilerimizin %50'si UNGC imzacısı oldu veya çevresel ve sosyal kriterlerimizi karşıladıklarına dair taahhüt imzaladı. Bu taahhütlere uyup uymadıkları, iki yılda bir yapılan dış denetimlerle değerlendiriliyor ve bu taahhütlere uyan tedarikçi oranının önümüzdeki yıllarda artırılması hedefleniyor.

Sorumlu Satın Alma Politikası'na https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/Sorumlu_Satin_Alma_Politikasi.pdf?v1 adresinden ulaşabilirsiniz.

FİNANSAL SERMAYEMİZ

Sürdürülebilirlik Raporu 2017



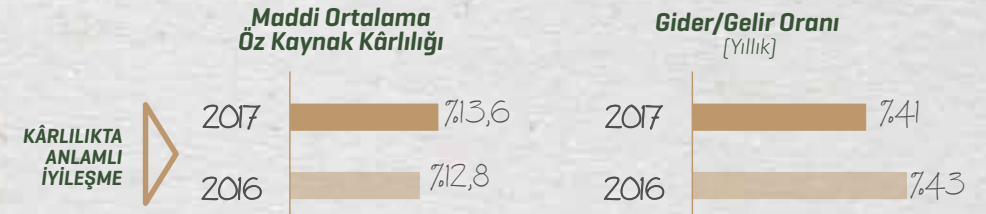
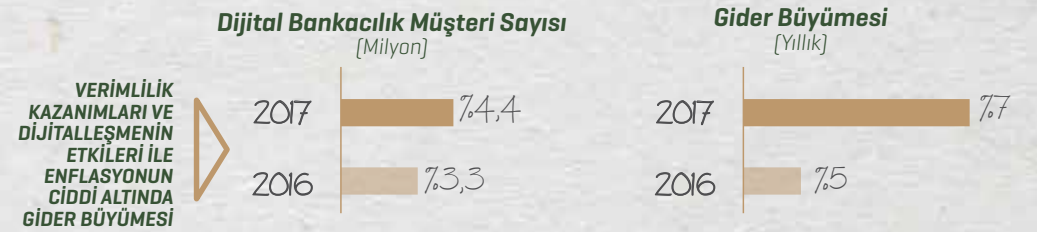
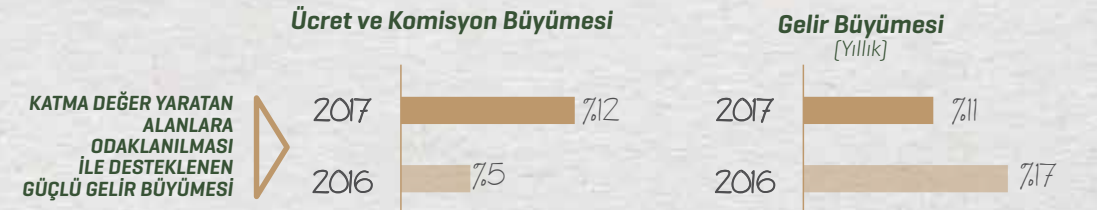
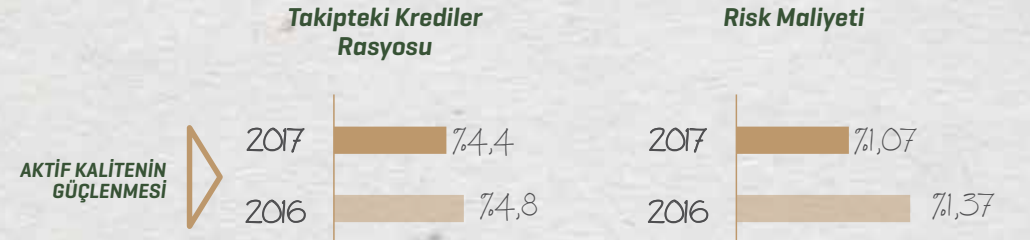
Finansal Sermayemiz

Yapı Kredi olarak tüm paydaşlarımız için kalıcı değer yaratan, uzun vadeli sürdürülebilir büyümeye katkıda bulunmayı hedefliyoruz. Verimlilik ve kâra odaklanma hedefiyle çalışırken sektörün dijital dönüşümüne liderlik ediyor, çevresel ve sosyal etkilerimizi göz önünde bulundurarak, sayıları 13,3 milyonu aşan aktif müşterimizin [toplamda 23,5 milyon] hayatını kolaylaştıran ürün ve hizmetler sunuyoruz. Yalnızca Türkiye'ye değil, dünyanın diğer gelişmiş bankacılık sistemlerine de örnek uygulamalarımızla rekabet gücümüzü, finansal performansımızı ve Türkiye ekonomisine katkımızı artırmaya devam ediyoruz.

Son bir yılda toplam gelirlerimizde %11, net kârımızda %33, aktif büyüklüğümüzde ise %18 artış sağladık.

Güçlü ve sürdürülebilir kârlılık hedefimiz doğrultusunda, aktif kalitemizi, sağlam sermaye yapımızı ve sağlıklı likiditeyi güçlendirmeye, sıkı gider yönetimiyle de verimlilik artışı sağlamaya yönelik adımlar atıyoruz. 2017 yılında toplam nakdi ve gayrinakdi kredilerimizi %14 artışla 278,7 milyar TL'ye taşıyarak ülke ekonomisi için kritik projeleri desteklemeye devam ettik.

	2015	2016	2017
Net kâr (milyon TL)	1.909	2.933	3.614
Aktif büyüklüğü (milyar TL)	235,3	271,1	320,1
Nakdi ve gayrinakdi krediler (milyar TL)	210,1	244,9	278,7
Krediler (milyar TL)	152,5	176,5	199,9
Mevduatlar (milyar TL)	130,0	157,1	173,4
Öz kaynaklar (milyar TL)	23,1	26,1	30,1
Gider/gelir oranı	%49	%44	%42
Maddi öz kaynak kârlılığı	%9,7	%12,8	%13,6
Takipteki krediler oranı	%3,9	%4,8	%4,4



Finansal performansımıza dair detaylı bilgiye 2017 Faaliyet Raporumuzdan, uluslararası derecelendirme kuruluşlarının değerlendirmelerine bağlı olarak aldığımız kredi notlarına ise <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/> internet sayfamızdan ulaşabilirsiniz.

Sorumlu Finansman

Yapı Kredi olarak sorumlu finansman sağlamayı Türkiye'nin sürdürülebilir kalkınmasına katkı yarattığımız en önemli alanlar arasında görüyoruz. Finansmanını sağladığımız projelerden kaynaklanan risklerin, başta yerel topluluklar, çalışanlar ve müşteriler olmak üzere paydaşlarımızın üzerinde yaratabileceği etkileri göz önünde bulundurarak, bu riskleri etkin bir şekilde yönetiyoruz.

Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Sistemi

Kaynak sağladığımız projelerde belirlediğimiz sosyal ve çevresel standartların sağlanması amacıyla bu yıl Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme (ÇSRD) Sistemi'ni hayata geçirdik. Sistem kapsamında risk değerlendirmesini, yerel mevzuat gerekliliklerini ve Uluslararası Finans Kurumu (IFC) Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları'nı referans alarak oluşturduğumuz "ÇSRD Modeli"mizle yürütüyoruz.

ÇSRD Sistemimizi etkin bir şekilde yürürlüğe almak amacıyla ilgili birimlerde 357 çalışanımıza uzaktan "ÇSRD İş Akışı Formunun Kullanılması Eğitimi" verdik.

Sistem kapsamında, iletilen tüm kredi taleplerini öncelikle kredi politikalarımız, "Çevresel ve Sosyal Politika" ve bu politika çerçevesinde bulunan Finanse Edilmeyen Faaliyetler (FEF) Listesi'ne bağlı olarak değerlendiriyoruz. Buna göre, FEF

Listesi'nde yer alan faaliyetleri hiçbir koşul altında finanse etmiyoruz. İlgili listeye <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/> internet sitemiz üzerinden erişebilirsiniz.

Tarafımıza iletilen, en az 3 yıl vade ve kredi tutarı 20 milyon dolar üzeri olan yatırım ve proje finansmanı kredileri taleplerini, "Kredilendirme Faaliyetlerinin Çevresel ve Sosyal Risklerinin Tespiti" prosedürümüze bağlı olarak çevresel ve sosyal konular açısından değerlendirmeye tabi tutuyoruz. Prosedür doğrultusunda, projenin risk kategorisini ve ilgili kategoriye uygun aksiyon ve izleme planlarını oluşturuyoruz.

ÇSRD Modeli kapsamında projeleri, yüksek (Kategori A), orta (Kategori B) ve düşük risk (Kategori C) olmak üzere üç kategoride ele alıyoruz:

Kategori A: Çeşitli, geri döndürülemez veya görülmemiş boyutta, ciddi olumsuz çevresel veya sosyal risk ve/veya etkileri olabilecek iş faaliyetlerini temsil eder.

Kategori B: Az sayıda, genelde proje yerine özgü, büyük ölçüde geri döndürülebilir ve hâlihazırda hafifletme tedbirlerinin uygulandığı, sınırlı olumsuz çevresel veya sosyal risk ve/veya etkileri olabilecek iş faaliyetlerini temsil eder.

Kategori C: Minimum düzeyde veya sıfır çevresel veya sosyal risk ve/veya etkisi olan iş faaliyetlerini temsil eder.

Yüksek ve orta¹ risk kategorisinde yer alan projeler için alınması gereken aksiyonlar ve gerçekleştirilmesi gereken izleme çalışmaları şu şekildedir:

¹Orta 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, 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 almalıdır.
- 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, 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.

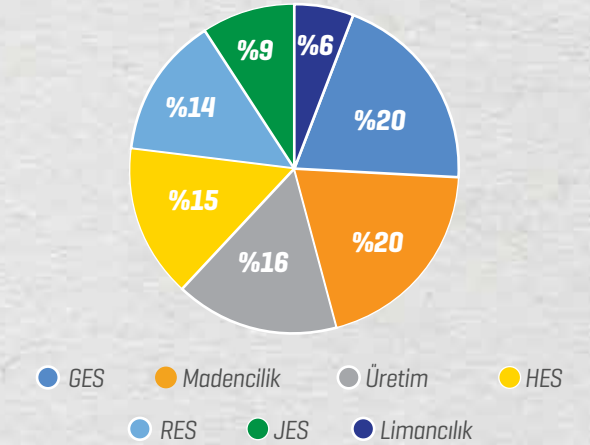
Düşük risk kategorisinde yer alan projelerde ise yatırımcının, tüm çevresel ve sosyal izinleri almış olduğuna dair kontrolleri gerçekleştiriyoruz ve geçici izinlerini inceliyoruz. Ayrıca, kredi verilecek tesis ve müşteriye ait çevresel ve sosyal bulgular (varsa), yılda en az 1 kez yıllık kredi gözden geçirme toplantıları sırasında takip ediyoruz.

ÇSRD Modeli'ne bağlı uygulama sonuçlarını yıllık olarak raporluyoruz ve ilgili faaliyet yılının tamamlanmasını takip eden bir ay içerisinde açıklıyoruz. Uygulama sonuçları her yıl Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi Değerlendirme Toplantısı'nda Sürdürülebilirlik Komitesi'ne sunuluyor.

Yıllık uygulama sonuçları kapsamında:

- Çevresel ve Sosyal Politika ve bu kapsamdaki FEF Listesi'yle uyumsuzluk nedeniyle ÇSRD Modeli'ne tabi tutulmadan doğrudan reddedilen proje sayısı,
- Sistem kapsamında değerlendirilen proje adedi ve tahsis edilen toplam kredi limiti ve
- Sistem kapsamında değerlendirilen projelerin risk değerlendirmesi dağılımını raporluyoruz.

Raporlama döneminde, Çevresel Sosyal Politika ve FEF Listesi'ne uyumsuzluk nedeniyle doğrudan reddettiğimiz bir proje olmadı. Yıl içerisinde ÇSRD Modeli'ne tabi tuttuğumuz 19 proje çerçevesinde 400 milyon USD'nin üzerinde kredi tahsis ettik.



Kredi tahsis ettiğimiz proje konuları ve ilgili tutarlar şu şekilde gerçekleşti:

- Güneş enerjisi santralleri (GES) proje finansmanı kapsamında 81,8 milyon USD,
- Madencilik çalışmaları kapsamında kurumsal finansmana 80 milyon USD,
- Kimyasal ve gübre üretimi kapsamında ticari finansmana 63,6 milyon USD,
- Hidroelektrik santralleri (HES) proje finansmanı kapsamında 62 milyon USD,
- Rüzgâr enerjisi santralleri (RES) proje finansmanı kapsamında 56,05 milyon USD,
- Jeotermal enerji santralleri (JES) proje finansmanı kapsamında 37 milyon USD,

· Limancılık faaliyetleri kapsamında ticari finansmana 23,6 milyon USD.

Sistem kapsamında değerlendirilen projelerin risk kategorisi dağılımı aşağıdaki gibidir:

Kategori A: 6 proje

Kategori B: 4 proje

Kategori C: 9 proje

ÇSRD Sistemi'ne dair daha detaylı bilgiye <https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/surdurulebilirlik/kredilerde-cevresel-ve-sosyal-risk-yonetimi> internet sayfamızdan erişebilirsiniz.

Sorumlu Kredilendirme Beyanı

Müşterilerimizin refahına katkıda bulunacak finansal ürün ve hizmetler sunarken, onları doğru bilgilendirmeyi ve finansal okuryazarlıklarına katkıda bulunmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda benimsediğimiz ilkeleri paydaşlarımızla şeffaf bir şekilde paylaşmak amacıyla tüm bireysel ve tüketici kredi faaliyetlerimizi kapsayan "Sorumlu Kredilendirme Beyanı"nı oluşturduk ve bu beyanın paydaşlar nezdinde bilinirliğini artırmak üzere çalışıyoruz. Sorumlu Kredilendirme Beyanımız hakkında detaylı bilgiye <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/> internet sayfamızdan ulaşabilirsiniz.

2017 yılında Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'nin imzacıları arasında yer alarak kredilendirme politikalarımıza sürdürülebilirlik kriterlerini entegre etmek ve sorumlu finansman konusunda farkındalık yaratmak adına önemli bir adım attık.

Sürdürülebilir Ürün Portföyü

Sürdürülebilir ürünler, sağlıklı ve dengeli büyüme ve Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri doğrultusunda topluma kalıcı değer üretebilmek

adına büyük önem taşıyor. Dijitalleşme vizyonumuza uygun olarak müşteri deneyimini kişiye özel, yenilikçi ürünlerimizle geliştirirken aynı zamanda faaliyetlerimizin verimliliğini artırıyoruz. Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini en iyi şekilde karşılama hedefiyle ürün yelpazemizi, sosyal ve çevresel açıdan sorumlu ürünlerle genişletmeye devam ediyor, dezavantajlı grupların finansal hizmetlere erişimini kolaylaştırıyoruz. Sunduğumuz finansal ürünlerin, iklim değişikliği açısından yaratabileceği risk ve fırsatları değerlendiriyor, iklim değişikliği ile mücadelede daha etkin ürünler sağlamak amacıyla yeni iş birlikleri geliştiriyoruz. Sorumlu bankacılık anlayışımızla uyumlu ürünlerle, KOBİ'lerden çiftçilere, kadın girişimcilerden gençlere, herkes için daha kapsayıcı, çevreye duyarlı ve güçlü bir ekonomiye destek sağlıyoruz.

İklim Odaklı Ürünler

Yapı Kredi olarak düşük karbon ekonomisine geçiş sürecinde üzerimize düşen sorumluluğun bilinciyle hareket etmek ilkelerimiz arasında yer alıyor. Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ve Sürdürülebilirlik İlkelerimiz doğrultusunda, Türkiye için stratejik öneme sahip yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımını ve enerjinin verimli kullanımını teşvik eden iklim odaklı ürün portföyümüzü genişletiyoruz. İklim değişikliği kaynaklı risklerin iş dünyasına ve bankacılık sektörüne getirdiği riskleri en aza indirmek hedefiyle, iklim değişikliğiyle mücadele konusunda ortaya çıkan fırsatlara odaklanıyoruz. Yenilenebilir enerji, proje finansmanı konusunda en önem verdiğimiz alanlar arasında yer alıyor. Bu konuda sağladığımız kredilerle toplamda 6.598 MW kurulu güç devreye alındı. Buna bağlı olarak, Avrupa Yatırım Bankası (EIB), Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ve İhracat Kredi Kuruluşları (ECA) gibi uluslararası kuruluşlardan finansman sağlayarak yatırımcılara kaynak çeşitliliği yaratıyoruz.

2017 yılında yenilenebilir enerji projelerine 622 milyon USD'nin üzerinde kredi sağladık.

EBRD tarafından yönetilen enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji alanlarında KOBİ niteliğine sahip Türkiye Sürdürülebilir Enerji Finansman Programı (TurSEFF) kapsamında gerçekleştirdiğimiz projelerle "Proje Üretiminde En Başarılı Banka" ödülünü kazandık. Ayrıca, iklim odaklı ürünlerimizden yararlanan müşterilerimiz de ödüllere layık görüldü. TurSEFF kapsamında Ticari Bankacılık müşterilerimizden finansman sağladığımız Saydam Tekstil, enerji harcamalarını en aza indirerek "Üretimde Otomasyonu En İyi Kullanan Proje", Kılıç Holding ise kurduğu güneş enerji sistemi ile "Kırsal Elektrikle En İyi Buluşturan Proje" ödülünün sahibi oldu.

Kadınçık I-II HES projelerinin finansmanı ile İçtaş Enerji'nin mevcut hidroelektrik santral portföyünün refinansmanını kapsayan ve finansör olarak yer aldığımız 720 milyon dolarlık toplam kredi paketine, 2017 yılında EMEA Finance tarafından "Merkezi ve Doğu Avrupa Bölgesi'nin En İyi Proje Finansmanı" ödülü ve Bonds&Loans tarafından "En İyi Doğal Kaynak Finansmanı Projesi" ödülü verildi.

KOBİ'lere Destek

Ekonominin can damarı KOBİ'lere yönelik ürünlerimizle, KOBİ'lerin gelişimine katkıda bulunuyoruz. Sayıları 1,1 milyonu aşan KOBİ müşterimiz büyümeye devam ettikçe, Türkiye'nin kalkınması için sağladığımız desteğin etki alanı da giderek büyüyor. Farklı sektörlerde faaliyet gösteren KOBİ'lerin ihtiyaçlarını anlayarak bu doğrultuda iş birlikleri ve ürünler geliştiriyoruz.

· Kredi Garanti Fonu (KGF) ile yaptığımız iş birliğiyle, KGF'nin programlarına aracılık edilerek KOBİ'lere sağladığımız finansman desteği, bu kapsamda

sunduğumuz kredilerimiz arasında yer alıyor. Yapı Kredi Leasing, sektöründe KGF çerçevesinde KOBİ'lere destek veren ilk şirket olarak lider rolünü pekiştirdi.

- KOSGEB ile yaptığımız iş birliği aracılığıyla, "2017 Sıfır Faizli İşletme Sermayesi Kredi Faiz Desteği" ve "2017 Yılı Acil Destek Kredisi" programları ile KOBİ'lere sıfır faizli kredi imkânı sunduk.
- 2017'de "İmalat Destek Programı" ile imalat sektöründe faaliyet gösteren KOBİ'lere desteğimizi sürdürdük. Bu kapsamda metal ürünleri, makine teçhizatı, plastik, mobilya ve farklı imalat sanayi alt sektörlerinde faaliyet gösteren firmalara pek çok imkân sunuyoruz. Program kapsamında yer alan temel kredi çözümlerimiz ile bu alanda faaliyet gösteren firmalara özel kredi ürünlerimiz bulunuyor. Bu program ile amacımız Ar-Ge, makine, üretim ekipmanı, ham madde ve ara mamul alımlarındaki finansman yükünü ortadan kaldırmak.
- KOBİ'lerin istekleri üzerine yenilikçi POS ürünlerimize yenilerini ekliyoruz. 2017 yılında, bu doğrultuda Komisyonuz POS ürünümüze 10 yeni özellik ekledik.

Bu kapsamda sunduğumuz ürünlere dair detaylı bilgiye <https://www.yapikredikobi.com.tr/> internet sitesinden erişebilirsiniz.

Türk Hava Yolları ve Universal Air Travel Plan (UATP) iş birliğiyle dünyada bir ilk olarak seyahat harcamalarında kullanılan Turkish Airlines Corporate Club kartını 2017 yılında hayata geçirdik. KOBİ, ticari ve kurumsal müşterilerimize bu kartla uçak bileti alımlarında avantaj, özel yolcu salonu kullanım hakkı ve ek bagaj imkânı gibi birçok fayda sağlıyoruz. Ayrıca, kart sayesinde ilgili müşterilerimizin seyahat masraflarını azaltmayı, aylık raporlarla şirketlere seyahat yönetimi anlayışı kazandırmayı hedefliyoruz.

Tarım Bankacılığı

Tarımda modernizasyona hız verilmesi ve verimliliğin artırılarak Türkiye ekonomisine katkıda bulunma hedefiyle tarım işletmelerini destekleyen iş birlikleri ve ürünler geliştiriyoruz. AB tarafından tarımsal sürdürülebilir kalkınmanın desteklenmesi amacıyla oluşturulan IPARD programı kapsamında yaptığımız iş birliğiyle Türkiye’de finansman sağlıyoruz. Ayrıca Verimli Kart kullanıcıları, tarımsal girdi alımlarında çiftçilere vade ve faizsiz dönem gibi avantajlardan yararlanabiliyor. Sektöre özel kredi, sigorta ve kart gibi ürünlerimize dair detaylı bilgiye <https://www.yapikredikobi.com.tr/tarim/> internet sitesi üzerinden ulaşabilirsiniz.

Kadın Girişimcilerin Yanındayız

Yapı Kredi olarak toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda çalışmalarımız kapsamında, kadınların ekonomik güce katılımını destekleyen adımlar atıyoruz. Bu doğrultuda, Kadın Girişimci Kredisi ürünümüzle kadın müşterilerimizin işletme sermayesi ihtiyacına avantajlı koşullarla yanıt veriyoruz. Kadın Girişimci Kredisi hakkında detaylı bilgiye <https://www.yapikredikobi.com.tr/> internet sitesi üzerinden erişebilirsiniz.

Ülkem İçin Fonu

Koç Holding’in yürüttüğü "Ülkem İçin" projesini desteklemek amacıyla "Ülkem İçin Fonu"nu satışa sunduk. Fona yapılan yatırımlardan elde ettiğimiz gelirin yaklaşık %70’ini Ülkem İçin projesi kapsamında ilgili dönemde yürütülen sosyal sorumluluk çalışmalarına aktarıyoruz. 2017 yılında AÇEV’in "Babalar Değişiyor, Toplum Değişiyor" projesine destek olduk. Proje hakkında detaylı bilgiye **Sosyal Sermayemiz** bölümünden ulaşabilirsiniz.

Gençlere Destek

Gençlerin ihtiyaçlarına odaklanan ürünler geliştirerek hem eğitim hayatlarına destek oluyor hem de finansal farkındalıklarının gelişmesine katkıda bulunuyoruz. Gençlere özel kartımız Play ile sağladığımız bankacılık fırsatlarının yanı sıra kredi kartı ve bankacılık hizmetleri kullanımına dair paylaşımlarımıza <http://www.yapikredisplay.com.tr/onemli-play-bilgileri/kredi-karti-kullanma-taktikleri> internet sitesi üzerinden ulaşabilirsiniz.

Engelsiz Bankacılık

Engellilerin finansal hizmetlere erişimini artırmayı önemsiyoruz. "Hizmette Sınır Yoktur" anlayışımız doğrultusunda ürün ve hizmetlerimizi engelli vatandaşların erişimine uygun şekilde tasarlıyoruz. Buna göre, tüm dijital kanallarda yenilikçi uygulamalar geliştirerek sektöre öncülük etmeye devam ediyoruz. Görme engelli müşterilerimiz, dijital kanalları sesli komut sistemiyle, işitme engelli müşterilerimiz ise online chat gibi uygulamalarımızla kullanabiliyorlar. Engel bilgilerini bankamıza iletmış tüm engelli müşterilerimiz, bankamızın engellilere yönelik hizmetlerinden (Ortak ATM’de ücretsiz işlem, Müşteri İletişim Merkezi’ni aramalarında müşteri temsilcisine öncelikli ulaşım, şube girişinde öncelikli hizmet alınması vb.) yararlanabiliyorlar. Bunların yanı sıra Engelsiz ATM’lerimizdeki sesli işlem menüsünden sunulan işlem çeşitliliğimizi artırıyor, görme engelli müşterilerimizin ATM’lerden gerçekleştirdikleri finansal sonuç doğuran işlemleri için SMS gönderimi yapıyoruz. Engelsiz Bankacılık Programımız kapsamında Türkiye genelinde Engelsiz ATM’lerimizin sayısını artırmaya 2017 yılında da devam ettik. Konu hakkında daha detaylı bilgiye <http://www.engelsizbankacilik.net/default.aspx> internet sitemizden erişebilirsiniz.



ENTELEKTÜEL SERMAYEMİZ

Sürdürülebilirlik Raporu 2017



Entelektüel Sermayemiz

Entelektüel sermayenin temelini oluşturan inovasyon kapasitesiyle dijital dönüşümün getirilerini avantaja çevirerek büyüme fırsatını yakalıyoruz. Dijital dönüşümün sunduğu teknolojik olanakları bankamız ve paydaşlarımız için değer yaratacak fırsatlar olarak görüyoruz. Büyük veri, sanal gerçeklik, yapay zekâ, nesnelerin interneti, bulut teknolojileri gibi dijital teknolojiler bankacılık sektörünü etkileyen en önemli trendler arasında yer alıyor ve sektörün iş yapış biçimini değiştiriyor. Değişen paydaş beklentilerine cevap vermek ve yüksek müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla süreçlerin iyileştirilmesi, bankacılık hizmetlerinin yaygınlaşması, müşterilerin ürünleri kolay ve keyifli kullanması, kişisel ve gizli bilgilerin korunması ve ekonomik tasarruf sağlanması için yenilikleri yakından takip ediyoruz. Sektörümüz için öncü nitelikte yenilikçi projeler hayata geçiriyor ve geleceğin süreçlerini bugünden tasarlamak için çalışıyoruz. Dijital dönüşüm ve yeni teknolojilerin bankacılık uygulamalarına entegre olması, müşterilerimize daha iyi bir bankacılık deneyimi yaşama imkânı sağlarken aynı zamanda bankamıza da yeni müşteri kazanma fırsatı sunuyor.

Hem paydaşlarımız hem de Yapı Kredi için en öncelikli konular arasında yer alan ve 2017 yılında yatırımları artırdığımız dijitalleşme, bilgi güvenliği ve siber güvenlik alanlarını etkin yönetmek için çalışıyor ve banka kültürüne yenilikleri adapte ederek geliştirmek için inovasyonu bir araç olarak kullanıyoruz.

Banka kültürünün en önemli bileşenlerini yenilikçilik, yaratıcılık ve kurum içi girişimcilik oluşturuyor. Çalışanlarla inovasyon ve fikir mülkiyeti gibi konularda verilen eğitimler ile kurum kültürünü zenginleştiriyoruz. Müşterilerle her gün farklı kanallar aracılığıyla iletişim kuran çalışanlarımızın fikirlerine değer veriyor, yeni ürün ve hizmetleri bu fikirleri göz önünde bulundurarak tasarlıyoruz. Bu çerçevede

özellikle dijital bankacılık alanında geliştirdiğimiz uygulamalarla bugüne kadar olduğu gibi gelecekte de dijital dönüşümde öncü banka olmayı sürdürmek için çalışıyoruz.

EVREKA: Çalışanlar gerek kendi deneyimlerinden gerek müşterilerden topladıkları bildirimlerden yola çıkarak oluşturdukları yaratıcı fikirleri EVREKA Fikir Yönetimi platformu aracılığıyla bankaya sunma imkânına sahipler. Tüm çalışanların erişimine açık bu platformda müşteri ve çalışan deneyiminin geliştirilmesi, ürün ve hizmet çeşitliliğinin artırılması, verimlilik, maliyet optimizasyonu gibi pek çok farklı alandaki fikirler toplanarak, yaratıcı fikirlerin değer yaratacak projelere dönüşmesi teşvik ediliyor. Platform aracılığıyla 2017 yılında 62 çalışan fikri hayata geçirildi ve yıl içerisinde yeni toplanan fikirlerden EVREKA kriterlerine uygun olanların sayısı 554'e ulaştı ve kabul gören fikirler değerlendirilmek üzere ilgili birimlere gönderildi.

EVREKA platformuna paralel olarak yürüyen ve tüm Koç Grubu çalışanlarının, bireysel veya ekipler halinde katılabildiği kurum içi girişimcilik ve inovasyon yarışması olan EVREKA² [EVREKA kare]'de bu yıl 12 proje finale kaldı. Yöneticilerin mentorluk desteği ile geliştirilen bu projelerin hayata geçirilmesi için çalışmalara başlandı.

Çalışmalarımız, sürdürülebilir bir gelecek için şirketlerin inovasyona yatırım yapma gerekliliğinin altını çizen Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'nden "İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme" ve "Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı" hedefleri ile paralellik gösteriyor.

Dijital Bankacılık

Bankacılık işlemlerinin dijitalleşmesi müşterilerimiz için daha keyifli, hızlı ve güvenli bir bankacılık deneyimi anlamına gelirken, bizim

içinse bankacılık faaliyetlerimizin yeni platformlara taşınması, yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, yeni kanallar aracılığıyla müşterilere ulaşılması, operasyonel verimliliğin artırılması ve tasarruf sağlanması gibi fırsatları beraberinde getiriyor. **Türkiye'nin Dijital Bankası olma vizyonumuz doğrultusunda fırsatları müşterilerimiz ve bankamız için avantaja çevirmek amacıyla Yapı Kredi İnternet Şubesi ve Yapı Kredi Mobil uygulamamızı sürekli iyileştiriyor ve teknolojik altyapımıza yatırım yapıyoruz.**

· Yüksek hacimli işlemlerin tamamlanma süreleri önceki yıllara kıyasla daha da iyileştirildi ve %24'lük düşüşle 17 dakika seviyelerine geriledi.
· Operasyonel süreçlerde meydana gelen teknik aksaklıklar bir önceki yıla göre yaklaşık %20 oranında iyileştirildi.

Dijitalleşme alanındaki çalışmalarımızın ölçülmesi amacıyla oluşturduğumuz Dijital Endeksi'ni banka genelinde uygulayarak aylık takip yapıyoruz. Çalışanların ve müşterilerin katkıları ile beraber tasarlanan dijital bankacılık deneyimini Tek Şifre, Tek Uygulama, Tek Deneyim ilkeleri'ne göre oluşturduk. Tüm dijital kanallarımızda aynı tasarıma yer vererek müşterilerimiz için rahat bir kullanım sunuyoruz. Bankanın uzaktan kumandası olarak konumlandığımız Yapı Kredi Mobil Uygulaması ve diğer yenilikçi uygulamalarımızı bu yıl daha da ileriye taşıdık ve hem Türkiye'de hem de dünyada dijitalleşme alanında öncü konuma geldik.

Dijitalleşme alanındaki çalışmalarla 2017 yılında Global Finance, Best Digital Bank Awards "Dünyanın En İnovatif Dijital Bankası", "Avrupa'nın En Yenilikçi Dijital Bankası", "Türkiye'nin En Dijital Bankası" ödülleri de dahil 25'i uluslararası olmak üzere 30'un üzerinde ödüle layık görüldük. Digital alandaki tüm ödüllerimizin listesine <https://www.yapikredi.com.tr/sinirsiz-bankacilik/odullerimiz/> adresinden ulaşabilirsiniz

Dijital platformlarda yaptığımız öncü yenilikler sayesinde;

- **Dijital bankacılık kanallarını aktif kullanan müşteri sayısı %32'lik artış gösterdi.**
- **Mobil uygulamamızın kullanıcı sayısı %51'lik artış gösterdi.**
- **İnternet şubesinin anlık müşteri deneyim puanı ortalaması artış göstererek %77'ye erişti.**

Dijital bankacılıkta öncü banka misyonumuzu sürdürme hedefimiz doğrultusunda şubeden dijital onay süreçlerinin geliştirilmesi, ATM'lerin yenilenmesi ve performanslarının artırılması, Müşteri İletişim Merkezi'nde yapılan geliştirmelerle ilk iletişimde daha fazla ve daha hızlı hizmet verilmesi gibi küresel ve yerel trendler ile müşteri beklentileri doğrultusunda hayata geçirmeyi planladığımız pek çok uygulama bulunuyor.

Dijital bankacılık alanında gelişim sağladığımız bazı inovatif araçlar:

- İnternet Bankacılığı ve Yapı Kredi Mobil uygulamasında yeni ürün ve fonksiyonlar
- Göz-ID ile Yapı Kredi Mobil'e güvenli giriş
- ATM'ye dokunmadan QR Kod ile para çekme ve yatırma
- Near Field Communication (Yakın Alan İletişimi) teknolojisi ile Yapı Kredi Mobil'den temassız mobil ödeme
- Android işletim sistemli akıllı telefonlarda tüm mesajlaşma uygulamalarından para transferi ve Siri ile konuşarak ve iMessage üzerinden para gönderme
- Akıllı saat ve televizyonlar için uygulamalar
- Ford marka arabalardaki Sync3 özelliği ile Yapı Kredi Mobil'in entegrasyonu
- Şubeden gerçekleştirilen bankacılık işlemlerinde Dijital Onay dönemi
- Müşterilerin olası çalıntı veya dolandırıcılık durumlarında geçici olarak kartlarını kullanıma kapatmasını sağlayan Panik Yok butonu.

Yapı Kredi Kurumsal ve Bireysel İnternet Şubemizi sürekli geliştiriyoruz. Kurumsal İnternet Şubemizi, bir iş platformu olarak konumlandık. E-talimat,

yüksek miktarda döviz alım satımına imkân tanıyan FX+ hizmetinin açılması ve Yapı Kredi Leasing ile entegrasyon sağlanması bunların başında geliyor. Öte yandan seyahat sağlık sigortası hizmeti, şubeye gitmeden yatırım hesabı açma, findex hesap açılışı, Türk Telekom hatlar için TL yükleme fonksiyonu gibi hizmetlerin de arasında bulunduğu ürünlerle bireysel müşterilerimiz için tüm ürünlerimizin %90'ından fazlasını Bireysel İnternet şubemize taşıdık. Bu uygulamalar sayesinde bireysel ve kurumsal işlemlerin sayısı 2017 yılı içerisinde 300 milyona ulaştı.

Yapı Kredi Mobil: Günümüzde insan hayatının vazgeçilmez bir parçası haline gelen mobil dünya ile bankacılık faaliyetlerimizi entegre ederek verimlilik, tasarruf, müşteri deneyimi alanlarında ilerlemeler kaydettik. Mobili bankanın uzaktan kumandası olarak konumlandırarak tüm kanalların tek noktadan kontrolünü sağladık. Böylelikle müşteriler için kullanımı daha kolay bir deneyim yarattık. Bununla birlikte, bireysel ve kurumsal mobil şube uygulamalarımızı da birleştirerek Yapı Kredi Mobil çatısı altında topladık.

Panik Yok Butonu: "Panik Yok Butonu" ile müşterilerin olası bir çalıntı veya dolandırıcılık durumunda içinde buldukları psikolojik durumu göz önünde bulundurduk. Yapı Kredi Mobil uygulamasının ana sayfasına bu yıl eklenen "Panik Yok Butonu" ile müşteriler tüm kartlarını 24 saat süreyle geçici olarak iptal edebiliyor. Kartlar bu süre içerisinde müşteri onayına bağlı olarak tekrar aktif hale getiriliyor. "Panik Yok Butonu" uygulamamız sonrası 200 bin kart geçici olarak kullanıma kapandı, ancak sadece 10 bin kartın tamamen kullanıma kapatılması talebi geldi. 190 bin kart gereksiz yere kapatılması önlenerek yaklaşık 6,65 ton CO₂ salımının önüne geçildi. Getirilen yeni yaklaşım sayesinde hem müşteri hem banka için önemli verimlilik artışı sağladık.

Dijital Onay: Yüksek kâğıt kullanımı gerektiren pek çok hizmet 2017 sonu itibariyle dijital ortamlara taşındı. Böylelikle oldukça fazla kâğıt ve müşteri imzası gerektiren süreçler dijital onay ile hızlı bir yapıya ulaştı. Müşteriler için zaman tasarrufu da sağlayan bu yaklaşım ile bu yıl içerisinde 2,4 milyon sayfa tasarruf sağlandı. Böylelikle toplam 12 ton kâğıt tasarrufu sağlanarak, 200'ün üzerinde ağacın kesilmesinin önüne geçildi. Gelecek yıl bu sayının 32 milyon sayfaya çıkarılmasını öngörüyoruz.

Göz-ID: Dijitalleşmeyi müşterilerimizin güvenliğinin artırılması için bir fırsat olarak görüyoruz. Türkiye'de ve Avrupa'da bir ilk olarak sunduğumuz göz tarama ile uygulamaya giriş özelliği sayesinde hem müşterilerin pek çok şifreyi akıllarında tutmalarının önüne geçerek keyifli bir deneyim sağladık hem de güvenlik açısından önemli bir adım attık. Göz-ID'de kullanılan biyometrik bilginin şifrelenmiş olarak sadece banka sisteminde tutuluyor olması sebebiyle bu bilgi cihazda tutulmamış oluyor ve üçüncü şahısların bilgiye erişimi engelleniyor. Göz-ID özelliği Kasım 2016'dan bu yana müşteriler tarafından 7,6 milyondan fazla kullanıldı.

QR Kod: Kasım 2016'dan itibaren QR Kod ile para çekme, Aralık 2017'den itibaren para yatırma özelliği sayesinde müşterilerimiz banka kartlarına ihtiyaç olmadan ve ATM'ye dokunmadan güvenli bir şekilde para çekme veya yatırma işlemi gerçekleştirebiliyor. Ayrıca bazı internet siteleri üzerinden alışverişlerini tamamlarken ödemelerini ekrana çıkan QR Kod'un taratılması ile de yapabiliyor. QR Kod özelliği müşterilerimiz tarafından ayda yaklaşık 800 bin kez kullanılıyor.

NFC: Yakın Alan İletişimi [NFC-Near Field Communication] okuyucusu bulunan telefonlar ile Yapı Kredi Mobil'i entegre ederek müşterilerin telefonları ile temassız ödeme yapabilmelerini sağladık.

Yapı Kredi Mobil uygulaması ile Müşteri İletişim Merkezi'ni doğrudan arama, şube yoğunluk haritasını görüntüleme ve öncelikli sıra numarası alma özelliklerini 2017 yılı içerisinde gerçekleştirdiğimiz yenilikler çerçevesinde müşterilerimize sunduk. Android işletim sistemi kullanan akıllı telefonlarda tüm mesajlaşma uygulamaları üzerinden ve iOS işletim sistemi kullanan akıllı telefonlarda Siri ve iMessage üzerinden para transferini mümkün kıldık. Ayrıca akıllı saat ve akıllı televizyonlar için geliştirilen uygulamalar vasıtasıyla piyasa ve yatırım takibi ile çeşitli bankacılık işlemlerinin yapılması imkânını verdik. Ford marka arabalardaki Ford Sync3 özelliği ile entegrasyon sağladık ve böylelikle sesli komut ile en yakın ATM/Şube'ye rota oluşturulması, döviz kurları, Borsa İstanbul (BİST) hakkında bilgi edinme, Yapı Kredi Müşteri İletişim Merkezi ile direkt bağlantı gibi hizmetleri araba kullanırken güvenli bir şekilde işlem yapabileme imkânını sunduk.

KOBİ'lerin dijitalleşmelerine yönelik uygulamalara devam ettik: KOBİ'lerin finansmana olan ihtiyaçlarını, sunduğumuz ürün ve hizmetlerle karşılarken onları dijital dünyaya daha fazla adapte edecek çalışmalar yürütüyoruz. KOBİ'lerin dijital dönüşümüne destek olan www.yapikredikobi.com.tr sitesi bulunuyor. Bu sitede KOBİ'lere işlerini dijital dünyaya taşımaları adına pek çok çözüm sağlıyoruz. Eğitim videoları ve onlara özel sunulacak fırsatlarla KOBİ'ler her anlamda destekleniyor. Bu kapsamda hazırladığımız eğitim videoları bu yıl 4.000 kişi tarafından izlendi. Eğitimlerin yanı sıra üyeler site içinde kredi ve ürün başvurusunda bulunabiliyor. İşlerini e-ticarete taşıyarak büyümeyi düşünenlere özel bilgiler ve kolaylıklar sunuluyor. Etkinlik takvimi ile SGK, vergi, fatura ödemeleri, fuar ve etkinlikler ile diğer önemli günler takip edilebiliyor. KOBİ'ler aynı zamanda güncel ve sektörel haberler ile piyasalardaki gelişmelere de ulaşabiliyor. Dijitalleşme alanındaki kuvvetli altyapımız ile KOBİ'lerimizin dijitalleşme

alanında gelişimini destekliyor ve onlarla birlikte büyüme fırsatını elde ediyoruz. Bu alanda yaptığımız çalışmalar sonucunda dijital bankacılık kanallarımızdan yararlanan KOBİ müşteri sayımız %28 artış gösterdi.

Teknolojik Riskler ve Siber Güvenlik

Dijitalleşme, bilgi gizliliği ve güvenliği bakımından önemli riskleri de beraberinde getiriyor. Bu noktada veri güvenliği ve siber güvenlik en büyük sorumluluklarımız arasında bulunuyor. Dijitalleşmenin beraberinde getirdiği tüm risklerin farkında olarak ve yasal zorunlulukların ötesine geçerek, müşterilerin bilgi gizliliğini ve güvenliğini sağlamak için çalışıyoruz. Dijital dönüşümü kurum yapısına en başarılı entegre eden banka olarak, Müşteri Bilgilerinin Gizliliğinin Korunması Kuralları, Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri, Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Hakkında Kurum Politikası ve Bilgi Güvenliği Politikası gibi kurum içi politikalarla bankacılık kanunu gerekliliklerinin ve diğer mevzuat hükümlerinin de ötesinde düzenlemeler yapıyoruz. Bu alandaki kurum içi politikalarımız hakkında müşterilere bilgi veriyoruz. Müşterilere siber güvenlik alanında kendi alabilecekleri tedbirler hakkında sürekli bilgilendirme yapıyor ve iletişim çalışmaları yürütüyoruz. Tüm Yapı Kredi çalışanlarının kurum içi politikalar ve kurallara uyum mecburiyeti bulunuyor ve ilgili mevzuat veya kurallarda yapılan geliştirmelerden tüm çalışanlar düzenli olarak bilgilendiriliyor. Bu alandaki riskler ve tehditler ile ilgili çalışanlarımızın durumlarını ölçümleyebilmek adına her yıl düzenli olarak testler düzenliyoruz. Bu test çıktılarına göre çalışanlarımızın kuvvetli ve zayıf yanlarını tespit ederek kendilerini geliştirmeleri ve güncel tehditlere karşı koyabilmeleri için eğitimler ve farkındalık artırıcı çalışmalar düzenliyoruz. Müşteri bilgilerine sadece yetkili çalışanlar tarafından yapılan kısıtlı erişimleri kayıt altında tutuyoruz.

Teknolojik altyapımızda sürekli yenilemeler ve güncellemeler yapıyoruz. Böylelikle teknolojik kabiliyetlerimizin kuvvetlendirilmesi ile teknolojik risklere karşı önlem alıyoruz. Şubelerdeki işlemlerde sistem kaynaklı kesinti sayısını azaltmak hedefimiz doğrultusunda iş sürekliliğinin sağlanması için sürekli yenileme çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Teknolojinin beraberinde getirdiği potansiyel riskleri iyi analiz ediyoruz. Oluşabilecek tehlikelere karşı acil durum planları geliştiriyor ve sürekli planları güncelliyoruz. Müşteri şikâyet yönetimi sistemimiz olan "Müşterinin Sesi" sisteminde "Müşteri Bilgilerinin Gizliliği" konu başlığı altında müşterilerin şikâyetleri ile ilgilenerek en kısa sürede çözüme kavuşturulmasına öncelik veriyoruz.

Ar-Ge ve İş Birlikleri

Ar-Ge faaliyetleri kapsamında farklı fikir ve önerileri çalışmalarımıza dahil ediyor, doğru ortaklıklar ve iş birlikleri ile yeteneklerin banka ile beraber çalışmasına imkân tanıyoruz. Çalışmalarımızı üyesi olduğumuz TÜSİAD İnovasyon ve Teknoloji Çalışma Grubu ve Koç Holding Teknoloji ve İnovasyon Kurulu ile iş birliği halinde yürütüyoruz. 2017 yılı içerisinde gerçekleştirdiğimiz pek çok yeniliği dinamik ve akademik bazlı Ar-Ge yapımıza ve hem kurum dışı hem de kurum ve grup içi yaptığımız iş birliklerine borçluyuz.

Ar-Ge çalışmalarımız için tasarlanan süreç, ilgili iş birimlerine projenin temel özelliklerini tanıtan bir demo oluşturulması ile başlar. Akabinde bütçeleme çalışmaları sonrası proje banka yönetiminin onayına sunulur. Proje kapsamı oluşturulduktan sonra Avrupa Birliği, TÜBİTAK gibi fon kaynaklarına başvuru gerçekleştirilir. 2017 yılı içerisinde Ar-Ge çalışmaları kapsamında 10 milyon TL'lik harcama yapıldı.

Üniversiteler ile iş birliklerini önemsiyoruz. Bir yandan İstanbul Teknik Üniversitesi ile ARI Teknokent'teki faaliyetlerimize devam ediyor, diğer yandan lisans bitirme projelerine destek, bilgisayar mühendisliği lisans ve yüksek lisans öğrencilerine dersler veriyoruz. Bu kapsamda 2017-18 akademik yılında İTÜ Bilgisayar Mühendisliği Bölümü ile burs destekli Lisans Bitirme Projeleri Programı başladı. Ayrıca Bilgisayar Mühendisliği lisans ve yüksek lisans programında Uygulamalı Yapay Zekâ dersi verildi. Koç Üniversitesi ile de bitirme projeleri konusunda iş birliği gerçekleştiriliyor. Galatasaray Üniversitesi'nde Otomatik Yazılım Birim Test Yaklaşımı dersi ve Bahçeşehir Üniversitesi'nde Finansta Yapay Zekâ semineri verildi. Bunlara ilave olarak Bahçeşehir Üniversitesi, Ege Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi ve İstanbul Üniversitesi'nde Yapı Kredi markalı Finansta Bilişim Teknolojileri ders paketi verilmektedir.

Doğal dil işleme ve makine öğrenmesi kullanan sistemler üzerine 3 projemiz TÜBİTAK TEYDEB 1501 desteği aldı. Bunlardan tamamlanan SAFİR ve devam etmekte olan IPEC projelerine ilaveten devam etmekte olan FOCA projesi finansal analizin makine öğrenmesi yöntemleri ile desteklenmesini amaçlıyor. Galatasaray Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği ile Yapı Kredi Teknoloji ortaklığında başvurusu yapılan DAKOTA isimli proje TEYDEB 1505 desteği aldı. Yapı Kredi Bankası'nın Ar-Ge faaliyetleri çalışmaları kapsamında ortaya çıkan ilerlemeler doğrultusunda ulusal ve uluslararası konferanslarda 6 bildiri sunuldu. Önümüzdeki yıllarda akademik dünya ile yapılan iş birliklerini artırarak devam etmeyi planlıyoruz.

Code.YapıKredi: Toplum için değer yaratarak büyüme hedefimiz doğrultusunda genç ve yetenekli girişimcileri desteklemek, hayallerini gerçekleştirmeleri için teşvik etmek ve onları bankamıza kazandırmak amacıyla 2016 yılında kurulmuş olan Code.YapıKredi platformunun uygulamaları 2017 senesinde de hızlanarak devam etti. Yarının sorunlarını bugünden tespit ederek yazılım geliştirmek ve üretmek isteyen herkese açık ücretsiz bir program olan Code.YapıKredi'de süreç; kodlama eğitimleri, finansal rehberlik, kuluçka ve yatırım aşamalarından oluşmaktadır. Banka dışında herkese açık olarak düzenlenen eğitimlerin yanında, çalışanlarımızın çocukları için de kodlama eğitimleri verildi.

2017'de Code.Yapı Kredi kapsamına dahil olan API projesi kapsamında API geliştirmeleri ve fintech iş birlikleri için çalışmalara devam edildi. Kodlama eğitim platformu olan Code.YapıKredi web sitesi ve API platformu Yapı Kredi API Portal açıldı. Ziyaretçiler Code.YapıKredi web sitesi üzerinden online kodlama eğitimlerine ve etkinliklerine ulaşırken, Yapı Kredi API Portal'da ise 52 method sandbox/live bankacılık API'na erişim sağlanabildi. 2017 yılı içerisinde biri çalışanlara yönelik, diğeri ise yazılımcı-girişimci öğrenci ve bireylere yönelik olmak üzere iki hackathon düzenlendi. Fintech alanına ilgi duyan herkese açık olarak düzenlenen Code.YapıKredi Hackaton'a 2017 yılında 1.000'in üzerinde başvuru alındı.

Projenin genel hedefi finansal teknoloji ve yazılım ekosistemini geliştirmek, finansal teknolojiler alanında girişimlerle iş birlikleri kurmaktır.



İNSAN SERMAYEMİZ

Sürdürülebilirlik Raporu 2017



İnsan Sermayemiz

Uzun vadeli değer yaratarak finans sektörünün lider bankalarından biri haline gelmek ve çalışanlar tarafından tercih edilen banka olma vizyonumuz doğrultusunda insan sermayemiz, odaklandığımız öncelikli konular arasında yer alıyor. Türkiye bankacılık sektörünün en büyük kuruluşlarından biri olarak bünyemizdeki yaklaşık 18.467 çalışmamıza iş hayatında yetkinliklerini geliştirebilecekleri ve iş-özel hayat dengesini daha iyi kurabilecekleri eğitim ve gelişim programları sunuyoruz. Çalışan memnuniyetine yönelik çalışmalar gerçekleştiriyor, kapsayıcılık ve çeşitlilik anlayışımız doğrultusundan eşit işe eşit ücret olanağı ve güvenli bir iş ortamı sağlıyoruz. Türkiye'nin dijital bankası olarak geleceğin teknoloji ile şekilleneceği bilinciyle hareket ediyor, dijitalleşme ile ilgili eğitim olanaklarıyla insan sermayemize yatırım yapıyoruz.

Yetenek Yönetimi

Çalışan markası olmanın, uzun vadeli sürdürülebilir büyümenin yapı taşlarından biri olduğuna inanıyoruz. Kurumsal ihtiyaçlar ve stratejilerimiz doğrultusunda yüksek potansiyele ve performansa sahip yetenekli çalışmamızı keşfediyor, sağladığımız eğitim programları ile gelişimlerine destek oluyoruz.

Eğitimler

Çalışmamızın mesleki bilgi ve becerilerini artırmak amacıyla 2008 yılında kurulan Yapı Kredi Bankacılık Akademisi (YKBA), yetenek yönetimi alanındaki en önemli yatırımımız. YKBA ile 250 iç eğitimci, sektörde önde gelen danışmanlar ve akademisyenler öncülüğünde sadece çalışanlara değil aynı zamanda çalışmamızın ailelerine, müşterilerimize ve üniversite öğrencilerine yönelik gelişim ve sertifika programları sunuyoruz. Bu yıl 19.836 çalışmamız toplamda 640.809 saat eğitim aldı.

Yapı Kredi olarak, her yıl stratejik önceliklerimiz kapsamında özel gelişim programları tasarlıyor, tüm çalışmamıza yönelik eğitimler hazırlıyoruz.

Tüm çalışmamıza, işlerini en etkin şekilde yapabilmeleri için teknik eğitimler, yetkinliklerini geliştirmeleri için satış becerileri, iletişim, stres yönetimi gibi kişisel gelişim eğitimleri veriyoruz. Potansiyeli yüksek çalışmamızı özel gelişim programlarıyla destekliyoruz. Ek olarak, yeni işe başlayanlara pozisyonun gerek ve ihtiyaçları doğrultusunda farklı süre ve içerikte tasarlanmış Temel Eğitim Programları sunuyoruz. Çalışmamızın bu eğitimleri sınıf içi alabilmesine ek olarak dijitalleşme stratejimiz doğrultusunda alternatif öğrenme teknolojilerini destekliyor, web tabanlı öğrenme portalı ve mobil uygulamalar kullanıyoruz.

Ana hissedarlarımız Koç Holding ve UniCredit ile yürüttüğümüz liderlik ve yetenek gelişim programlarının yanı sıra, sektörün önde gelen iş okulları ve üniversite iş birlikleri ile tasarlanan eğitim ve gelişim aktiviteleri ile çalışmamızın liderlik gelişimlerini destekliyoruz. Tüm bu eğitimlere ek olarak, yöneticilerimizin kişisel ve liderlik gelişimlerine koçluk ve mentorluk programlarıyla katkı sağlıyoruz.

Koç Üniversitesi, Bilgi Üniversitesi, Bilkent Üniversitesi, Kadir Has Üniversitesi, Özyeğin Üniversitesi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Bahçeşehir Üniversitesi ve Yeditepe Üniversitesi ile imzaladığımız ortaklık anlaşmaları ile çalışmamız yüksek lisans programlarından özel şartlarda faydalanabiliyor. Bu çalışmalara ek olarak, YKBA'nın 2015 yılında MEF Üniversitesi ile birlikte hayata geçirdiği ön lisans programı, 2017'de 41 mezun verdi. Yine YKBA, MEF Üniversitesi ile birlikte çalışmamızın büyük veri analitiği konusunda uzmanlaşmalarını sağlamak amacıyla 2017 yılında Büyük Veri Analitiği yüksek

lisans programını hayata geçirdi. YKBA, Boğaziçi Üniversitesi İşletme Bölümü iş birliğiyle 2017 yılında gerçekleştirdiği ve Yapı Kredi yöneticilerinin konuk konuşmacı olarak katıldığı "Seçilmiş Endüstrilerde Güncel Eğilimler: Bankacılık" seçmeli dersiyle, öğrencilere bankacılık sektörünü daha yakından tanıma imkânı sağladı.

Performans Yönetimi

Çalışmamızla sürekli iletişim halinde olup kariyer planlamalarına destek olabilmek adına yüz yüze görüşmeler ve açık kapı kariyer günleri gerçekleştiriyoruz. Ayrıca kariyerlerini kendilerinin yönlendirmesine de olanak tanıyabilmek ve kurum içinde farklı pozisyonlara geçiş imkânı sağlamak amacıyla tüm açık pozisyonların duyurularını portallarımızda yayınlıyoruz. Farklı kademelerde görev yapan çalışanların performanslarını yılda bir kere değerlendiriyoruz.

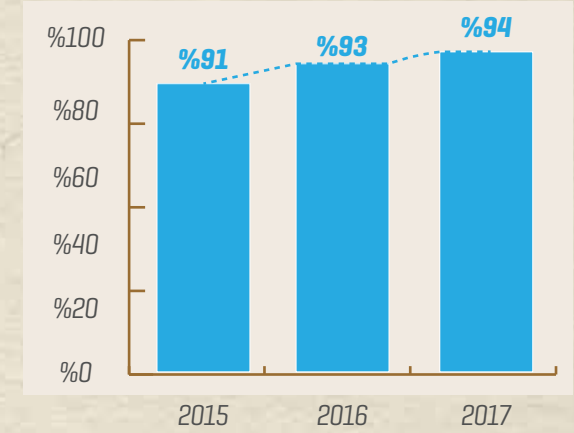
Çalışan Memnuniyeti ve İletişimi

En büyük değerlerimizin başında gelen çalışmamıza mutlu bir çalışma ortamı sunmak, çalışan memnuniyetini üst seviyeye çıkarmak hedeflerimiz arasında yer alıyor. Yılda bir kere UniCredit ve Koç Holding bünyesinde yapılan çalışan memnuniyeti araştırmalarına dahil oluyoruz. Bu anketlerle, çalışmamızın genel memnuniyetleri ve bağlılıkları, kurum algısı, eğitim, gelişim, performans yönetimi, ödüllendirme ve altyapı olanakları gibi konularda görüşleri alınıyor. Gizlilik esası ile yürütülmekte olan bu çalışma sonucunda kişisel bilgileri gizli tutuyor ve sonuçları yönetimlerle paylaşıyoruz. Anket sonuçları bütünsel olarak değerlendiriliyor ve sonuçlara göre aksiyonlar alınıyor. Ek olarak, bünyemize yeni katılan çalışanların işe alım ve alışma süreçlerinde yaşadıkları deneyimleri gözlemlemek ve geliştirmek amacıyla İşe Yeni Başlayanlar Anketi uyguluyoruz.

İş Hayatı ve Özel Hayat Dengesi

Çalışmamıza hem mesleki hem de özel hayatlarında destek olabilmek adına Yapı Kredi Çalışan Destek Programı yürütüyoruz. Program ile çalışmamız, kişisel sorunlarına uzmanlar aracılığıyla çözüm arıyor. Ek olarak, 2010 yılında hayata geçirdiğimiz Çalışan Destek Hattı ile de çalışmamıza ve ailelerine finans, hukuk, sağlık ve psikoloji alanlarında 7/24 faydalanabilecekleri ücretsiz danışmanlık hizmeti sunuyoruz. Bu yıl Çalışan Destek Hattı'na gelen çağrılar geçen yıla oranla %19'luk bir artışla yaklaşık 30 bine ulaştı. İstanbul Anadolu yakasında çalışmamızın çocuklarına hizmet veren bir kreş, Yapı Kredi Bankacılık Üssü'nde ise çalışanların çocuklarına hizmet veren Özel Yapı Kredi Bilfen Anaokulu bulunuyor. Tüm bu aile dostu iyi uygulamalarımızın sonucunda doğum izninden dönerek çalışmaya devam eden kadın çalışan sayımız son üç yıldır artıyor.

Doğum izninden dönen çalışan oranı



Çalışmamızın ruhsal ve bedensel anlamda sağlıklı olmalarını sağlamak ve takım ruhunu her daim canlı tutmak adına yaklaşık on yıldır Yapı Kredi Spor Kulübü altında spor olanakları sunuyoruz. Kulüp bünyesinde gerçekleştirilen sportif aktivitelerle, Koç Topluluğu Spor Şenlikleri'ne katılıyor, Yapı Kredi Spor Şenlikleri düzenliyoruz. 2005 yılından itibaren ise çalışmamızın spor aktivitelerine destek olmak için iç sponsorluk projesi yürütüyoruz.

Geri Bildirim Mekanizmaları

Çalışanlarımız İK uygulamaları, özlük hakları gibi konularda soru ve dileklerini ilgili kariyer danışmanına, yöneticilerine, İK Destek Hattı'na (Alo İK) ve İK IT Self Servis sistemindeki İK'ya Sor (eski adıyla İK Info) üzerinden iletebilmektedirler. 2017 yılı içerisinde Alo İK tarafından 30.800 adet çağrıya ve İK'ya Sor üzerinden de 29.204 soruya cevap verilmiştir.

Ayrıca çalışanlardan; çalışan hakları, çalışma koşulları, yıldırma, yönetici tutumları, insan haklarının ihlali vb. konularda gelen şikâyetler Uyum ve İç Kontrol fonksiyonuna bağlı Etik Hattı'na iletiliyor. İlgili konularda İK'ya bu kanalları haricinde gelen şikâyetler de etik yönetimine yönlendirilmektedir.

Gönüllülük

Yapı Kredi olarak çalışanlarımızın toplumsal projelere gönüllü katılımını teşvik ediyoruz. Bu anlayış doğrultusunda Bankacılık Operasyonları ekiplerinde başlatılan "BenimSesim" projesi kapsamında, gönüllülük esasına dayalı "çalışan komiteleri" oluşturulmuş, komite üyesi olan çalışanlarımızdan geri bildirimler alınarak, onların da içinde yer alacağı proje çalışmaları başlatılmıştır.

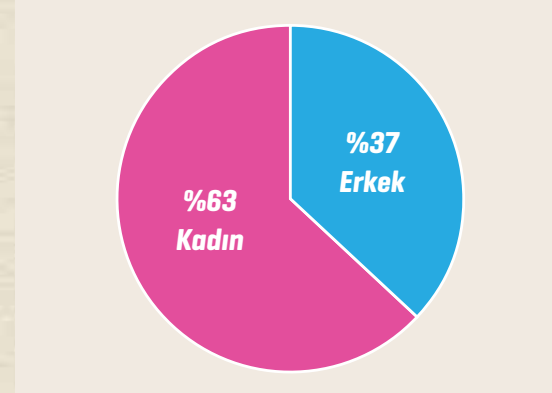
Kapsayıcılık ve Çeşitlilik

Türkiye nüfusunun %49,8'ini kadın nüfusu oluştururken, kadınların iş gücüne katılım oranı %33 seviyesindedir. Ülkemizde kadın istihdamının yoğun olduğu sektörlerden biri konumunda olan bankacılık sektöründe ise kadın çalışan oranı %50,9'dur. Yapı Kredi olarak %63'lük kadın çalışan oranımızla sektörün liderleri arasında yer alıyoruz. Yönetim organlarında çalışan kadın sayımız ise %43 oranında. Öncü rolümüzün devam etmesi için kadın

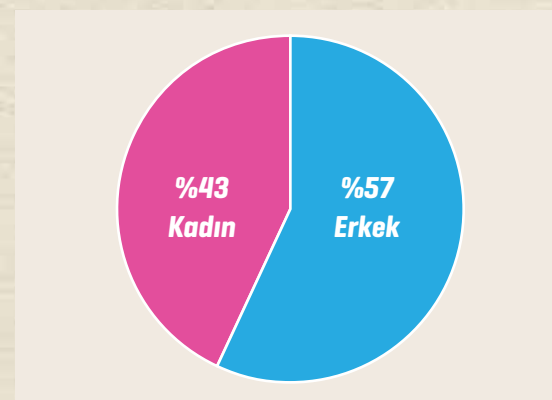
çalışanlarımızın her pozisyonda dengeli temsil edilmesine yönelik çalışmalar yürütüyoruz.

Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'nden 5 Toplumsal Cinsiyet Eşitliği, 8 İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme ve 10 Eşitsizliklerin Azaltılması'nı destekliyoruz.

Cinsiyete göre çalışan dağılımı (%)



Cinsiyete göre üst yönetimde çalışan dağılımı (%)



Hem kadın çalışan oranında hem de yönetiminde kadına en fazla şans veren kurum sıralamasında sektörde önde gelen bankalardan biri olarak, kadınları hayatın her alanında destekleyen pek çok projeye dahil oluyoruz. Koç Holding tarafından oluşturulan "İş'te Eşitlik Bildirgesi"nde ve "Ülkem için Toplumsal Cinsiyet Eşitliğini Destekliyorum" projesinde yer alıyoruz. UN Women'in, erkekleri toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadın haklarını savunmak için önderlik yapmaya çağıran "HeForShe" ile "16 Günlük Aktivizm"

kampanyalarının katılımcıları arasındayız. Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV) ile birlikte, cinsiyet eşitliğinin sağlanması ve ev içi demokrasinin güçlenmesi adına "Babalar Değişiyor, Toplum Değişiyor" projesinin hayata geçirilmesinde önemli rol oynadık. Bu konuda hâlihazırda devam eden uygulamalarımızı güçlendirmek ve kapsamını genişletmek amacıyla Birleşmiş Milletler Kadının Güçlendirilmesi Prensipleri'ni (UN WEPs) Ekim 2016'da imzaladık.

Kadın ve erkek tüm çalışanlarımız arasında işe alımdan itibaren eşitliği gözetiyor, gerek çalışanlarımızın gerekse yöneticilerimizin desteğiyle çalışmalarımızı ileriye taşıyoruz. Ücretlendirme, işe alım, terfi de dahil olmak üzere çalışanlarımız arasında hiçbir konuda din, dil, ırk, cinsiyet, yaş ayrımı yapmıyor, eşitlikçi bir tutum sergiliyoruz.^{2 3}

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. 2017'de Yapı Kredi çalışanlarının sendikalılık oranı %58 oldu.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Çalışanlarımıza sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sunmak iş önceliklerimiz arasında yer alıyor. Bu

alandaki tüm çalışmalarımızı, sağlık ve iş güvenliği kültürünü, kendi kültürümüzün önemli bir unsuru olarak kabul ederek, İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız doğrultusunda yürütüyoruz.⁴

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) çalışmalarımız, 50 altında çalışanımızın bulunduğu yerler ve 50 üzeri çalışanımızın olduğu yerler olmak üzere ikiye ayrılıyor. 50 altında çalışan sayısı bulunduğu yerlerde risk değerlendirme, acil durum planları, İSG eğitimleri ve sağlık gözetimi yapılmakta, 50 ve üzeri çalışanımızın olduğu yerlerde ise iş güvenliği uzmanı ve iş yeri hekimi hizmeti alarak yasal gereklilikleri yerine getiriyoruz. Faaliyet gösterilen her alanda gözlenen tehlikeler, yaşanan ramak kala olaylar ve sağlığı tehdit eden uygunsuzluklar tespit edilerek raporlanıyor ve raporlar ile gelen bilgiler etkin bir şekilde analiz edilerek, önleyici aksiyonlara dönüştürülüyor.

İSG'den sorumlu yönetici İnsan Kaynakları ve Operasyonları Müdürü olup CEO'ya üç raporlama uzaklığındadır.

İnsan Kaynakları Operasyonları ve İş Sürekliliği departmanlarının ortak çalışmasıyla acil durum planları hazırlıyor, 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 Sağlık ve Güvenlik kültürünün geliştirilmesi için İSG alanında eğitimler, seminerler, etkinlikler düzenleyerek bu konudaki çalışmalarını destekliyor ve teşvik ediyoruz. 2017 yılında 32.317 saat İSG eğitimi verilmiş olup, bu oran toplam eğitimlerin %5'ini oluşturuyor. Bu raporlama döneminde de ölümle sonuçlanan kaza olmazken, kaza sayısı 2015 yılına göre %33 gerileyerek 36'ya düştü.

²Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Ücretlendirme Politikası: https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/Ucretlendirme_Politikasi_TR_fin.pdf

³Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. İnsan Hakları Beyanı: https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/Insan_haklari_beyani_ve_ekleri_yeni.pdf?v2

⁴Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası: https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/_assets/pdf/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/is-sagligi-ve-guvenligi-politikasi.pdf

SOSYAL SERMAYEMİZ

Sürdürülebilirlik Raporu 2017



Sosyal Sermayemiz

Şirketler ancak refah içinde olan toplumlarda faaliyetlerini sürdürmeye devam edebilir ve başarılı olabilirler. Sosyal sermayemizi oluşturan müşterilerimizin ve toplumun güçlü olması, bankamızın da güçlü olması anlamına geliyor. Bankacılık sektöründe yaptığımız yeniliklerle sektörü ileriye taşıırken başta müşterilerimiz olmak üzere topluma değer katmayı, onların hayatını kolaylaştırmayı ve tüm paydaşlarımızla güvene dayalı ilişkiler kurmayı önemsiyoruz. Sosyal sermayemizi geliştirmek için toplumsal alanda gelişim sağlayacak ve finansal erişimi artıracak çalışmalara önem veriyoruz. Kültür-sanattan eğitime farklı projelerin parçası olarak toplumsal yatırım programlarını destekliyoruz.

Sürdürülebilirlik önceliklerimiz arasında, müşteri odaklılıkla sektörümüz için kritik olarak gördüğümüz müşteri deneyimini odağa alan yatırımlar yapmak ve toplumsal yatırım programlarını desteklemek yer alıyor. Müşterilerimizin bankamıza daha fazla güven duymalarının onlara sunacağımız gelişmiş deneyimle yakından ilişkisi olduğunun farkındayız. Daha işlevsel araçlar ve anlaşılır ürünler sunmak, çok kanallı deneyim altyapısını sürekli geliştirmek ve müşterilerimizin sorunlarına etkin çözümler bulmak iş modelimizin temelinde yer alıyor. Bu kapsamda çok farklı sayıda çalışmayla müşteri deneyimini geliştiriyor, memnun kaldıkları hizmetler almalarını sağlıyoruz.

Müşteri Odaklı Bankacılık

İş stratejimizin merkezinde müşteri odaklılık yer alıyor. Müşterilerimizin ihtiyaçlarına yanıt vererek ve onlarla kesintisiz iletişim kurarak müşteri deneyimini iyileştirmek, dijitalleşmeyle yeni araçlar yaratmak ve memnuniyetlerini artırmak en öncelikli konularımız arasında yer alıyor. Bu kapsamda operasyonlarımızın ve hizmetlerimizin etkinliğini ve kalitesini artırmak için Türkiye'nin

dijital bankası olma vizyonumuz doğrultusunda önemli yatırımlar yapıyoruz.

Sayılarla Müşteriler

Aktif müşteri sayısı	13,3 milyon
Perakende bankacılık	
Bireysel ve platinum bankacılık	12,1 milyon
Kartlı ödeme sistemleri	6 milyon
KOBİ bankacılığı	1,1 milyon
Kurumsal ve ticari bankacılık	36 bin
Özel bankacılık	22 bin
Mobil bankacılık	3,7 milyon
Dijital kanallar müşteri sayısı	4,4 milyon
Kredi kartı sayısı	11 milyon

Müşterilerle İletişim

Sayısı 13 milyonu aşan müşterilerimiz için her gün hizmet kalitemizi ileriye taşımaya önemli bir sorumluluğumuz olarak görüyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımız çerçevesinde sürdürülebilirliğin yalnızca yüksek müşteri memnuniyeti ve bağlılığıyla başarılabilirliğinin farkındayız. Müşteri deneyimini ve memnuniyetini sağlamanın en önemli unsurlarından birinin kuvvetli iletişim olduğuna inanıyoruz. Müşteri beklentilerini ve ihtiyaçlarını en iyi şekilde anlamak, ürün ve hizmetlerimizi geliştirmek için iletişim kanallarımızın kalitesine ve etkinliğine önem veriyoruz.

Sistem ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacıyla banka genelinde müşteri

geri bildirimlerini ve şikâyetlerini izleyen ve analiz eden özel bir ekip kurduk. Bu ekip, uluslararası standartlarda yüksek bir seviyeyi ifade eden ISO 10002 Kalite Sertifikası'na sahiptir. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu düzenlemelerine uyum sağlamak amacıyla, özel bir yaklaşımla hizmet kalitesini ve müşteri deneyimini daha da iyileştirmek amacıyla kurduğumuz Müşteri Deneyimi Komitesi müşteri odaklı iyileştirmelere katkı sağlamaya devam ediyor.

Müşteri İletişim Merkezi

Müşterilerimize mükemmel müşteri deneyimi sunmak ve verimlilik sağlamak üzere Müşteri İletişim Merkezi organizasyonumuzu ve süreçlerimizi bu yıl yeniledik. 33 farklı platformun yeniden dizayn edilerek tekilleştirilmesiyle oluşturulan merkezin ismini "Yapı Kredi Müşteri İletişim Merkezi" olarak değiştirdik. Yenilenme kapsamında hizmet sayısı ve kapsamı da artan merkezdeki 1.500'den fazla çalışanımızla 360 derece ve kesintisiz olarak hizmet veriyoruz.

Çalışanlarımız, yıl içerisinde farklı araçlar (inbound ve outbound, IVN, chat, e-posta, sosyal medya, chatbot ve sesli yanıtlama sistemi vb.) üzerinden 94 milyonun üzerinde görüşme gerçekleştirdi. Şube müşterilerine de hizmet sunan merkez, 789 şubemizin müşterileriyle aylık ortalama 130.000'in üzerinde görüşme gerçekleştirdi.

Müşterilerimizin sorunlarını daha iyi anlamak ve ihtiyaçlarına daha etkin ve kısa sürede yanıt verebilmek için geliştirdiğimiz süreçlerle verimlilik, kalite ve müşteri memnuniyetinde dikkate değer bir artış sağladık.

Dijitalleşme ve müşteri deneyiminin geliştirilmesi konusunda en etkin çalışmalarımızdan biri de tüm platformlarda aynı görünüm ve deneyimi sunmak için "Tek Deneyim" vizyonuyla hayata geçirdiğimiz "Tek Şifre" ve "Tek Uygulama" çalışmalarıdır. Mobil

bankacılık üzerinden Müşteri İletişim Merkezi'ne doğrudan erişimle müşterilerimizin ekstra bir bilgi vermeden hizmet almalarını sağlıyoruz.

Müşteri iletişim merkezi, 2017 yılında bankamız için güçlü bir satış kanalı oldu ve 2016'ya oranla %30 artış ile 6,6 milyon ürün ve hizmet satışı yaptı. 2017 yılında genişleyen ürün gamı 78'e ulaştı. Toplam bireysel ihtiyaç kredisi satışlarımızın %17'sini müşteri iletişim merkezi aracılığıyla gerçekleştirdik.

Tüm çalışmalarıyla müşteri bağlılığını sağlamada temel kanallarımızdan olan müşteri iletişim merkezi, bu aktiviteleri %71 başarı oranıyla gerçekleştirdi.

Gerçekleştirilen çalışmalarla Yapı Kredi Müşteri İletişim Merkezi, **Avrupa İletişim Merkezi ve Müşteri Hizmetleri Ödülleri'nde "En Etkili Gelişim Stratejisi" kategorisinde altın ödülün yanı sıra IMI tarafından verilen, "En İyi Teknoloji ve İnovasyon"** ve işe alımın entegre gerçekleşmesi, çalışan memnuniyetinin artırılması gibi insan kaynağına etkili yönetmeye ve çalışan motivasyonunu artırmaya yönelik çalışmalarıyla da "En İyi İnsan Kaynakları" ödülleri dahil olduğu 5 farklı ulusal ve uluslararası ödül kazandı.

Müşteri Memnuniyeti ve Deneyimi

Müşteri odaklı yaklaşımımızla müşteri memnuniyetini ve deneyimini geliştirmek için farklı araç ve araştırmalarla stratejik çalışmalar yapıyoruz. Şubelerden ve Müşteri İletişim Merkezi'nden işlem yapan müşterilerimizle hızlıca irtibat kurularak müşteri deneyimini günlük olarak takip ediyoruz. Bu kapsamda, yıl içerisinde yaklaşık 570 bin müşterimizin aldıkları hizmetle ilgili görüşlerini aldık. Müşteri deneyimini iyileştirmek, aldığımız geri bildirimleri değerlendirmek, proaktif yaklaşımlar ve önleyici aktiviteler ile şikâyetleri azaltmak, süreç iyileştirme ve memnuniyeti artırmaya yönelik projelerle müşteri deneyimini geliştirmek için

2017 Aralık'ta İnovasyon ve Müşteri Deneyimi bölümünü kurduk. İnovasyon ve Müşteri Deneyimi bölümü, gerek müşterilerden alınan geri bildirim ve görüşleri değerlendirerek gerekse mevcut müşteri deneyimlerini inceleyerek proaktif yaklaşımlarla müşteri deneyimini iyileştirmeye yönelik çalışmalar gerçekleştiriyor. Tespit edilen gelişim alanlarını iyileştirmek için müşteriler ile odak grup çalışmaları yapıyor, tasarımları kullanıma sunmadan önce müşteri görüşlerini alıyoruz. Bu yöntemlerle 2017 yılında 38 iyileştirme alanı belirlemiş, 17 iyileştirme hayata geçirilmiş, 21 iyileştirme projelendirilmiştir. Müşteri deneyimini iyileştirme kapsamında ekibin yaptığı çalışmalar arasında e-ekstre tanımlama, yeni şifre tanımlama sürecinin oluşturulması, 3D güvenlik şifresi bloke olan müşterilerimize bloke kaldırma yönteminin bildirilmesi gibi sistemsel süreç geliştirmeleri yer alıyor.

Kurduğumuz ekip, müşteri deneyiminin geliştirilmesinin yanı sıra şikâyetlerin önlenmesine yönelik de çalışmalar gerçekleştiriyor. Raporlama döneminde 19 farklı şikâyet önleyici faaliyeti hayata geçirerek gelen toplam şikâyet sayısını yılın son çeyreğinde ilk çeyreğe oranla %10 azalttık.

Günlük takip edilen anlık müşteri bazı deneyimin yanı sıra, banka üst yönetiminden oluşan Müşteri Deneyimi komitelerinde, bankanın operasyonel performans göstergelerini ve genel müşteri algısını birleştirerek hesaplanan Müşteri Deneyimi Endeksi'ni takip ediyoruz. Hem operasyonel hizmet hem de müşteri algısıyla ilgili 170 göstergeden hesaplanan müşteri deneyimi endeksi, hız, ilişki, hatasızlık ve kolaylık olarak 4 boyutlu bir değerlendirmeyi içeriyor. Bu yolla müşterilerimizin yaşadığı deneyimi bütüncül olarak ele alıyor ve müşteri deneyimini artırmak için çalışmalar yürütüyoruz.

Süreçlerin akıllı sistemlerle tasarlanarak müşteri deneyiminde fark yaratılması konusundaki dijitalleşme ağırlıklı çalışmalarımızın detaylarına **Entelektüel Sermayemiz** bölümünden erişebilirsiniz.

Toplumsal Yatırımlar

Toplumsal sorun ve ihtiyaçlara cevap verme hedefiyle toplumsal gelişimin desteklenmesi için farklı alanlarda projeler gerçekleştiriyoruz. Herkes için bankacılığı destekleyerek finansal okuryazarlığı artırmak, eğitimi desteklemek, kültür ve sanat faaliyetlerine katkı vermek toplumsal gelişim için destek olduğumuz önemli alanları oluşturuyor. 2017 yılında, toplumsal programlara 13,7 milyon TL değerinde yatırım yaptık.

Herkes için Bankacılık

Finansal ürün ve hizmetlere eşit erişim, toplumsal gelişim seviyesini artırmada ve dönüşüm yaratmada önemli bir rol oynuyor. Hedefimiz, ekonomik hayata dahil olmayı kolaylaştırmak için finansal kaynaklar konusunda bilgilendirmeyi sağlamak üzere finansal okuryazarlığı geliştirmek ve dezavantajlı kesimlerin finansal hizmet ve ürünlere erişimlerini artırmak.

Bu kapsamda Visa'nın Paramı Yönetebiliyorum projesine destek olarak, bireylerin finansal kaynakları nasıl kullanabilecekleri ve nasıl yönetebilecekleri konusunda bilinçlendirmeye devam ediyoruz. Bunun yanı sıra sorumlu ve herkes için bankacılık anlayışımızın gereği olarak engelli müşterilerin bankacılık hizmetlerine kolaylıkla erişmesini sağlamaya yönelik olarak hayata geçirdiğimiz Engelsiz Bankacılık Programı'na devam ettik. Türkiye'nin ilk engelsiz bankacılık internet sitesi olan

www.engelsizbankacilik.com.tr web sitesini hizmete açarak, Türkiye'deki engelli vatandaşların finans sektörüne erişimini kolaylaştırmayı hedefledik. Engel durumlarını bankamıza iletmiş tüm engelli müşterilerimiz için pek çok alanda öncelik ve çözümle birlikte engelsiz ATM'ler gibi teknolojik uygulamalar geliştirdik. Bu alanda yaptığımız çalışmaların detaylarına raporun **Sürdürülebilir Ürün Portföyü** bölümünden erişebilirsiniz.

Eğitim

Farklı kurumlarla yaptığımız iş birlikleriyle toplumsal cinsiyet eşitliğinden çağdaş eğitime farklı alanlarda eğitim odaklı projelerin parçası oluyoruz. Geniş yelpazede yaptığımız bu destekler dolaylı olarak 4. Sürdürülebilir Kalkınma Hedefi olan nitelikli eğitimin desteklenmesine de fayda sağlıyor.



Okuyorum Oynuyorum

Türk Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) iş birliğiyle 2006 yılından bu yana çağdaş eğitim olanaklarına sahip olmayan ilköğretim çağındaki çocukların okul dışı eğitim aktiviteleri gerçekleştirmelerini sağlamak amacıyla "Okuyorum Oynuyorum" projesini yürütüyoruz. Projeye, ilköğretim çağındaki çocuklara okuma zevki, yapıcı ve yaratıcı düşünme alışkanlıkları ve belirli bir konu hakkında konuşma ve tartışma yeteneği kazandırmayı; gördüklerini, dinlediklerini ve okuduklarını anlama, sözlü ve yazılı olarak anlatabilme becerisi katmayı amaçlıyoruz. Projeye, TEGV'in yurt çapındaki eğitim parkı, öğrenim birimi ve Ateş Böceği etkinlik noktalarında 6.100'ü aşkın gönüllüyle 178 bini aşkın çocuğa ulaştık.

Renkli Kalemler

Deneyimli gazetecilerin desteğiyle 2014 yılında başlayan "Renkli Kalemler" projesini, Okuyorum Oynuyorum eğitim programının hedefini ve misyonunu bir adım daha ileriye götürecek bir proje olarak görüyoruz. Türkiye'nin farklı noktalarındaki TEGV etkinlik alanlarında yürütülen projeye çocuklar basının usta kalemlerinin ve TEGV eğitmenlerinin koçluğunda kendi gazetelerini çıkarıyor. Mizanpajından fotoğrafına, haber içeriğinden tasarımına kadar çocuklar, Renkli Kalemler Gazetesi'ni tamamen kendileri hazırlıyor ve illerindeki okuyucularla paylaşıyorlar. Bu projeye aynı zamanda medya okuryazarlığının artmasına da destek veriyoruz.



İlköğretim çağındaki çocukların yüksek oranda internet kullanımlarını ve teknolojiye yakınlıklarını göz önünde bulundurarak Renkli Kalemler Gazetesi'ni 2017'den itibaren www.renklikalemler.org isimli internet sitesi üzerinden dijital mecraya taşıdık. Adana, Bursa, Çorum, Denizli, Erzincan, Giresun, İstanbul, İzmir, Mardin, Nevşehir, Siirt ve Van'da yerel gazetecilerin ve internet medyasının güçlü isimlerinin koçluğunda hazırlanan Renkli Kalemler'in tüm TEGV eğitim noktalarında hazırlanmasını hedefliyoruz.

• Ülkem İçin Fonu

Vehbi Koç Vakfı iş birliğiyle hayata geçirilen Koç Ülkem İçin Değişken Fonu kapsamında 5 başarılı üniversite öğrencisine burs vermeye başladık ve 2017 yılında da devam ettik.

Ülkem için fonu kapsamındaki bir diğer projemiz ise "Babalar Değişiyor, Toplum Değişiyor" oldu.

• Babalar Değişiyor, Toplum Değişiyor

Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV) ile birlikte, cinsiyet eşitliğinin sağlanması ve ev içi demokrasinin güçlenmesi adına "Babalar Değişiyor, Toplum Değişiyor" projesinin hayata geçirilmesinde önemli rol oynadık. Cinsiyet eşitliğinin sağlanması ve ev içi demokrasinin güçlenmesi amacıyla başlatılan proje kapsamında babaların, çocukların bakım ve gelişiminde daha fazla sorumluluk üstlenmelerini ve onlarla daha fazla zaman geçirmelerini amaçladık. Babaların, çocukların hayatındaki ve aile içindeki rolü konusunda bilinç yaratmak amacıyla hayata geçirilen program kapsamında Afyon, Aydın, Balıkesir, Çanakkale, Denizli, Isparta, İzmir, Kütahya ve Muğla gibi farklı illerde Baba Destek Programı kursları açtık. 13 ilde 780 babaya aile içinde cinsiyet eşitliğini destekleyen eğitimler verildi.

• Yapı Kredi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi

Eğitim alanındaki önemli çalışmalarımızdan biri Kocaeli-Çayırova'da bulunan ve 2008-2009

eğitim döneminde eğitime başlayan Yapı ve Kredi Bankası Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'dir. 2012 yılında başlattığımız eğitim başarı bursundan 2017 yılında da 20 öğrenci faydalandı.

• Yapı Kredi Bankacılık ve Sigortacılık Akademik Programı

2015 yılında MEF Üniversitesi iş birliği ile geleceğin bankacı ve finans uzmanlarını yetiştirmeyi hedefleyerek hayata geçirdiğimiz iki yıllık Yapı Kredi Bankacılık ve Sigortacılık Ön Lisans Programı 2017'de 41 mezun verdi.

• Anadolu Bursiyerleri

Koç Üniversitesi tarafından kurulan burs programına 2017 yılında 8 öğrenciye burs vererek desteğimizi sürdürdük.

Kültür Sanat

Kültür sanat çalışmalarının desteklenmesi için köklü kurumların ve uzun soluklu projelerin paydaşı olarak konumlanıyoruz.

• Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık

Türkiye'de yayıncılığın en önemli kuruluşlarından biri olan Yapı Kredi Yayınları olarak 2017 yılında da kültür sanat dünyasına önemli eserler kazandırdık. 256 yeni başlık ve 1.165 yeniden basım kitap çıkararak kültür sanat dünyasına katkılarımızı sürdürdük. Kuruluşundan itibaren toplamda 5.005 başlığa ulaşarak yayıncılık dünyasının önemli bir aktörü olmaya devam ettik. Yayın çeşidi içerisinde çocuk yayınlarının payı giderek artarken, yıl boyunca yaklaşık 110 okul etkinliği ile öğrenci, öğretmen, kütüphaneci, yazar ve editörü bir araya getirdik.

Beyoğlu'na kazandırdığımız yeni açılan binamız Yapı Kredi Kültür Sanat ise yıl içerisinde düzenlediği 130 etkinlik ve "Sarmal" sergisi ile çok sayıda sanatsevere ulaşarak kültür sanat yaşamına önemli katkılarda bulundu. Toplumun refah düzeyini yükseltecek eğitim ve kültür sanat projelerini destekleme misyonumuz doğrultusunda Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık olarak Türkiye'de henüz gelişme aşamasında olan sesli kitap yayıncılığına da destek verdik. İşitme Engelliler Federasyonu ve Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Laboratuvarı (GETEM) iş birliğiyle 2017 sonu itibarıyla 313 eserle görme engellilerin kitaplara erişimine katkıda bulduk.

• Çatalhöyük Kazıları

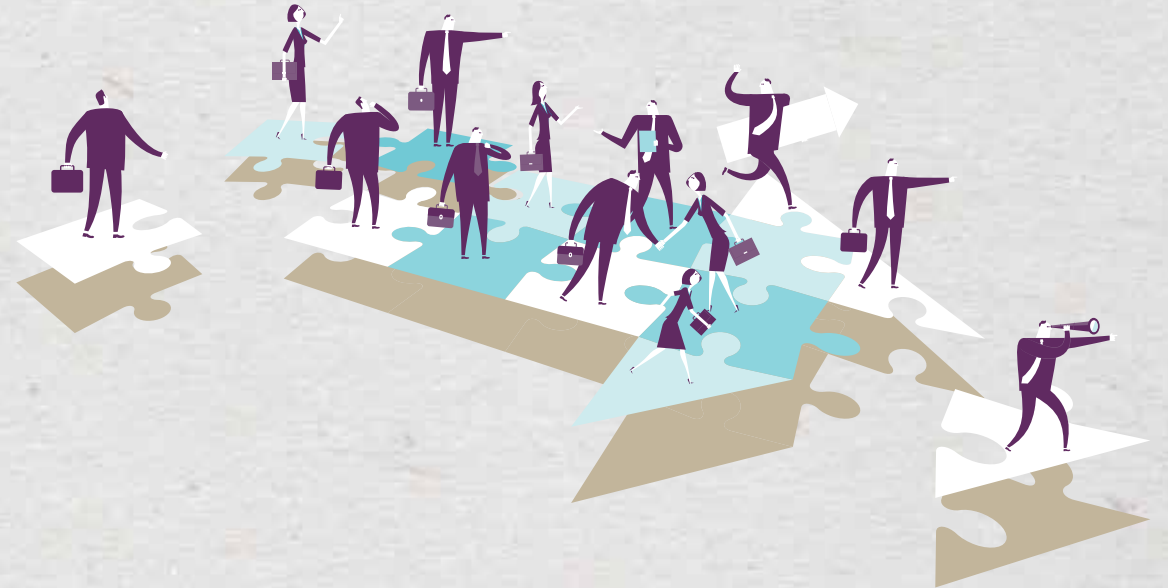
Yapı Kredi'nin kültür sanat alanındaki projelerinden bir diğeri 1997 yılından bu yana desteklenen Çatalhöyük Kazıları'dır. Konya'nın Çumra ilçesinin 10 kilometre güneydoğusunda bulunan 21 metre yükseklikteki Çatalhöyük Tepesi, 9 bin yıl öncesinin tarihini barındırıyor. Dünya üzerindeki en önemli ve etkileyici arkeolojik alanlardan biri olan

Çatalhöyük'te her yıl Ağustos-Eylül aylarında dünyanın dört bir yanından gelen yaklaşık 200 kişilik bir ekip kazı çalışması yapıyor. UNESCO Dünya Mirası Listesi'ne kaydedilen Çatalhöyük'te 2017 yılı yeni bakış açılarının kazanıldığı ve oldukça önemli buluntuların gün ışığına çıktığı bir dönem oldu.

• Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri

Türkiye'nin en prestijli ve en uzun soluklu sanat ödülü olan Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri'ni, sahneye çıkan ilk Türk kadın sanatçı olan Afife Jale'nin anısını yaşatmak ve Türk Tiyatrosu'na destek olmak amacıyla 1997 yılından bu yana gerçekleştiriyoruz. Tiyatro duayenleri ve bu sanata gönül vermiş üyelerden oluşan 33 kişilik jürinin katkısıyla 11 ana dal ve 4 özel olmak üzere toplam 15 kategoride ödül verdik.

Yapı Kredi'nin toplumsal yatırımlarıyla ilgili detaylı bilgiye <http://yapikredikss.com.tr/> adresinden ulaşabilirsiniz.



YAPI KREDİ'DE
KURUMSAL YÖNETİM

FINANSAL SERMAYEMİZ

ENTELEKTÜEL SERMAYEMİZ

İNSAN SERMAYEMİZ

SOSYAL SERMAYEMİZ

DOĞAL SERMAYEMİZ

PERFORMANS TABLOLARI

GRI STANDARDI İÇERİK ENDEKSİ

DOĞAL SERMAYEMİZ

Sürdürülebilirlik Raporu 2017



Doğal Sermayemiz

Yapı Kredi olarak çevre üzerinde operasyonlarımız kapsamında doğrudan, finansman sağladığımız projeler aracılığıyla dolaylı etkilerimiz bulunuyor. Küresel iklim değişikliği kaynaklı etkiler başta olmak üzere tüm çevresel etkilerimizin izlenmesi, kontrol edilmesi ve küresel risklerin yönetilmesi ana hedeflerimiz arasında bulunuyor. Bu doğrultuda operasyonlarımızdan kaynaklanan karbon salımları, enerji yoğunluğu, su kullanımı, atık üretimi değerlerimizi azaltmak için çalışıyoruz. Küresel iklim değişikliğinin beraberinde getirdiği risklerin ve küresel trendlerin analizini yapıyor, riskleri bankamız ve tüm paydaşlarımız için fırsatlara dönüştürmek amacıyla çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Çevre yönetimini uluslararası standartlara göre gerçekleştiriyoruz. Performansımızın etkili takibi için Yapı Kredi Plaza D Blok ve Yapı Kredi Bankacılık Üssü tesisleri ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi (ÇYS) sertifikasına sahiptir. Çevre Yönetim Sistemi ekibi; sistem kapsamında performansın takibi, sistemin iyileştirilmesi, prosedürlerin takibi ve sistem etkinliğini artırmak amacıyla görev yapıyor. Yapı Kredi, ÇYS'yi daha ileri seviyelere ulaştırmak ve etkili bir şekilde uygulamak için kapsamını genişletmeye ve yeni hedefler belirlemeye devam ediyor.

Çevre yönetim sistemi ile ilgili ayrıntılı bilgiye <https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/surdurulebilirlik/cevre-yonetimi/cevre-yonetim-sistemi> adresinden ulaşabilirsiniz.

2017 yılı hedeflerine göre performans (2016 yılına göre):

Genel Müdürlük Hedefleri:

- Su tüketiminin %1 azaltılması: %4 oranında azaltım sağlanarak %1'lik azaltım hedefini aştık.
- Elektrik, doğal gaz tüketimlerinin ve Kapsam 2 salımlarının %1 azaltılması: Ortalama sıcaklık değerlerinin mevsim normalleri üzerinde gerçekleşmesi sebebiyle tüketim ve salımlar

artmıştır.

- Çalışanların %20'sine uzaktan çevre eğitimi verilmesi: Çalışanlarımızın %28'ine uzaktan çevre eğitimi vererek hedefimizi aştık.

Banka Hedefleri:

A4 kâğıt kullanımının %1 azaltılması: %10 azaltım sağladık.

Atık kâğıtların %1 azaltılması: Atık kâğıt miktarı geçen yıla göre %11,66 oranında artmıştır. Ancak bu artışın sebebi yasal süresi dolan evrakların imhasının yapılması nedeniyledir. Banka genelinde 2017 yılında kullanılan kâğıt miktarı bir önceki yıla göre %18.08 oranında azalmıştır. Bu veri yıl içerisinde kullanılan kâğıt miktarının da azaldığını göstermektedir.

2018 yılı hedefleri (2017 yılına göre):

Genel Müdürlük Hedefleri:

- Kişi başı elektrik tüketiminin ve Kapsam 2 salımlarının %1 azaltılması,
- Kişi başı su tüketiminin %1 azaltılması,
- Çalışanların %40'ına uzaktan çevre eğitim verilmesi.

Banka Hedefleri:

- A4 kâğıt kullanımının ve atık kâğıtların %1 azaltılması,
- Yapı Kredi iştiraklerine ISO 14001 belgesi alınması.

Uzun vadeli hedefimiz çerçevesinde Genel Müdürlük binalarımızda elektrik tüketimini ve Kapsam 2 salımlarını, 2015 yılına göre 2020 yılında %5 oranında azaltmayı hedefliyoruz. Mevcut durumda elektrik tüketimini şimdiden %3,34 oranında azalttık. Kapsam 2 salımları, Türkiye elektrik şebekesi emisyon faktörünün %4,87 oranında artması nedeniyle mevcut durumda %1,37 oranında artış olmuştur. Bankamız iklim değişikliği konusundaki etkisini

azaltmak için 10 yıllık hedeflerini belirlemek üzere altyapı çalışmalarına devam etmektedir. Uzun vadeli hedefimiz çerçevesinde Genel Müdürlük binalarımızda su tüketimlerini, 2015 yılına göre 2020 yılında %4 oranında azaltmayı hedefliyoruz. Mevcut durumda su tüketimini şimdiden %2,15 oranında azalttık.

WWF Türkiye'nin Canı: WWF Türkiye'nin, ülkemizdeki biyolojik çeşitlilik konusunda farkındalık yaratmak ve doğal değerlerimizin korunmasına yönelik projelere kaynak yaratmak amacıyla başlattığı Türkiye'nin Canı kampanyası ülke genelinde nesli tehlike altında olan türlere destek veriyor. Kampanya için oluşturulan fonda toplanan para, yerel sivil toplum kuruluşlarının projelerinin hayata geçirilmesi için dağıtılıyor. 2014 yılından beri destekçisi olduğumuz Türkiye'nin Canı kampanyası kapsamında Hatay'ın Kırıkhan ilçesindeki dağ ceylanları, Küre Dağları'ndaki doğal mantarları, Antalya dağları orkideleri, Trakya'da yer yediuyuru ve Akdeniz'de meyve yarasaları için pek çok koruma çalışmaları yapıldı.

Sorumlu Finansman

Çevreye olan en önemli etkimiz sağladığımız finansman aracılığıyla gerçekleşiyor. Bu sebeple iş modellerimizi ve ürünlerimizi tasarlarken çevresel etkileri göz önünde bulunduruyoruz. Bankamıza gelen tüm kredi taleplerini "Kredilendirme Faaliyetlerinin Çevresel ve Sosyal Risklerinin Tespiti" prosedürümüz kapsamında değerlendiriyoruz. Finanse Edilmeyen Faaliyetler Listesi'ne dahil olmayan projeleri ise farklı risk seviyeleri kategorilerine ayırıyoruz ve farklı kredilendirme, takip ve performans koşullarına tabi tutuyoruz. Bu alanda ayrıntılı bilgiye Finansal Sermayemiz altındaki **Sorumlu Finansman** bölümünden ulaşabilirsiniz.

İklim Değişikliği

Küresel iklim değişikliğinin ekosistemlere olumsuz

etkilerinin giderek daha fazla hissedildiği günümüzde şirketlere büyük sorumluluklar düşüyor. İklim değişikliği alanındaki etkilerimizi hem finansmanını sağladığımız projeler aracılığıyla yönetiyoruz, hem de operasyonel faaliyetlerimiz kapsamında ele alarak takip ediyoruz. Bunun yanı sıra önümüzdeki süreçte iklim değişikliği ile ilgili inisiyatiflere aktif katılımımızı artırarak bu alanda daha büyük rol sahibi olmayı istiyoruz. Tüm operasyonel süreçleri tasarlarken enerji verimliliğini ön planda tutuyoruz. Çevresel performansımızı ölçmek amacıyla yıllık hedefler belirliyoruz ve yıl içinde geline aşamaları düzenli takip ediyoruz. Karbon emisyon değerlerimizi ve iklim değişikliği alanındaki hedeflerimizi 2016 yılından beri Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP) İklim Değişikliği Programı'na şeffaf bir şekilde raporluyoruz. 2011 yılından beri sera gazı salım değerlerimizi düzenli olarak takip ediyoruz. Bu kapsamda Genel Müdürlük binaları ve hizmet binaları olmak üzere 5 tesisimizde doğrudan (Kapsam 1) ve dolaylı (Kapsam 2) salım değerlerini ISO 14064 standardı gerekliliklerine uygun olarak hesaplayarak, sertifikalandırıyoruz. Ayrıca, ofislerde kullanılan kâğıtların yanı sıra çalışanlarımızın ulaşımı için kullanılan servis araçlarının ve iş nedenli uçak seyahatlerinin tüketimlerini kapsayan (Kapsam 3) salımlarını hesaplayarak dış denetim firmasına doğruluyoruz. Önümüzdeki yıllar için hedeflerimiz doğrultusunda enerji tüketimlerini takip ederek sera gazı salımlarını azaltılmak için projeler geliştirmeye devam edeceğiz.

Enerji verimliliği kapsamında gerçekleştirdiğimiz çalışmalar sonucu performansımızda aşağıdaki iyileşmeleri sağladık:

- *Bankacılık Üssü ve Plaza D Blok'ta kademeli olarak, Darıca Arşiv Binası'nda tümüyle LED aydınlatma sistemlerine geçerek toplam 824,58 GJ enerji tasarrufu ve 86.000 TL finansal tasarruf sağladık.
- *Bankacılık Üssü'nde Veri Merkezi için havalandırma ve soğutma alanlarında iyileştirmeler yapılarak enerji tüketimlerinde azaltma ve enerji tasarrufu sağlandı.
- * Bayramoğlu Eğitim Tesisleri'nde yemekhane, soğuk hava depoları soğutma sistemleri daha verimli olan

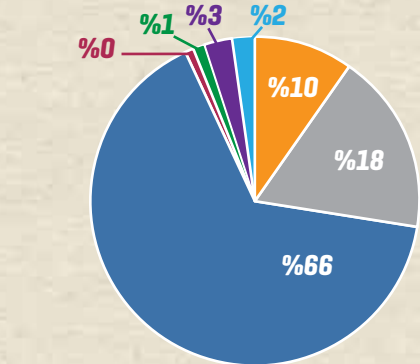
yeni soğutma ekipmanları ile değiştirilerek enerji tüketimlerinde azalma ve enerji tasarrufu sağlandı.

*Yeşil IT çalışmaları kapsamında, sistemlerin sanallaştırılması ile fiziksel sunucular kapatıldı. Sanallaştırma ile aynı işlem gücünü daha az elektrik tüketimi ile sağlıyoruz. Ekipmanlarımızdaki 5 yıl ve daha eski sistemleri yeniliyoruz. Mümkün olan yerlerde bütünlük sistemler kullanarak daha az enerji tüketimi gerçekleştiriyoruz.
* 2017 yılında çevre yatırımlarına toplam 528.855 TL kaynak aktardık.

İklim değişikliğine dikkat çekmek üzere WWF tarafından organize edilen "Dünya Saati" hareketine her sene destek veriyoruz.

Genel Müdürlük binalarında video konferans ve telepresence cihazları kullanarak seyahat ve uçuş oranlarını azaltıyoruz. Bu yıl gerçekleştirdiğimiz telekonferans sayısını %5 artırdık. Bu sistem ile CO₂ emisyonlarımızı önemli ölçüde azaltarak, maliyet ve zaman tasarrufu sağlıyoruz.

Çevre koruma ve yatırım harcamalarının alanlara göre dağılımı



- Çevre Yatırım Maliyetleri
- Ölçüm ve Analiz Maliyetleri
- Atık Maliyetleri
- Biyolojik Su Arıtımı Giderleri
- Belgelendirme Giderleri
- Danışmanlık ve Eğitim Giderleri
- Bakım ve Onarım Giderleri

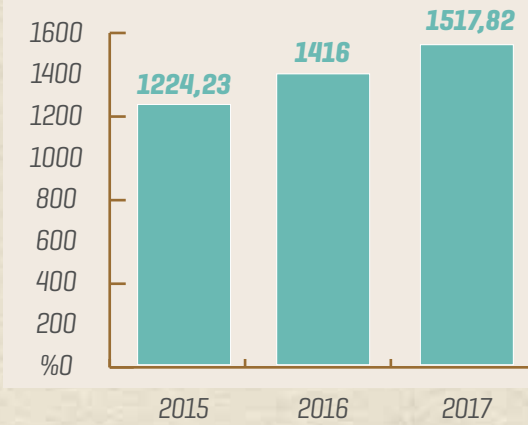
Su Yönetimi

Suyun kısıtlı olduğu bir dünyada, su kıtlığı sorununu bir bütün olarak ele alıyoruz. Doğal kaynakları verimli kullanmaya yönelik çalışmalarımız kapsamında su tüketimlerini takip ediyoruz. Genel Müdürlük binalarında kayıt altına aldığımız veriler ışığında su tasarrufu sağlayacak iyileştirmeler yapıyoruz. 2017 yılında Genel Müdürlük Plaza D Blok binasında, lavabolarda kullanılan su bataryaları fotoselli su bataryaları ile değiştirildi. Plaza D Blok ve Bankacılık Üssü'nde alt yüklenici çalışma alanlarına su sayacı takılarak tüketimleri takip edilmeye başlandı. Bu çalışmalar neticesinde su kullanımında bir önceki yıla göre toplamda %4 oranında azaltım sağlanarak planlanan %1'lik azaltım hedefini aştık.

Atık Yönetimi

Çevresel performansımızı iyileştirmek için sürekli yaptığımız çalışmaların bir parçası olarak daha az atık üretmek ve üretilen atığın geri dönüşüm yüzdesini artırmak için projeler geliştiriyoruz. "Kâğıtsız Ofis" projemiz kapsamında ofis içerisinde kâğıt tüketimini en düşük seviyeye indirebilmek için mobil programların kullanımının yaygınlaştırılması için çalışmalar yürütüyoruz. Ofislerimizdeki atık ayrıştırma kutuları ile 1,105 ton kâğıt atık, 49,13 ton kâğıt ambalaj, 7 ton plastik ambalaj/plastik atık, 9,69 ton cam ambalaj/cam atık ve 32,05 ton metal ambalaj/metal atık toplayarak lisanslı toplama ayırma, geri dönüşüm ve bertaraf tesislerine gönderdik. Banka genelinde düzenlenen eğitimler ve farkındalık çalışmaları ile beraber geri dönüşüm performansımızda %7 artış ve toplam 691.000 TL'lik finansal tasarruf sağladık.

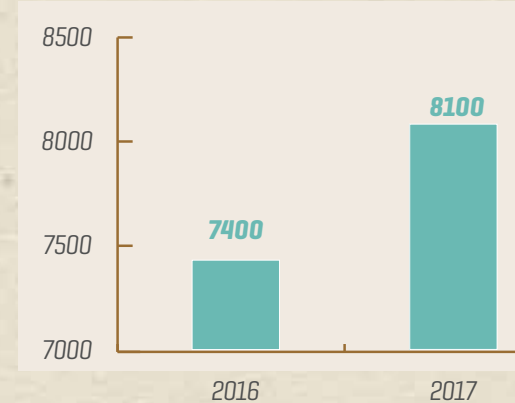
Geri dönüştürülen atık miktarı (ton/yıl)



Türkiye ve dünyada dijital bankacılık alanında lider konumda olan bankamız, sunduğu şubede kâğıtsız onay hizmeti ile klasik yöntemlerle onlarca kâğıt kullanılan süreçleri tek bir dijital onay ile yönetebilir hale geldi. Böylelikle önemli miktarda kâğıt ve enerji tasarrufu sağladık. Ayrıntılı bilgiyi **Entelektüel Sermayemiz** bölümünde bulabilirsiniz.

Yemekhanelerimizde yağ atıkları için yağ tutucular ile fiziksel arıtım yapıyoruz. Bu yıl başladığımız bakteri uygulaması ile yağlar bakteriler tarafından sindiriliyor ve atık yağ miktarı azaltılıyor. Bu uygulamanın yanı sıra gıda atıklarını azaltmak için yemekhanelerde ortaya çıkan yemek atıklarını hayvan barınaklarına gönderiyoruz.

Barınaklara gönderilen yemek atıkları miktarı (kg)



Çalışan Katılımı

Çevresel performansımızın iyileştirilmesi için tüm çalışanlarımızın katkılarını önemsiyor ve onlara bu alanda yatırım yapıyoruz. Bu doğrultuda 2.390 Yapı Kredi çalışanına "Yapı Kredi Çevre Politikası, Atık Yönetimi, Çevre Kirliliği, Finans Sektöründe Çevresel ve Sosyal Riskler, Çevresel Kaza Acil Durum" konularında toplam 480 saatlik eğitimler verildi. Ayrıca 141 müteahhit çalışanına ise toplam 280 saatlik çevre eğitimi verilmesi sağlandı.

2017 yılında bir ilk olarak Yapı Kredi Bankacılık Üssü tesisinde Dünya Çevre Günü etkinliği düzenledik. Etkinlik kapsamında düzenlenen seminer sonrasında çalışanlarımızın katılımı ile Bankacılık Üssü yeşil alanında fidan dikimi yapıldı. Seminer, kurum içi video portalımız Yapı Kredi BizTV'ye yüklenerek tüm çalışanlarımızın erişimine açıldı.

Ekler

Ek 1-Üyelikler ve Desteklenen Girişimler

- Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans İnisiyatifi - UNEP FI
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi - UNGC
- Kadınların Güçlendirilmesi Prensipleri - UN WEPS
- Uluslararası Finans Kurumu (IFC) - Sosyal ve Çevresel Performans Standartları
- İşte Eşitlik Platformu ve Bildirgesi
- DenizTemiz - TURMEPA
- Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu - DEİK
- Etkin Girişimci Destekleme Derneği - Endeavor
- Etik ve İtibar Derneği - TEİD
- Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği - FODER
- Institute of International Finance - IIF
- İktisadi Araştırmalar Vakfı - İAV
- İstanbul Kültür Sanat Vakfı - İKSV
- İzmir Kültür Sanat ve Eğitim Vakfı - İKSEV
- Kurumsal İletişimciler Derneği - KİD
- Özel Sektör Gönüllüleri Derneği - ÖSGD
- Reklamverenler Derneği
- Türkiye Eğitim ve Gelişim Platformu Derneği - TEGEP
- TURKTRADE
- Türkiye Aile Sağlığı ve Planlaması Vakfı - TAPV
- Türkiye Kalite Derneği - KALDER
- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği - TKYD
- Türkiye Milletlerarası Ticaret Odası - ICC
- Türkiye Sanayici ve İşadamları Derneği - TUSİAD
- Visa Renkli Ufuklar - Paramı Yönetebiliyorum

Ek 2-2017'de Alınan Ödüller

Genel Bankacılık	Ödül Veren
Kurumsal Farkındalık Ödülü	TİDE
Türkiye Etik Ödülü	ETİKA
Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılığı	Global Finance
Türkiye'nin En İyi Varlık Yönetimi	Euromoney
Türkiye'nin En İyi Filantropi Danışmanlığı	Euromoney
Bankacılık Ürünleri	Ödül Veren
Visa Kredi Kartı ve Ticari Kart Alışveriş Hacminde Lider Banka	Vizyonist 2017
Visa Mobil Ödeme Başarı Ödülü: En Fazla Mobil Ödeme İşlem Adedi	Vizyonist 2017
Türkiye'nin En İyi Nakit Yönetimi Bankası	Euromoney
Türkiye'nin En İyi Dış Ticaret Finansmanı Bankası	Euromoney
Proje Üretiminde En Başarılı Banka	EBRD
Yılın En İyi Altyapı Projesi Kategorisi Birincilik Ödülü	Bonds&Loans

Bankacılık Ürünleri	Ödül Veren
Yılın En İyi Ulaştırma Finansmanı Projesi Kategorisinde İkincilik Ödülü	Bonds&Loans
En İyi Doğal Kaynak Finansmanı Projesi Birincilik Ödülü	Bonds&Loans
Yılın En İyi Yapılandırma Projesi Kategorisinde Üçüncülük Ödülü	Bonds&Loans
Dış Ticaret Finansmanında Türkiye'nin En İyi Bankası	Bne IntelliNews
Yapı Kredi Proje ve Program Yönetimi, PPM Mükemmelliği Ödülü	Hewlett Packard Enterprise
Bireysel İhtiyaç Kredisi Birebir Fiyatlama Projesi, Büyük Veri ve Analitiği Kategorisinde Birincilik Ödülü	IDC Türkiye Financial Services 2017
Yapı Kredi Self Servis World, Yılın İnovasyonu	Mastercard
Avrupa, Orta Doğu ve Afrika Bölgesi'nin En İyi Altyapı Projesi Ödülü&Merkezi ve Doğu Avrupa Bölgesi'nin En İyi Ulaşım Altyapı Projesi Ödülü	EMEA Finance
Merkezi ve Doğu Avrupa Bölgesi'nin En İyi Proje Finansman Ödülü	EMEA Finance
Merkezi ve Doğu Avrupa Bölgesi'nin En İyi Altyapı Proje Ödülü&Avrupa, Orta Doğu ve Afrika Bölgesi'nin En İyi Özelleştirme Projesi Ödülü	EMEA Finance
Orta ve Doğu Avrupa'nın En İyi PPP Finansmanı	EMEA Finance
Alternatif Dağıtım Kanalları	Ödül Veren
En İyi Müşteri Veri Analizi Kategorisinde Bronz Ödül	Avrupa Çağrı Merkezi ve Müşteri Hizmetleri
En Etkin Geliştirme Stratejisi Kategorisinde Altın Ödül	Avrupa Çağrı Merkezi ve Müşteri Hizmetleri
En İyi İş Analizi Uygulaması Kategorisinde Birincilik Ödülü	Nice Systems
En İyi Teknoloji ve İnovasyon Kategorisinde Birincilik Ödülü	IMI Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri
En İyi İnsan Kaynakları Kategorisinde Birincilik Ödülü	IMI Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri
Dünyanın En İnovatif Bankası	Global Finance Ödülleri
YapıKredi.com.tr - Dünyanın En İyi Kurumsal Site Tasarımı	Global Finance Ödülleri
Avrupa'nın En Yenilikçi Dijital Bankası	Global Finance Ödülleri
Avrupa'nın En İyi Kurumsal Site Tasarımı	Global Finance Ödülleri
Avrupa'nın En İyi Entegre Kurumsal Bankası	Global Finance Ödülleri
Türkiye'nin En İyi Dijital Bankası	Global Finance Ödülleri
Türkiye'nin En İyi Kurumsal Dijital Bankası	Global Finance Ödülleri
Yapı Kredi Mobil - En İyi Kullanıcı Deneyimi İnovasyonu	BAI Global Innovation Ödülleri
Self Servis World - En İyi Pazarlama İnovasyonu	BAI Global Innovation Ödülleri
Yapı Kredi Mobil - Avrupa'nın En İyi Mobil Uygulaması	MMA Smarties Ödülleri
Yapı Kredi Mobil - Türkiye'nin En İyi Mobil Uygulaması	MMA Smarties Ödülleri
Yapı Kredi Mobil - İnovasyon Kategorisinde Türkiye'nin En İyisi	MMA Smarties Ödülleri
Yapı Kredi Mobil - Mobil Web Sitesi Kategorisinde İkincilik Ödülü	Altın Örümcek Web Ödülleri
Yapı Kredi Mobil - Mobil Uygulama, Bankacılık&Finans Kategorisinde İkincilik Ödülü	Altın Örümcek Web Ödülleri
Yapı Kredi Mobil - Uygulamalar, Finansal Servisler/Bankacılık Kategorisinde Altın Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri
Yapı Kredi Mobil - Uygulamalar, Deneysel İnovasyon Kategorisinde Altın Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri

Ek 2-2017'de Alınan Ödüller

Alternatif Dağıtım Kanalları	Ödül Veren
Yapı Kredi Mobil - İşletme Kurum Kategorisinde Altın Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri
Yapı Kredi Mobil - Uygulamalar, Entegre Mobil Deneyimi Kategorisinde Gümüş Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri
YapıKredi.com.tr Web Siteleri - Bankacılık Kategorisinde Altın Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri
YapıKredi.com.tr Web Siteleri - Finansal Servisler Kategorisinde Altın Ödül	Uluslararası Stevie Ödülleri
Code.YapıKredi - Yeni İş Ekosistemi Kategorisinde Bronz Ödül	EFMA Distribution Marketing Innovation Ödülleri
Yapı Kredi Mobil - Türkiye'de Yılın En İyi İnovasyon Projesi	International Data Corporation (IDC)
Şubeden Kağıtsız Kredi Kullanırımı - Türkiye'de Maliyet Verimliliğine Yönelik Yılın En İyi Projesi	International Data Corporation (IDC)
Göz-ID Teknolojisi ile Yapı Kredi Mobil'e Giriş - Örnek Uygulama	Finotive Europe
YapıKredi.com.tr - Web Site-Banking Kategorisinde Birinci	Interactive Media Ödülleri
YapıKredi.com.tr - Web Siteleri-Bankacılık/Fatura Ödeme Kategorisinde Mükemmellik Ödülü	Communicator Ödülleri
YapıKredi.com.tr - Web Siteleri-Özellikleri Örnek Uygulama Kategorisinde Üstünlük Ödülü	Communicator Ödülleri
Yapı Kredi Mobil Site - Mobil Uygulamalar/Siteler - Mobil/Genel-Finans Kategorisinde Üstünlük Ödülü	Communicator Ödülleri
Yapı Kredi Mobil Site - Mobil Uygulamalar/Siteler - En İyi Kullanıcı Deneyimi Kategorisinde Üstünlük Ödülü	Communicator Ödülleri
Yapı Kredi Mobil Site - Mobil Uygulamalar/Siteler- Genel/Finans Kategorisinde Üstünlük Ödülü	Communicator Ödülleri
Yapı Kredi Mobil - En Etkili Mobil Hizmet	Effective Mobil Marketing Ödülleri
İnsan Kaynakları ve Yapı Kredi Bankacılık Akademisi	Ödül Veren
Yapı Kredi Bankacılık Akademisi, İnsani ve Dijital Yaklaşımı Bütünleştiren En İyi Kurumsal Üniversite Bronz Ödülü	Global CCU
İştirakler	Ödül Veren
Yapı Kredi Faktoring, Türkiye'nin En İyi Faktoring Şirketi	Global Banking and Finance Review
Yapı Kredi Faktoring, Dünyanın En İyi İkinci İhracat Faktoring Şirketi	FCI
Yapı Kredi Leasing, Enerji Tasarrufuna Yönelik Finansmanda Türkiye'nin En İyisi	CFI.co
Yapı Kredi Leasing, Leasing Sektörünün En Beğenilen Şirketi	Capital
Yapı Kredi Portföy, Emeklilik Yatırım Fonu Yönetimi - En Yüksek Getiri	Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği
Yapı Kredi Portföy, En İyi Sosyal Sorumluluk Projesi	Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği
Yapı Kredi Portföy, Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetim Şirketi	Global Banking and Finance
Yapı Kredi Portföy, Emeklilik Fonları Yönetiminde Türkiye'nin En İyi Şirketi	Global Banking and Finance
Yapı Kredi Portföy, Portföy Yönetiminde Marka Mükemmeliyeti	Finance Digest

İştirakler	Ödül Veren
Yapı Kredi Portföy, Emeklilik Fonlarında Marka Mükemmeliyeti	Finance Digest
Kurumsal İletişim Yönetimi	Ödül Veren
Yapı Kredi Genç Yetenek Programı Porsukluspor, Dijital Kategorisinde En İyi Online Reklam Filmi Ödülü	14. Kırmızı Ödülleri
ATM Veda Mektubu, Doğrudan Pazarlama/Ambient Medya/Küçük Ölçekli Kategorisinde Başarı Ödülü	Felis
Gary ile Metin, Üretimde Ustalık/Yaratıcı Ünlü Kullanımı Kategorisinde Başarı Ödülü	Felis
Gary ile Metin, Üretimde Ustalık/Dijital Video-Hareketli Görüntü Kategorisinde Felis Ödülü	Felis
Gary ile Metin, Medya/En İyi Çoklu Mecra Kullanımı Kategorisinde Başarı Ödülü	Felis
Yapı Kredi Genç Yetenek Programı Porsukluspor, Film/TV Sinema-Finansal Hizmetler Kategorisinde Başarı Ödülü	Felis
Yapı Kredi Genç Yetenek Programı Porsukluspor, Film/İnternet Filmleri-Viral Filmler Kategorisinde Başarı Ödülü	Felis
Yapı Kredi Genç Yetenek Programı Porsukluspor, Üretimde Ustalık/En İyi Erkek Oyuncu Kategorisinde Felis Ödülü	Felis
Yapı Kredi Genç Yetenek Programı Porsukluspor, Film/İnternet Filmleri-Finansal Hizmetler Kategorisinde Felis Ödülü	Felis
Yapı Kredi Genç Yetenek Programı Porsukluspor, Dijital/Reklam Filmleri-Finansal Hizmetler Kategorisinde Felis Ödülü	Felis
Gary ile Metin, Reklamveren En İyi Stratejik Uygulama Kategorisinde Başarı Ödülü	Felis
Gary ile Metin, En Etkili Kampanya Lansmanı Ödülü	Effective Mobile Marketing Awards
Vadaa'yı Bul, En Etkili Rich Media Kampanyası	Effective Mobile Marketing Awards
Gary ile Metin, Uygulamada Mükemmellik Kategorisinde En İyi Animasyon Ödülü	Kristal Elma
Harcadıkça Uçuyos, Basın/Banka, Sigorta ve Finansal Hizmetler Kategorisinde Bronz Ödül	Kristal Elma
ATM Veda Mektubu, Ambient Mecra Kullanımı Kategorisinde Bronz Ödül	Kristal Elma
ATM Veda Mektubu, Satış Noktalarında Mecra Kullanımı Kategorisinde Bronz Ödül	Kristal Elma
Gary ile Metin, Film-TV ve Sinema/Banka, Sigorta ve Finansal Hizmetler Kategorisinde Bronz Ödül	Kristal Elma
Yapı Kredi Genç Yetenek Programı Porsukluspor, Online Film/Banka, Sigorta ve Finansal Hizmetler Kategorisinde Kristal Elma	Kristal Elma
Yapı Kredi Genç Yetenek Programı Porsukluspor, Online Film/Kurumsal İmaj Kategorisinde Gümüş Ödül	Kristal Elma
Gary ile Metin, Entegre Kampanya Hizmet Kategorisinde Bronz Ödül	Kristal Elma
Vadaa'yı Bul, Türkiye: 360 Video Kategorisinde Gümüş Ödül	MMA Smarties Ödülleri
Gary ile Metin, Online-Offline Entegrasyonu Kategorisinde Bronz Ödül	Sosyal Medya Ödülleri
Süper Marka Ödülü	Superbrands
Katlamalı Bağış Programı	UniCredit Vakfı

PERFORMANS TABLOLARI

Sürdürülebilirlik Raporu 2017



Sosyal Performans Tabloları

Çalışan Sayısı

2015		2016		2017	
Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
11.761	7.041	11.851	7.050	11.569	6.898

2015		2016		2017	
Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
18.470	332	18.716	185	18.196	271

Taşeron Çalışan Sayısı

2015		2016		2017	
Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
3.127	205	2.963	166	2.744	154

Cinsiyete ve Yaşa Göre Çalışan Sayısı

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 yaş üstü	74	229	81	249	80	250
30-50 yaş arası	7.154	4.921	7.261	5.034	7.364	5.133
30 yaş altı	4.533	1.891	4.509	1.767	4.125	1.515

Çalışan Devir Oranı

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yıl içinde işten ayrılan çalışan sayısı (personel devri)	1.256	780	1.360	888	1.328	814
50 yaş üstü	18	60	27	55	36	74
30-50 yaş arası	421	287	481	340	508	323
30 yaş altı	817	433	852	493	784	417

Doğum İzninden Yararlanan Çalışan Sayısı

	2015	2016	2017
Doğum izninden yararlanan çalışan sayısı	700	716	778
Doğum izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı	642	672	732

Çalışan Başına Düşen Eğitim Saati

	2015	2016	2017
Çalışan başına ortalama yıllık eğitim saati (Toplam eğitim saati/çalışan sayısı)	48	37	35
Kadın çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	50	38	36
Erkek çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	44	35	32

Düzenli Performans ve Kariyer Gelişim Değerlendirmesine Tabi Tutulan Çalışan Sayısı

2015		2016		2017	
Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
11.761	7.041	11.156	6.800	11.242	6.882

Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik (Müdür ve üstü seviye için çalışan sayısı)

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	1	0	0	1	1	0
30-50 yaş arası	838	989	812	991	775	976
50 yaş üstü	39	127	40	130	43	112

Çalışma Süresine Göre Çalışan Sayısı

	2015	2016	2017
0-5 yıl boyunca çalışan sayısı	8.940	8.789	8.334
5-10 yıl boyunca çalışan sayısı	3.505	3.636	2.910
10 yıl ve üzeri boyunca çalışan sayısı	6.357	6.476	7.223

Cinsiyete ve Yıllara Göre Engelli Çalışan Sayısı

2015		2016		2017	
Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
75	349	83	390	98	428

Toplu İş Sözleşmeleri Kapsamındaki Çalışanlar

	2015	2016	2017
Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki toplam çalışanlar	11.430	10.946	10.394

İş Sağlığı ve Güvenliği

	2015		2016		2017	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Kaza sayısı	43	11	20	6	28	9
Ölümcül vaka sayısı	0	0	0	0	0	0
Meslek hastalığı sayısı	0	0	0	0	0	0
Devamsızlık	344.713	125.029	375.807	139.342	410.208	149.033
Bankada toplam kaza sıklık oranı (IR)	0,41	0,17	0,19	0,09	0,28	0,14
Bankada meslek hastalığı oranı (ODR)	0	0	0	0	0	0
Bankada kayıp gün oranı (LDR)	3,16	2,08	0,54	1,02	0,53	1,09
Bankada devamsızlık oranı (AR)	440,3	218,1	525,7	275,7	603,1	286,2

İSG Eğitimleri

	2015	2016	2017
İş sağlığı ve güvenliğine ayrılan eğitim saati yüzdesi (%)	%7	%6	%5

Çevresel Performans Tabloları

Yakıt Türüne Göre Enerji Tüketimleri (GJ)

Yakıt Türü	2015	2016	2017
Doğal gaz	122.374	118.347	189.742
Elektrik	399.521	393.419	394.055
Motorin	2.843	2.502	1.587
Toplam	524.738	514.268	585.384
Enerji yoğunluğu (GJ/çalışan sayısı)	27,91	27,21	31,70

Sera Gazı Salımları*

	2015	2016	2017
Toplam Kapsam 1 salımları (ton CO ₂ e)	18.033	20.417	15.975
Toplam Kapsam 2 salımları (ton CO ₂ e)	52.335	54.095	54.183
Toplam Kapsam 3 salımları (ton CO ₂ e)	15.089	13.138	15.644
Toplam Kapsam 1+2 salımları (ton CO ₂ e)	70.368	74.512	70.158
Salım yoğunluğu (Kapsam 1&2/çalışan sayısı)	3,74	3,94	3,80

*Sera gazı salımları GHG Protokolüne uygun olarak hesaplanmaktadır. 2017 yılında kaçak gaz ve motorin kullanımının önemli ölçüde azaltılması sonucu sera gazı salımlarında düşüş yaşanmıştır. Kapsam 3 salımlarına çalışan servisleri, iş seyahatleri ve kâğıt tüketimi dahildir.

Kaynağına Göre Su Kullanım Miktarları (m³)

	2015	2016	2017
Şebeke suyu	398.800	262.568	307.049
Yer altı suyu (kuyu suyu)	9.794	8.375	5.553
Toplam tüketilen su miktarı	408.235	270.943	313.889
Su yoğunluğu (m ³ /çalışan sayısı)	21,71	14,33	17
Atık su miktarı (m ³)	266.144	270.943	313.889

Tehlikeli Atık Türü (ton)	2015	2016	2017
Geri dönüştürülen	59,81	42,73	27,21
Enerji amaçlı geri kazanılan	14,13	0	0
(D kodlu yöntemlerle) bertaraf edilen tehlikeli atık	0,53	0,84	0,66

Tehlikesiz Atık Türü (ton)	2015	2016	2017
Geri dönüştürülen	1.412	1.373	1.491

YAPI KREDİ'DE
KURUMSAL YÖNETİM

FINANSAL SERMAYEMİZ

ENTELEKTÜEL SERMAYEMİZ

İNSAN SERMAYEMİZ

SOSYALSERMAYEMİZ

DOĞAL SERMAYEMİZ

PERFORMANS TABLOLARI

GRI STANDARDI
İÇERİK EKDEKSİ

GRI STANDARDI İÇERİK ENDEKSİ

Sürdürülebilirlik Raporu 2017





Sınırlı Güvence Raporu Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Yönetim Kurulu'na,

PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. ("PwC Türkiye") olarak, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ("Banka") Yönetim Kurulu tarafından 31 Aralık 2017 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan Banka'nın sürdürülebilirlik raporunda ("Sürdürülebilirlik Raporu") yer alan seçilmiş bilgiler (bundan böyle "Seçilmiş Bilgiler" olarak anılacaktır) üzerinde bağımsız sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Sınırlı güvence çalışmamıza konu olan Seçilmiş Bilgiler'in kapsamı 31 Aralık 2017 tarihinde sona eren yıla ilişkin aşağıdaki bilgileri içermektedir:

- Teyit edilmiş yolsuzluk ve rüşvet vakaları ile bunlara karşı alınan önlemler, çocuk işçilik, zorla çalıştırma gibi insan hakları riskleri, insan hakları alanında eğitim alan çalışan sayısı ve toplam eğitim saati, etik bildirim hattına yapılan ihbarlar ve ayrımcılık vakaları (sayfa 24),
- Yolsuzluk riskleri çerçevesinde değerlendirilmiş faaliyetler, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele programı ile ilgili iletişim kanalları ve rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularında eğitim verilen çalışan sayısı ve toplam eğitim saati (sayfa 25),
- Çalışanların sendikal ve toplu sözleşme hakları ve sendikalılık oranı (sayfa 49),
- Enerji verimliliği kapsamında gerçekleştirilen çalışmalar (sayfa 61),
- Çevre yatırımlarına ayrılan toplam kaynak (sayfa 62),
- Toplam çalışan sayısı, toplam kadın çalışan sayısı, toplam erkek çalışan sayısı (sayfa 70),
- Kadın ve erkek çalışanlar bazında çalışan başına düşen ortalama yıllık eğitim saati (sayfa 71),
- Kadın ve erkek çalışanlar bazında iş sağlığı ve güvenliği bilgileri (sayfa 72),
- Yakıt türüne göre enerji tüketimleri, sera gazı salımları, kaynağına göre su kullanım miktarı, tehlikeli ve tehlikesiz atık türü (sayfa 73),
- Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin Rekabet Kurulu kararlarına karşı devam eden dava sayısı (sayfa 83),
- Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle alınan ceza sayısı (sayfa 84).

İlgili Sorumluluklar

Seçilmiş Bilgiler'in Sürdürülebilirlik Raporu 78. ve 81. sayfalarında yer alan raporlama rehberine (bundan böyle "Raporlama Rehberi" olarak anılacaktır) uygun olarak hazırlanmasından ve Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriğinden Banka yönetimi sorumludur. Banka yönetimi, Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanmasında kullanılan bilgilerin sistematik veya hatadan kaynaklanan hiçbir maddi yanlış beyan içermemesini sağlayacak şekilde iç kontrollerin tasarlanması, uygulanması ve sürdürülmesinden de sorumludur.

Sorumluluğumuz, gerçekleştirdiğimiz sınırlı güvence çalışmasına dayanarak Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Rehberi'ne uygun biçimde sunulmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir hususun dikkatimizi çekip çekmediğine ilişkin bir sonuç bildirmektir.

PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
BJK Plaza, Süleyman Seba Caddesi No:48 B Blok Kat:9 Akaretler Beşiktaş 34357 İstanbul - Turkey
T: +90 212 326 6060, F: +90 212 326 6050, www.pwc.com.tr Mersis Numaramız 0-1400-0324-0500015



Bu rapor, sonucu da dahil olmak üzere, Banka'nın sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlanmasına yardımcı olmak amacıyla Banka Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. Banka Yönetim Kurulu'nun Seçilmiş Bilgiler ile ilgili bir sınırlı bağımsız güvence raporu hazırlatarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun Sürdürülebilirlik Raporu içinde yer almasına müsaade etmekteyiz. Kanunların izin verdiği ölçüde ve koşulları önceden yazılı onayımız ile açıkça mutabık kalmış durumlar haricinde, yürütmüş olduğumuz çalışma veya raporumuzla ilgili olarak Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Yönetim Kurulu ve Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. haricinde hiç bir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

Gerçekleştirilen Güvence Çalışması

Sınırlı güvence çalışmamız, Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK) tarafından yayınlanmış Güvence Denetimleri Standardı 3000 - "Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi Veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Diğer Güvence Denetimleri Standardı"na ("GDS 3000") uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

GDS 3000'e uygun olarak yürütmüş olduğumuz sınırlı güvencenin kapsamı, makul güvencenin kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır. Bir sınırlı güvence çalışmasında yeterli ve uygun denetim kanıtlarının toplanması kapsamında gerçekleştirilen prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı makul güvence çalışmalarına oranla çok daha dardır.

Yürütmüş olduğumuz sınırlı güvence prosedürleri şunları içermektedir:

- Banka yönetimi ile görüşmelerde bulunulmuş ve ilgili yönetim bilgilerinden örneklem seçilerek incelenmiştir.
- Seçilmiş Bilgiler'in yönetimi ve raporlanmasına ilişkin önemli süreç ve kontrollerin tasarımı ve uygulaması değerlendirilmiştir.
- Banka tarafından hazırlanan Seçilmiş Bilgiler'in derlenmesi ve hazırlanması için örnekleme bazında sınırlı testler gerçekleştirilmiştir.
- Raporlanan veriler üzerinden analitik prosedürler uygulanmıştır.

Sınırlamalar

Konunun özellikleri ve bu tarz bilgileri belirlemede kullanılan metotlar düşünüldüğünde, finansal olmayan bilgiler finansal bilgilerden daha fazla doğal sınırlamalara tabidir. Bir kurum tarafından ortaya koyulmuş uygulamaların olmaması nedeniyle önemli düzeyde farklı ölçümlerin yapılması ve karşılaştırılabilirliği etkileyebilecek şekilde farklı, fakat kabul edilebilir ölçüm tekniklerinin seçilmesi söz konusu olabilir. Farklı ölçüm tekniklerinin hassaslığı da değişkenlik gösterebilir. Bunun dışında, söz konusu bilgilerin mahiyeti ve bunların tespitinde kullanılan yöntemler, aynı zamanda ölçüm kriterleri ile bunların hassasiyeti zaman içinde farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle, Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Rehberi çerçevesinde okunması ve incelenmesi önem arz etmektedir.



Özellikle, farklı enerji ölçümlerinin megavat-saate (mwh) ve kullanılan enerjinin karbon emisyonuna çevrilmesi, diğer hususların yanı sıra, Raporlama Rehberi'nde belirtildiği gibi şirket içinde elde edilen bilgilere ve faktörlere ve/veya bağımsız üçüncü şahıslarca sağlanan bilgilere ve faktörlere bağlıdır. Bu farklı faktörler ve üçüncü taraflarca sağlanan bilgiler çalışmamız kapsamına alınmamıştır.

Bağımsızlık ve Kalite Kontrol

Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu (IESBA) tarafından yayımlanan; dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen IESBA Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar'ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.

Kalite Kontrolle ilişkin Uluslararası Standart 1'i uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun belgelendirilmiş politikalar ve süreçleri içeren kuvvetli bir kalite kontrol sistemi muhafaza etmekteyiz.

Sonuç

Prosedürlerimizin sonucunda, Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2017 tarihinde sona eren yıla ilişkin Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Rehberi'ne uygun şekilde hazırlanmadığı konusunda herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

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

Ediz Günsel, SMMM
Ortak

İstanbul, 27 Haziran 2018

Seçilmiş Bilgilerin Raporlama Rehberi

1. Genel İlkeler ve Kapsam

Raporlama rehberi, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin ("Banka") 2017 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan bağımsız denetim kapsamındaki göstergelere ait veri toplama ve hesaplama metodolojilerine dair bilgi vermektedir. PwC Türkiye tarafından hazırlanan raporlama rehberinde veriler, tutarlılık ve güvenilirlik prensipleri esas alınarak hazırlanmıştır. Verilerin raporlanması sürecinde ise anlaşılabilirlik, geçmiş yıllardaki verilerle karşılaştırılabilirlik ve şeffaflık prensipleri dikkate alınmıştır.

Bağımsız denetim kapsamına giren veriler ve göstergeler, Sürdürülebilirlik Raporu'nun 76-77. sayfalarında yer alan Bağımsız Denetim Raporu'nda belirtilmiştir. Aynı zamanda raporlama rehberi içerisinde yer alan her başlık altında da denetim kapsamına giren veriler ve göstergeler hakkında detaylı bilgi yer almaktadır.

2. Göstergelerin ve Verilerin Tanımları

Enerji tüketimleri (GJ): Enerji tüketimi 1 Ocak-31 Aralık tarihleri arasında ("raporlama döneminde") bankanın satın aldığı toplam enerjiyi belirtmektedir. Enerji tüketimi verileri bankanın elektrik tesisatı, ısıtma, aydınlatma, ulaşım, havalandırma ve jeneratör gibi aktivitelerinden kaynaklı elektrik, doğal gaz ve motorin tüketimlerini kapsamaktadır. Ancak şubelerde jeneratör kullanımı ve ısıtma için tüketilen motorin kapsama dahil edilmemiştir.

Enerji yoğunluğu (GJ/çalışan sayısı): Toplam enerji tüketiminin bankanın toplam çalışan sayısına bölünmesiyle ulaşılan yoğunluğu belirtmektedir.

Sera gazı salımları (ton CO₂): Sera gazı salımları raporlama döneminde enerji tüketimlerinden kaynaklanan karbon salımlarını belirtmektedir.

Salım yoğunluğu (Kapsam 1 ve Kapsam 2/çalışan sayısı): Kapsam 1 ve Kapsam 2 salımlarının bankanın toplam çalışan sayısına bölünmesiyle ulaşılan yoğunluğu belirtmektedir. Kapsam 3 salımı tanımı gereği bankanın faaliyetlerinin bir sonucu olarak başka kuruluşların sahip olduğu veya kontrol ettiği enerji kaynaklarından ortaya çıkan sera gazı salımını temsil ettiğinden, bankanın salım yoğunluğu hesaplamalarına dahil edilmemiştir.

Kaynağına göre su kullanım miktarları (m³): Su tüketimleri şebeke suyu ve yer altı suyu dahil olmak üzere bankanın tüketimlerini belirtmektedir. Su tüketimi değerleri raporlama dönemindeki tüketimleri kapsamaktadır. Şebeke suyu kapsamına İSU ve İSKİ gibi tedarikçilerden alınan su dahil edilirken, yer altı suyu kapsamında ise banka tarafından kullanılan kuyu suyu dâhil edilmiştir.

Bertaraf edilen atık: Raporlama dönemindeki bertaraf edilen atık miktarını belirtmektedir. Bertaraf işlemleri, özel mühendislik gerektiren düzenli depolama, fiziki-kimyasal arıtma ve arazide yakma gibi yöntemlerle gerçekleştirilmiştir.

Geri dönüştürülen atık: Raporlama döneminde bankanın geri dönüştürülmüş veya yeniden kullanılmış atık miktarını belirtmektedir.

Çevre yatırımı ve harcamaları: Raporlama döneminde çevre yönetimine yönelik ya da enerji verimliliği sağlayan yatırımların tamamını ve bu yatırımların bankaya maliyetini belirtmektedir.

Toplam çalışan sayısı: Raporlama döneminde, taşeronlar dahil edilmeden sadece banka ve yurt içi iştirak çalışanlarının (tam ve yarı zamanlı) sayısını belirtmektedir.

Kadın çalışan oranı: Raporlama döneminde, kadın çalışan sayısının (tam ve yarı zamanlı), toplam çalışan sayısına oranını belirtmektedir.

Çalışan başına düşen eğitim saati: Raporlama döneminde bankanın çalışanlara sağladığı toplam eğitim saatleri dikkate alınarak hesaplanmaktadır. Hesaplamalar yıl içerisinde çalışanlara verilen toplam eğitim saatinin çalışan sayısına bölünmesiyle gerçekleştirilmiştir. Kadın çalışan başına eğitim saati raporlama dönemi içerisinde banka tarafından kadınlara sağlanan toplam eğitim saatinin kadın çalışan sayısına bölünmesiyle; erkek çalışan başına eğitim saati yine raporlama dönemi içerisinde banka tarafından erkeklere sağlanan toplam eğitim saatinin erkek çalışan sayısına bölünmesiyle hesaplanmıştır.

İnsan hakları politika ve süreçleri hakkında verilen eğitimler: Raporlama döneminde banka tarafından insan hakları konusunda verilen eğitimlere katılan çalışan sayısı ve bu eğitimlerin süreleri dikkate alınarak hesaplanmıştır.

Yolsuzlukla mücadele uygulamaları ile ilgili eğitimler: Raporlama döneminde banka tarafından etik kurallar, yolsuzluk ve rüşvetle mücadele konusunda verilen eğitimlere katılan çalışan sayısı ve bu eğitimlerin süreleri dikkate alınarak hesaplanmıştır.

Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetler: Raporlama döneminde bankanın yolsuzluk ve rüşvetle mücadele kapsamında aldığı önlemleri, uyguladığı politikaları ve bu kapsamda doğacak riskleri değerlendirme sürecini belirtmektedir.

Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları: Raporlama döneminde [1 Ocak-31 Aralık] bankaya yolsuzluk ve rüşvetle

mücadele kapsamında yapılan ihbar ve bildirimleri ve bu kapsamda değerlendirilerek teyit edilen vakaları belirtmektedir.

Toplam kaza sıklık oranı: Yıl içerisinde görülen iş kazaları ile toplam çalışma süresi dikkate alınarak ve "Toplam Kaza Sayısı/(Toplam Çalışma Saati-Kayıp Saat) * 200.000" formülü kullanılarak hesaplanmıştır.

Meslek hastalığı oranı: Çalıştığı veya yaptığı işin niteliğinden dolayı tekrarlanan bir sebeple veya işin yürütüm şartları nedeniyle maruz kalınan geçici veya sürekli hastalıklar ile toplam çalışma süresi dikkate alınarak ve "[Toplam Meslek Hastalığı Vakaları * 200.000]/Toplam Çalışma Saati" formülü kullanılarak hesaplanmıştır.

Kayıp gün oranı: İş kazası sebebiyle oluşan kayıp gün sayısı ve toplam çalışma süresi ve "[Toplam Kayıp Gün Sayısı * 200.000]/Toplam Çalışma Saati" formülü kullanılarak hesaplanmıştır.

Devamsızlık oranı: Kayıp iş günü ile toplam çalışma saati dikkate alınarak ve "Kayıp İş Günü/Aynı Dönem İçerisinde İş Gücünün Toplam Çalışma Günü" formülü kullanılarak hesaplanmıştır.

3. Raporlama Kapsamı

2017 yılı ve sunulan karşılaştırmalı dönemler için, enerji ve su tüketimi ile sera gazı salımı verileri, bankanın aşağıda belirtilen alanlarda yapmış olduğu ile ilgilidir:

- Bankanın Türkiye'de bulunan tüm şubeleri,
- Bankanın Türkiye'de bulunan seçili merkez binaları (Yapı Kredi Plaza-A/C/D Blok, Yapı Kredi Bankacılık Üssü, Darıca Arşiv Binası, Bayramoğlu Binası ve Yeniköy Kuru Binası).

Sera Gazı Salımları

Banka sera gazı salımları 3 kategoriden oluşmaktadır:

- Doğrudan (direkt)-Kapsam 1 sera gazı emisyonları,
- Dolaylı enerji (endirekt)-Kapsam 2 sera gazı emisyonları,
- Diğer dolaylı-Kapsam 3 sera gazı emisyonları.

2017 yılı için Kapsam 1 sera gazı salımı verileri, bankanın aşağıda belirtilen aktivitelerini kapsamaktadır:

- Sabit yanma kaynaklı sera gazı salımı: Doğal gaz ve dizel tüketimi
- Hareketli yanma kaynaklı sera gazı salımı: Bankaya ait araçların yakıt (dizel ve benzin) tüketimi
- Kaçak kaynaklı sera gazı salımı: Soğutucu gazlar (HCF-134a, HCF-407c, HCF-410a, HCF-404a, HCF-227ea, HFCF-22 ve CO₂).

2017 yılı için Kapsam 2 sera gazı salımı verileri, bankanın aşağıda belirtilen aktivitelerini kapsamaktadır:

- Enerji dolaylı sera gazı salımı: Elektrik (satın alınan) tüketimi.

2017 yılı için Kapsam 3 sera gazı salımı verileri, bankanın aşağıda belirtilen aktivitelerini kapsamaktadır:

- Banka genelinde yapılan yurt içi ve yurt dışı uçuk seyahatleri,
- Banka genelinde yapılan kâğıt tüketimi,
- Banka genelinde seçilmiş merkezlerde (Genel Müdürlük, Bankacılık Üssü, İzmir Bölge, Ankara, Samsun, Çağrı Merkezi, İzmir Çağrı Merkezi, vb.) yapılan personel servisleri için yakıt tüketimi.

4. Verilerin Hazırlanması

Enerji Tüketimi

Enerji tüketimi verileri elektrik, doğal gaz, motorin (dizel) içeren tüketimleri belirtmektedir. Elektrik miktarı, otomatik ödemeye bağlı olmayan yerler için servis sağlayıcı faturalarıyla; otomatik ödemeye bağlı olan yerler için tüketim tutarı ve bankanın Türkiye'de bulunan seçili merkez binaları baz alınarak belirlenen birim fiyatı üzerinden hesaplanmaktadır.

Doğal gaz tüketim miktarı otomatik ödemeye bağlı olmayan yerler için servis sağlayıcı faturalarıyla; otomatik ödemeye bağlı olan yerler için tüketim tutarı ve 2017 yılı İGDAŞ (İstanbul tüketiminin %75'ini kapsamakta) ve PALGAZ (Kocaeli tüketiminin %25'ini kapsamakta) firmalarının yıllık ortalama ücret tarifesi baz alınarak belirlenen birim fiyatı üzerinden hesaplanmaktadır.

Motorin tüketim miktarı servis sağlayıcı faturaları baz alınarak hesaplanmaktadır.

Banka enerji tüketimi hesaplamalarında aşağıda belirtilen dönüşüm faktörlerini kullanmıştır:

- Elektrik ve doğal gaz için tedarik birimi kWh cinsinden faturalandığı için enerji dönüşümü gerekmemektedir.
- Benzin ve motorin için yoğunluk ve çevrim katsayı değerleri, "Enerji Kaynaklarının ve Enerjinin Kullanımında Verimliliğin Artırılmasına Dair Yönetmelik (Resmî Gazete: 27 Ekim 2011/28097: Değ.03/09/2014-29108), EK-2: Enerji Kaynaklarının Alt Isıl Değerleri ve Petrol Eşdeğerine Çevrim Katsayıları" tablosundan referans alınmıştır.
- Tüm kWh değerlerinin GJ'a çevrimi için 1 kWh=0,0036 GJ dönüşüm faktörü kullanılmıştır.

Sera Gazı Salımları

Sera gazı salımları, yayınlanmış dönüşüm faktörleri kullanılarak banka tarafından hesaplanmaktadır. Dönüşüm faktörleri, enerji tüketimi birimi başına atmosfere salınan karbon miktarının belirlenmesini sağlar. Farklı enerji kaynakları türleri, karbon yoğunluğunu yansıtan farklı dönüşüm faktörlerine sahiptir. Gelecek dönemlerde, yayınlanan faktörlerdeki değişiklikleri/iyileştirmeleri yansıtmak için dönüşüm faktörleri güncellenebilir.

Banka, sera gazı salımları hesaplamalarında aşağıda belirtilen dönüşüm faktörlerini kullanmıştır:

- Yakıtlar için (doğal gaz, dizel, benzin gibi) dönüşüm faktörleri, Hükümetler Arası İklim Değişikliği Paneli ("IPCC") tarafından sağlanan verilerden elde edilmiştir. Bu hesaplamalarda "IPCC 2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories" (www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/vol2) kaynağı kullanılmıştır.
- Elektrik için dönüşüm faktörü, "Araştırma Planlama ve Koordinasyon Dairesi Başkanlığı İstatistik ve Araştırma Müdürlüğü 2016 Yılı Elektrik Üretim Sektör Raporu ile National Inventory Submissions 2017-Inventory 2015", [Submission 2017 V2 Turkey / Public Electricity And Heat Production Miktarının Oranı] tarafından sağlanan verilerden elde edilmiştir.
- Soğutucu gazlar için dönüşüm faktörleri, IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5) (https://www.ipcc.ch/publications_and_data/ar4/wg1/en/ch2s2-10-2.html) kaynak alınarak Greenhouse Gas Protocol tarafından hazırlanan oranlara göre hesaplanmıştır.
- Kapsam 3 sera gazı salımları hesaplamalarında kâğıt tüketimi için dönüşüm faktörleri, Birleşik Krallık hükümeti tarafından hazırlanan "Defra 2017 Emission Factors. Scope 3 - Material Use" (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2017>) kullanılarak hesaplanmıştır.
- Kapsam 3 sera gazı salımları hesaplamalarında uçuk seyahatleri için belirlenen mil aralıkları United States Environmental Protection Agency - EPA Tablo 7: Business Travel Emission Factors'e (https://www.epa.gov/sites/production/files/2015-07/documents/emission-factors_2014.pdf) göre alınmıştır. Emisyon faktörleri ise "Defra 2017 Emission Factors. Scope 3 Business Travel - Air" (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2017>) kullanılarak hesaplanmıştır.
- Kapsam 3 sera gazı salımları hesaplamalarında personel servisleri için IPCC'nin yakıtlar için hazırladığı emisyon faktörleri ve Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nın hazırladığı "Enerji Kaynaklarının Alt Isıl Değerleri ve Petrol Eşdeğerine Çevrim Katsayıları" tablosundan referans alınmıştır.

Su Tüketimi

Su tüketim miktarı, otomatik ödemeye bağlı olmayan yerler için servis sağlayıcı faturalarıyla; otomatik ödemeye bağlı olan yerler için tüketim tutarı ve 5 büyük ilde (İzmir, İstanbul, Ankara, Bursa, Kocaeli) uygulanan 2017 yılı iş yeri su birim fiyatları baz alınarak belirlenen birim fiyatı üzerinden hesaplanmaktadır. Kullanılan kaynak suyu miktarı ise sayaçlarla hesaplanmaktadır.

5. Yeniden Görüş Beyanı

Enerji tüketimi ve sera gazı salımı verilerinin ölçülmesi ve raporlanması kaçınılmaz olarak bir dereceye kadar tahmin içerir. Banka seviyesinde veriler üzerinde %5'ten fazla bir değişiklik olduğu durumda, yeniden görüş beyanı düşünülebilir.

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
GRI 101: Temel Esaslar 2016			
Genel Göstergeler 2016			
Kurumsal Profil			
GRI 101: Temel Esaslar 2016	102-1	1	
	102-2	9	
	102-3	https://www.yapikredi.com.tr/memnuniyetiniz-icin-buradayiz/en-yakin-yapi-kredi/genel-mudurluk	
	102-4	9	
	102-5	9	
	102-6	9	
	102-7	9	
	102-8	10,70-71	
	102-9	25	
	102-10	Bulunmamaktadır.	
	102-11	23-24	
	102-12	64	
	102-13	64	
Strateji			
102-14	6-7		
Etik ve Dürüstlük			
102-16	12,24-25		
102-17	24-25		
Yönetişim			
102-18	20-25		
Paydaş Analizi			
102-40	17		
102-41	Yapı Kredi çalışanlarının sendikallik oranı %58'dir.		
102-42	17		
102-43	17		
102-44	16-17		
Rapor Profili			
102-45	9		
102-46	16-17		
102-47	16		
102-48	Bulunmamaktadır.		
102-49	Bulunmamaktadır.		
102-50	5		
102-51	5		
102-52	5		
102-53	5		
102-54	5		
102-55	78-81		
102-56	76-77		

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
GRI 200: Ekonomik Standart Serileri			
Ekonomik Performans			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	28	
	103-2	28	
	103-3	28	
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	28	8, 10, 12
	201-3	Yapı Kredi 2017 Faaliyet Raporu	
	201-4	Yapı Kredi 2017 Faaliyet Raporu	
Yolsuzlukla Mücadele			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	24-25	
	103-2	24-25	
	103-3	24-25	
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1	24-25	
	205-2	24-25	
	205-3	24-25	
Rekabete Aykırı Davranış			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	24-25	
	103-2	24-25	
	103-3	24-25	
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1	Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin RK kararlarına karşı devam eden dava sayısı 2'dir ve bu davalar halen Danıştay nezdinde görülmektedir.	12
GRI 300: Çevresel Standart Serileri			
Enerji			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	60-61	
	103-2	60-61	
	103-3	60-61	
GRI 302: Enerji 2016	302-1	73	12, 13
	302-3	73	12, 13
	302-4	61	
Su			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	62	
	103-2	62	
	103-3	62	
GRI 303: Su 2016	303-1	73	12
Emisyonlar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	60-62	
	103-2	60-62	
	103-3	60-62	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	73	12, 13
	305-2	73	12, 13
	305-3	73	12, 13
	305-4	73	12, 13
	305-5	60-62	

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
Atık Sular ve Atıklar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	62-63	
	103-2	62-63	
	103-3	62-63	
GRI 306: Atık Sular ve Atıklar 2016	306-2	63, 73	12
Uyum			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	60	
	103-2	60	
	103-3	60	
GRI 307: Uyum 2016	307-1	Raporlama döneminde çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle alınan bir ceza yoktur.	
GRI 400: Sosyal Standart Serileri			
İstihdam			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	46-47	
	103-2	46-47	
	103-3	46-47	
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	70-71	8
	401-2	46-49	8
	401-3	70-71	8
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	49	
	103-2	49	
	103-3	49	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1	49	8
	403-2	72	8
Eğitim ve Öğretim			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	46-47	
	103-2	46-47	
	103-3	46-47	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	71	5, 8
	404-2	46-47	8
	404-3	71	5, 8
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	48-49	
	103-2	48-49	
	103-3	48-49	
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1	48-49	8

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri
Ayrımcılığın Önlenmesi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	48-49	
	103-2	48-49	
	103-3	48-49	
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1	24-25	
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	24	
	103-2	24	
	103-3	24	
GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016	407-1	Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının risk altında olduğu bir vaka gözlenmemiştir.	
Çocuk İşçilik			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	24	
	103-2	24	
	103-3	24	
GRI 408: Çocuk İşçilik 2016	408-1	24	
Zorla veya Cebren Çalıştırma			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	24	
	103-2	24	
	103-3	24	
GRI 409: Zorla veya Cebren Çalıştırma 2016	409-1	24	
İnsan Hakları Değerlendirmeleri			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	24	
	103-2	24	
	103-3	24	
GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmeleri 2016	412-2	24	

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 teklife veya teklifin bir parçasına 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 Raporu'na aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz.
<https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/surdurulebilirlik/raporlar>

Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

Genel Müdürlük
Yapı Kredi Plaza D Blok
Levent 34330 İstanbul
Telefon: (0212) 339 70 00
Faks: (0212) 339 61 35
yapikredi.com.tr



Bu rapor % 100 geri dönüşümlü kağıt kullanılarak basılmıştır.