

A low-angle photograph of the YapıKredi building, a tall skyscraper with a curved glass facade reflecting the sky. The building is framed by large, angular blue geometric shapes. The sun is visible in the sky, creating a lens flare effect. The YapıKredi logo is prominently displayed on the upper part of the building.

 **YapıKredi**

2019
ENTEGRE
RAPORU

 **YapıKredi** **75.**
YIL
Hızmette sınır yoktur.

2019 Entegre Raporu

TÜRKİYE’NİN “SINIRLARI KALDIRAN”
BANKASI OLARAK SEKTÖRDEKİ
ÖNCÜ VE GÜÇLÜ KONUMUMUZU VE
SORUMLU BÜYÜME ANLAYIŞIMIZI
YANSITAN İLK ENTEGRE RAPORUMUZU
PAYDAŞLARIMIZA SUNMANIN
GURURUNU YAŞIYORUZ.



Reklam filmimizi izlemek için karekodu okutunuz.

ULUSLARARASI ENTEGRE RAPORLAMA KONSEYİ

ONURSAL BAŞKANI MERVYN KING MESAJI



Kolektif düşünceyi benimsemiş bulunan Yapı Kredi'nin Yönetim Kurulu, yayımladığı bu rapor ile iş modeli, piyasada karşılaştığı zorluklar ve belirsizliklere entegre bir bakış açısıyla yaklaştığını açıkça ortaya koymuştur.

Yapı Kredi raporda ayrıca sürdürülebilir kalkınmanın üç kritik boyutu olan ekonomi, toplum ve çevre konularını da ele almıştır. Rapor, aynı zamanda, Banka Yönetim Kurulu'nun kaynakların kısıtlı olduğu dünyamızda toplum yararına değer yaratmayı hedeflediğini göstermektedir. Kısacası, Banka çevre ve/veya toplum tarafından sübvans edilen kâr getirisi yerine tüm toplum için değer yaratma gayretine odaklanmıştır.

Yönetim Kurulu'nun ilk entegre raporunun içeriğinde sergilediği entegre düşünce seviyesinin derinliği karşısında, Banka'yı tebrik etmek gerekiyor.

Tüm paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alan ve şirketin sağlığına odaklanan uzun vadeli yaklaşımı ile Banka'nın hak ettiği başarılarla ulaşmasını diliyorum.

Mervyn King

Onursal Başkan

Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi

2 Temmuz 2020

ENTEGRE RAPORLAMA TÜRKİYE AĞI [ERTA] BAŞKANI PROF. DR. GÜLER ARAS MESAJI



Günümüzde, azalan kaynaklar karşısında, giderek artan talep ve beklentileri karşılayabilmek için ekonomi, toplum ve çevrenin kesiştiği noktada daha sorumlu ve etkin faaliyet göstermek durumunda olan işletmeler için etkin risk ve fırsat yönetimi kritik öneme sahiptir. Kredi ve fon akışı yoluyla diğer sektörleri de etkileme ve dönüştürme gücü bulunan Bankacılık Sektörü, ekonomik ve siyasi gelişmeler, değişen regülasyonlar, paydaşların değişen ve gelişen beklenti ve ihtiyaçlarından en fazla etkilenen sektörlerin başında gelmektedir.

Tüm trendleri ve yanı sıra dijitalleşme, siber güvenlik, yetenek yönetimi ile iklim krizi gibi küresel konuları da yakından takip ettiği görülen Yapı Kredi, bu gelişmelerin getirdiği risk ve fırsatları analiz ederek iş modeline entegre etmeyi başarmıştır.

Türkiye'nin en büyük üçüncü özel bankası konumuna sahip Yapı Kredi, Koç Holding bağlı ortağı olarak güçlü ortaklık yapısı ile Türk bankacılık sisteminde hâkim bankalar arasındadır. Sürdürülebilir ve etkili değer yaratma kabiliyeti kendi gelişiminin sürdürülebilirliğinin garantisi olduğu gibi, aynı zamanda uzun yıllardır finans sistemine ve Türkiye ekonomisine kalıcı etki ve katkıda bulunmaktadır. Operasyonlarından kaynaklanan çevresel ve sosyal etkileri yönetmeyi önemseyen, finansman sağladığı projelerin çevre ve toplum üzerinde yaratacağı etki ve riskleri yönetmeye odaklı sorumlu bankacılık anlayışı, Banka'nın iş stratejisinin odağında yer almaktadır.

Tüm iş süreçlerini kurumsal yönetim ilkeleri temelinde bağlı olduğu değerler, etik kurallar ve çalışma ilkeleri doğrultusunda yöneten Yapı Kredi, Birleşmiş Milletler Sorumlu Bankacılık Prensipleri [United Nations Principles for Responsible Banking UN PRB] ve Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'ni kurucu olarak imzalayan bankalar

arasında yer alarak Türkiye'de sürdürülebilir finans ve sürdürülebilir bankacılığın gelişimine önemli katkılar sağlamıştır.

Yapı Kredi'nin entegre düşünce temeline dayanan ilk Entegre Raporu olan bu rapor, sorumlu bankacılık temelinde tüm paydaşları için sürdürülebilir ve etik değer yaratma anlayışının bir ürünüdür. Yapı Kredi, nihai bir rapor hazırlamaktan öteye giderek entegre düşünce temelinde dayanan bu ilk Entegre Raporunda iş modelinin, stratejisinin ve en önemlisi değer yaratma sürecinin temel yapı taşlarının anlaşılmasına odaklanmıştır. Aynı zamanda, risklerinin farkında bir kurum olarak bunları nasıl yöneteceğine dair strateji ve planlarına raporda açık bir şekilde yer vermiş ve paydaşlarına nitelikli bilgi sunmayı esas almıştır.

Tüm paydaşlarıyla etkileşim içinde olmayı önemseyen Yapı Kredi, paydaş görüşlerini karar mekanizmalarına entegre ederek iş modelinin ve stratejisinin temellerini oluşturan öncelikli konularını, geniş paydaş katılımı ile belirlemiştir. İş modeline entegre ettiği öncelikli konularını Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları [SKA] ile ilişkilendiren Yapı Kredi, 2030 yılına kadar ulaşılması hedeflenen 17 küresel amaç için üstüne düşen sorumluluğu almıştır.

Yapı Kredi'nin ilk Entegre Raporunu yayınlamasından dolayı içtenlikle kutlarım. Banka bu raporla, yetkinliği son derece yüksek çalışanları, etki yaratan, yenilikçi ürün ve hizmetleri, sürdürülebilir ve sorumlu iş kültürü ile tüm toplum için değer yaratma ve geleceği şekillendirme gücünü bir kez daha göstermiştir.

Prof. Dr. Güler ARAS

Kurucu Yürütme Kurulu Başkanı
Entegre Raporlama Türkiye Ağı [ERTA]

İÇİNDEKİLER

4

YAPI KREDİ HAKKINDA

- 16 İŞ MODELİ VE STRATEJİ
- 18 ÖNCELİKLİ KONULAR
- 20 PAYDAŞ İLİŞKİLERİ
- 22 TRENDLER VE SEKTÖRE ETKİLERİ

32

KURUMSAL YÖNETİM

- 34 YÖNETİM KURULU VE ÜST YÖNETİM
- 36 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ
- 38 ETİK KURALLAR VE ÇALIŞMA İLKELERİ
- 39 RİSK YÖNETİMİ

46

SORUMLU BÜYÜME

- 48 SORUMLU FİNANSMAN
- 52 TOPLUMSAL KATKI
- 58 ÇEVRESEL ETKİ

62

MÜŞTERİ ODAKLI VE YENİLİKÇİ BANKACILIK

- 64 MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ
- 69 DİJİTAL BANKACILIK
- 76 ETKİ YARATAN ÜRÜN VE HİZMETLER
- 85 YETKİN ÇALIŞANLAR

92

GELECEK ÖNGÖRÜLERİ

96

EKLER

- 97 KURUMSAL ÜYELİKLER VE DESTEKLENEN GİRİŞİMLER
- 98 2019 YILINDA ALINAN ÖDÜLLER
- 100 PERFORMANS TABLOLARI
- 103 ENTEGRE RAPOR İÇERİK ÖĞELERİ
- 103 UN GLOBAL COMPACT VE WEPS RAPORLAMA ENDEKSİ
- 104 BAĞIMSIZ GÜVENCE BEYANI
- 106 RAPORLAMA REHBERİ
- 112 GRI İÇERİK ENDEKSİ
- 116 KISALTMALAR

RAPOR HAKKINDA

Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin ve bağlı yurt içi iştiraklerinin (Yapı Kredi Faktoring, Yapı Kredi Leasing, Yapı Kredi Portföy ve Yapı Kredi Yatırım), ["Yapı Kredi" veya "Banka"] ilk entegre raporu olan bu rapor, Yapı Kredi'nin tüm paydaşları için uzun vadeli değer yaratan entegre iş modelini, risk ve fırsat yönetimini, gelecek stratejilerini, paydaş iletişimini ve finansal, çevresel ve sosyal alandaki performans göstergelerini içeriyor. Rapor aynı zamanda Banka'nın geniş paydaş katılımı sonucu belirlenen öncelikli konularını, sektörel ve küresel trendlerin ışığında yönetim yaklaşımını, finansal ve finansal olmayan alanlardaki performansını ve hedeflerini barındırıyor.

Bu rapor, GRI Standartları "Temel" seçeneğine uygun olarak hazırlandı ve raporda Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (International Integrated Reporting Council-IIRC) tarafından yayımlanan Uluslararası <ER> Çerçevesi esas alındı. Raporun hazırlanmasında Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi Bankacılık Sektörü

Kriterleri'nin yanı sıra UN Global Compact'ın İlkeleri, Birleşmiş Milletler (BM) Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Yapı Kredi'nin imzacısı olduğu Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin (Women's Empowerment Principles-WEPS) gereklilikleri göz önünde bulunduruldu.

Bu rapor, Yapı Kredi'nin, 1 Ocak-31 Aralık 2019 tarihleri arasındaki 12 aylık faaliyet dönemini ve Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve bağlı yurt içi iştiraklerinin verilerini kapsıyor. Raporda yer alan enerji, sera gazı salımları, su tüketimi, atık tüketimi, çevresel yatırım, yasal uyum, finansal veri, yenilenebilir enerji finansmanı, çevresel ve sosyal risk değerlendirme sistemi, iş sağlığı ve güvenliği, çalışan eğitimleri, ebeveyn izinleri, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ve insan hakları göstergeleri için bağımsız bir denetim kuruluşu olan Güney Serbest Muhasebe Mali Müşavirliği A.Ş. (Ernst & Young-EY) tarafından ISAE 3000 (Revize) standartlarında "sınırlı" güvence alındı. Güvence alan gösterge liste ve kapsamını içeren Bağımsız Güvence Beyanı'na Ekler bölümünden ulaşılabilir.

YAPI KREDİ'NİN YER ALDIĞI ESG ENDEKSLERİ VE DESTEKLEDİĞİ GİRİŞİMLER



CEO MESAJI



2019 yılında güçlü performansımız ve sağladığımız finansman olanaklarıyla ekonomik sürdürülebilirliğe katkı vermeye devam ettik.

Değerli Paydaşlarımız,

2020 yılının ilk çeyreğinde dünya ölçeğinde ekonomiyi ve yaşamı derinden etkileyen Koronavirüs [COVID-19] küresel sağlık krizi, dünya düzeninin ne denli hassas ve değişebilir olduğunu bir kez daha ortaya koydu. Tüm dünyada Merkez Bankaları ve yasal otoriteler yaşanan pandeminin ekonomik ve sosyal hayata olumsuz etkilerini azaltacak önlemleri devreye alırken reel sektördeki yavaşlamaya karşı ek destek paketleri, vergi muafiyeti ve işe alım kolaylıkları gibi birçok uygulama devreye alındı.

Türkiye’de de dünyaya paralel olarak ek likidite desteği dâhil birçok önlem ve uygulama hızla hayata geçirildi.

Yapı Kredi olarak biz de, Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı’nın yönlendirmeleri ve Koç Topluluğu genelinde uygulanan geniş tedbirlere paralel olarak pek çok koruyucu önlemi hayata geçirdik. Tüm süreci oldukça dikkatli ve titiz şekilde 5 fazlı bir protokol seti üzerinden yöneterek her aşamada detaylı planladığımız uygulamaları devreye aldık ve almaya da devam ediyoruz.

Diğer yandan bu sürecin ekonomik etkilerini de dikkate alarak bir dizi kararı uygulamaya başladık. Bireysel ve tüzel müşterilerimizin anapara, faiz ve taksit ödemelerini talep etmeleri durumunda mevcut

koşullarla erteledik. Müşterilerimizin günlük bankacılık ihtiyaçları ve ticari faaliyetlerini mevcut limitlerle destekliyor, gerekirse limit artırımına gidiyoruz. Ayrıca Yapı Kredi olarak Türkiye Bankalar Birliği’nin [TBB] duyurduğu; salgının istihdam, üretim, ticaret ve ödeme sistemine olası etkilerini asgari seviyede tutmak amacıyla devreye alınan Hazine destekli ve Kredi Garanti Fonu [KGF] teminatlı “Çek Ödeme Destek Paketi” ile “Opex Kredi Destek Paketi” programlarına katıldık.

Yapı Kredi olarak önümüzdeki dönemde bu süreçle birlikte, başta ekonomi olmak üzere farklı alanlarda da müşterilerimizin, paydaşlarımızın ve çalışanlarımızın yanında olmaya ve gerekli adımları atmaya devam edeceğiz.

Diğer taraftan 2019 yılını Entegre Raporumuz kapsamında değerlendirmek gerekirse; tüm dünyada yaşanan ekonomik ve siyasi gelişmelere rağmen Türkiye, geçtiğimiz yıl olumsuz etkileri bertaraf ederek ekonomik büyümesinde ivme kazandı. Normalleşen ekonomik göstergeler ve beraberinde gelen faiz indirimleri bu süreçte katkı sağlayarak ülke ekonomisinin hızla istikrar kazanmasına destek oldu. Yapı Kredi olarak güçlü ekonomik performansımız ve sağladığımız finansman olanaklarıyla iyileşmeye ve ekonomik sürdürülebilirliğe katkı vermeye devam ettik.

ENTEĞRE İŞ MODELİ

Yayımladığımız bu ilk Entegre Raporumuzda tüm paydaşlarımız için uzun vadeli ortak değer yaratan entegre iş modelimize yer veriyoruz.

2019 yılında toplam nakdi ve gayri nakdi kredi hacmimizi yüzde 4 artırarak 319 milyar TL seviyesine taşıdık. Bankamızın toplam aktif büyüklüğü ise bir önceki yıla kıyasla yüzde 10 artarak 411 milyar TL oldu. Brüt faaliyet kârımız ise 12,3 milyar TL seviyesine ulaştı.

Mevduat tarafında ise yüzde 10 büyüme ile hacmimiz 231,1 milyar TL oldu, özel bankalar arasındaki pazar payımız yüzde 15 seviyesine ulaştı. Dijital dönüşüm kapsamında geliştirdiğimiz yeni ürün ve hizmetlerimiz ile dijital bankacılık aktif müşteri adedimizi yüzde 17, mobil bankacılık aktif müşteri adedimizi yüzde 22 oranında artırdık. Bankacılık faaliyetlerinden elde edilen gelirlerimiz yüzde 4 büyüyerek 18,5 milyar TL düzeyine ulaştı.

2019 yılının bir diğer önemli gelişmesi de ortaklık yapımızın değişmesi oldu. İki hâkim hissedarımız arasında imzalanan hisse satış sözleşmesi ile ortaklık yapımız değişti ve UniCredit'in sahibi olduğu yüzde 9,02'lik hisse Koç Holding tarafından satın alındı. UniCredit ise sahibi olduğu hisselerin yüzde 12'lik kısmının piyasaya satışını gerçekleştirdi. Böylece Bankamızın halka açıklık oranı yüzde 30'a yükseldi.

Yayımladığımız bu ilk Entegre Raporumuzda tüm paydaşlarımız için uzun vadeli ortak değer yaratan entegre iş modelimize yer veriyoruz. Bu süreçte sürdürülebilirlik önceliklerimizi gözden geçirdik. Risk ve fırsat yönetimine, gelecek stratejilerimize, paydaş iletişimine ve çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim anlayışımıza bütüncül bir yaklaşım getirdik.

Kuruluşumuzdan bugüne, bankacılık faaliyetlerimizin tüm paydaşlarımız üzerindeki etkilerini gözетerek toplumun her kesimi için değer yaratan sorumlu büyüme anlayışını benimsiyoruz. Müşteri odaklı ve yenilikçi bankacılık anlayışıyla dijitalleşmeye odaklanıyor, müşterilerimize en iyiyi sunmak için çalışıyoruz. Bu anlayışla 2019 yılında da dijital bankacılık alanında sektördeki öncü konumumuzu sürdürdük. Müşteri deneyimini mükemmelleştirmek, müşterilerimizin etkileşimini optimize etmek ve finansal ekosistemin sınırlarını kaldıracak yenilikler oluşturmak hedefiyle dijital altyapımızı geliştirdik. Toplam bankacılık işlemlerimizde şube dışı kanallarımızın payı 2019 yılı itibarıyla yüzde 94'e yükseldi. Önümüzdeki dönemde de dijitalleşme ile Ar-Ge'ye yapmış olduğumuz yatırımları ve iş birliklerini güçlendirmeyi sürdüreceğiz.

Sürdürülebilir ve yenilikçi ürün geliştirme hedefimizle uyumlu olarak 2020 yılının Ocak ayında ilk yeşil tahvil ihracımızı gerçekleştirdik. Tahvil ihracından elde ettiğimiz kaynakları yenilenebilir enerji projelerinde kullanarak Türkiye'nin düşük karbon ekonomisine geçişine olan desteğimizi sürdürüyoruz. 2019 yıl sonu

itibarıyla yenilenebilir enerji projeleri, proje finansmanı enerji portföyümüzün yüzde 43'ünü oluşturdu.

Güçlü öz kaynağımızın yanı sıra Avrupa Yatırım Bankası [European Investment Bank-EIB], Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası [European Bank for Reconstruction and Development-EBRD], Fransız Kalkınma Ajansı'nın [Agence Française de Développement-AFD] iştiraki Proparco gibi uluslararası finansal kuruluşlarla da sürdürülebilir finansmanda iş birliğimiz 2019'da devam etti.

Ülke ekonomisinin belkemiği olan KOBİ'lere desteğimizi 2019 yılında da artırarak sürdürdük. KOBİ'lere sağladığımız en geniş hacimli finansman desteği arasında yer alan KGF programları kapsamında 2019 yılında 12 milyar TL kredi kullandırdık ve toplam KGF pazar payımızı yüzde 8,72'ye çıkardık. KOBİ'lere verdiğimiz destek ile 2019 yılı KGF programlarında pazar payı liderliğini yakaladık.

Faaliyetlerimize yön verirken küresel sorunlara çözüm bulmayı amaçlayan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı rehber almaya devam ediyor ve sorumlu finansman anlayışını yaygınlaştırıyoruz. Çevresel ve sosyal etkilerin yönetilmesinde finans sektörüne düşen sorumlulukların bilinciyle faaliyet gösteriyoruz.

2019 yılında hayata geçirilen Birleşmiş Milletler Sorumlu Bankacılık Prensipleri'ne [United Nations Principles for Responsible Banking-UN PRB] kurucu imzacı olarak katılarak sürdürülebilirlik alanında sektöre yön veren bankalar arasında yerimizi aldık. Bu girişimle Türk bankacılık sektöründe sürdürülebilirlik alanında farkındalık yaratmayı amaçladık, imzacı bankalar ile iş birliğimizi pekiştirdik. Ayrıca, bu yıl dünyanın en büyük çevresel raporlama kuruluşu olan Karbon Saydamlık Projesi'ne [CDP] yaptığımız raporlamayla CDP Türkiye 2019 Su Liderleri arasında yer aldık. Sürdürülebilirlik yönetiminde gösterdiğimiz yüksek performansla, Borsa İstanbul [BIST] Sürdürülebilirlik Endeksi ve Londra Borsası'na bağlı küresel endeks sağlayıcısı FTSE Russel'in şirketlerin çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim performanslarını ölçen FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde yer almayı sürdürdük.

2019 Entegre Raporumuzu sizlerle paylaşırken Bankamızı geleceğe taşıyan sadık müşterilerimiz, güven ve desteklerini esirgemeyen hissedarlarımız, değerli emekleri için ise çalışanlarımız başta olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkürlerini sunuyoruz.

Gökhan Erün
CEO





YAPI KREDİ HAKKINDA

EKONOMİYE KATKI

TÜRKİYE EKONOMİSİNİN
FİNANSMANINA SAĞLADIĞI KATKIYI
SÜREKLİ GELİŞTİRME HEDEFİYLE
BÜYÜME ROTASINI ÇİZEN YAPI KREDİ,
MÜŞTERİ ODAKLI BANKACILIK VE
YENİLİKÇİLİĞİ ÖN PLANDA TUTARAK
PAYDAŞLARINA DEĞER YARATMAYI
SÜRDÜRDÜĞÜ 2019 YILINDA,
TÜRKİYE'NİN EN BÜYÜK ÜÇÜNCÜ ÖZEL
BANKASI KONUMUNU KORUDU.

1944

Yapı Kredi 1944 yılında kuruldu.

%30,03

2019 yıl sonu itibarıyla Yapı Kredi'nin halka
açıklık oranı %30,03'tür.



**TÜRKİYE’NİN
EN BÜYÜK 3.
ÖZEL BANKASI**



846 ŞUBE



**17.118
ÇALIŞAN**

Türkiye’nin en büyük üçüncü özel bankası konumunda olan Yapı Kredi 1944 yılında kuruldu. Müşteri odaklı yaklaşımı ile Türk ekonomisinin finansmanına sağladığı katkısı sürekli artırmayı hedefleyen Yapı Kredi, Türkiye’nin tüm bölgelerini kapsayan 846 şube ve 17.118 çalışanı ile müşterilerine hizmet veriyor. Banka’nın 2019 yılında toplam nakdi ve gayrinakdi kredileri %4 artarak 319 milyar TL’ye ulaştı, toplam aktif büyüklüğü ise 411 milyar TL oldu.

Yapı Kredi; 4.330 ATM, yenilikçi internet bankacılığı, öncü mobil bankacılığı, 3 çağrı merkezi ve yaklaşık 709 bin POS terminali üzerinden ürün

ve hizmetlerini sunuyor. 2019 yıl sonu itibarıyla Banka’nın toplam bankacılık işlemlerinin %94’ü şube dışı kanallar aracılığıyla gerçekleşti.

Yapı Kredi perakende bankacılık (bireysel bankacılık, KOBİ bankacılığı ve kartlı ödeme sistemleri, özel bankacılık ve varlık yönetimi) ile kurumsal ve ticari bankacılık altında faaliyetlerini yürütüyor. 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 destekleniyor.

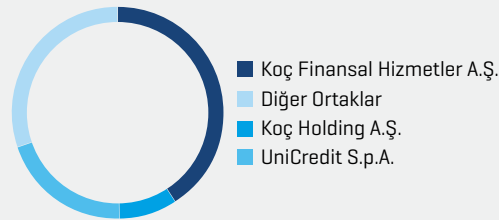
YAPI KREDİ’NİN 2019 YILINDA TOPLAM NAKDİ VE GAYRİNAKDİ KREDİLERİ %4 ARTARAK 319 MİLYAR TL’YE ULAŞTI, TOPLAM AKTİF BÜYÜKLÜĞÜ İSE 411 MİLYAR TL OLDU.

ORTAKLIK YAPISI

31.12.2019 itibarıyla



14.02.2020 itibarıyla





4.330 ATM



411 MİLYAR TL
TOPLAM AKTİF
BÜYÜKLÜK

MEVDUATTA %15,2 PAZAR PAYI

Yapı Kredi'nin toplam mevduatı %10 büyüme ile 231,1 milyar TL seviyesine yükseldi, özel bankalar arasındaki pazar payı %15,2 oldu.

Banka'nın doğrudan ve dolaylı pay sahipleri olan UniCredit S.p.A., Koç Holding A.Ş., Koç Finansal Hizmetler A.Ş. [KFS] ve KFS pay sahipleri arasında imzalanan Banka ve KFS paylarının devrine ilişkin pay alım sözleşmeleri çerçevesinde 5 Şubat 2020 tarihinde gerçekleşen pay devir işlemleri sonucunda; KFS sermayesini temsil eden payların %100'ü Koç Grubu'na [Koç Holding, Koç şirketleri, Koç Ailesi, Koç Ailesi tarafından kontrol edilen ortaklıklar ve ilişkili vakıflar] KFS'deki payları oranında geçti. İşlem öncesinde Banka sermayesinde doğrudan pay sahibi olmayan Koç Holding A.Ş., Banka sermayesinin %9,02'sine, UniCredit S.p.A. ise %31,93'üne doğrudan sahip oldu. Koç Grubu'nun işlem öncesinde %40,97 olan Banka sermayesindeki doğrudan ve dolaylı toplam payı %9,02 oranında arttı. İşlem öncesinde Koç Holding A.Ş. ile UniCredit S.p.A.'nın iş ortaklığı niteliğinde olan Banka ve Banka bağlı ortakları, Koç Holding A.Ş.'nin bağlı ortaklıkları hâline geldi.

Ayrıca; UniCredit S.p.A., Kamuyu Aydınlatma Platformu'na 6 Şubat 2020 tarihinde gönderdiği bildirimle; sahip oldukları Banka paylarından, Banka sermayesinin yaklaşık %12'sini temsil eden kısmının kurumsal yatırımcılara hızlandırılmış talep toplama (accelerated bookbuilding) ile satışı işlemlerinin tamamlandığını ve işlem takasının 13 Şubat 2020 tarihinde gerçekleşeceğini açıkladı. Gerçekleşen bu satış işlemi sonucunda UniCredit S.p.A.'nın Banka'da sahip olduğu payların oranı %20'ye indi, halka açık payların oranı ise %30,03'e yükseldi.

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

En güncel teknoloji ve işine bağlı iş gücü grubu tarafından yürütülen iş modeliyle sorumlu bir büyüme sağlayan müşteri odaklı ticari bir banka olmak

Güçlü bilançosunun desteğiyle, kârlılıkta sınıfının en iyisi olarak hissedarlarına sürdürülebilir getiri sağlamak

BAŞARIDA SINIR YOK.

*Hayat sana sınırlar koyar.
Yapı Kredi o sınırları kaldırmak için var.*



YapıKredi

Hizmette sınır yoktur.

75.
YIL

TÜRKİYE EKONOMİSİNE 319 MİLYAR TL KATKI

YAPI KREDİ’NİN İSTİKRARLI GELİR YARATIMI PERFORMANSI SAYESİNDE TEMEL BANKACILIK FAALİYETLERİNDEN ELDE ETTİĞİ GELİRLER 2019 YILINDA %4 BÜYÜYEREK 18,5 MİLYAR TL DÜZEYİNE ULAŞTI. KONTROLLÜ GİDER YÖNETİMİ İLE GELİR-GİDER ORANI DA %36 SEVİYESİNDE GERÇEKLEŞTİ.

411,2 milyar TL

Aktif Büyüklük

+%10

18,5 milyar TL

Temel Bankacılık Gelirleri

+%4

%190

Likidite Karşılama Oranı

+54 puan

%36

Gelir/Gider Oranı

3,6 milyar TL

Net Kâr

FİNANSAL PERFORMANS

Yapı Kredi, müşteri odaklı bankacılık ve yenilikçiliği ön planda tutan yaklaşımı ile hissedarlarına sürdürülebilir getiri sağlamayı amaçlıyor. Banka, bir önceki yıla göre %10 artışla 2019 yılında 411 milyar TL'ye ulaşan toplam aktif büyüklük ile Türkiye'nin en büyük üçüncü özel bankası konumunu korudu. Türkiye ekonomisinin finansmanına sağladığı katkısı sürekli geliştirme hedefi doğrultusunda, 2019 yılında Banka'nın toplam nakdi ve gayrinakdi kredileri %4 artarak 319 milyar TL'ye çıktı. Toplam nakdi kredilerde özel bankalar arasında pazar payı %16,6 olan Banka'nın mevduat tarafında ise %10 büyüme ile toplam hacmi 231,1 milyar TL seviyesine yükselirken özel bankalar arasındaki pazar payı %15,2 oldu.

Büyüme	2018	2019	Değişim
Aktifler (milyar TL)	373,4	411,2	%10
Nakdi + Gayrinakdi Krediler (milyar TL)	306,3	318,9	%4
Krediler (milyar TL) ⁽¹⁾	220,5	229,4	%4
TL Krediler (milyar TL) ^(1, 2)	117,3	132,6	%13
Müşteri Mevduatı (milyar TL)	199,9	226,0	%13
TL Müşteri Mevduatı (milyar TL)	86,9	99,5	%14
Kârlılık			
Faaliyet Gelirleri (milyon TL)	20.037	21.229	%6
Diğer Faaliyet Giderleri (milyon TL)	6.685	7.664	%15
Net Kâr (milyon TL)	4.668	3.600	-%23
Maddi Ortalama Özkaynak Kârlılığı ⁽³⁾	%14,2	%9,4	-481 baz puan
Aktif Kârlılığı	%1,4	%0,9	-43 baz puan
Gider/Gelir Oranı	%33	%36	274 baz puan
Likidite ve Sermaye			
Banka Sermaye Yeterlilik Oranı	%14,8	%16,7	192 baz puan
Banka Ana Sermaye Yeterlilik Oranı	%11,4	%13,7	227 baz puan
Banka Kredi / (Mevduat + TL Tahviller) Oranı	%104,2	%97,1	-708 baz puan
Aktif Kalitesi			
Takipteki Krediler Oranı	%5,3	%7,4	204 baz puan
Karşılıklar/Brüt Krediler ⁽⁴⁾	%6,1	%7,2	113 baz puan
Risk Maliyeti ⁽⁵⁾	289	312	23 baz puan

Notlar

Aksi belirtilmedikçe tüm veriler konsolide finansal tablolar dikkate alınarak hesaplanmıştır

Baz puan yüzdesel oranlar arasındaki değişimi ifade etmektedir

⁽¹⁾ Nakdi canlı krediler

⁽²⁾ Dövizde endeksli krediler hariçtir

⁽³⁾ Banka'nın yıllık kârının ortalama özkaynak toplamına oranı. Ortalama özkaynak toplamı, 2006 yılında Koçbank ile Yapı Kredi birleşmesi sonucu oluşan 979 milyon TL şerefîye çıkartılarak hesaplanmaktadır

⁽⁴⁾ Özel ve genel karşılıklar dâhil edilmiştir

⁽⁵⁾ Konsolide olmayan finansal veriler baz alınmıştır. Tahsilatlar hariç toplam kredi değer düşüş karşılıklarının toplam brüt kredilere oranı; kur etkisinden korunmak için yapılan işlemler düzeltilmiştir



Yapı Kredi'nin 2019 yılına ait finansal performansına dair detaylı bilgiye [2019 Faaliyet Raporu](#) üzerinden, uluslararası derecelendirme kuruluşlarının Banka'yı değerlendirmeleri sonucunda alınan kredi notlarına ise [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

SEKTÖREL KONUM

TÜRKİYE’NİN TÜM BÖLGELERİNİ KAPSAYAN 846 ŞUBE VE 17.118 ÇALIŞANI İLE MÜŞTERİLERİNE HİZMET VEREN YAPI KREDİ; 4.330 ATM, YENİLİKÇİ İNTERNET BANKACILIĞI, ÖNCÜ MOBİL BANKACILIĞI, 3 ÇAĞRI MERKEZİ VE YAKLAŞIK 709 BİN POS TERMİNALİ ÜZERİNDEN ÜRÜN VE HİZMETLERİNİ SUNUYOR.

Toplam Banka	Pazar Payı (sektör)	Sıralama (sektör)
Toplam Krediler (Nakdi+Gayrinakdi)	%9,4	5
Mevduat	%9,0	7

Dağıtım Ağı	Pazar Payı (sektör)	Sıralama (sektör)
Şube Sayısı	%8,3	6
ATM	%8,5	5

Perakende Bankacılık	Pazar Payı (sektör)	Sıralama (sektör)
Kredi Kartı Alacak Bakiyesi	%18,7	1
POS Ciro	%18,6	1
Kredi Kartı Sayısı	%17,1	1
Tüketici Kredileri	%8,2	6
Bireysel İhtiyaç Kredisi	%10,0	5

Kurumsal ve Ticari Bankacılık	Pazar Payı (sektör)	Sıralama (sektör)
Leasing İşlem Hacmi	%20,3	-
Faktoring Ciro	%15,2	-
Çek Tahsilat ve Ödemeleri	%11,2	2

Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi	Pazar Payı (sektör)	Sıralama (sektör)
Yatırım Fonları	%13,2	3
Hisse Senedi İşlem Hacmi	%12,1	1

Hesaplamalar 27 Aralık 2019 tarihli BDDK haftalık verilerine ve Aralık 2019 tarihli BDDK aylık verilerine göre yapılmıştır.

YAPI KREDİ’NİN FAALİYET ALANLARI

	Ürün ve Hizmetler	Yapı Kredi’nin Farklılaştığı ve Güçlü Olduğu Alanlar
 YAPI KREDİ 31 YILDIR KREDİ KARTLARI ALANINDA TARİHİ LİDERLİĞİNİ SÜRDÜRÜYOR.	Kartlı Ödeme Sistemleri Worldcard, World Gold, World Platinum, Play, Taksitçi, World Eko, Opet Worldcard, Fenerbahçe Worldcard, KoçAilem Worldcard, Adios, Adios Premium, Crystal, World Business, Banka Kartları [TLcard, Play TLcard, Business TLcard] Masaüstü POS, Mobil POS, Temassız POS, ADSL POS, Yazarkasa POS, Sanal POS, Mail Order, World Mobil, Ön Ödemeli Kartlar [World Nakit, Play Nakit, World Nakit Sanal], Mobil Ödeme, QR Kod ile Ödeme, Araçta Ödeme	- Banka’nın Kart Kabul hacminde pazar lideri olmasını sağlayan geniş üye işyeri ağı - Yaygın anlaşmalı üye işyeri ağına puan, indirim ve taksit imkânları - Büyük markalarla yürütülen ortaklık ilişkileri sayesinde tüm Worldcard müşterilerine her ay her sektörde kampanya teklifleri - Üç banka ile World markasının yaygınlaşmasını sağlayan lisans anlaşmaları - Dijital ödeme (QR ve NFC) seçeneklerine uyumlanmak adına tamamlanmış ve devam eden altyapı geliştirmeleri 31 yıldır kredi kartları alanında tarihi liderlik - World Mobil ile kart müşterilerine uçtan uca dijital ve kişiselleştirilmiş bir alışveriş deneyimi ve World Mobil’e entegre hızlı ve güvenilir mobil ödeme çözümleri
 PERAKENDE BANKACILIKTA MÜŞTERİLERİN NİTELİK VE İHTİYAÇLARINA UYGUN, KİŞİYE ÖZEL ÜRÜN VE HİZMETLER SUNULUYOR.	Perakende Bankacılık Kartlı Ödeme Sistemleri, Bireysel Bankacılık, Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi ve KOBİ Bankacılığı’nı içeriyor. - Bireysel/Bireysel Portföy - Yapı Kredi Blue Class - Bankasürans - Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi - KOBİ [Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler]/OBİ [Orta Büyüklükteki İşletmeler] Bankacılığı	- Uzman ve deneyimli işgücü 2019 yılında güncellenen hizmet modeli kapsamında müşterilerin nitelik ve ihtiyaçlarına uygun olarak kişiye özel sunulan ürün ve hizmetler - Tüm kanallarda öncelikli hizmet ve müşteri memnuniyeti odaklı ayrıcalıklar - Güçlü dijital altyapı ile işlemlerini şubeye gelmeden gerçekleştirmeyi tercih eden müşterilere sunulan uzaktan hizmet modeli - Özel sektör bankaları arasında öncü rol oynadığı Kredi Garanti Fonu (KGF) ve Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) Programlarıyla kurduğu stratejik iş birlikleri ve yurt dışı finansal kuruluşlarla yaptığı özel kredi anlaşmalarıyla KOBİ’lere güçlü ve kapsamlı finansman desteği - Uzun vadeli bakış açısı ile müşteri ilişki yönetimi - Müşterilerin profiline uygun olarak sunulan yatırım ürünleri çeşitliliği - Sunulan dijital hizmet ve kolaylıklar kapsamında 2019 yılı sonu itibarıyla sağlık sigortası branşında %30,9’luk pazar payı ile sürdürülen liderlik

	Ürün ve Hizmetler	Yapı Kredi'nin Farklılaştığı ve Güçlü Olduğu Alanlar
 KURUMSAL VE TİCARİ BANKACILIKTA KALİTELİ HİZMET İÇİN KARMA ŞUBE HİZMET MODELİ UYGULANIYOR.	Kurumsal ve Ticari Bankacılık Toplam yıllık cirosu 25 milyon TL'nin üzerinde olan şirketlere hizmet veriliyor. Ticari Bankacılık (25-500 milyon TL) ve Kurumsal Bankacılık (500 milyon TL üzeri) alt birimleri bulunuyor. • Proje Finansmanı • Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret Finansmanı • Yatırım Bankacılığı • Uluslararası ve Çok Uluslu Bankacılık	• Özel bankalar arasında nakit ve gayrinakdi kredilerde ikincilik • Coğrafi genişleme ile potansiyel ticari müşterilere en kaliteli hizmeti verebilmek için karma şube hizmet modeli • Ürün, hizmet ve süreçlerde dijitalleşmeyle kaliteli müşteri hizmetleri • Fiyatlandırma araçları ile müşteri bazlı izleme, çapraz satış, yeni ürün ve hizmetler, kârlılığa odaklanma • Nakit yönetimi ve dış ticaret faaliyetlerinde güçlü izleme ile şirketlerin nakit akışına odaklanma • Güçlü bordro kazanımı, tedarik zinciri ve özel bankacılık müşteri kazanımı ile Banka'nın genel performansını destekleme
 YAPI KREDİ'NİN HAZİNE FAALİYETLERİ GÜÇLÜ ALTYAPI VE BİLGİ BİRİKİMİNE DAYANIYOR.	Hazine Yapı Kredi'nin likidite ihtiyaçlarını, faiz riskini ve döviz pozisyonunu yönetiyor ve Banka'nın yatırım portföyünü kontrol ediyor.	• Güçlü altyapı ve bilgi birikimi • Geniş ürün gamında hizmet verirken müşteri ihtiyaçları ve piyasa gelişmeleri doğrultusunda sunulan yeni ürünler • Rekabetçi ve anlık fiyatlardan işlem yapabilme ve emir bırakma • Dış ticaret ile ilgili taleplerin daha hızlı, sistematik ve online yanıtlanması ve dış ticaret veri yönetimi için oluşturulan Dış Ticaret Finansmanı Dijital Platformu

TÜRKİYE'NİN EN BÜYÜK ÜÇÜNCÜ ÖZEL BANKASI KONUMUNDA BULUNAN YAPI KREDİ, TÜM FAALİYET ALANLARINDA MÜŞTERİ ODAKLI, ÖNCÜ VE YENİLİKÇİ BANKACILIK ANLAYIŞINI BAŞARIYLA SÜRDÜRÜYOR.

YAPI KREDİ’NİN YURT İÇİ İŞTİRAKLERİ

	Ürün ve Hizmetler	Yapı Kredi’nin Farklılaştığı ve Güçlü Olduğu Alanlar
	Yapı Kredi Leasing Başta inşaat, basım, otomotiv, turizm, tarım, medikal ve gayrimenkul sektörleri olmak üzere çok geniş bir yelpazede, çeşitli ölekte işletmelere makine ve ekipman bazında finansal kiralama çözümleri sunuyor.	- Sektörün en büyük bilançosu - Sektörün ilk mobil uygulaması, ilk online işlemler ve mobil üzerinden 2. el satış modülü - Farklı sektörlerden üretici ve distribütörlerle geliştirilen iş birliği ve bunlara yönelik sektörün ilk dijital platformu - Kredi kartı kullanarak leasing yapılmasını sağlayan World Lease ürünü - Meslekte uzmanlaşmaktan yönetsel yetkinliğe kadar eğitimlerin bulunduğu Yapı Kredi Leasing Okulu
	Yapı Kredi Yatırım Yerli ve yabancı hisse senetleri işlemlerinden gelişmiş türev işlemleri ve danışmanlık hizmetlerine kadar geniş bir yelpazede hizmet veriyor.	- Hisse senetleri ve VİOP pazar paylarında ilk sırada - Elektronik alım/satım işlemlerinde sektör lideri - Yurt içi satış alanında en büyük ve deneyimli ekiplerden biri - Yerel ve yabancı kurumsal yatırımcılara birçok farklı ürün sunumu ve bu ürünlerde kaliteli satış hizmetleri - Halka arzla aracılıklarında önde gelen yerli aracı kurumlardan biri

GÜÇLÜ İŞTİRAKLER

YAPI KREDİ’NİN PORTFÖY YÖNETİMİ, YATIRIM, FİNANSAL KİRALAMA VE FAKTÖRİNG ALANLARINDA FAALİYET GÖSTEREN YURT İÇİ İŞTİRAKLERİ, BANKA’NIN OPERASYONLARINA DESTEK SUNUYOR.

	Ürün ve Hizmetler	Yapı Kredi'nin Farklılaştığı ve Güçlü Olduğu Alanlar
	Yapı Kredi Faktoring Yurt içi ve yurt dışı faktoring hizmetlerinde sürdürülebilir kalite sunuyor, müşteri portföyüne özgün stratejik çözümler üretiyor.	- Güçlü ortaklık ve finansal yapısı, yüksek pazar payıyla 2001 yılından bu yana sektör lideri - Factors Chain International'ın (FCI) son 17 yıldır "En İyi İhracat Faktoring Şirketleri" arasında 2019'da ekonomi dünyasının en saygın yayınlarından Capital dergisine göre "Türkiye'nin En İyi Faktoring Şirketi"
	Yapı Kredi Portföy Bireysel Emeklilik Fonları Yönetimi ile Özel Portföy Yönetimi ve Yatırım Danışmanlığı hizmetleri de sunuyor.	- Tutarlı ve sağlam performans - Gelişmiş ürün yönetimi uzmanlığı ile sektöre öncülük - Geniş ürün yelpazesine sahip köklü müşteri yönetim hizmetleri ve satış destek fonksiyonları - Nitelikli (valörlü) yatırım fonlarında %25,2 pay ile pazar lideri

Yapı Kredi Leasing:

Leasing alacakları bazında
%20,34'lük pazar payı

Yapı Kredi Faktoring:

19,6 milyar TL işlem hacmi

Yapı Kredi Yatırım:

Hisse senetleri ve türevleri
pazar payında birincilik

Yapı Kredi Portföy:

Nitelikli (valörlü) yatırım fonlarında
%25,2 pay ile pazar lideri

İŞ MODELİ VE STRATEJİ

SEKTÖRÜ ETKİLEYEN TRENDLER

DEĞİŞEN REGÜLASYONLAR

EKONOMİK GELİŞMELER

DEĞİŞEN TÜKETİCİ BEKLENTİLERİ

GİRDİLER



FİNANSAL SERMAYE

- Güçlü bilanço yapısı
- Ekonominin gelişmesine katkı sağlayan finansman kaynakları



DİJİTAL BANKACILIK

- Dijitalleşme ve teknolojiye dayanarak alan operasyonlar
- Ekosistemi geliştiren Ar-Ge çalışmaları ve ortaklıklar



YETKİN ÇALIŞANLAR

- 17.118 yetkin çalışan
- Özgürlük, saygı duymak, adil olmak, açıklık ve güvene dayanan Yapı Kredi kültürü
- Güçlü lider ekip
- 75 yıllık köklü sektörel bilgi birikimi



İLİŞKİ VE SOSYAL SERMAYE

- Müşterilerle güvene dayalı ilişki
- Sektörel paydaşlarla iş birlikleri
- Paydaşlarla çift yönlü diyalog



ALTYAPI

- 846 şube
- İnternet, mobil, müşteri iletişim merkezi ve 4.330 ATM ile sınır tanımayan ve yenilikçi bankacılık ağı

YAKLAŞIM

Tüm paydaşlar için değer yaratan müşteri odaklı bankacılık anlayışı

Yapı Kredi; Perakende (bireysel, KOBİ ve kartlı ödeme sistemleri, özel bankacılık ve varlık yönetimi) ile Kurumsal ve Ticari Bankacılık altında yürütülen bankacılık hizmetleri sunuyor.

Sorumlu Büyüme

Yapı Kredi, bankacılık faaliyetlerinde şeffaflık, sorumluluk ve hesap verebilirlik üzerine kurulmuş bir kurumsal yönetim anlayışını benimsiyor. Banka, tüm paydaşları üzerindeki etkilerini gözleterek her kesim için değer yaratan sorumlu büyüme vizyonu ile faaliyet gösteriyor.

Yapı Kredi, finansman sağladığı krediler ve operasyonel faaliyetlerinden kaynaklanan çevresel ve sosyal etkilerini yönetiyor, etkin risk yönetimi ile sağlam adımlarla büyümek ve ekonomiye katkı sağlamak için çalışıyor.

Müşteri Odaklı ve Yenilikçi Bankacılık

Müşterilerin deneyimine, değişen beklenti ve ihtiyaçlarına odaklanmak ve müşterileri doğru yönlendirerek en uygun ürün ve hizmetleri sunmak Yapı Kredi'nin temel amaçlarından birini oluşturuyor.

Faaliyetlerinde dijitalleşmeye odaklanan Banka, yeni teknolojileri kullanarak paydaşlarla iş birlikleri yapıyor, KOBİ'lerden kadın girişimcilere her kesimin ihtiyaçlarına yönelik ürün ve hizmetlerini geliştiriyor.

Yapı Kredi, müşterilerine en iyi sunabilmek için çalışanların yeteneklerine sürekli yatırım yapıyor; esnek, yetkin çalışanların ve tecrübeli yönetimin gücüyle Banka'yı ileriye taşıyor.

SEKTÖRÜ ETKİLEYEN TRENDLER

DİJİTALLEŞME VE TEKNOLOJİ

SOSYAL DEĞİŞİMLER

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ

ÇIKTILAR

FİNANSAL SERMAYE

- 3,6 milyar TL net kâr
- 2019 KGF programlarında pazar payı liderliği

ENTELEKTÜEL SERMAYE

- Değişen trendlere, müşterilerin ihtiyaç ve deneyimine göre geliştirilen 48 dijital ürün
- Yatırım danışmanlığı ve varlık yönetimi
- Dijital bankacılık müşteri oranı %71
- Mobil bankacılık müşteri oranı %65
- Son 3 yılda siber güvenlik ve dolandırıcılığı önlemeye yönelik 130 milyon TL'den fazla yatırım

İNSAN SERMAYESİ

- Çalışan başına 34 saat eğitim
- %62 kadın çalışan, %43 kadın yönetici oranı
- "Kariyer Yolculuğum" markasıyla segmentler arası geçiş yapan 1.943 Yapı Kredili
- Doğum izninden dönen çalışan oranı %96
- Doğum izninden sonra işte kalma oranı %97
- Genç yetenek ve staj programlarından faydalanan yaklaşık 750 öğrenci ve çalışan adayı

İLİŞKİ VE SOSYAL SERMAYE

- Her müşteri grubunun ihtiyaç ve niteliğine yönelik kredi ve mevduat ürünleri
- Bir güne düşürülen şikâyet çözüm süresi ile Müşteri İletişim Merkezi'nde sektörel liderlik
- 28,4 milyon TL değerinde toplumsal yatırım

DOĞAL SERMAYE

- 50 milyon ABD doları tutarındaki ilk yeşil tahvil ihracı
- 2019 yılında 203 MW kurulu güce sahip yenilenebilir enerji projelerine 217 milyon ABD doları tutarında kredi tahsisi
- Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Sistemi kapsamında değerlendirilen 19 proje

YATIRIMCILAR VE HİSSEDARLAR

- Maksimize edilen piyasa değeri
- Ulusal ve uluslararası yatırımcılara sunulan üstün hizmet
- Türkiye'nin 3. büyük özel bankası
- Sağlam bankacılık temelleri ile Türkiye'de geleceğin bankacılığına öncülük etme
- Türkiye'nin en değerli 10 markasından biri

ÇALIŞANLAR

- Nitelikli ve geleceğin yetkinliklerine sahip Yapı Kredi çalışanları
- Tüm İK süreçlerinde temel alınan fırsat eşitliği anlayışı
- İş-özel hayat dengesini sağlayan bir çalışma ortamı
- 75 yıldır korunan Yapı Kredi kültürü

MÜŞTERİLER

- Müşteri deneyimi puanı şube, çağrı merkezi ve internet şubesi kanallarında sırasıyla %80, %82 ve %77
- Toplumun her kesimine ulaşan ürün ve hizmetlerle artan finansal erişim
- Güvenli ve kaliteli hizmet

TOPLUM

- İklim odaklı finansman ürünleri ile Türkiye'nin düşük karbon ekonomisine geçişine destek
- Çok yönlü kurumsal sosyal sorumluluk projeleriyle sürdürülebilir kalkınmaya verilen destek
- 75 yıldır kültür-sanata katkı

PAYDAŞLAR İÇİN YARATILAN DEĞER

ÖNCELİKLİ KONULAR

Yapı Kredi'nin öncelikli alanları; iş modeli ve değer yaratma anlayışının temelini oluşturuyor ve stratejik yönünü belirlemede rehberlik ediyor. Düzenli olarak gözden geçirilen öncelikleri belirlerken paydaş analizi, dış trendler, yönetici görüşleri ve risk ve fırsatlardan yararlanılıyor. 2017 yılında online anketler aracılığıyla aldığı paydaş görüşleri, Yapı Kredi'nin önceliklerinin temel girdilerinden birini oluşturuyor.

Konuların paydaşlar için önceliği belirlenirken;

- Paydaş analizi ile tüm paydaş gruplarından öncelikli kişi ve kuruluşların görüş ve beklentileri alınıyor.
- Dış trend analizi kapsamında küresel ve sektörel trendler, uluslararası kuruluşların ve küresel sürdürülebilirlik endekslerinin öncelikleri dâhil ediliyor.

Konuların Yapı Kredi için önceliği belirlenirken;

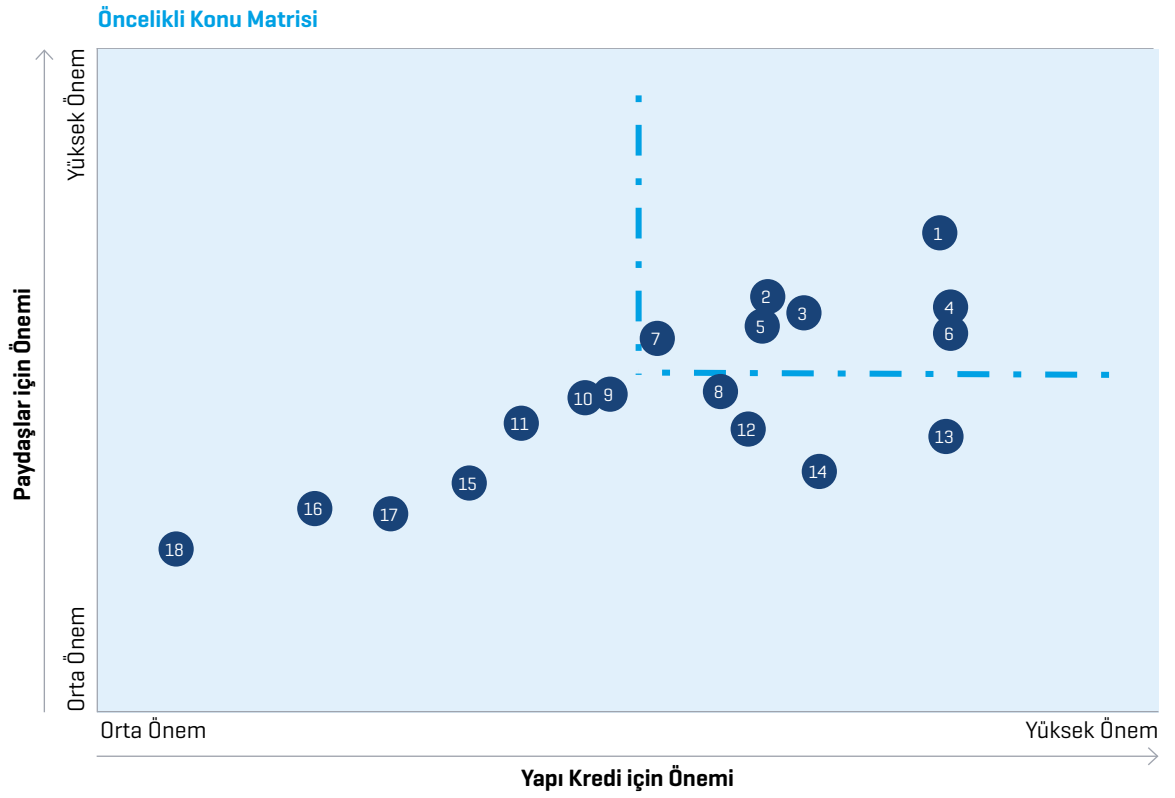
- Üst yönetimin görüş ve beklentileri alınıyor.
- Banka stratejik planı göz önünde bulunduruluyor.
- Dört aşamalı etki analizi ile finansal, yasal, inovasyon ve rekabetle ilgili riskler ve fırsatlar değerlendiriliyor.

YAPI KREDİ, BU YIL İLK ENTEGRE RAPORU KAPSAMINDA ÖNCELİKLİ KONULARI TEKRAR GÖZDEN GEÇİRDİ. DİJİTALLEŞME, MÜŞTERİ DENEYİMİ, ETİK VE ŞEFFAFLIK, BANKA İÇİN ÖNEMİ ARTAN KONULAR ARASINDA YER ALDI.

İlk entegre raporu kapsamında Yapı Kredi, öncelikli konuları tekrar gözden geçirdi. Dokuz üst düzey yönetici ile görüşülerek konular irdelendi. Dış trendler, her konunun getirdiği risk ve fırsat değerlendirilerek sektördeki diğer bankaların öncelikleri analize dâhil edildi. Analiz sonucunda öncelikli konular geçen yıllarla benzerlik gösterirken; dijitalleşme, müşteri deneyimi, etik ve şeffaflık, Yapı Kredi için önemi artan konular arasında yer aldı.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na Katkı

	Öncelikli Konular	Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları
Kurumsal Yönetim	2 Risk Yönetimi 3 Etik ve Şeffaflık	
Müşteri Odaklı ve Yenilikçi Bankacılık	1 Dijitalleşme ve İnovasyon 6 Bilgi Gizliliği ve Siber Güvenlik 4 Müşteri Deneyimi	 
Etki Yaratıcı Ürün ve Hizmetler	5 Sürdürülebilir Ürünler	    
Yetkin Çalışanlar	7 Yetenek Yönetimi ve Çalışan Memnuniyeti	   



1	Dijitalleşme ve inovasyon	10	Sorumlu pazarlama
2	Risk yönetimi	11	Finansal kapsayıcılık
3	Etik ve şeffaflık	12	Finansmanda Çevresel, Sosyal ve Kurumsal Yönetim (ESG) kriterleri
4	Müşteri deneyimi	13	Finansal performans
5	Sürdürülebilir ürünler	14	Düzenlemelere uyum
6	Bilgi gizliliği ve siber güvenlik	15	Çevresel ayak izi
7	Yetenek yönetimi ve çalışan memnuniyeti	16	Finansal okuryazarlık
8	Kurumsal yönetim	17	Toplumsal yatırımlar
9	Fırsat eşitliği ve çeşitlilik	18	Sorumlu tedarik zinciri yönetimi

PAYDAŞ İLİŞKİLERİ

Yapı Kredi; işinin paydaşları ve paydaşlarının işi üzerindeki etkisini anlamanın, uzun dönemli değer yaratmak için kritik olduğuna inanıyor. Paydaşlarının Yapı Kredi için öncelikli gördüğü konuları ve beklentilerini öğrenmek, Banka'nın risk ve fırsatları daha iyi yönetmesini sağlıyor. Banka; çalışanlar, müşteriler, yatırımcılar, sivil toplum kuruluşları (STK), uluslararası kurumlar, iş ortakları, kamu kurumları, tedarikçiler ve üniversiteler olarak grupladığı paydaşlarıyla etkin ve çift yönlü iletişim kurma anlayışını benimsiyor. Paydaşların görüşlerini karar mekanizmalarına entegre ederek stratejisini bu görüşler doğrultusunda şekillendiriyor.

Müşteriler, Yapı Kredi'nin işinin merkezinde yer alıyor ve en önemli paydaş gruplarından birini oluşturuyor. Banka, müşterilerinin görüşlerini alarak müşteri deneyimini ve müşterilerine sunduğu ürünlerini geliştirmek için sürekli çalışıyor.



Müşteri görüşlerinin tüm süreçlere nasıl entegre edildiğiyle ilgili bilgiye [Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

Sektörün sürdürülebilir dönüşümünde rol olmaya önem veren Yapı Kredi, çok paydaşlı girişimlerin bir parçası olarak çalışma gruplarına aktif katılım sağlıyor ve farklı finans kuruluşlarıyla iş birlikleri yapıyor.

Yapı Kredi, 2019 yılında **Birleşmiş Milletler Sorumlu Bankacılık Prensipleri**'ne [United Nations Principles for Responsible Banking-UN PRB] kurucu imzacı olarak katılarak sürdürülebilirlik alanında sektöre yön veren bankalar arasında yerini aldı. Girişim, 22 Eylül'de New York'ta gerçekleştirilen Birleşmiş Milletler Genel Kurulu toplantısında lanse edilirken girişime kurucu imzacı olarak Türkiye'den katılan diğer beş banka ile birlikte 4 Ekim 2019 tarihinde İstanbul'da bir basın toplantısı düzenlendi. Basın toplantısı ile Türkiye bankacılık sektöründe sürdürülebilirlik alanında bir farkındalık yaratmayı amaçlayan Yapı Kredi, aynı zamanda imzacı bankalar ile iş birliğini pekiştirmiş oldu.

Yapı Kredi, BM Sorumlu Bankacılık Prensipleri girişimi kapsamında çevresel ve sosyal etkisinin en yüksek olduğu alanlara ilişkin dört yıl içinde hedefler koymayı, bu alanlardaki performansını raporlamayı ve gelişimine ilişkin bağımsız bir kuruluştan uygunluk beyanı almayı planlıyor.

Türkiye Bankalar Birliği'nin (TBB) üyesi olan Banka, birliğin tüm çalışmalarına aktif olarak katılıyor ve TBB Yönetim Kurulu'nda temsil ediliyor.

BİRLEŞMİŞ MİLLETLER SORUMLU BANKACILIK PRENSİPLERİ

Yapı Kredi, Birleşmiş Milletler Sorumlu Bankacılık Prensipleri'ne [United Nations Principles for Responsible Banking-UN PRB] kurucu imzacı olarak katıldı.

ÇEVRESEL VE SOSYAL HEDEFLER

Yapı Kredi, çevresel ve sosyal etkisinin en yüksek olduğu alanlara ilişkin dört yıl içinde hedefler koymayı ve performansını raporlamayı planlıyor.

Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)

Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu'nun aktif üyesi olan Yapı Kredi, ilgili çalışma grubunun İklim Değişikliği ve Düşük Karbon Ekonomisi, Finansman Modelleri ve Teşvikler ve Karbon Piyasalarına Hazırlık Ortaklığı (PMR) Alt Çalışma Gruplarına da katılıyor. Ayrıca, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Enerji Çalışma Gruplarının da aktif üyeleri arasında yer alıyor. TÜSİAD çalışma grupları aracılığıyla çeşitli kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve uluslararası kuruluşlar ile iş birlikleri yapıyor. Yapı Kredi, çalışma gruplarının gündemine göre TÜSİAD görüş belgelerine katkı sunuyor ve çalışma alanlarına yönelik rapor ve araştırmalara destek veriyor.

Ayrıca, dünyanın en geniş kurumsal sürdürülebilirlik girişimi olan UN Global Compact'ın Türkiye ağına yer alan Yapı Kredi, **Global Compact Türkiye**'deki Sürdürülebilir Finans, Kapsayıcılık ve Çeşitlilik, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Çevre Çalışma Gruplarını takip ediyor. Banka, 2017 yılında Global

Compact Türkiye Sürdürülebilir Finans Çalışma Grubu'nun faaliyetleri kapsamında, sektörel bir iş birliğiyle Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'ni kurucu olarak imzaladı. Her yıl bu bildirgenin güncellenmesine katkı sağlıyor.



Paydaş gruplarıyla iletişim yollarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.



Üyelikler ve desteklenen girişimlerin listesine [Ekler](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

PAYDAŞLARIYLA ETKİN VE ÇİFT YÖNLÜ İLETİŞİM KURMA ANLAYIŞINI BENİMSEYEN YAPI KREDİ, PAYDAŞLARININ GÖRÜŞLERİNİ KARAR MEKANİZMALARINA ENTEGRE EDEREK STRATEJİSİNİ BU GÖRÜŞLER DOĞRULTUSUNDA ŞEKİLLENDİRİYOR.

TRENDLER VE SEKTÖRE ETKİLERİ

Bankacılık sektörü; ekonomik ve siyasi gelişmeler, değişen regülasyonlar, müşterilerin değişen beklenti ve ihtiyaçları gibi farklı trendlerden etkileniyor. Yapı Kredi, bu trendlerin yanı sıra dijitalleşme ve siber güvenlik, yetenek yönetimi ve iklim krizi gibi konuları da yakından takip ediyor ve bu gelişmelerin oluşturduğu riskleri doğru bir biçimde yöneterek fırsatları yakalamak üzere çalışıyor. Müşterilere en iyi hizmeti sunmak adına iş modelini her gün daha da geliştiriyor ve stratejik adımlarını buna göre atıyor.

TRENDLER

EKONOMİK VE SİYASİ GELİŞMELER

2019 yılı küresel piyasalarda jeopolitik belirsizliklerin, korumacı politikaların ve bunlara bağlı olarak küresel büyümede yavaşlamanın ve ticaret anlamında anlaşmazlıkların devam ettiği bir yıl oldu. Durgunluk trendine girmekte olan dünya ekonomisini bu durumdan kurtarmak için farklı ülkelerdeki merkez bankaları birçok adım attı.

Küresel piyasalarda yaşanan son gelişmeler ile birlikte gerek ABD Merkez Bankası [Fed] gerek Avrupa Merkez Bankalarının kararları, gelişmekte olan ülkeler finansal varlıklarına yönelik talebi ve risk iştahını destekleyerek 2019 yılının olumlu geçmesine katkıda bulundu. Fed'in üç kez faiz indirimi yaparak yıl başındaki beklentilerin aksine bir duruş sergilemesi, küresel makroekonomik gelişmeler açısından yılın en önemli olaylarından biri oldu.

Yurt içinde ise 2019 yılının ilk yarısında Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası [TCMB] sıkı faiz politikası duruşuna devam ederek etkili olan yüksek enflasyon seviyeleri için gerekli önemleri aldı. Merkez Bankası'nın politika faiz oranına ilişkin aldığı aksiyonlar, Türkiye ekonomisinin dengelenme süreci ve Türk lirasındaki istikrarlı seyir, piyasa faizlerinin aşağı yönlü hareketine destek verdi. 2019 yılında bütçe açığı, ekonomik aktivitedeki yavaşlamanın etkisiyle azalan gelirlerdeki artışın harcamalardaki yükselişin gerisinde kalması sebebiyle bir önceki yıla göre %70 genişleyerek 123,7 milyar TL oldu.

Ekonomik dengelenme sürecinde önemli bir görev üstlenen bankacılık sektörü, 2019 yılında bu görevini başarılı bir şekilde sürdürdü. Sektör likidite oranları güçlü seviyelerde korundu, bilançoların büyüme hızı ise kontrollü şekilde devam etti. 2019 yılında sektörün aktif büyüklüğü 2018 yıl sonuna göre %15 artarak 4 trilyon TL'yi geçti. Türk lirası

cinsinden kredilerde, özellikle faiz indirimlerinin de başlamasıyla canlanma görüldü, TL krediler 2018 yıl sonuna göre %16 arttı. İlgili dönemde gerek uzun vadeli yatırımlarda gözlemlenen yavaşlama gerek yabancı para pozisyonu yükselmiş olan özel sektörde yaşanan dengelenme çabaları sebebiyle, yabancı para cinsi kredilerdeki daralma devam etti.

Bunun yanı sıra bankaların en büyük fon kaynağı olan mevduatlar 2018 yıl sonuna göre %22 artış gösterdi. Böylece 2019 yılında Türk lirası tahviller dâhil hesaplanan kredi/mevduat oranlarında istenen ve beklenen dengelenme yakalandı ve oran %110 seviyesinden %100'e kadar geriledi.

2020 yılının ilk çeyreğinde Çin'de başlayıp küreselleşmenin etkisiyle tüm dünyaya hızla yayılan Koronavirüs [COVID-19] hastalığı piyasalarda olumsuz bir etkiye neden olurken Güney Asya ekonomisindeki bu yavaşlamanın yılın geri kalanında da küresel gelişme endeksine önemli ölçüde etki etmesi bekleniyor. Tüm dünyada Merkez Bankaları, banka regülasyon otoriteleri ve devlet hazineleri tarafından bu pandeminin negatif etkisini azaltacak şekilde önlemler alınmaya başlandı. Burada faiz oranlarını düşürerek piyasaya nakit akışını artırmaya yönelik eylemler ve banka regülasyonlarının bankaların likidite ve nakit ihtiyacına yönelik aksiyonları öne çıkıyor. Devletler ise reel sektördeki yavaşlamaya karşı; ek destek paketleri, vergi muafiyeti ve işe alım kolaylıkları gibi desteklerde bulunuyor.

COVID-19'a karşı Türkiye de dünyadaki genel durumla paralel olarak ek likidite desteği, banka gereksinimlerini rahatlatmak, yeni kredi şeması gibi aksiyonlar aldı. Güçlü bilanço ve sermaye oranları olan bankalar ise ek önlemleri devreye sokarak müşteri ve ekonomiyi destekleyecek adımlar atmaya başladı.

NASIL YÖNETİYORUZ?

Ekonomik belirsizlik ve durgun piyasa ortamında Yapı Kredi'nin kârlılık oranlarını beklenen seviyelerde tutabilmek ve Banka'nın aktif kalitesini yönetilebilir düzeyde muhafaza etmek için aksiyonlar alındı, büyük grupların yeniden yapılandırılmaları tamamlandı. 2019 yılında sermaye yeterlilik oranları daha da güçlendirildi, toplamda 800 milyon TL katkı sermaye ve 650 milyon ABD doları ilave ana sermaye niteliğinde tahvil ihraç edildi. 2018 yılı kârından temettü dağıtmayarak öz kaynaklar daha da sağlamaştırıldı. Konsolide sermaye yeterlilik oranı 2018 yıl sonunda %14,8 iken, 2019 yılını yasal sermaye sınırının +468 bp üzerinde tamamlayarak %16,7 seviyesine ulaştı.

Tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgınına ve etkilerini ilk günden itibaren yakından takip eden Yapı Kredi, süreci 5 fazlı bir protokol seti üzerinden yönetmeye başladı. Başta çalışanlar ve müşteriler olmak üzere toplum sağlığı önceliklendirilerek bu kapsamda 2020 yılının ilk çeyreğinde bir dizi önlem uygulamaya alındı. İş ve operasyonel süreklilik çerçevesinde düzenli bilgilendirme ve iletişim, çalışma alanları ve iklimlendirme için hijyen ve dezenfeksiyon programları ve mümkün olan tüm personelin uzaktan çalışmasına yönelik altyapı hazırlıkları devreye sokuldu. Bununla birlikte, şubelerin hizmet saatleri güncellendi ve dönüşümlü çalışma sistemine geçildi. Üç farklı lokasyonda hizmet veren Müşteri İletişim Merkezi'ndeki çalışanların uzaktan hizmet verebilmeleri adına hazırlıklar tamamlanarak buradaki tüm çalışanlar için uzaktan çalışma sistemi hayata geçirildi. Banka, çalışanlarının tümü için maske,

dezenfektan ve eldiven gibi kişisel koruyucu malzemeler tedarik ediyor.

Pandemi sürecinin ekonomik etkilerini de dikkate alan Yapı Kredi, ayrıca ekonomi destek paketlerini hayata geçirdi. Bu kapsamda Banka; bireysel ve tüzel tüm müşterilerinin talep etmeleri durumunda kredi ve kredi kartı ödemelerini 3 ay erteledi, alternatif dağıtım kanallarından yapılan EFT/havale ve kartsız para yatırma/çekme işlemlerinden ücret almadı ve bireysel ve tüzel müşterilerinin bankacılık ihtiyaçlarını ve ticari faaliyetlerini mevcut limitlerle destekledi. Banka ayrıca, salgının istihdam, üretim, ticaret ve ödeme sistemlerine olası etkilerini asgari seviyede tutmak amacıyla Hazine destekli ve KGF kefaletli "Çek Ödeme Destek Paketi" ve "Opex Kredi Destek Paketi"ne katıldı.

Almış olduğu önlem ve destek paketleriyle birlikte, etkilerini tüm yıl boyunca görmeyi öngördüğü COVID-19 ile ilgili 2020 yılının devamında da toplum sağlığını korumak ve ülke ekonomisine desteğini sürdürmek için çalışmaya devam eden Banka, pandeminin çok yönlü risklerini kapsamlı bir şekilde yönetmeyi sürdürüyor.

TRENDLER VE SEKTÖRE ETKİLERİ

TRENDLER

DEĞİŞEN
REGÜLASYONLAR

Bankacılık sektörü, finansal sistemin önemli bir parçası olması sebebiyle sıkı şekilde yasal düzenlemeler ile faaliyetleri kontrol altında tutulmakta olan bir sektördür.

Finansal sistem içerisinde pek çok farklı hizmeti sunmakta olan bankaların faaliyetleri; Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), TCMB, Sermaye Piyasası Kurumu (SPK) ve Türkiye Cumhuriyeti Ticaret Bakanlığı olmak üzere çeşitli kamusal otoriteler tarafından düzenleniyor, kontrol altında tutuluyor ve denetleniyor.

2019 yılında Türkiye bankacılık sektöründe birçok düzenleme değişikliği yürürlüğe girdi veya 2020 yılında yürürlüğe girmek üzere hazırlıkları başlatıldı. Benzer şekilde, 2020 yılının da bankaların tabi olduğu yasal düzenlemeler açısından yoğun değişikliklerin yaşanacağı bir yıl olması öngörülüyor. Söz konusu değişikliklerin bir kısmı bankaların faaliyetlerini düzenleme amacı taşıırken bir kısmı ise doğrudan ekonomik faaliyetleri hedefler nitelikte.

Son birkaç yıldır olduğu gibi, Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı, 2019 yılında da ekonomik büyümenin sağlanması ve bu amaçla piyasaya likidite sunulması için ilave KGF paketleri açıkladı. Bu kaynak, 2020 yılında da bankalar aracılığıyla reel kesime sunulmaya devam ediyor.

BDDK, bireysel tüketimi canlı tutmak için bireysel kredi taksit sayılarında artış, kredi kartı asgari ödemelerinde azalış gibi düzenlemeleri hayata geçirdi. BDDK aynı zamanda, gerçek kişilerin kullandıkları ve geri ödeme güçlüğü içerisinde oldukları ihtiyaç kredilerinin yeniden yapılandırılarak geri ödemelerin kolaylaştırılmasına yönelik düzenlemeler yaptı. Ticari müşterilere yönelik olarak da 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'ndaki değişiklikler ile beraber finansal yeniden yapılandırma sözleşmeleri teşvik edildi.

TCMB ise kredi kartı azami faiz oranlarında indirimler uyguladı ve üye iş yerlerinden alınabilecek komisyon oranlarına sınırlama getiren düzenlemeleri uygulamaya soktu. Bunlara ilaveten, sene boyunca zorunlu karşılık mekanizmasını aktif şekilde kullanmak suretiyle finansal piyasalara yön vermeyi hedefledi. Bu mekanizmanın 2020 yılında da önemini koruyacağı tahmin ediliyor.

“Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun”da da değişiklik yapılarak düzenleme sorumluluğu BDDK’dan alındı ve TCMB’ye devredildi. Düzenleme ile Avrupa Birliği [AB] Ödeme Hizmetleri Yönergesi 2’de [Directive on Payment Services-PSD2] yer bulan ve bazı bankacılık hizmetlerinin, uygulama programlama arayüzleri [Application Programming Interface-API] ile üçüncü şahıs teknolojik çözümler olan fintechler üzerinden sunulabilmesine yönelik düzenleme yürürlüğe girdi.

Hayata geçen bu düzenlemelerin yanında, 2019 yılı içerisinde BDDK, bankaların bilgi sistem altyapılarına ve elektronik bankacılık kanallarına yönelik önemli değişiklikler getiren “Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmeliği”ni duyurdu ve bu Yönetmelik 1 Temmuz 2020 tarihinde yürürlüğe girmek üzere yayımlandı.

2020 yılının ilk çeyreğinde Bankacılık Kanunu’nda da yapılan değişikliklerle risk grupları tanımı güncellendi. Bunun yanı sıra bankaların faiz, ücret, komisyon gibi menfaatlerinin tespiti hususunda TCMB yetkili kılındı. TCMB tarafından gerçekleştirilen düzenleme ile bankaların ticari müşterilerden tahsil edebilecekleri ücret kalemlerine sınırlamalar getirildi.

NASIL YÖNETİYORUZ?

Sunduğu bankacılık ürün ve hizmetlerine ve iş süreçlerine direkt etki eden söz konusu yasal düzenleme değişiklikleri, Banka'nın konunun uzmanı ekiplerince yakından takip ediliyor. Söz konusu değişiklikler mevzuat, hukuk ve diğer birimlerce değerlendirilip yorumlanıyor, etkileri analiz ediliyor ve gerekirse kuruluş birlikleri ve yasal otoriteler ile iletişim kuruluyor. İlgili planlama süreçlerinin sonucunda mevzuata tam uyum sağlanıyor. Aynı zamanda, düzenlemelerdeki değişikliklerin beraberinde getirebileceği imkânlar ve bunların doğurduğu fırsatlar da Banka tarafından tespit ediliyor, yeni ürün ve hizmetler geliştirilirken bu fırsatlara odaklanılıyor.

Bankacılık sektörü çok canlı ve değişken bir yasal düzenleme atmosferinde varlığını sürdürüyor. Bu atmosfere uyum, çevik bir iş modeli ile mümkün olmakla birlikte birbirini tamamlayan unsurların varlığını gerektiriyor. Yapı Kredi, konusunda uzman mevzuat personeli ile yasal düzenlemeleri, bunlara ilişkin değişiklik ve yeni düzenleme planlarını, hayata geçen değişiklikleri ve yeni düzenlemeleri çok yakından takip ediyor. İlgili iş birimleri ile yakın çalışmalar sonucunda etki analizi yapıyor, süreç ve iş modellerinin düzenlemelere uyumu için gerekli kararlar, ilgili birimlerle ortaklaşa ve hızla alınıyor. Yasal düzenlemelere uyum sadece süreçlerin ve iş modellerinin uyumu ile değil, aynı zamanda denetim ve kontrol birimlerinin düzenli faaliyetleri ile hayata geçebiliyor. Bu çerçevede, İç Denetim ve İç Kontrol birimleri de düzenli ve sürekli olarak bankacılık faaliyetlerinin yasal düzenlemelere uyumuna yönelik denetim ve kontrol çalışmalarını yürütüyor.

TRENDLER VE SEKTÖRE ETKİLERİ

TRENDLER

DİJİTALLEŞME VE SİBER
GÜVENLİK

Dijitalleşme ile büyük bir dönüşüm içerisinde olan bankacılık sektörü; bulut teknolojileri, mobil ve entegre ödeme sistemleri, büyük veri, nesnelerin interneti ve yapay zekâ gibi teknolojiler sayesinde müşteri deneyiminin geliştirilmesi, kişiselleşen yenilikçi ürün ve hizmetlerin sunulması, operasyon verimliliği, bankacılık hizmetlerinin tüm kesimlere yaygınlaştırılması ve şubelere bağımlılığın azaltılmasını sağlıyor. Daha etkin bir müşteri yönetimi ile müşteriye doğru zamanda ihtiyaç duyduğu, hayatını kolaylaştıracak ürün ve hizmetler öneriliyor ve bu sayede daha yüksek bir müşteri memnuniyeti ve bağlılığına sahip olunuyor. Aynı zamanda daha hızlı kişiselleştirilmiş ürün ve hizmetler geliştirilebilirken, bu ürün ve hizmetlerin farklı kanallardan satışını yaparak yeni satış kanalları ve gelir kalemleri oluşturuluyor. Bu sayede bankacılık süreçlerinin optimizasyonu sağlanıyor ve daha verimli bir operasyon yönetimi gerçekleştiriliyor.

Bunun yanı sıra 2018'de çıkan Avrupa Birliği Ödeme Hizmetleri Yönergesi 2 [PSD2] vasıtasıyla bankacılık hizmetlerinin API ve üçüncü şahıs fintechler üzerinden sunulmasıyla, bankaların farklı bankalarla ve fintechlerle iş birliklerini daha çok göreceğiz. Yeni nesil bankacılık hizmetleri olarak da adlandırılan bu değişim, bankaların dijital dönüşümlerine destek olurken bu sayede müşteriler aynı anda farklı hizmeti tek bir platform üzerinden daha hızlı alabilecekler. Finans sektöründeki bu değişim ile kurumlar, fintechler ve bankalar olmak üzere pazardaki tüm oyuncuların birbirine bağlanacağını göreceğiz. Bununla beraber, finansal riskler tüm aktörler tarafından paylaşılacak ve bu risklerin beraber yönetilmesi zorunlu hâle gelecek.

Dijitalleşme ve yenilikçi hizmetlerin sunulması ile gelen fırsatları değerlendirirken bilgi güvenliği ve siber tehditler gibi risklerin iyi yönetilmesi gerekiyor.

NASIL YÖNETİYORUZ?

Dijital dönüşüm ile müşterilerine en iyisini sunmak için çalışan Yapı Kredi, veri analizi süreçleri sayesinde müşterilerine kişisel, yerinde ve etkili deneyimler sunuyor. Banka, 2019 yılında da dijital bankacılık kanallarında yenilikçi yaklaşımı ile sektörde öncü konumunu sürdürdü. Dijital bankacılık stratejisi kapsamında, teknolojik gelişmeleri yakından izleyen Yapı Kredi, müşterilerin hayat tarzlarında ve kullanım alışkanlıklarında oluşan değişikliklere hızla cevap vermeyi ve müşteri ihtiyaçlarına özel çözümler sağlayacak ürün ve hizmetler üretmeyi hedefliyor. Hizmet verilen tüm kanallarda etkin ve verimli olmak için yürütülen proje ve geliştirmelerle, 2019 yılında finansal işlemlerin %91'i dijital veya otomatik olarak gerçekleşti. Şubelerde başlatılan dijital hizmet modeli anlayışının, tabletler ile şube dışına da taşınarak müşterilerin her noktada dijital dönüşüme ortak edilmesi hedefleniyor.

Yapı Kredi, Kurumsal, Ticari ve KOBİ Bankacılık segmentlerinde şirketlerin finansal analizlerinin yapay zekâ uygulamaları ile otomatik olarak yapılmasını sağlıyor.

Banka'nın ve müşterilerinin maruz kaldığı dolandırıcılık ve siber saldırı girişimlerine karşı 7/24 çalışan siber güvenlik ekip ve sistemleri ileri analitik ve yapay zekâ kabiliyetleri ile destekleniyor. Ayrıca, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasına sahip olan veri merkezi, sistemin gerekliliklerine uygun olarak faaliyet gösteriyor. Günümüzde siber risklere karşı teknolojik olarak korunmanın yanı sıra ek bir güvenceye sahip olunması da son derece önemli hâle geldi. Bu kapsamda Yapı Kredi, Türkiye'de sektörel bir ilki gerçekleştirerek siber risk poliçesi yaptırdı.

Yapı Kredi, alternatif dağıtım kanalları alanında fintech ekosistemini yakından takip ediyor, kullanıcılara katma değerli hizmet sunabileceğini düşündüğü fintechler ile bir araya gelip olası iş birliklerini değerlendiriyor. Banka, API'ler ile müşterisi olsun ya da olmasın herkese bankacılık ürünlerini tanıtıp farklı dijital ortamlarda ürün başvurularında bulunmalarını sağlamak üzere çalışmalarına devam ediyor. Bu sayede hem müşterisi olmayan kişilere erişebiliyor hem de onların hayatlarını kolaylaştıran çözümler sunuyor.



Dijitalleşme ve siber riskler ile ilgili detaylı bilgiye [Dijital Bankacılık](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

TRENDLER VE SEKTÖRE ETKİLERİ

TRENDLER

DEĞİŞEN MÜŞTERİ BEKLENTİLERİ

Değişen toplum dinamiklerinin müşteri ve paydaş beklentilerinde yarattığı eğilimlere bankacılık sektörünün hızlı bir uyum sağlaması gerekiyor. Daha kaliteli ve hızlı hizmet, kişiselleştirilmiş ürün ve hizmetler, yeni deneyimler gibi farklı beklentileri olan müşterilere bankaların uygun ürün ve hizmet sunmaları rekabet avantajı için önemli. İş modelinde farklılaşma ve ölçeklenme gerektiren bu durum, bankalara birçok farklı operasyonu ve bunlara bağlı riskleri yönetmek gibi belli başlı zorluklar getiriyor.

Bankaların bu beklentilere yanıt verebilmeleri için müşterilerini ve pazarı iyi tanıması ve mevcut trendleri sürekli takip etmesi gerekiyor. Özellikle Y ve Z neslinin beklentilerini karşılamak için bankaların bu beklentilere uygun dijital, yenilikçi ürün ve hizmet geliştirmeye yönelik çalışmalarını

artırdığı görülüyor. Bir yandan dijital kanalların kullanımı teşvik edilirken diğer yandan şubeler ve ATM'ler aktif bir şekilde kullanılmaya devam ediliyor. Fiziksel ve dijital kanalları birbirinin devamı olarak konumlayan, müşteri ile duygusal bir bağ kurabilen yeni nesil bankacılık modellerinin başarılı olduğu görülüyor.

Müşterilerin, şirketlerin daha kapsayıcı, sorumlu ve esnek çözümler üretmesi için aktif rol oynadıkları gözlemleniyor. Bu değişim bankaların toplumun artan talep ve beklentilerine cevap vermelerini zorunlu kılıyor.

TRENDLER

YETENEK YÖNETİMİ

Büyük bir değişim geçirmekte olan bankacılık sektöründe, mevcut dönüşüme hızlı bir şekilde uyum sağlayabilen, becerikli, çevik yetenekleri bulmak ve bu yetenekleri tutabilmek gerekiyor. Y ve Z neslinin iş hayatına katılmasıyla beraber iş profilleri değişirken teknoloji yetkinliği ile iş bilgisini dengeleyebilen, insan ilişkileri güçlü, ilham verici ve ileri görüşlü vizyonu ile değişimi kolaylaştırabilen, ofis içi ve sanal çalışma ortamlarında farklılıkları gözetip kapsayıcı bir çalışma ortamını destekleyen yarının bankacılık liderlerini bulmak ve yetiştirmek gittikçe zorlaşıyor.

NASIL YÖNETİYORUZ?

Müşteri deneyiminin yakından ve bütüncül şekilde takip edilmesi amacıyla Yapı Kredi Müşteri Deneyimi Komitesi kalite verilerini, müşteri şikâyetlerini ve müşteri algısını düzenli bir biçimde izliyor; müşteri geri bildirimleri ekipler/şube müdürleri tarafından günlük olarak takip ediliyor. Bunun yanı sıra 2017'de kusursuz müşteri deneyimine ulaşma vizyonu ile kurulan İnovasyon ve Müşteri Deneyimi Bölümü, müşterilere tüm temas noktalarında en iyi deneyimi sunmak için yeni hizmet modelleri geliştirmeye devam ediyor. Bu bağlamda ürün ve hizmet tasarımlarının merkezine müşteriye koyuyor, sektörel ve sektör dışındaki yenilikleri takip ediyor ve müşterilerinin ihtiyaç ve hislerine yönelik araştırmalarında yeni teknolojilerden faydalaniyor.

Yapı Kredi, müşterilerine daha iyi hizmet sunabilmek adına 2019 yılının ikinci yarısında Perakende Bankacılık işkolunda hizmet modelini güncelledi. Müşteri ihtiyaçlarına daha uygun tasarlanmış yeni hizmet modeliyle, bireysel nitelikli müşterilere Bireysel, Bireysel Portföy, Blue Class ve Özel Bankacılık alt segmentlerinde özelleştirilmiş bir hizmet verilmeye başlandı. Yine yeni hizmet modeli kapsamında işletme sahibi müşterilere şubelerdeki İşletme Portföy Yöneticileri aracılığıyla hizmet veriliyor.

Yapı Kredi, farklı müşteri nitelik ve ihtiyaçlarına göre özelleştirdiği ürün ve hizmetlerini, dijitalleşmenin gücünü de kullanarak sürekli geliştiriyor.

 Müşterilere sunulan hizmetlerin nasıl geliştirildiği ile ilgili bilgiye [Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

Yapı Kredi, sektöründeki en iyi yetenekler ile beraber çalışıyor ve çalışanlarına rahat, esnek ve kendi potansiyellerini en iyi şekilde ortaya koyabilecekleri çalışma ortamları sunarak çalışma kültürünü yeniden inşa ediyor.

Öğrencilerin, çalışan adaylarının ve Yapı Kredililerin gözünde işveren markasının algısını güçlendirmek ve yükseltmek için çalışmalarına devam eden Banka, hedef ve değerleri doğrultusunda doğru yetenek seçimini yapmak amacıyla İnsan Kaynakları faaliyetlerini sürdürüyor.

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi [YKBA] ile yurt içi ve yurt dışı iştirakler dâhil olmak üzere Yapı Kredi bünyesindeki tüm çalışanların gelişim faaliyetleri koordine ediliyor. 250 iç eğitimci, önde gelen danışman ve akademisyenlerle birlikte çalışanlar, müşteriler ve üniversite öğrencilerine yerel ve uluslararası üniversiteler iş birliğinde tasarlanmış gelişim programları sunuluyor.

 Yetenek yönetimi ile ilgili detaylı bilgiye [Yetkin Çalışanlar](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

TRENDLER VE SEKTÖRE ETKİLERİ

TRENDLER
İKLİM KRİZİ

Günümüzün en büyük sorunlarından biri olan iklim krizi, pek çok sektör için önemli bir tehdit oluşturuyor. 2019 yılı iklim krizinin etkilerinin somut bir şekilde görülmeye başlandığı bir yıl oldu. Amazon ormanları, Sibiry'a ve akabinde Avustralya'da aylarca süren yangınlara şahit olundu. Yaklaşık 1 milyar hayvanın hayatını kaybettiği, binlerce insanın evsiz kaldığı bu doğal afetlerde iklim krizinin olağan dışı kuraklıkları tetiklediği görülüyor.

Diğer yandan dünyanın her yerinde gerçekleşen iklim grevleri yeni neslin bu konuda ne kadar duyarlı olduğunu ve harekete geçmenin ne

kadar acil olduğunu vurguluyor. 2020 yılının ilk ayında Dünya Ekonomik Forumu'nda [World Economic Forum-WEF] açıklanan küresel riskler raporundaki ilk beş riskin çevre ve iklim ile bağlantılı olduğu paylaşıldı. Bu bağlamda küresel iklim değişikliğinin etkilerini azaltmak için sıcaklık artışını sanayi öncesi döneme göre iki derecenin altında tutabilmek ve bu kapsamda iş birlikleri ve ortaklıklar kurmak büyük önem taşıyor. Küresel iklim krizi ile mücadele ve iklim değişikliğine uyum için öncelikle iklime dayanıklı yatırımları hayata geçirecek politika ve finansmana ihtiyaç duyuluyor

NASIL YÖNETİYORUZ?

Yapı Kredi, Türkiye'nin düşük karbon ekonomisine geçişini yenilenebilir enerji projelerinin finansmanı ile desteklemeye bu yıl da devam etti. Yenilenebilir enerji projeleri Aralık 2019 itibarıyla toplam proje finansmanı enerji portföyünün %43'ünü oluşturdu.

Banka, kendi güçlü öz kaynağının yanı sıra Avrupa Yatırım Bankası [European Investment Bank-EIB], Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası [European Bank for Reconstruction and Development-EBRD], Fransız Kalkınma Ajansı'nın [Agence Française de Développement-AFD] iştiraki Proparco gibi uluslararası finansal kurumlarla da sürdürülebilir finansman alanında iş birliğine devam etti. EBRD ile Türkiye Konutlarda Enerji Verimliliği Finansman Programı [TuREEFF] kapsamında yapılan anlaşma ile 2019 yılında enerji verimliliği yüksek ürün satan KOBİ'lere uygun faiz oranları ile özel finansman kaynağı sağlandı.

Yapı Kredi, sürdürülebilir ve yenilikçi ürün geliştirme hedefiyle uyumlu olarak 2020 yılının Ocak ayında 5 yıl vadeli 50 milyon ABD doları tutarındaki ilk yeşil tahvil ihracını gerçekleştirdi. Banka, tahvil kaynaklarını yenilenebilir enerji projelerinde kullanarak yeşil enerjiye olan desteğini sürdürüyor.

Bunun yanı sıra Banka, kredilendirme faaliyetlerinin doğaya ve topluma olan risklerini yönetmek amacıyla kurmuş olduğu Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme [ÇSRD] Sistemi kapsamında finansman sağladığı proje ve yatırımların risklerini ölçüyor ve buna uygun olarak aksiyon alıyor.

Operasyonlarından kaynaklanan doğrudan çevresel etkisini ise ISO 14001 ile uyumlu Çevre Yönetim Sistemi ile yöneten Banka, sera gazı salımlarını yıldan yıla ölçerek iyileştirme projelerini hayata geçiriyor. Bu kapsamda 2019 yılında operasyonların en yoğun olduğu Genel Müdürlük binalarından birinin tüm elektrik ihtiyacı, diğerinin ise %15'i yenilenebilir kaynaklardan tedarik edildi.

Yapı Kredi, 2016 yılından bu yana iklim değişikliği strateji, hedef ve performansını raporladığı Karbon Saydamlık Projesi [CDP] İklim Değişikliği raporunu 2019 yılında da paydaşları ile şeffaf bir şekilde paylaştı.





KURUMSAL YÖNETİM

TÜM İŞ SÜREÇLERİNİ ETİK KURALLAR VE ÇALIŞMA İLKELERİ DOĞRULTUSUNDA YÖNETEN YAPI KREDİ’NİN KURUMSAL YÖNETİM ANLAYIŞI, BANKA’NIN BEŞ TEMEL DEĞERİ OLAN ÖZGÜRLÜK, SAYGI DUYMAK, ADİL OLMAK, AÇIKLIK VE GÜVEN ESASLARI ETRAFINDA ŞEKİLLENİYOR.

Risk kültürü

Yapı Kredi, uzun vadeli sürdürülebilir büyümede risk yönetiminin rolünün bilinciyle etkin risk yönetim yapısının ve risk kültürünün oluşması için adımlar atıyor.

9,62

Yapı Kredi’nin Kurumsal Yönetim Notu 2019 yılında 9,62’ye yükseldi.

YÖNETİM KURULU VE ÜST YÖNETİM

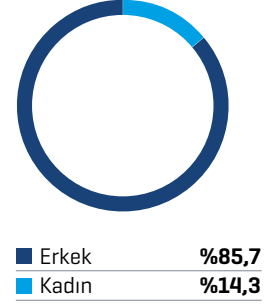
Yapı Kredi'nin kurumsal yönetim anlayışı, Banka'nın Beş Temel Değeri olan özgürlük, saygı duymak, adil olmak, açıklık ve güven esasları etrafında şekilleniyor. Bu değerler Banka'yı daha açık, şeffaf, hesap verebilir ve etik iş yapma doğrultusunda yönlendiriyor.

Etkili kurumsal yönetim; müşteriler ve pay sahiplerinin yanında Banka'nın diğer paydaşlarına karşı sorumluluklarını da şeffaf ve güvenilir bir şekilde yönetmesine olanak sağlıyor.

Yönetim Kurulu*

Ali Y. KOÇ	Yönetim Kurulu Başkanı
Niccolò UBERTALLI	Yönetim Kurulu Başkan Vekili
Gökhan ERÜN	Murahhas Üye ve Genel Müdür (CEO)
Marco IANNACCONE	Murahhas Üye ve Operasyonlardan Sorumlu Başkan
Ahmet F. ASHABOĞLU	Yönetim Kurulu Üyesi
Levent ÇAKIROĞLU	Yönetim Kurulu Üyesi
Mirko D. G. BIANCHI	Yönetim Kurulu Üyesi
A. Ümit TAFTALI	Yönetim Kurulu Üyesi
Giovanna VILLA	Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız)
Gianfranco BIASGNI	Yönetim Kurulu Üyesi
Wolfgang SCHILK	Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız)
Carlo VIVALDI	Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Ahmet ÇİMENÖĞLU	Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız)
Virma SÖKMEN	Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız)

Yönetim Kurulu - Cinsiyet



Yönetim Kurulu - Denetim, Muhasebe ve/veya Finans Alanında En Az 5 Yıllık Deneyim



* 5 Şubat 2020 tarihi itibarı ile

1) Yönetim Kurulu üyelerinden Carlo Vivaldi, Mirko D. G. Bianchi, Gianfranco Bisagni, Giovanna Villa (Bağımsız Üye) ve Marco Iannaccone (Murahhas Üye), Yönetim Kurulu üyelikleri görevlerinden

2) Bankamızda Operasyonel Faaliyetlerden Sorumlu Başkan olarak görev yapan Marco Iannaccone, Finansal Planlama Mali İşler Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapan Massimo Francese, İç Denetim Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapan Giovanni Battista Avanzi ve Risk Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapan Albert Angersbach ise bu görevlerinden istifa etmiştir.

5 Şubat 2020 tarihinde Bankamız Yönetim Kurulu tarafından alınan karar ile

1) Boşalan Banka Yönetim Kurulu Üyeliklerinden birine Nevin İmamoğlu İpek'in atanmasına

2) Yönetim Kurulu Başkan Vekilliği görevine Niccolò Ubertalli yerine Yönetim Kurulu Üyelerinden Levent Çakıroğlu'nun atanmasına karar verilmiştir.

20 Şubat 2020 tarihi itibarı ile

SPK'nın Seri II-17.1 sayılı Kurumsal Yönetim Tebliğinin 6. Maddesinin [3]a fıkrası çerçevesinde Denetim Komitesi'nde üye olarak görevlendirilen Nevin İmamoğlu İpek de Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi sayılmaktadır.

Üst Yönetim*

Gökhan ERÜN	Murahhas Üye ve Genel Müdür (CEO)
Marco IANNACCONI	Murahhas Üye ve Operasyonlardan Sorumlu Başkan
Erhan ADALI	Genel Müdür Yardımcısı - Kurumsal ve Ticari Bankacılık
Hakan ALP	Genel Müdür Yardımcısı - İnsan Kaynakları ve Organizasyon
Albert ANGERSBACH	Genel Müdür Yardımcısı - Risk Yönetimi
Giovanni AVANZI	Genel Müdür Yardımcısı - İç Denetim
Yakup DOĞAN	Genel Müdür Yardımcısı - Alternatif Dağıtım Kanalları
Cahit ERDOĞAN	Genel Müdür Yardımcısı - Bilişim Teknolojileri ve Operasyon Yönetimi
Nurgün EYÜBOĞLU	Genel Müdür Yardımcısı - Kurumsal ve Ticari Krediler
Massimo FRANCESE	Genel Müdür Yardımcısı - Finansal Planlama ve Mali İşler
Arif İSFENDİYAROĞLU	Genel Müdür Yardımcısı - Perakende Bankacılık Satış
Demir KARAASLAN	Genel Müdür Yardımcısı - Perakende Krediler
Mehmet Erkan ÖZDEMİR	Genel Müdür Yardımcısı - Uyum ve İç Kontrol
Cemal Aybars SANAL	Genel Müdür Yardımcısı - Hukuk Yönetimi
Serkan ÜLGEN	Genel Müdür Yardımcısı - Perakende Bankacılık
Saruhan YÜCEL	Genel Müdür Yardımcısı - Hazine ve Finansal Kurumlar

* 20 Mart 2020 tarihinde Bankamız Yönetim Kurulu tarafından alınan karar ile

1) Perakende Krediler Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Demir Karaaslan'ın Finansal Planlama ve Mali İşler Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı (CFO) olarak görevlendirilmesine

2) İnsan Kaynakları ve Organizasyon Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Hakan Alp'in unvanının İnsan Kaynakları, Organizasyon ve İç Hizmetler Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak değiştirilmesine

3) Bilişim Teknolojileri ve Operasyon Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı A. Cahit Erdoğan'ın unvanının Bilişim Teknolojileri ve Operasyon Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı (COO) olarak değiştirilmesine

4) Kurumsal ve Ticari Krediler Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapan Nurgün Eyüboğlu'nun Krediler Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevlendirilmesine karar verilmiştir.

YAPI KREDİ'NİN KURUMSAL YÖNETİM PERFORMANSI 2008 YILINDAN BERİ DÜZENLİ OLARAK YÜKSELİYOR. BANKA'NIN SERMAYE PİYASASI KURULU TARAFINDAN BELİRLENEN İLKELER DOĞRULTUSUNDA 2018 YILINDA 10 ÜZERİNDEN 9,58 OLAN KURUMSAL YÖNETİM NOTU 2019 YILINDA 9,62'YE YÜKSELDİ.

Yapı Kredi Yönetim Kurulu'ndaki 14 üyenin 2'si kadın, 4'ü bağımsız üyedir.⁶ Kurumsal Yönetim İlkeleri doğrultusunda Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür görevlerini farklı kişiler yürütüyor. Yönetim Kurulu'nu desteklemek amacıyla faaliyet gösteren İcra Kurulu, Denetim Kurulu, Kredi Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Ücretlendirme Komitesi bulunuyor.

1 Yönetim Kurulu ve Komitelerin üye sayıları ve sorumluluklarıyla ilgili detaylı bilgiye [2019 Faaliyet Raporu](#)'nun 80-83. sayfalarından ve [Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu](#)'ndan ulaşabilirsiniz.⁷

⁶ SPK'nın Kurumsal Yönetim Tebliği'nin 6 [3]a maddesi çerçevesinde; 2 üye Denetim Komitesi'nde görev aldığından Bağımsız Üye sayılmaktadır.

⁷ Banka'nın Yönetim Kurulu'nun yapısı 5 Şubat 2020 tarihli karar ile değişmiştir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Bankacılık sektörü gerek sunduğu finansal araçlar gerek bireyselden kurumsala farklı kademelerdeki hizmetler sayesinde toplumun büyük bir kesiminin hayatına doğrudan ve dolaylı olarak etki ediyor. Bu yüzden bankaların kurumsal sürdürülebilirlik yapıları oluşturması ve bu kapsamda ESG performanslarını düzenli ve sistematik bir şekilde takip etmesi önemli hâle geliyor.

Yapı Kredi, sürdürülebilirlik alanında Banka'daki görev ve sorumluluk tanımlarının yapılması ve sürdürülebilirliğin karar alma mekanizmalarında yer alması amacıyla Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi'ni [SYS] hayata geçirdi. SYS ile sürdürülebilirlik faaliyetleri bütüncül olarak politika ve prosedürler kapsamında takip ediliyor.

Yapı Kredi'de sürdürülebilirliğin iş süreçlerine entegrasyonu ve sürdürülebilirlik performansının takibinden sorumlu en yetkili makam Sürdürülebilirlik Komitesi'dir. 2014 yılında kurulan Komite, çalışmalarını komite üyesi olan Yönetim Kurulu Üyesi ve Kurumsal İletişim Direktörü'nün eş başkanlığında yürütüyor. Komite 2019 yılında sürdürülebilir finansman, çevre yönetim sistemi

ve sürdürülebilirlik yönetim yapısı gibi konuları görüştü ve bir önceki senenin kazanımlarını değerlendirdi. Komite, çalışmaları hakkında düzenli olarak İcra Komitesi'ne ve Yönetim Kurulu'na raporlama yapıyor.

Kurumsal İletişim Yönetimi'ne bağlı olarak görev yapan Sürdürülebilirlik Birimi; Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik alanındaki strateji ve politikalarının hayata geçmesi için Banka içindeki koordinasyonu sağlıyor, Banka'nın sürdürülebilirlik hedef ve performanslarını takip ediyor, Banka'da sürdürülebilirlik alanındaki veri konsolidasyonunu sağlıyor ve sürdürülebilirlik iletişimini yürütüyor. Sürdürülebilirlik Birimi, sürdürülebilirlik alanında kaydedilen gelişim ve performansı Sürdürülebilirlik Komitesi'ne doğrudan raporluyor ve sürdürülebilirlik alanındaki güncel gelişmeleri Komiteye aktarıyor. Kurum içi sürdürülebilirlik alanındaki görev ve sorumluluk atamaları da Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi doğrultusunda gerçekleşiyor. 2019 yılında 55 çalışan sürdürülebilirlik eğitimi aldı.

YAPI KREDİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ İLE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK FAALİYETLERİ BÜTÜNCÜL OLARAK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ ALTINDA YÖNETİLİYOR.

KURUMSAL İLETİŞİM
YÖNETİMİ'NE BAĞLI
OLARAK GÖREV YAPAN
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
BİRİMİ, YAPI KREDİ'NİN
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
ALANINDAKİ STRATEJİ VE
POLİTİKALARININ HAYATA
GEÇMESİ İÇİN BANKA İÇİNDEKİ
KOORDİNASYONU SAĞLIYOR.

Yapı Kredi;

2017 yılından bu yana Londra Borsası'na bağlı küresel endeks sağlayıcısı FTSE Russel'in şirketlerin ESG performanslarını ölçen **FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi**'nde,

2014 yılında kuruluşundan itibaren ise **Borsa İstanbul (BIST) Sürdürülebilirlik Endeksi**'nde, 2008 yılından bu yana da **BIST Kurumsal Yönetim Endeksi**'nde yer alıyor.

Kasım 2019-Ekim 2020 döneminde BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaya hak kazanan 56 şirket arasında bulunuyor.

2016 yılından beri Karbon Saydamlık Projesi'nin [CDP] İklim Değişikliği Programı'na, 2018 yılından bu yana da CDP Su Programı'na raporlama yapıyor. Ayrıca, **CDP 2019 Türkiye Su Liderleri** arasında yer alıyor.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ*

Ahmet ÇİMENÖĞLU

Yönetim Kurulu Üyesi/
Eş Başkan

Tolga AKKERMAN

Lojistik ve Satın Alma
Yönetimi Grup Direktörü

Hakan ALP

İnsan Kaynakları ve
Organizasyon Genel
Müdür Yardımcısı

Albert ANGERSBACH

Risk Yönetimi Genel
Müdür Yardımcısı

Nurgün EYÜBOĞLU

Kurumsal ve Ticari
Krediler Genel Müdür
Yardımcısı

Massimo FRANCESE

Finansal Planlama ve
Mali İşler Genel Müdür
Yardımcısı

Mehmet Erkan ÖZDEMİR

Uyum ve İç Kontrol
Genel Müdür Yardımcısı

Arda ÖZTAŞKIN

Kurumsal İletişim
Yönetimi Direktörü/
Eş Başkan

Kaan ŞAKUL

Kurumsal Bankacılık
Satış Yönetimi Başkanı

Serkan ÜLGİN

Perakende Bankacılık
Genel Müdür Yardımcısı

* 5 Şubat 2020 tarihi itibarı ile Sürdürülebilirlik Komitesi üyelerinden Finansal Planlama Mali İşler Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapan Massimo Francese ve Risk Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapan Albert Angersbach bu görevlerinden istifa etmiştir.

20 Mart 2020 tarihi itibarı ile Perakende Krediler Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Demir Karaaslan, Finansal Planlama ve Mali İşler Yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı [CF0] olarak Sürdürülebilirlik Komitesi üyesi olmuştur.

ETİK KURALLAR VE ÇALIŞMA İLKELERİ

YAPI KREDİ, ETİK DEĞERLER MERKEZİ DERNEĞİ’NİN (EDMER) DÜZENLEMİŞ OLDUĞU ETİKA TÜRKİYE ETİK ÖDÜLLERİ YARIŞMASINDA 8. KEZ ÜST ÜSTE TÜRKİYE’NİN EN ETİK ŞİRKETLERİNDEN BİRİ SEÇİLDİ.

Yüksek rekabet ortamının hâkim olduğu bankacılık sektöründe etik değerler, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ve insan hakları konularının ilke ve politikalar çerçevesinde yürütülmesi önem taşıyor. Yapı Kredi, tüm iş süreçlerini Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri doğrultusunda yönetiyor.

Banka bünyesinde çalışanların ve üçüncü tarafların [tedarikçi, yüklenici vb. şahıs ve kuruluşlar] kabul edilemez davranışlarına ilişkin ihbar ve bildirimlerini anonim olarak da iletebilecekleri iletişim kanalları oluşturuldu.

Bildirim kanalı, kurum içi ve kurum dışı kullanıma açık olup iç denetim, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, etik, yaptırım ihlalleri ve çıkar çatışması olmak üzere beş ana alanda gizlilik esasına bağlı olarak yürütülüyor. Etik Kurallar ve Çalışmaları İlkeleri’ne ilişkin kabul edilemez davranışların ihbar

ve bildiriminde bulunulması için etik@yapikredi.com.tr e-posta adresi, mektup veya +90 212 339 73 53 telefon numarası mevcut olup anonim olarak da bildirimde bulunulabiliyor. 2019 yılında etik bildirim kanallarına 84 adet bildirim ulaştı ve tamamı çözüme kavuşturuldu.

Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri Eğitimleri

Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri’ne uyumu sağlamak ve etik kültürünü yaygınlaştırmak hedefiyle belirli periyotlarda tüm çalışanlara, Banka’nın Etik Kurallar kapsamında hazırladığı içerik ve görseller duyuru olarak e-mail ile iletiliyor. Ek olarak, tüm çalışanların erişim sağlayabildiği kurum içi Bizler+ platformunda konuyla ilgili paylaşım yapılıyor. 2019 yılı içerisinde Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri alanında farkındalığı artırmaya yönelik 18.089 çalışana 9.867 saat eğitim verildi.

TÜM İŞ SÜREÇLERİNİ ETİK KURALLAR VE ÇALIŞMA İLKELERİ DOĞRULTUSUNDA YÖNETEN YAPI KREDİ BÜNYESİNDE ÇALIŞANLARIN VE ÜÇÜNCÜ TARAFLARIN İHBAR VE BİLDİRİMLERİNİ ANONİM OLARAK DA İLETEBİLECEKLERİ İLETİŞİM KANALLARI OLUŞTURULDU.

RİSK YÖNETİMİ

RİSK KÜLTÜRÜ

Yapı Kredi'nin Risk Yönetim Çerçevesi; risk yönetişi, kapsam tanımı ve riskin saptanması, risk profili değeriendirmesi, risk iştahı seviyesinin belirlenmesi, izleme ve raporlama bileşenlerinden oluşuyor.

Küresel trendleri takip ederek fırsatları yakalamak, rekabet ortamında farklılaşmak, ekonomik, sosyal ve kurumsal yönetim performanslarını iyileştirmek için risk yönetimi önem taşıyor. Yapı Kredi, uzun vadeli sürdürülebilir büyümede risk yönetiminin rolünün bilinciyle etkin risk yönetim yapısının ve risk kültürünün oluşması için adımlar atıyor.

Risk yönetimi; Banka'nın karşılaşılabileceği riskleri, uluslararası yasal düzenlemeler göz önünde bulundurularak ulusal mevzuata uygun yöntemler ile tek ve konsolide olarak ölçmek, izlemek, raporlamak ve kontrol altında tutmak amacıyla Denetim Komitesi'nin yönetimi altında yer alan 107 çalışan tarafından yürütülüyor. Risk yönetiminden sorumlu en üst düzey yönetici Risk Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı'dır. Risk yönetimi; kredi riski, stratejik risk kontrol ve piyasa riski olarak üç farklı alanda gerçekleştiriliyor.

Yapı Kredi'de Risk Kültürü

Banka'nın Risk Yönetim Çerçevesi; *risk yönetişi, kapsam tanımı ve riskin saptanması, risk profili değeriendirmesi, risk iştahı seviyesinin belirlenmesi, izleme ve raporlama bileşenlerinden oluşuyor.*

Etkin risk yönetimi için Banka bünyesinde uzmanlar yetiştiriliyor, risk sistemi altyapıları kurmak için yatırım yapılıyor. Banka'da sadece yasal mevzuata uyum sağlanması ile yetinmeyen, icrai faaliyetlerden bağımsız şekilde gözetim ve ölçümlemeye imkân tanıyan, iş süreçlerini ve karar alma süreçlerini destekleyen, günlük faaliyetlerle bütünleşik risk yönetimi altyapısı oluşturmak için çalışmalar yapılıyor. Etkin analiz, takip ve kontrol mekanizmaları için otomatikleşmiş raporlama ve validasyon aktiviteleri yürütülüyor. Oluşturulan politikalar, tanımlanan süreçler, hedefler, sorumluluklar ve düzenli eğitimlerle risk kültürü çalışanlara yaygınlaştırılıyor.

2019 yılında, Banka'nın aktif kalitesini, etkin risk yönetimini ve yasal uygulama uyum stratejisini yansıtan Kredi Politikaları güncellendi. Kredi Politikaları, krediler yönetimi alanındaki tüm uygulamaların dâhil olduğu, Banka çapında geçerli ortak standartları, sınırlamaları ve ilkeleri içeriyor.

Ek olarak, derecelendirme sistemlerinin düzenli olarak güncellenmesine ve geliştirilmesine devam edildi. Beklenmeyen olay ya da piyasalardaki bozulmalardan kaynaklanabilecek kayıplar yaşanması durumunda, Banka'nın faaliyetlerini sürdürebilmesi için ileriye dönük bir sermaye planlama yaklaşımı benimsendi. Banka için belirlenen bütçe hedeflerine ulaşırken faaliyetleri en yüksek seviyede gerçekleştirmek için bütçe süreci ile entegre risk iştahı çerçevesi oluşturuluyor ve bu çerçeve aracılığıyla doğru risk pozisyonları izleniyor.

Banka'da risk yönetimi faaliyetleri içerisinde Basel III düzenlemeleri ile uyumlu olacak şekilde BDDK tarafından yayımlanan "Bankaların Likidite Karşılama Oranı Hesaplamasına İlişkin Yönetmelik" kapsamında Likidite Karşılama Oranı Raporu hazırlanarak BDDK'ya iletiliyor. Yapı Kredi'nin Toplam Likidite Karşılama Oranı [Liquidity Coverage Ratio-LCR] belirlenen yasal ve içsel limit ve tetikleyici seviyelerin oldukça üzerinde seyretti. 2018 yılında Yönetim Kurulu tarafından onaylanan ve izlenen bilanço yapısını daha da güçlü hâle getirme stratejisine paralel olarak 2018 yılında %136 olan oran, 2019 yılının son üç ayında ortalama %190 seviyesinde tamamlandı.

O Banka için belirlenmiş olan risk tanımlarına ve risk yönetimi alanında Yönetim Kurulu'nun ve Komitelerin sorumlulukları hakkında detaylı bilgiye [2019 Faaliyet Raporu](#)'nun 99-101. sayfalarından ulaşabilirsiniz.

RİSK YÖNETİMİ

Riskler

Banka'nın maruz kaldığı riskler belirlenirken Banka'nın ana faaliyet alanları, rekabet ortamı, yasal düzenlemeler, uluslararası bankaların örnek uygulamaları, maruz kalınan riskin ölçümü konusunda fayda-maliyet değerlendirmesi konuları dikkate alınıyor.

Kredi Riski

Kredi riski, kredi müşterisinin yapılan sözleşme gereklerine uymayarak yükümlülüğünü kısmen veya tamamen zamanında yerine getirememesinden dolayı Banka'nın maruz kalabileceği zarar olasılığını ifade eder.

Yapı Kredi, kredi risk yönetiminde; etkili ve düzgün işleyen derecelendirme/skorlama modelleri, stratejileri ve süreçlerinin yardımıyla kredi riskini ölçmeyi, azaltmayı ve bu riske ilişkin gerekli tedbirleri almayı hedefliyor.

Yapı Kredi'de Kredi Riski için izlenen başlıca stratejiler:

- Kurum genelinde mevcut olan ortak risk yönetimi anlayışının sürekliliği için Kredi Politikaları Yönetmeliği'nin etkin biçimde uygulanması
- Kredi portföyünün daha az riskli sektörlere yönlendirilmesi
- Grup risklerinde aşırı yoğunlaşmadan kaçınılması ve mevcut yasal sınırlamalara kesinlikle uyulması
- Daha iyi derecelendirme notuna sahip müşterilere odaklanılması
- Yüksek kredi riski ve itibar riski yaratacak işlemlerden kaçınılması
- Ülke riskinin tesis edilmiş olan strateji, politika ve uygulama usullerine uyumlu bir şekilde yönetilmesi
- Bireysel krediler ve KOBİ kredilerinde yeni temerrütleri önlemek için gerekli tedbirlerin alınması

Finansal kredi risklerinin yanı sıra yatırımların çevre, insan hakları, etik, yolsuzluk gibi olası çevresel ve sosyal riskleri de değerlendiriliyor. Finansman sağlanacak yeni yatırım ve projeler, Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Sistemi kapsamında ele alınıyor.



Sağlanan kredilerin çevresel ve sosyal riskler açısından yönetimi ile ilgili detaylı bilgiye [Sorumlu Finansman](#) bölümünden erişebilirsiniz.

Karşı Taraf Kredi Riski (KTKR)

Karşı taraf kredi riski, finansal bir sözleşmenin karşı tarafının sözleşme vadesinden önce temerrüde düşmesi ve sözleşmeden doğan ödeme yükümlülüklerini yerine getirememesi riskidir. KTKR'ye konu olan sözleşmeler; tezgâh üstü türev işlem sözleşmeleri ve kredili menkul kıymet işlemleri gibi taraflar arasında münferiden anlaşılan sözleşmelerdir.

Yapı Kredi'de karşı taraf kredi risk tutarları, uluslararası regülasyonlar tarafından öngörülen en gelişmiş yöntemler kullanılarak günlük olarak hesaplanıyor ve izleniyor. Hesaplamalar, güncel piyasa koşulları ve çeşitli stres senaryoları dikkate alınarak hazırlanıyor.

Karşı taraf kredi riski konusu riskler, nihai olarak bir kredi riskidir ve Banka genel kredi riski izleme/takip süreçlerinin bir parçasıdır.

Kredi Yoğunlaşma Riski

Kredi yoğunlaşma riski, belirli bir kredi ya da grup üzerinde riskin yoğunlaşması neticesinde Banka'nın temel faaliyetlerini sağlıklı bir şekilde sürdürmesine engel olabilecek derecede büyük potansiyel kayıplara maruz kalma durumunu ifade eder.

YAPI KREDİ'DE RİSKLER BELİRLENİRKEN BANKA'NIN ANA FAALİYET ALANLARI, REKABET ORTAMI, YASAL DÜZENLEMELER, ULUSLARARASI BANKALARIN ÖRNEK UYGULAMALARI, MARUZ KALINAN RİSKİN ÖLÇÜMÜ KONUSUNDA FAYDA-MALİYET DEĞERLENDİRMESİ KONULARI DİKKATE ALINIYOR.

BAŞLICA STRATEJİLER

Banka genelinde mevcut olan ortak risk yönetimi anlayışının sürekliliği için Kredi Politikaları Yönetmeliği etkin biçimde uygulanıyor.

Artık Risk

Kullanılan kredi riski azaltım tekniklerinin beklenildiği kadar etkin olmamasından kaynaklanan riskleri ifade eder. Yapı Kredi’de artık risk yönetimi için teminat değerlemesinde yeterli likidite ve geçerlilik, yılda en az bir defa düzenli olarak izleniyor, piyasa şartlarında önemli değişiklikler olması durumunda daha sık izleme ve yeniden değerlendirme yapılıyor. Ayrıca bu kapsamda Banka’daki birimler tarafından düzenli olarak teminat güncellemeleri yapılıyor ve BDDK tarafından yayımlanan yönetmelik ve tebliğler doğrultusunda gözden geçirme kuralları uygulanıyor.

Operasyonel Risk ve İtibar Riski

Operasyonel riskler; iç süreçler, çalışanlar, sistemler veya harici olayların neden olduğu hatalar, ihlaller, kesintiler veya hasarlardan kaynaklanan kayıp riski olarak tanımlanır.

Yapı Kredi’nin 2019 yılında güncellenen Operasyonel Risk Yönetimi Politikası; operasyonel risk yönetimi biriminin ve yönetim yapısının sorumluluklarına ilişkin grup bazında prensipleri ve standartları, operasyonel risk ve bilişim teknolojileri riski kontrol ve yönetim sistemi uygulamalarına ilişkin strateji, politika ve yatırımları, operasyonel risk ve bilişim teknolojileri riski raporlamalarının sıklığını, içeriğini ve muhataplarını kapsıyor.

İş Sürekliliği Yönetimi Politikası ise Banka’nın faaliyetlerinin devamlılığını tehlikeye düşürebilecek risklerin en az seviyeye indirilmesini ve olası kesintiler durumunda kritik ürün ve hizmetlerin kabul edilebilir süreler içinde işler hâle getirilmesini hedefliyor. İş Sürekliliği Yönetimi Politikası düzenli olarak güncelleniyor ve Yönetim Kurulu’nun onayına sunuluyor.

Basel II’nin ileri ölçüm yöntemlerine uyum çalışmaları, operasyonel ve itibar riski altında yürütülüyor. Bu kapsamda, Banka’nın operasyonel risk kayıpları ve kilit risk göstergeleri izleniyor, senaryo analizleri yapılıyor ve riskin azaltımı için risk bazlı sigorta yönetimi faaliyetleri gerçekleştiriliyor. Her yıl, destek hizmetlerinin

ve yeni ürünlerin risk değerlendirmesi yapılıyor, bilişim teknolojilerinin risk haritası çıkarılıyor. Aksiyon planları ile İstanbul depremi, COVID-19 vb. potansiyel felaketler için iş sürekliliği planları hazırlanarak risk azaltımı sağlanıyor. Geliştirilen operasyonel risk stratejileri ve eğitimlerle risk kültürü ve farkındalığı artırılıyor. Operasyonel risk, itibar riski ve iş sürekliliği alanında gerçekleştirilen çalışmalar, Denetim Komitesi aracılığı ile Yönetim Kurulu’na çeyrek dönemlerde sunuluyor.

İtibar risklerini kontrol etmek, ölçmek ve azaltmak üzere temel ilke ve prosedürleri tanımlamak amacıyla 2013 yılında yürürlüğe giren İtibar Risk Yönetimi Politikası, yasal ve iç standartlar dikkate alınarak 2019 yılında güncellendi. Etkin bir itibar riski yönetimi kurmak ve sürdürmek için itibar riski kontrol sistemi, itibar risklerinin tanımlanması, önlenmesi ve itibarın geri kazanımına yönelik itibar riski ölçme, izleme ve raporlama faaliyetleri ile kredi politikalarıyla uyumlu hassas sektörler/riskli alanlar ve bu alanlardaki uluslararası standartlar, politikanın odak noktalarını oluşturuyor.

Piyasa Riski

Piyasa riski, Banka’nın kısa vadede alım-satım fiyatları arasında gerçekleşen ve/veya beklenen farklılıklar ile faiz oranları, döviz kurları, hisse, emtia ve volatilité değişimlerinden yararlanmayı amaçladığı, alım-satım portföyünde takip ettiği pozisyonların maruz kaldığı riskleri ifade ediyor.

“Pozisyon” terimi, Banka’nın kendi portföyüne aldığı pozisyonlar ile müşteriye verilen hizmetlerden ve piyasa yapıcılığından kaynaklanan pozisyonları içeriyor. Alım-satım portföyü, kısa vadeli fiyat/faiz oranı dalgalanmalarına maruz finansal enstrümanları kapsıyor. Geçerli pozisyonlar, Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Finansal Piyasalar Yönetmeliği’nde belirlenen standart ve ilkelerle uyumlu olmalıdır. Finansal Piyasalar Yönetmeliği, yılda en az bir kez olmak üzere yeni yasal ve iç düzenlemeler, iş birimlerinin ihtiyaçları ve yıllık bütçe doğrultusunda güncellenerek piyasa riski ölçüm, limitlendirme ve izleme fonksiyonlarını yönlendiriyor.

RİSK YÖNETİMİ

Yapı Kredi'nin tüm hazine işlemleri ile piyasa riski yönetimi fonksiyonlarını yönlendiren Finansal Piyasalar Yönetmeliği, ilgili alandaki yetkinlik ve prosedürleri belirlemekle beraber söz konusu alanlara ilişkin tüm detaylı hükümleri de içeriyor. Yönetmelik öncelikli olarak Hazine Yönetimi ve Piyasa Risk Yönetimi birimlerince uygulanıyor, ayrıca bütünleşmiş bir risk yönetimi sistemi sağlamak amacıyla diğer tüm birimler tarafından da gözetiliyor. Yapı Kredi tarafınca taşınan tüm pozisyonların; büyüklük, elde tutma süresi ya da Banka'nın diğer birimleri tarafından alınan onayların, yönetmelikte belirtilen limitlerle uyumlu olmaları sağlanıyor.

Hazine Yönetimi ve Piyasa Riski faaliyetlerine ilişkin limit sistemi; piyasa, kredi, ülke ve likidite riskleri ile ilgili tüm faktörleri, buna ek olarak organizasyonel yapı ve onaylanmış hazine ürünleri listesini de içeriyor. Piyasa Riski Yönetimi Bölümü; tecrübeleri, iş birimlerinin ihtiyaçları ve yıllık bütçe doğrultusunda limit sistemlerini genişletme ve adapte etmekle sorumludur. Belirlenen limitler, günlük olarak çıkarılan raporlar aracılığıyla güncel limit kullanımı ile karşılaştırılarak izleniyor. İlgili raporlamalar güncel piyasa koşullarını, stres ve senaryo analizlerini de dikkate alıyor. Limitlerin aşıldığı durumlarda, yine yönetmelikte belirtilen aksiyonlar alınıyor. Piyasa riski kapsamında yasal ve ekonomik sermaye yükümlülüğü hesaplama ve takibi düzeni olarak yapılıyor.

Faaliyet Riski

Faaliyet riski, Yapı Kredi'nin iş hacminde ve/veya marjlarındaki kredi, piyasa ve operasyonel risklerden kaynaklı olmayan, ters yönlü, beklenmeyen değişiklikler olarak tanımlanır. Piyasa şartlarında ciddi bir kötüleşmeden, rekabet koşullarındaki ya da müşteri davranışındaki değişikliklerden kaynaklanabilmekle birlikte yasal şartlardaki değişikliklerden de etkilenebilir. Faaliyet riski çeyreklik dönemlerde izlenerek ilgili birimlere raporlanıyor.

Finansal Yatırım Riski

Yapı Kredi'nin bilançosuna ait olmayan ya da alım-satım hesaplarında bulunmayan, hisse kaynaklı kalemlerden kaynaklanan risklerdir. Finansal yatırım riski, öz sermayeye özgü riskin belirlenmesinde kullanılır. Öz sermaye portföyü temel olarak borsaya kayıtlı ve borsaya kayıtlı olmayan hisseler, öz sermayeye dayanan türev ürünler, özel sermaye, yatırım ortaklığı birimleri, korumalı fonlar ve özel sermaye fonlarının ilgili olanlarından oluşur. Finansal yatırım riski çeyreklik dönemlerde izlenerek ilgili birimlere raporlanıyor.

Gayrimenkul Riski

Gayrimenkul riski, özel amaçlı kurumları da kapsayan Yapı Kredi gayrimenkul portföyünün piyasa değerindeki dalgalanmalardan kaynaklanan muhtemel kayıpları olarak tanımlanır. Teminat niteliğindeki mülkler göz önünde bulundurulmaz. Gayrimenkul riski çeyreklik dönemlerde izlenerek ilgili birimlere raporlanıyor.

Likidite Riski

Banka'nın geri ödeme yükümlülüklerini, sahip olduğu varlıklar ile tam ve zamanında karşılayamaması durumu likidite riski olarak ifade edilir.

Likidite riski doğası gereği bankaların ani şekilde karşılaşabileceği ve finansal kuruluşlar üzerinde çarpıcı sonuçlar yaratabilecek bir risk türü olup günlük, haftalık veya aylık gibi yüksek frekanslarda ve önemli para birimleri bazında ayrı ayrı yakından takip edilmesi gereken bir konudur. Yapı Kredi'de likidite riski kısa vadeli ve orta/uzun vadeli likidite riski olarak ölçülüyor. İstatistiksel ve bilimsel analizler ile tarihsel tecrübelerle dayalı olarak oluşturulmuş varsayımlar ışığında likidite riski üzerinde çeşitli stres testleri de yapılıyor. Bu sayede hem mevcut durumda hem de olağan dışı piyasa koşullarında Banka'nın likidite riskinin vaziyeti yakından takip ediliyor, üst yönetime gerekli bilgilendirmeler yapılıyor, zamanında ve etkili aksiyonlar alınarak Banka bilançosunun sağlıklı yapısı sürdürülüyor. Likidite riskinin kapsamı hem bilanço içi hem de bilanço dışı kalemlerden oluşuyor.

YAPI KREDİ'DE LİKİDİTE RİSKİ KISA VADELİ VE ORTA/ UZUN VADELİ LİKİDİTE RİSKİ OLARAK ÖLÇÜLÜYOR. İSTATİSTİKSEL VE BİLİMSSEL ANALİZLER İLE TARİHSEL TECRÜBELERE DAYALI OLARAK OLUŞTURULMUŞ VARSAYIMLAR IŞIĞINDA LİKİDİTE RİSKİ ÜZERİNDE ÇEŞİTLİ STRES TESTLERİ DE YAPILIYOR.

GÜNCEL RİSK POLİTİKASI

Yapı Kredi likidite riskini, en güncel yerel ve uluslararası düzenleme ve iyi uygulamaları dikkate alarak oluşturulmuş likidite riski politikası aracılığıyla takip ediyor.

Kapsamın bu derece büyük ve dinamik olması nedeniyle çok yönlü ölçümlerin yapılması gerekiyor.

Yapı Kredi likidite riskini, en güncel yerel ve uluslararası [Basel, EBA gibi] düzenleme ve iyi uygulamaları dikkate alarak, bu riske özel olarak oluşturulmuş ve her yıl gözden geçirilerek güncellenen likidite riski politikası aracılığıyla takip ediyor. Bu kapsamda; likidite riski ölçümleri yapılıyor, risk iştahı göstergelerinden granüler bazda göstergelere kadar çok çeşitli limitler atanıyor ve her metriğin limitlerine göre var olan durumu düzenli olarak izlenerek gerekli aksiyonlar alınıyor. Yapılan para swapları, mevduat ve kredi hareketlerindeki eş güdüm, interbank işlemlerinin yönetimi, repo ve ters repo işlemleri ile TCMB rezervlerinin likidite riski yönetimi ile uyumlu şekilde yönetilmesi alınan aksiyonlardan bazıları. Tüm bu işlemler yapılırken gerek Banka'nın kârlılığı gerek risklilik durumu bir arada düşünülerek Banka'nın likidite riskinin muhafazakâr bir biçimde yönetilmesi sağlanıyor.

Stratejik Risk

Stratejik risk, Banka'nın yanlış ticari seçimlerden, yapılan ticari seçimlerin yanlış şekilde uygulanmasından, sektörel değişikliklerin iyi analiz edilmemesi veya yorumlanmaması neticesinde Banka'nın zarar etme olasılığını ifade eder.

Yapı Kredi doğru ve sağlıklı stratejik risk yönetimini kurumsal fonksiyonlar ve yönetim komiteleri üzerinden sağlıyor. Bu süreçte Yönetim Kurulu, hedef ve stratejileri başarıyla uygulamak amacıyla gerekli tüm kontrol mekanizma ve süreçlerini kuruyor ve izliyor.

Faiz Oranı Riski

Faiz oranı riski, faiz oranlarındaki hareketler nedeniyle Banka'nın sermayesinde veya gelirlerinde ortaya çıkabilecek kayıp olasılığıdır. Faiz oranlarındaki değişimler Banka'nın aktif, pasif ve bilanço dışı kalemlerine ait araçların dayanak değerlerini ve/veya gelecekteki nakit akımlarının ekonomik değerlerini (bazı durumlarda, nakit akımlarının kendisini de) değiştirmek suretiyle etkiler.

Yapı Kredi'de faiz oranı riski yönetimi, faiz oranlarındaki değişimlerin net faiz geliri ve ekonomik değer üzerindeki olası olumsuz etkilerine karşı bilançonun finansal gücünün korunmasını amaçlıyor. Faiz oranı riskinin yönetimi, Banka'nın Risk İştahı Çerçevesi [Risk Appetite Framework-RAF] ile uyumlu olacak yeterlilikte bir varlık/yükümlülük yapısı, gelirler ve ekonomik değer hassasiyeti ile sağlanıyor.

En güncel yerel ve uluslararası düzenlemeler ve iyi uygulamalar dikkate alınarak oluşturulan Banka'nın faiz oranı riski politikası, yılda en az bir kez gözden geçirilerek güncelleniyor. Ayrıca, güncel piyasa koşulları ve stres senaryoları dikkate alınarak belirlenmiş metrikler ve limit seviyeleri aracılığıyla faiz oranı riski ölçümleri periyodik olarak yapılarak üst yönetime raporlanıyor.

Yapı Kredi'de faiz oranı riskini azaltmak veya limit aşımını gidermek amacıyla; Uluslararası Finansal Raporlama Standartları'yla [UFRS] uyumlu, türev ürünler için özel muhasebe işlemlerinin uygulanmasına olanak sağlayan riskten korunma [hedge] muhasebesi uygulanıyor.

Ülke ve Transfer Riski

Ülke riski; ekonomik, finansal, sosyal ve siyasi koşullarda meydana gelen belirsizlikler nedeniyle bir ülkedeki borçluların dış yükümlülüklerini yerine getirememeleri veya yerine getirmekten kaçınmaları sonucunda Banka'nın maruz kalabileceği zarar olasılığını ifade eder.

Banka'da ülke riskini yönetmek için bir ülkede yer alan ve lehine limit tahsis edilmiş olan tüm bankaların/ülkelerin toplam limitine uyum sağlayacak seviyede bir ülke limiti tahsis ediliyor. Ana bankacılık sistemi tarafından ülke riski ve limiti izleniyor ve buna bağlı olarak limit risk kontrolleri yapılıyor.

Transfer riski, borçlunun yerel para birimini Banka'nın alacaklı olduğu yabancı para birimine çevirememesi ve/veya yabancı para cinsinden ödemesini gerçekleştirememesinden kaynaklı olarak Banka'nın zarar etme olasılığını ifade eder. Bu risk, genellikle borçlunun ülke yönetimi tarafından alınan döviz kısıtlama tedbirleri

RİSK YÖNETİMİ

dolayısıyla meydana gelecek döviz kıtlığı nedeniyle gerçekleşebiliyor. Yabancı para birimindeki krediler Banka'nın yoğunlaşma raporlarında takip ediliyor, duyarlılık analizleri üst yönetim ile aylık olarak paylaşılıyor.

Rüşvetle ve Yolsuzlukla Mücadele Riski

Bankalar güven unsuruna dayalı olarak faaliyet gösteren kuruluşlardır. Artan rekabet ortamı ve dijitalleşme, bankalara verimliliklerini artırmak, daha kârlı işlemleri daha az maliyetlerle ve daha etkin iş gücü ile yapmak yönünde baskı yaratıyor; bu durum da bankaları etik, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele de dâhil olmak üzere farklı risklere maruz bırakıyor.

Yapı Kredi'de iş süreçleri rüşvet ve yolsuzluk risklerine karşı değerlendiriliyor. Yolsuzluk riski barındıran alanlar tespit edilerek risk değerlendirme metodolojisine uygun olarak analiz ediliyor. Hediye alma/verme ve ağırlamalara ilişkin alınan/verilen teklifler, sponsorluklar ve bağışlar, üçüncü taraflar ile yürütülen işler, iş teklifleri, birleşmeler, satın almalar ve önemli yatırımlar ile kamu görevlileriyle olan ilişkiler yüksek yolsuzluk riski taşıyan faaliyetler olarak tanımlanıyor. Operasyonlar belirli aralıklarla değerlendirmeden geçiriliyor, olası riskleri belirlemeye yönelik çalışmalar yapılıyor ve gerektiği durumlarda iş süreçleri güncelleniyor. Değerlendirme sonuçları belirli periyotlarda Denetim Komitesi'ne raporlanıyor.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nın ihlal edilmesi durumunda ihlalin mahiyetine göre iş akdinin feshi de dâhil olmak üzere disiplin cezaları uygulanıyor. Raporlama döneminde, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele kapsamında oluşturulan iletişim kanallarına teyit edilmiş herhangi bir rüşvet vakası iletilmedi. Raporlama döneminde rüşvet ve yolsuzluk nedeniyle çalışanlara verilen disiplin cezası bulunmuyor.

2019 yılı içerisinde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele alanında çalışanların farkındalığını artırmaya yönelik 17.917 çalışana 5.439 saat eğitim verildi.

Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele programı kapsamında, üçüncü tarafların bu alandaki Yapı Kredi politikalarıyla uyumlu olmaları, çalışanlarının bu politikalarda yer alan esasları özümsemeleri ve faaliyetlerini bu esaslara uygun şekilde yürütmeleri talep ediliyor. Bu konuda eğitim ve farkındalık çalışmalarını yürüterek üçüncü taraflar ile sözleşme öncesi durum tespit incelemeleri gerçekleştiriliyor ve üçüncü taraflarla yapılan sözleşmelerde ilgili hükümlere yer veriliyor.



Yapı Kredi Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na [buradan](#) erişebilirsiniz.

Çevre (İklim ve Su) Riskleri

Finansman sağlamanın reel sektör üzerindeki dönüştürücü gücünün bilincinde olan Yapı Kredi, kredilendirme faaliyetlerinden kaynaklanan su riskleri dâhil olmak üzere tüm çevresel etkilerini kurmuş olduğu Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme (ÇSRD) Sistemi kapsamında yönetiyor. Bu çerçevede yatırım tutarı 10 milyon ABD doları ve üzeri kurumsal ve ticari krediler altındaki tüm yeni yatırım ve proje finansmanı kredi talepleri ile birlikte finansal danışmanlık hizmeti verilen projeler ÇSRD Sistemi'ne tabi tutuluyor.

İklim değişikliğiyle mücadele ve su yönetimi, Banka'nın İtibar Riski Politikası ve Kredi Politikası'nda yer alıyor. Riskli alanlar ve hassas sektörlerle (çevresel etkisi yüksek kurum ve kuruluşlar, nükleer enerji, madencilik ve termik santral sanayi altyapısı vb.) ilgili itibar riski yönetimi, genel prensipleri ile bu politikalarda tanımlanıyor.



İklim ve su riskleri ile ilgili detaylı bilgiye [Sorumlu Finansman](#) bölümünden erişebilirsiniz.

2019 YILI İÇERİSİNDE RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE ALANINDA ÇALIŞANLARIN FARKINDALIĞINI ARTIRMAYA YÖNELİK 17.917 ÇALIŞANA 5.439 SAAT EĞİTİM VERİLDİ.

İnsan Hakları Riskleri

Çocuk işçiliği, zorla çalıştırma, insan kaçakçılığı gibi her türlü modern kölelik çeşidiyle bağlantılı riskleri insan hakları riskleri kapsamında ele alan ve en etkin şekilde yöneten Yapı Kredi, insan hakları risklerini yayımlamış olduğu İnsan Hakları Beyanı çerçevesinde ele alıyor. Yapı Kredi İnsan Hakları Beyanı, yerel mevzuat ve kurum içi politikaların yanı sıra İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (International Labour Organization-ILO) Temel Sözleşmeleri ve Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Haklarına Dair Rehber İlkeleri temel alınarak hazırlandı.

İnsan hakları alanındaki hassasiyetini tüm değer zincirine yayan Banka, iş yaptığı tedarikçilerle yapılan sözleşmelere İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, ILO Temel Sözleşmeleri ve Yapı Kredi İnsan Hakları Beyanı'na uyum maddesini ekliyor. Ayrıca, Yapı Kredi Sorumlu Satın Alma Politikası kapsamında, insan hakları dâhil olmak üzere tedarikçilerin çevresel ve sosyal haklar ile ilgili sorumlu faaliyet göstermeleri teşvik ediliyor.

İnsan hakları konusunda, Banka genelinde çalışanların farkındalıklarını artırmaya yönelik eğitimler raporlama döneminde de devam etti. 2019 yılı içerisinde insan hakları alanında farkındalığı artırmaya yönelik 590 çalışana 177 saat eğitim verildi. Raporlama döneminde İK'ya Sor platformuna insan haklarına yönelik (ücret adaletsizliği, iş-özel yaşam dengesi gibi konularda) 3 adet bildirim iletildi, tüm bildirimler ile ilgili gerekli aksiyonlar alındı ve bildirimler çözüme kavuşturuldu.



Yapı Kredi İnsan Hakları Beyanı'na [buradan](#) ulaşabilirsiniz.



Yapı Kredi Sorumlu Satın Alma Politikası'na [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Teknoloji Riskleri ve Fırsatları

Teknolojiye en fazla yatırım yapan sektörlerden birisi olan bankacılık sektörü, aynı zamanda teknoloji ve dijitalleşmenin getirdiği risklere maruz kalan, fırsatları ise değerlendiren sektörler arasındadır.

İnternet ve mobil bankacılığın bankalar ve müşteriler için sunduğu fırsatlar bankalar açısından; müşterilere daha düşük maliyetle ürünler sunabilmek, yer ve zamandan bağımsız 7/24 ulaşılabilir olmak, şubedeki işlem maliyetlerinin azaltılması ve bunun internet/mobil bankacılığını kullanan müşteri sayısı ile artış göstermesi olarak tanımlanabilir. Müşteriler açısından fırsatları ise; kullanılan sistemin görece hızlı ve kolay ulaşılabilir olması, zaman ve maliyet tasarrufu sağlaması ve finansal erişimin artmasıdır.

Bilişim teknolojileri (BT) riskleri Banka'nın en önem verdiği riskler arasında yer alıyor. Banka, BT risk yönetimi politikaları oluşturarak bilişim teknolojileri risklerinin ölçülmesini, izlenmesini ve raporlanmasını sağlıyor. Böylece Banka'nın kritik varlık ve süreçlerine yönelik tehditler tanımlanabiliyor, zayıf alanlar belirleniyor ve kontrol altında tutularak Banka'ya gelebilecek beklenmedik tehditler önlenerek kayıplar azaltılabiliyor.

Politikalar, her yıl gözden geçirilerek gerektiğinde güncelleniyor ve Yönetim Kurulu onayına sunuluyor. Ayrıca BT risk haritası ve eylem planları oluşturularak Bilgi ve İletişim Teknolojileri risk değerlendirmesi yapılıyor. Banka'da, operasyonların devamlılığını sağlamak ve bu yönde oluşabilecek riskleri en aza indirmek amacıyla İş Sürekliliği Yönetimi Politikası mevcuttur. Bu politikaya ek olarak Acil Eylem, Kriz Yönetimi ve İş Kurtarma Planları ile iş sürekliliği konusunda gerekli uygulamalar hayata geçiriliyor.

Ayrıca, dış dolandırıcılıkta yaşanan kayıplar, ilgili iş birimi ve iç sistemler tarafından detaylı olarak analiz ediliyor. Bu doğrultuda dolandırıcılık izleme ve önleme için Banka çapında birçok geliştirme tamamlandı. Dış dolandırıcılıkla mücadele faaliyetleri kapsamında, müşterilerin bankacılık kanallarından yapmış oldukları şüpheli işlemler 7/24 izleniyor. Olası dolandırıcılık vakalarının önüne geçmek üzere, mevcut dolandırıcılık girişimleri ve yeni dolandırıcılık trendleri üzerinden düzenli olarak analizler yapılıyor. Yeni ürün/hizmetler takip edilerek izleme sistemleri güncel dolandırıcılık trendlerine cevap verebilecek biçimde güncelleniyor.





SORUMLU BÜYÜME

TÜM PAYDAŞLARI İÇİN DEĞER YARATAN SORUMLU BÜYÜME ANLAYIŞINI BENİMSEYEN YAPI KREDİ, HEM KENDİ OPERASYONLARINDAN KAYNAKLANAN ÇEVRESEL VE SOSYAL ETKİLERİ HEM DE FİNANSMAN SAĞLAYACAĞI PROJELERİN ÇEVRE VE TOPLUM ÜZERİNDE YARATABİLECEĞİ RİSKLERİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETİYOR.

Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme

2019 yılında Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Sistemi kapsamında 19 proje değerlendirildi.

Toplumsal yatırımlar

Yapı Kredi eğitimden kültür-sanata, çevreden ekonomik kalkınmaya çeşitli alanlarda toplumsal yatırımlar gerçekleştiriyor.

SORUMLU FİNANSMAN

Türkiye’de bankacılık sektörü 4 trilyon TL’yi aşan aktif toplamı, 2,6 trilyon TL kredi hacmiyle ülke ekonomisinin en önemli güçlerinden biri konumunda. Yapı Kredi, sektörün geniş etkisini göz önünde bulundurarak faaliyetlerinde tüm paydaşları üzerindeki olumlu etkileri artıracak, her kesim için değer yaratan sorumlu büyüme anlayışını benimsiyor. Küresel ölçekte karşı karşıya olunan çevresel ve sosyal sorunlara çözüm bulma konusunda finans sektörüne büyük sorumluluk düştüğünün farkında olan Banka, hem kendi operasyonlarından kaynaklanan çevresel ve sosyal etkileri hem de finansman sağlayacağı projelerin çevre ve toplum üzerinde yaratabileceği riskleri etkin şekilde yönetiyor.

Yapı Kredi, Türkiye’nin en büyük üçüncü özel bankası olarak sağlam adımlarla büyümek ve ekonomiye katkı vermek üzere çalışıyor. Banka, 2019 yılında sağladığı kredilerle Türkiye ekonomisine 319 milyar TL katkı sundu.

Yapı Kredi, iklim krizi de dâhil olmak üzere çevresel sorunlarla mücadeleyi desteklemek ve ülkemizin sürdürülebilir kalkınmasına katkı vermek için sorumlu finansman anlayışını benimsiyor. Bu anlayışın temelini, 2019 yılında güncellenen Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme (ÇSRD) Sistemi ve sürdürülebilir finans odaklı ürün ve hizmetler oluşturuyor.

Finansal kuruluşların, BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve iklim değişikliğiyle mücadele çerçevesi sunan Paris Anlaşması’nın başarıya ulaşması için gerekli kaynakları sağlamada önemli rolü bulunuyor. Yapı Kredi, bu doğrultuda 2019’da UNEP FI çatısı altında hayata geçen BM Sorumlu Bankacılık Prensipleri’nin kurucu imzacısı oldu.



Prensiplerle ilgili ayrıntılı bilgiye [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

YAPI KREDİ, HEM KENDİ OPERASYONLARINDAN KAYNAKLANAN ÇEVRESEL VE SOSYAL ETKİLERİ HEM DE FİNANSMAN SAĞLAYACAĞI PROJELERİN ÇEVRE VE TOPLUM ÜZERİNDE YARATABİLECEĞİ RİSKLERİ ETKİN ŞEKİLDE YÖNETİYOR. BANKA, 2019 YILINDA SAĞLADIĞI KREDİLERLE TÜRKİYE EKONOMİSİNE 319 MİLYAR TL KATKI SUNDU.

SORUMLU FİNANSMAN ANLAYIŞI

2019 yılından bu yana yatırım tutarı 10 milyon ABD doları ve üzeri kurumsal ve ticari krediler altındaki tüm yeni yatırımlar, proje finansmanı kredileri ve finansal danışmanlık hizmeti verilen projeler ÇSRD Sistemi kapsamında değerlendiriliyor.

Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme (ÇSRD) Sistemi

Yapı Kredi’de finansman sağlanacak projelerin çevresel ve sosyal risklerini belirlemek, önlemek veya en aza indirmek için yasal gereklilikleri ve Uluslararası Finans Kurumu (IFC) Çevresel ve Sosyal Performans Standartları’nı esas alan ÇSRD Sistemi uygulanıyor. ÇSRD kapsamında öncelikle Banka’ya iletilen tüm kredi talepleri kredi politikaları, Çevresel ve Sosyal Politika ve bu politikanın ekinde yer alan Finanse Edilmeyen Faaliyetler (FEF) listesine göre değerlendiriliyor. Bu politikalara uyum göstermeyen veya FEF listesinde yer alan faaliyetlere hiçbir koşul altında finansman sağlanmıyor.

 Yapı Kredi Çevresel ve Sosyal Politikası’na ve Finanse Edilmeyen Faaliyetler listesine [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Yapı Kredi, 2017 yılından bu yana kredi tutarı 20 milyon ABD doları ve üzeri olan, en az 3 yıl vadeli kredi talebi olan yatırım ve proje finansmanı kredileri için uygulanan ÇSRD Sistemi’nin kapsamını 2019 yılı itibarıyla genişletti. Bu çerçevede, 2019 yılından bu yana yatırım tutarı 10 milyon ABD doları ve üzeri kurumsal ve ticari krediler altındaki tüm yeni yatırımlar, proje finansmanı kredileri ve finansal danışmanlık hizmeti verilen projeler ÇSRD Sistemi kapsamında değerlendiriliyor. Ayrıca, 2019 yılında mevcut kredilerin yeniden yapılandırılması talebinde bulunan termik santral projeleri için de çevresel ve sosyal risk değerlendirmesi yapılmaya başlandı.

2019 yılında, Banka politikalarına uygun olan ve FEF listesine girmeyen, yatırım tutarı 10 milyon ABD doları üzeri olan yatırım ve proje finansmanı kredi talepleri, Kredilendirme Faaliyetlerinin Çevresel ve Sosyal Risklerinin Tespiti prosedürüne bağlı olarak çevresel ve sosyal konularda değerlendirildi. Prosedürün sonucuna göre, söz konusu projenin ilgili risk kategorisi belirlenerek bu sınıflandırmaya uygun aksiyon ve izleme planları oluşturuldu.

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

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 faaliyetleri

Kategori C: En az seviyede veya sıfır çevresel veya sosyal risk ve/veya etkisi olan iş faaliyetleri

Sınıflandırmaya bağlı olarak Kategori A ve B altında yer alan projeler için alınması gereken aksiyonlar ve gerçekleştirilmesi gereken izleme çalışmaları belirleniyor.

 ÇSRD Sistemi’ne ilişkin daha fazla bilgiye [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

SORUMLU FİNANSMAN

Yapı Kredi her yıl ÇSRD Sistemi'ne bağlı uygulama sonuçlarını raporluyor ve ilgili faaliyet yılının tamamlanmasının ardından bir yıl içerisinde açıklıyor. Söz konusu sonuçların sunumu her yıl Sürdürülebilirlik Komitesi Toplantısı'nda yapılıyor. Bu çerçevede:

- Çevresel ve Sosyal Politika ve bu kapsamdaki FEF listesiyle uyumsuzluk nedeniyle ÇSRD Sistemi'ne tabi tutulmadan doğrudan reddedilen proje sayısı,
- Sistem kapsamında değerlendirilen proje adedi, tahsis edilen toplam kredi limiti ile ilk kullandırımı yapılan proje sayısı ve
- Sistem kapsamında değerlendirilen projelerin risk değerlendirmesi dağılımı raporlanıyor.

2019 yılında 19 proje ÇSRD Sistemi'ne tabi tutuldu, değerlendirilen projelerin arasından 17 projeye toplamda 578,1 milyon ABD doları kredi limiti

tahsis edildi. 2019 yılında Çevresel ve Sosyal Politika ile uyumsuzluk veya FEF listesi nedeniyle reddedilen proje bulunmuyor.

ÇSRD Sistemi kapsamında yıl içerisinde değerlendirilen projelerin kategorilere göre dağılımı şu şekilde gerçekleşti:

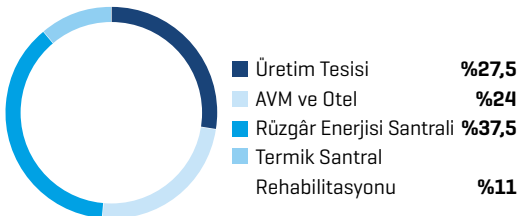
Müşteri Açısından Risk Kategorileri	Toplam Değerlendirilen
A	7
B	12
C	0

Proje Açısından Risk Kategorileri	Toplam Değerlendirilen
A	8
B	11
C	0

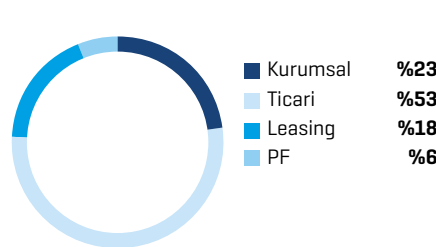
2019 Yılında ÇSRD Kapsamında Kredi Tahsis Edilen Projeler

Sektörel Kırılım	Tahsis Edilen Kredi Miktarı (milyon ABD doları)
İnşaat	Üretim Tesisi 159,1
	AVM ve Otel 139
Yenilenebilir Enerji	Rüzgâr Enerjisi Santrali 216,7
Termik Santral Rehabilitasyonu	63,3
Toplam	578,1

ÇSRD kapsamında finansman sağlanan projelerin sektörel kırılımı [%]



ÇSRD kapsamında finansman sağlanan projelerin segment kırılımı [%]



Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler

Yapı Kredi'nin sorumlu finansman anlayışıyla odaklandığı diğer alan ise sürdürülebilir ürün ve hizmetlerdir. İklim değişikliğinin sebep olduğu risklerin etkin şekilde yönetilmesi ve ortaya çıkan fırsatların değerlendirilmesi, bankacılık sektörü

açısından çok önemlidir. Banka, Türkiye'nin düşük karbon ekonomisine geçiş sürecine katkıda bulunmak üzere yenilenebilir enerji kapasitesinin artırılmasına ve enerji verimliliğini destekleyen iklim odaklı ürünler sunmaya öncelik veriyor.

İLK YEŞİL TAHVİL İHRACI

Yapı Kredi sürdürülebilir ve yenilikçi ürün geliştirme hedefi kapsamında 2020 yılının başında ilk yeşil tahvil ihracını gerçekleştirdi. **5 yıl vadeli 50 milyon ABD doları tutarında olan ihracın kaynakları, yenilenebilir enerji projelerinin finansmanında kullanılacak.** Banka, yapmış olduğu yeşil tahvil ihracı ile İklim Eylemi ve Erişilebilir ve Temiz Enerji Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na da katkı sağlıyor.

2019 yılında 203 MW kurulu güce sahip yenilenebilir enerji projelerine yaklaşık 217 milyon ABD doları tutarında kredi tahsis edildi.

2019 Yılında Finansman Sağlanan Yenilenebilir Enerji Projeleri

Proje-Yatırım Türü	Kredi Tahsis Miktarı (milyon ABD doları)	Kurulum Gücü (MW)
Proje 1	216,7	39,6
Proje 2		
Proje 3		
Proje 4		60
Proje 5		103,5

Yapı Kredi, Türkiye Konutlarda Enerji Verimliliği Finansman Programı (TuREEFF) ile iş birliği yaparak enerji verimliliğine yatırım yapan KOBİ'lere destek oldu. EBRD tarafından geliştirilip Temiz Teknoloji Fonu (Clean Technology Fund-CTF) ve AB tarafından desteklenen ve enerji verimliliği projelerinin gerçekleştirilmesine finansal destek sağlayan TuREEFF kapsamında 83 milyon TL kredi kullandırımı yapıldı. Ayrıca, konutlarda enerji verimliliğini destekleyen fondan 50 milyon TL kredi kullandırıldı.

TOPLUMSAL KATKI

Yapı Kredi, sorumlu büyüme anlayışı doğrultusunda eğitimden kültür-sanata, çevreden ekonomik kalkınmaya çeşitli alanlarda toplumsal yatırımlar gerçekleştiriyor. Toplumun ihtiyaç ve beklentilerine yanıt veren sosyal sorumluluk projeleri geliştiren Banka, paydaşların aktif katılımını sağlıyor ve Koç Holding'in toplumsal faaliyetlerine destek veriyor. Ayrıca projelerin toplumun geniş kesimlerine ulaşması amacıyla kamu kuruluşları, STK'lar ve üniversitelerle iş birlikleri yapıyor.

Yapı Kredi 2019 yılında kültür-sanat etkinlikleri, kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri, yardım ve bağışlar kapsamında toplamda 28,4 milyon TL değerinde yatırım gerçekleştirdi.

Engelsiz Bankacılık

Yapı Kredi, engelli vatandaşların bankacılık hizmetlerine daha kolay ulaşmalarını sağlamak üzere 2008 yılından bu yana Engelsiz Bankacılık Programı'nı yürütüyor. Banka, sektörde ilk olarak başlattığı program kapsamında, ATM işlemleri ve dijital kanallarda öncü uygulamaları hayata geçiriyor.

Yapı Kredi'de engelsiz ATM'ler bedensel ve görme engelli müşterilere göre tasarlanıyor. Dijital kanallarda ise görme engelli müşteriler için sesli komut sistemi, işitme engelli müşteriler için online sohbet uygulaması bulunuyor. Tüm müşterilerin kullanımına açık olan ATM'lerde engelli müşterilere ücretsiz işlem ve Müşteri İletişim Merkezi'ni aradıklarında öncelik hakkı sağlanıyor.

Yapı Kredi Yayınları (YKY) ve Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Laboratuvarı (GETEM) iş birliğiyle geliştirilen projede, 2019 yılı itibarıyla 573 kitabı sesli kitap hâline getirerek dijital ortama aktardık.



Yapı Kredi Engelsiz Bankacılık mikro web sitesine [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

YAPI KREDİ 2019 YILINDA KÜLTÜR-SANAT ETKİNLİKLERİ, KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK FAALİYETLERİ, YARDIM VE BAĞIŞLAR KAPSAMINDA TOPLAMDA 28,4 MİLYON TL DEĞERİNDE YATIRIM GERÇEKLEŞTİRDİ.



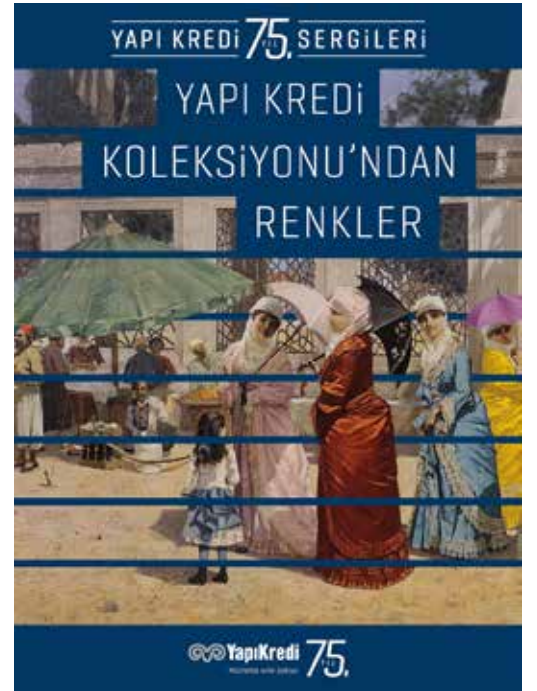
Kültür-Sanat

Yapı Kredi, kültür-sanat bankası olma vizyonuyla başladığı çalışmalarıyla sektöre öncü oluyor, gerçekleştirdiği projeler ve sunduğu hizmetlerle kültür-sanat alanında toplumun üretkenliğini destekliyor.

Yapı Kredi'nin iştiraki olan Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık [YKKSY], çıkardığı yayınlar ve düzenlediği kültürel etkinlik ve sergilerle toplumsal ve kültürel gelişmeye 1984 yılından bu yana katkı sağlıyor. Yayıncılık dünyasında önemli bir yeri olan Yapı Kredi Yayınları [YKY], 2019 yılında 261'i yeni olmak üzere yaklaşık 1.104 başlıkta, 6 milyonu aşkın kitap bastı. 2019 yılı içerisinde, salonlarında düzenlenen etkinliklerle 150 bini aşkın sanatsevere ulaşan Yapı Kredi Kültür Sanat Merkezi, Türkiye'nin kültür-sanat yaşamında önemli bir yer tutuyor. Merkez, yıl boyunca 125 okul etkinliğinde yaklaşık 70 bin öğrenci, öğretmen, kütüphaneci, yazar ve editörü bir araya getirdi.

Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri, sahneye çıkan ilk Türk kadın sanatçı olan Afife Jale'nin anısını yaşatmak ve Türk tiyatrosuna destek olmak amacıyla 1997 yılından bu yana gerçekleştiriliyor. Tiyatro duayenleri ve bu sanata gönül vermiş üyelerden oluşan 33 kişilik jüri, sezon boyunca izlediği tüm oyunları şeffaf bir sistemde oylayarak 11 ana dal ve 4 özel olmak üzere toplam 15 kategoride ödüllendirdi.

Yapı Kredi, 75. yılını kutlamak üzere çeşitli etkinlikler gerçekleştirdi. Bu kapsamda, 75. Yıl Konserleri ile 2019 yılı boyunca dünya çapında önde gelen sanatçıların, grupların ve müzikallerin Türkiye'ye getirilmesine katkıda bulundu. Bunun yanı sıra fotoğraf, resim ve heykellerle dolu bir sergi programı sanatseverlerin beğenisine sunuldu.



TOPLUMSAL KATKI

ÇOCUKTAN AL HABERİ!

Yapı Kredi ve TEGV güçlerini birleştirerek düşüncelerini ifade edebilen çocukların yetişmesi için 2014 yılından beri Renkli Kalemler projesini gerçekleştiriyor. Proje kapsamında yüzlerce çocuk profesyonel gazetecilerle tanışıyor, yerel gazeteleri ziyaret ediyor ve haber peşinde koşmayı öğreniyor.

Aydınlık bir geleceğin habercisi olacak çocukların önündeki sınırları kaldırmaya devam edeceğiz.



 **RENKLİ KALEMLER**

 **YapıKredi**
Hizmette sınır yoktur.

EĞİTİMDE SINIR YOK

Okuyorum Oynuyorum

Yapı Kredi, Türk Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) iş birliğiyle 2006 yılından bu yana çağdaş eğitim olanaklarına sahip olmayan ilköğretim çağındaki çocukların okul dışı eğitim faaliyetlerini gerçekleştirmelerini sağlamak amacıyla "Okuyorum Oynuyorum" projesini yürütüyor. Proje, ilköğretim çağındaki çocuklara dinleme ve okuma alışkanlığı, yapıcı ve yaratıcı düşünme kabiliyeti, tartışma ve sözlü aktarma becerileri kazandırmayı amaçlıyor. Okuyorum Oynuyorum Projesi TEGV'in yurt çapındaki eğitim noktalarında 9 bini aşkın gönüllü tarafından uygulanıyor. Bu projeye 2019 yıl sonu itibarıyla 313 bin çocuğa ulaşıldı.

Renkli Kalemler

Okuyorum Oynuyorum projesinin yan etkinliği olan "Renkli Kalemler" projesiyle çocuklara okuma, yazma ve araştırma konularında beceri kazandırılırken medya okuryazarlığı ve gazeteciliğin temelleri öğretiliyor. 2019 yıl sonu itibarıyla yerel ve ulusal basından 48 gazeteci, 89 gönüllü ve toplam 494 çocuğun dâhil olduğu Renkli Kalemler projesi kapsamında 2013-2019 yılları arasında TEGV'in eğitim noktalarında 45 adet gazete çıkarıldı.



Renkli Kalemler gazete arşivine, <http://www.renklikalemler.org> sitesinden erişebilirsiniz.

Anadolu'ya Bilim Göçü

Yapı Kredi, Young Guru Academy'nin (YGA) çocuklara bilimi sevdirmek için oluşturduğu sosyal kalkınma projesi Bilim Seferberliği'ni 2018 yılında desteklemeye başladı. Yapı Kredi Gönüllüleri'nin de dâhil olduğu proje kapsamında 3 yıl içerisinde 50 ilde 5 bin çocuğa ulaşıldı.

Toplum Gönüllüleri Vakfı (TOG) ile TOG BAZAR

Toplum Gönüllüsü gençlerin hayata geçirdiği sosyal sorumluluk projelerine dikkat çekmek amacıyla Yapı Kredi Crystal kart, 2012 yılından bu yana TOG BAZAR'a ana sponsor oluyor. 2019 yılında 3 binin üzerinde ziyaretçinin katıldığı TOG BAZAR etkinliğinde toplanan bağışlarla 1.619 gencin sosyal sorumluluk eğitimine ve bu gençlerin geliştirdikleri sosyal sorumluluk projelerine destek verildi.

Vadai ile Eğitime Bağış

Yapı Kredi World'ün sevilen maskotu Vadai'nin oyuncakları Yapı Kredi Yayınları Kitabevleri, TEGV online mağazası ve dr.com.tr'den satışa sunularak elde edilen gelir çocukların eğitimi için TEGV'e bağışlanıyor.

TOPLUMSAL KATKI

Akademi

Yapı Kredi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi

Kocaeli-Çayırova’da bulunan ve Yapı Kredi’nin desteğiyle 2008-2009 eğitim döneminde öğretime başlayan Yapı Kredi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, 2012 yılından itibaren her yıl mezun veriyor. Okulda hâlen Çocuk Gelişimi ve Eğitimi, Grafik ve Fotoğraf, Bilişim Teknolojileri, Yiyecek ve İçecek Hizmetleri ve Büro Yönetimi bölümlerinde 500’ün üzerinde öğrenci eğitim görüyor. Ayrıca, 2012’de başlatılan eğitim başarı bursu uygulamasından 2019 yılında 20 Yapı Kredi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi öğrencisi yararlandı.

Yapı Kredi Ekonomi Araştırmaları Kürsüsü

Yapı Kredi, ekonomi ve finans sektörü ile üniversiteler arasındaki sınırları kaldırmak amacıyla 2019 yılında Koç Üniversitesi’nde Yapı Kredi Ekonomi Araştırmaları Kürsüsü’nü kurdu. Kürsü, ekonomi ve finans alanındaki akademisyenler ile özel sektör temsilcilerine ortak bir çalışma zemini oluşturarak Türkiye’nin sürdürülebilir kalkınmasına katkı sağlamayı hedefliyor. Kürsünün başkanlığını Koç Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğretim Üyesi Prof. Dr. Selva Demiralp yürütüyor.

Anadolu Bursiyerleri

Yapı Kredi, Koç Üniversitesi’nin 2011 yılında kurduğu Anadolu Bursiyerleri Programı’na olan desteğini 2019 yılında da devam ettirerek 11 bursiyere katkıda bulundu.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

Mardin İpekyolu Konukevi Projesi

Yapı Kredi, Kadın Emeğini Değerlendirme Vakfı [KEDV] iş birliği ile Türkiye’deki kadın kooperatiflerinin kapasitelerinin geliştirilmesine, dar gelirli kadınların ekonomik ve sosyal olarak güçlenmesine destek veriyor. Bu doğrultuda Banka, KEDV ile Mardin İpekyolu Konukevi projesine katkı sağlayarak hem kadınların ekonomik hayata katılmalarını hem de bölgesel kalkınmayı destekliyor.

YAPI KREDİ EKONOMİ
ARAŞTIRMALARI
KÜRSÜSÜ, EKONOMİ
VE FİNANS ALANINDAKİ
AKADEMİSYENLER İLE ÖZEL
SEKTÖR TEMSİLCİLERİNE
ORTAK BİR ÇALIŞMA ZEMİNİ
OLUŞTURARAK TÜRKİYE’NİN
SÜRDÜRÜLEBİLİR
KALKINMASINA KATKI
SAĞLAMAYI HEDEFLİYOR.

DOĞAL HAYATI KORUMA

Yapı Kredi, Doğal Hayatı Koruma Vakfı'nın (WWF-Türkiye) "Türkiye'nin Canı Küçük Destek Programı"na 2014 yılından bu yana destek veriyor.

Çevre

Türkiye'nin Canı Küçük Destek Programı

Yapı Kredi, Türkiye'de biyolojik çeşitliliğe ilişkin farkındalık yaratılması ve doğal değerlerin korunması amacıyla Doğal Hayatı Koruma Vakfı'nın (WWF-Türkiye) "Türkiye'nin Canı Küçük Destek Programı"na 2014 yılından bu yana destek veriyor. Program kapsamında Anadolu'da yerel sivil toplum örgütlerinin doğa koruma projelerine katkı sunuluyor. Yapı Kredi'nin ana sponsorluğunu üstlendiği programın IV. destek döneminde; Rize-Hemşin'deki karakovan arıcılığı, Muğla-Fethiye'deki su samurları ile Trakya ve Bolu'daki şah kartallarını korumaya yönelik projeler desteklenecek.

Plastik Avcıları İstanbul Projesi

Yapı Kredi, WWF-Türkiye iş birliğiyle İstanbul'un plastik atıklarını azaltmak ve tüketilen plastikleri geri dönüşüme kazandırmak amacıyla 2019 Marka Konferansı sırasında "Plastik Avcıları İstanbul Projesi"ni hayata geçirdi. Plastik atıklarının geri dönüşümüne katkı sağlamayı hedefleyen proje için World Mobil üzerinden düzenlenen kampanya kapsamında, kampanyaya katılan ve kampanya koşullarını sağlayan ilk 50.000 Worldcard sahibinin Plastik Avcıları İstanbul Projesi'ne katkıda bulunmasına aracılık edildi.



ÇEVRESEL ETKİ

Doğrudan ve dolaylı etkileri göz önünde bulundurulduğunda finans sektörünün çevresel etkilerini yönetmesi büyük önem taşıyor. Sektörün, faaliyet ve operasyonlarıyla doğrudan, sağlanan finansmanla dolaylı çevresel etkileri bulunuyor. Bu sebeple, doğrudan ve dolaylı çevresel etkilerin takip edilip yönetilmesi gerekiyor.

Yapı Kredi, dolaylı ve doğrudan çevre performansını hedef ve iyileştirmelerle takip ediyor. Banka'nın sera gazı salım azaltımı, enerji verimliliği ve su verimliliği projelerini kapsayan yıllık, 5 yıllık ve 10 yıllık olmak üzere üç kategoride hedefleri bulunuyor.

2016 yılında Banka'nın Genel Müdürlük Binaları Yapı Kredi Plaza D Blok ve Yapı Kredi Bankacılık Üssü'nde Çevre Yönetim Sistemi (ÇYS) hayata geçirilerek bu binalar için ISO 14001 Çevre Yönetim Sertifikası alındı. 2018 yılından bu yana ÇYS, Banka iştirakleri Yapı Kredi Faktoring, Yapı Kredi Leasing, Yapı Kredi-Koray Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı, YKKS, Yapı Kredi Portföy ve Yapı Kredi Yatırım'a yaygınlaştırıldı. Çalışanların yaklaşık %30'unun faaliyet gösterdiği binalarda ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası bulunuyor.

Banka, raporlama döneminde çevreyi korumaya yönelik yaklaşık 1,4 milyon TL değerinde yatırım, harcama ve bağış yaptı. Raporlama döneminde Çevre Kanunu ve düzenlemelerine tam uyum sağlandı ve bu kapsamda herhangi bir idari ceza alınmadı.

Sera Gazı Salımları

Küresel iklim krizi her sektörde olduğu gibi bankacılık sektöründe de yüksek risk oluşturuyor. Bankacılık sektörünün ana etki alanı, kredilendirme faaliyetlerinde finansman sağlanan projeler dolayısıyla ortaya çıkıyor. Yapı Kredi, dolaylı çevresel etkisini Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Sistemi doğrultusunda yönetiyor ve gerekli olduğu taktirde buna yönelik aksiyon planları oluşturuluyor.

Yapı Kredi ayrıca 2011 yılından bu yana Genel Müdürlük (Plaza D Blok ve Bankacılık Üssü) ve hizmet binalarının (Bayramoğlu Eğitim Tesisleri, Yeniköy Koru ve Darıca Arşiv) sera gazı salımlarını (Kapsam 1 ve Kapsam 2), ISO 14064-1 Sera Gazı Emisyonları Raporlama Standardı'na uygun bir şekilde hesaplıyor ve bağımsız akredite kuruluşlara doğruluyor. Yapılan takiplerle sera gazı salımlarını azaltmaya yönelik iyileştirmeler gerçekleştiriliyor. Bu kapsamda, ISO 14064-1 sertifikasının şubeler dâhil tüm bina ve iştirakleri kapsayacak şekilde yaygınlaştırma çalışmaları devam ediyor. Ayrıca; çalışan servisleri, iş seyahati uçuşları ve kâğıt tüketimi kaynaklı salımlar da (Kapsam 3) Yapı Kredi'nin raporlama kapsamına dâhil ediliyor, her yıl bu veriler için bağımsız bir denetim kuruluşundan sınırlı güvence beyanı alınıyor.

DOLAYLI VE DOĞRUDAN ÇEVRE PERFORMANSINI HEDEF VE İYİLEŞTİRMELERLE TAKİP EDEN YAPI KREDİ'NİN SERA GAZI SALIM AZALTIMI, ENERJİ VERİMLİLİĞİ VE SU VERİMLİLİĞİ PROJELERİNİ KAPSAYAN YILLIK, 5 YILLIK VE 10 YILLIK OLMAK ÜZERE ÜÇ KATEGORİDE HEDEFLERİ BULUNUYOR.

1,4 MİLYON TL

Yapı Kredi, raporlama döneminde çevreyi korumaya yönelik yaklaşık 1,4 milyon TL değerinde yatırım, harcama ve bağış yaptı.

2019 yılında küresel iklim krizi ile mücadele kapsamında Banka Genel Müdürlük binalarından Yapı Kredi Plaza D Blok'un tüm elektrik ihtiyacı, Bankacılık Üssü'nün elektrik ihtiyacının ise %15'i yenilenebilir kaynaklardan tedarik edildi. Bu sayede 10.142 MWh'lik elektrik ihtiyacı yenilenebilir kaynaklardan temin edilerek 4.711 ton CO₂e azaltımı sağlandı.

Enerji verimli aydınlatma sistemlerine geçiş, enerji verimli elektrikli ve elektronik cihazların kullanımı ile salım azaltıcı tedbirlerin uygulanması ve yenilenebilir kaynaklardan enerji temin edilmesi konularındaki çalışmalara gelecek yıllarda da devam edilecek.

Yapı Kredi, 2016 yılından bu yana çevre strateji, performans ve hedeflerini CDP İklim Değişikliği Programı kapsamında paydaşlarıyla şeffaf bir şekilde paylaşıyor. CDP 2019 İklim Değişikliği Programı'nda notunu C'den B'ye çıkaran Banka, Türkiye'de bankacılık sektöründe en yüksek notu alan bankalar arasında yer aldı.

Su Yönetimi

Yapı Kredi, su tüketimini yakından takip ediyor ve azaltmak için çeşitli projeleri uygulamaya geçiriyor. Banka, 2019 yılında Genel Müdürlük ve hizmet binalarında ISO 14046 Doğrudan Su Ayak İzi Sertifikası'nı alarak Türkiye'de bu standarda sahip olan ilk finans kurumu oldu. Bu sayede su kaynaklarının verimli kullanımı ve atık suların azaltılması hedefleri dâhilinde sahip olduğu etkin yönetim sistemini uluslararası standartlarda belgeledi ve çalışmalarına hız verdi.

Banka'nın su kaynaklarının verimli ve etkin yönetimi çalışmaları 2019 yılında da devam etti. Bu kapsamda Genel Müdürlük binalarında fotoselli su bataryası kullanımına geçildi. Darıca İdare ve Arşiv tesislerinde kuyu suyu, yağmur suyu ve bina drenaj suları toplanarak peyzaj sulamasında kullanıldı. Bu proje ile peyzaj sulama için şebeke suyu kullanmak yerine yağmur suyu ve kuyu suyu kullanılmış oldu.

Yapı Kredi, su güvenliği ve yönetimine ilişkin strateji, performans ve hedeflerini 2018 yılından bu yana CDP Su Programı kapsamında raporluyor. Banka, CDP 2019 Su Programı notunu B'den A'-ye çıkararak Türkiye'de finans sektöründe en yüksek notu elde etti ve CDP Türkiye 2019 Su Lideri ödülünü aldı.

YAPI KREDİ CDP TÜRKİYE 2019 SU LİDERİ OLDU

4.711 TON CO₂e

Yapı Kredi 2019 yılında 10.142 MWh'lik elektrik ihtiyacını yenilenebilir kaynaklardan temin ederek 4.711 ton CO₂e azaltımı sağladı.

ÇEVRESEL ETKİ

Atık Yönetimi

Yapı Kredi, doğal kaynak yönetimine büyük önem veriyor, daha az atık üretilmesi ve üretilen atıkların geri dönüştürülmesi konusunda program ve projeler geliştiriyor.

Banka, kısıtlı olan doğal kaynakların sürdürülebilirliğini desteklemek hedefiyle 2008'den bu yana geri dönüşüm projesini yürütüyor. Bu kapsamda, Yapı Kredi'nin Genel Müdürlük binasında Sıfır Atık Yönetmeliği'ne uygun bir şekilde geri dönüşüm kutuları değiştirildi, atıkların daha detaylı ayrıştırılmasını sağlamak için yeni atık kutuları temin edildi.

Yapı Kredi, operasyonlarından kaynaklanan tehlikeli atıkların geri dönüştürülmesine önem veriyor. Bu çerçevede, tehlikeli atıkların 390 tonu, tehlikesiz atıkların da 1.436 tonu olmak üzere toplamda 1.826 ton atık geri dönüştürüldü.

Yapı Kredi'de hem çalışan hem de müşterilere sunulan yenilikçi yatırım ve dijital süreçler sayesinde pek çok işlem sırasında kullanılan kâğıtlar ortadan kaldırılıyor. Kâğıtsız Ofis projesi kapsamında hayata geçirilen mobil uygulama ile kâğıt tüketimi hızla azaltıldı ve 2019 yılında satış süreçlerinin %80'i kâğıtsız hâle getirildi. Yapı

Kredi'nin "şubelerde dijital ürün satış servis modeli" sayesinde 2019 yıl sonu itibarıyla 34 milyon kâğıt tasarrufu sağlandı. Banka'nın çevre hedeflerinde yer alan Banka geneli A4 kâğıt tüketiminin azaltılması hedefi kapsamında yapılan çalışmalar sayesinde de tüketim %33,5 oranında azaldı.

Banka bünyesinde 2019 yılında geri dönüştürülmek üzere 1 milyon kg'dan fazla kâğıt ve kâğıt ambalaj, 12 bin kg'dan fazla plastik ambalaj ve plastik, 13 bin kg'dan fazla cam ve 35 bin kg'dan fazla metal toplandı. Bu toplanan atıklar sayesinde 199.527 kg sera gazı salımının önüne geçilirken, 30.885 m³ su tasarrufu sağlanarak 18.752 ağacın kesilmesi önlenildi.

Çevresel performansının iyileştirilmesi için tüm çalışanların katkılarını önemseyen Banka, bu alanda yatırımlarına devam ediyor. Bu anlayışla 2019 yılında ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve iklim değişikliği konuları dâhil olmak üzere 3.003 Yapı Kredi çalışanına 801 saatlik, 342 alt yükleniciye 684 saatlik çevre eğitimi verildi.

Genel Müdürlük binalarında 2017 yılından bu yana Çevresel Acil Durum kapsamında tatbikatlar yapılarak çevresel döküntü ve çevre kazası anında uygulanması gereken proaktif metotlar hatırlatılıyor.

YENİLİKÇİ YATIRIM VE DİJİTAL SÜREÇLER SAYESİNDE PEK ÇOK İŞLEM SIRASINDA KULLANILAN KÂĞITLARIN ORTADAN KALDIRILDIĞI YAPI KREDİ'DE KÂĞITSIZ OFİS PROJESİ KAPSAMINDA HAYATA GEÇİRİLEN MOBİL UYGULAMA İLE KÂĞIT TÜKETİMİ HIZLA AZALTILDI.

ÇEVRE EĞİTİMİ

3.003 Yapı Kredi çalışanına 801 saatlik, 342 alt yükleniciye 684 saatlik çevre eğitimi verildi.

%33,5

Yapılan çalışmalar sayesinde A4 kâğıt tüketimi %33,5 oranında azaldı.

Yapı Kredi Çevre Hedefleri

2019 Yılı Çevre Hedefi	Gerçekleşme Durumu
Genel Müdürlük binalarında su tüketiminin azaltılması	Genel Müdürlük binalarında toplamda %5,63 oranında su tüketimi azaltımı sağlandı.
Genel Müdürlük binaları enerji dolaylı sera gazı salımlarının %1 azaltılması	Genel Müdürlük binalarında toplamda %33,6 oranında sera gazı salımı azaltımı sağlandı.
Banka genelinde A4 kâğıt tüketiminin ve atık kâğıtların %1 azaltılması	2019 yılında kâğıt tüketimi %33,5 oranında azaltıldı. Atık kâğıt miktarı, yasal süresi dolan evrakların imhasının yapılması nedeniyle Banka genelinde %0,27 oranında arttı.
Yapı Kredi Genel Müdürlük Plaza D Blok binasında Sıfır Atık Sistemi'nin kurulması	Sıfır Atık Sistemi kurulumu tamamlandı.
Genel Müdürlük ve hizmet binalarında ISO 14046 Doğrudan Su Ayak İzi Sertifikası'nın alınması	Doğrudan Su Ayak İzi belgesi alındı.

2020 Yılı Kısa Vadeli Çevre Hedefleri

- ISO 14064-1 Sera Gazı Salımları Raporlama Standardı'na uygun sertifikasyonun Banka'nın tüm lokasyonlarına ve yurt içi iştiraklerine⁸ yaygınlaştırılması
- Genel Müdürlük ve hizmet binalarında ISO 14046 Doğrudan Su Ayak İzi sertifikasyonunun devamlılığının sağlanması
- Yapı Kredi Bankacılık Üssü binasında Sıfır Atık Sistemi'ne geçiş yapılması
- Banka'nın 2020 yılı toplam elektrik tüketiminin %15'inin yenilenebilir kaynaklardan temin edilmesi

2020 Yılı Uzun Vadeli Çevre Hedefleri (temel alınan yıl 2015)

- Genel Müdürlük binaları elektrik tüketiminin %5 azaltılması
- Genel Müdürlük binaları enerji tüketimi kaynaklı salımların %5 azaltılması



⁸ Yapı Kredi Leasing, Yapı Kredi Faktoring, Yapı Kredi Portföy, Yapı Kredi Yatırım ve Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık





MÜŞTERİ ODAKLI VE YENİLİKÇİ BANKACILIK

KUSURSUZ HİZMET ANLAYIŞININ MERKEZİNE MÜŞTERİLERİNİ KONUMLANDIRAN YAPI KREDİ, HER ZAMAN EN İYİ DENEYİMİ YAŞATMA HEDEFİYLE İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERE GÖRE ÜRÜN VE HİZMETLERİNİ GELİŞTİRİYOR, YENİ TEKNOLOJİ VE DİJİTALLEŞMENİN İMKANLARINI ETKİN ŞEKİLDE KULLANARAK SEKTÖRDE FARKLILAŞIYOR.

Müşteri memnuniyeti %94

Yapı Kredi, 2019 yılında da müşteri memnuniyeti en yüksek bankalardan biri olmaya devam etti.

2019 yıl sonu itibarıyla Banka'nın toplam bankacılık işlemlerinin %94'ü şube dışı kanallar aracılığıyla gerçekleşti.

MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

Müşterilerin deneyimine, değişen beklenti ve ihtiyaçlarına odaklanmak ve müşterileri doğru yönlendirerek en uygun ürün ve hizmetleri sunmak, Yapı Kredi'nin temel amaçlarından birini oluşturuyor.

Banka, bu amaç doğrultusunda faaliyetlerinde dijitalleşmeye odaklanıyor, yeni teknoloji geliştiren şirketlerle ve paydaşlarla iş birlikleri yaparak her kesime yönelik ürün ve hizmet geliştiriyor.

Bunun yanı sıra, müşterilere en iyi sunabilmek için yeteneklerine sürekli yatırım yapılan esnek, yetkin çalışanların ve tecrübeli yönetimin gücü kullanılarak Banka ileriye taşınıyor.

Yapı Kredi, müşterilerini işinin merkezine koyuyor ve kusursuz hizmet anlayışından yola çıkarak onlara her zaman en iyi deneyimi yaşatmayı hedefliyor. Müşterileri ile farklı kanallar üzerinden kurduğu etkili, şeffaf, çözüm odaklı iletişim sayesinde Banka; onların istek, ihtiyaç ve beklentilerine göre ürün ve hizmetlerini geliştiriyor ve tasarlıyor. Müşterileriyle bu temele dayanarak kurduğu iletişim, yüksek müşteri memnuniyeti oranıyla beraber Banka'yı sektörde farklılaştırıyor ve faaliyetlerinin sürdürülebilirliğini sağlamasında önemli rol oynuyor.

Yapı Kredi, hızla değişen günümüz dünyasında müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun finansal çözümleri sunarken temel ve gerekli bilgi ile kolay anlaşılır bir formatta bilgilendirmeyi, şeffaf ve adil bir hizmet anlayışı benimsemeyi, finansal okuryazarlığı artırmayı ilke ediniyor. Banka, sorumlu kredilendirme prensipleri ışığında müşterilerinin kredi notlarının yanı sıra finansal ihtiyaçlarını ve beklentilerini de analiz ediyor, bilinçli seçimler yapmaları için gerekli bilgilendirmeleri sağlıyor ve doğru ürünü seçmelerine yardımcı oluyor.



Sorumlu Kredilendirme Beyanı'na [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

YAPI KREDİ SORUMLU
BANKACILIK ANLAYIŞIYLA
MÜŞTERİLERİNİN BİLİNÇLİ
FİNANSAL SEÇİMLER
YAPMALARI İÇİN GEREKLİ
BİLGİLENDİRMELERİ
SAĞLIYOR VE DOĞRU ÜRÜNÜ
SEÇMELERİNE YARDIMCI
OLUYOR.

MÜŞTERİLERİ İLE FARKLI KANALLAR ÜZERİNDEN KURDUĞU
ETKİLİ, ŞEFFAF, ÇÖZÜM ODAKLI İLETİŞİM SAYESİNDE YAPI
KREDİ; ONLARIN İSTEK, İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNE GÖRE
ÜRÜN VE HİZMETLERİNİ GELİŞTİRİYOR VE TASARLIYOR.

2017 YILINDA KURULAN İNOVASYON VE MÜŞTERİ DENEYİMİ BÖLÜMÜ, BANKA'NIN HİZMET KALİTESİNİ EN ÜST SEVİYEYE ÇIKARMAK İÇİN MÜŞTERİ DENEYİMLERİNİ GÜNLÜK OLARAK TAKİP EDİYOR.

Müşteri deneyiminin yakından ve bütüncül şekilde takip edilmesi ve hizmet kalitesinin daha da iyileştirilmesi amacıyla kurulan Müşteri Deneyimi Komitesi ile kalite verileri, müşteri şikâyetleri ve çeşitli araştırmalarla ölçülen müşteri algısı düzenli olarak izleniyor. Komiteye; Alternatif Dağıtım Kanalları, Perakende Bankacılık, Uyum ve İç Kontrol, Bilişim Teknolojileri ve Operasyon, Finansal Planlama ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcıları daimi üye olarak, Hukuk Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı ve Kurumsal İletişim Yönetimi Direktörü ise gündem maddeleri doğrultusunda katılım sağlıyor. Komitenin çalışmaları sayesinde, müşteri deneyimini iyileştirmek için önceliklendirilmesi gereken konular ve projeler etkin bir yaklaşımla yönetimin onayına sunuluyor, hayata geçiriliyor ve etkileri takip ediliyor.

 Müşterilere sunulan iyi hizmetin güvencesi olan Müşteri Memnuniyeti Politikası'na [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Yapı Kredi, 2019 yılında da müşteri memnuniyeti en yüksek bankalardan biri olmaya devam etti.

2017 yılında tüm kanallarda kusursuz müşteri deneyimine ulaşma vizyonu ile kurulan **İnovasyon ve Müşteri Deneyimi Bölümü**, Banka'nın hizmet kalitesini en üst seviyeye çıkarmak için müşteri deneyimlerini günlük olarak takip ediyor. Bölüm, müşterilere yalın ve anlaşılır bir deneyim sunmayı temel alarak müşteri yolculuk haritaları çıkarıyor ve bu sayede müşterilerin kritik temas noktalarını belirliyor.

Müşterilerin ihtiyaç ve hislerini anlamaya yönelik eye tracking, elektroensefalografi (EEG), galvanik deri tepkisi (GSR) ve yüz okuma teknolojilerinden faydalanan nöro araştırma ve ölçümler hayata geçiriliyor. Proje çıktıları sonucunda geliştirilen tasarımlarda müşteriler merkeze alınıyor.

Yapı Kredi, 2019 yılında müşteri deneyimini en üst seviyelere çıkarmak için hayata geçirdiği 94 küçük iyileştirmenin yanı sıra müşterilerden çok olumlu dönüşler aldığı 4 büyük geliştirmeyi de uygulamaya aldı.

- **ATM Arızalarında Müşterilere Muafiyet Verilmesi:** Banka ATM'sinde gerçekleştirilen para çekme işlemi sırasında teknik bir sorun yaşanması ve Banka ATM'sinden para çekilememesi durumunda, müşterinin diğer banka ATM'lerinden gerçekleştireceği ilk para çekme işlemi için ücret alınmıyor.
- **Harcama İtirazı Süreçlerinin Optimizasyonu:** Banka'ya harcama itirazında bulunmak için ulaşan müşterilerin itiraz ettikleri harcama kalemleri ile ilgili değerlendirme sonucu, çağrı anında müşteri ile paylaşılarak işlem sonuçlandırılıyor. Bu kapsamda Visa ve Mastercard kuralları sisteme gömülerek değerlendirme sistem tarafından yapılıyor. Olumlu sonuçlanan talepler için itiraz edilen tutar anlık olarak müşterinin hesabına/kartına aktarılıyor.
- **ATM Direkt İade (Faz 2):** 2018 yılında hayata geçirilen projenin birinci aşamasında, hesaptan yapılan para yatırma ve çekme işlemleri sırasında para sıkışması ya da alıkonma yaşayan müşteriler, Banka'ya talep iletme gerekliliği olmadan ilgili tutarı hesaplarına direkt iade olarak alabilmeye başladı. 2019 yılında projenin ikinci aşamasında aynı yaklaşım diğer nakit işlemler [kredi kartı, krediler ve ödemeler] için de yaygınlaştırıldı.
- **Şifre Blokelerinde Yeni Şifre Süreçlerinin İyileştirilmesi:** Kart şifresinin hatalı girilmesi nedeniyle bloke olması durumunda müşterilerle yeni şifre almaları için ilgili SMS ya da bildirim paylaşılıyor. Bilgilendirme sonrasında blokesini kaldıramayan müşteriler ertesi gün Müşteri İletişim Merkezi üzerinden de bloke kaldırma süreçlerini gerçekleştirebiliyor.

MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

Yapı Kredi, müşteri deneyim ve memnuniyetini çalışanlarıyla beraber iyileştiriyor. 2019 yılında Banka çalışanları toplam 24.783 saat müşteri ilişkileri üzerine eğitim aldı. Aynı zamanda çalışanlar, gerek kendi deneyimlerinden gerek müşterilerden topladıkları bildirimlerden yola çıkarak oluşturdukları yaratıcı fikirleri, Evreka Fikir Yönetimi platformu aracılığıyla Banka'ya sunuyor. Tüm çalışanların erişimine açık olan bu platformda müşteri ve çalışan deneyiminin geliştirilmesi, ürün ve hizmet çeşitliliğinin artırılması, verimlilik, maliyet optimizasyonu gibi pek çok farklı alandaki fikirler toplanarak çalışanların yaratıcı fikirlerinin değer yaratacak projelere dönüşmesi teşvik ediliyor.

Yapı Kredi, müşterilerinden aldığı geri bildirimleri çok önemsiyor ve geri bildirimleri olumlu etkiler yaratmasına yardımcı olan, çok değerli bir fırsat olarak görüyor. Alınan geri bildirimlerin büyük

kısmı, ilgili şube/ekip müdürleri tarafından günlük takip ediliyor ve hızlı aksiyon alınmasına imkân sağlayan raporlama sistemi ile kapsamlı bir şekilde değerlendiriliyor. 2019 yılı boyunca, 500.000'in üzerinde müşteri, çeşitli konularda geri bildirimde bulundu. Toplanan müşteri memnuniyeti puanları, performans ölçüm göstergeleri arasında yer alıyor. Bu bağlamda operasyonel hizmet ve müşteri algısı ile ilişkili göstergelerle hesaplanan "Müşteri Deneyimi Endeksi", Banka'nın müşteri deneyimini ölçümlemesini ve bu konudaki performansını iyileştirmesini sağlıyor.

2019 yılında Yapı Kredi'nin müşteri deneyimi puanları şube, çağrı merkezi ve internet şubesi kanallarında sırasıyla %80, %82 ve %77⁹ oldu. Bağımsız araştırma kuruluşunca yapılan memnuniyet ölçümlerinde 2019 yılı skoru 81,8 olarak gerçekleşti.

OPERASYONEL HİZMET VE MÜŞTERİ ALGISI İLE İLİŞKİLİ GÖSTERGELERLE HESAPLANAN "MÜŞTERİ DENEYİMİ ENDEKSİ", BANKA'NIN MÜŞTERİ DENEYİMİNİ ÖLÇÜMLEMESİNİ VE BU KONUDAKİ PERFORMANSINI İYİLEŞTİRMESİNİ SAĞLIYOR.

2019 YILINDA YAPI KREDİ'NİN MÜŞTERİ DENEYİMİ PUANLARI ŞUBE, ÇAĞRI MERKEZİ VE İNTERNET ŞUBESİ KANALLARINDA SIRASIYLA %80, %82 VE %77 OLDU.

+500.000

2019 yılı boyunca, 500.000'in üzerinde müşteri, çeşitli konularda geri bildirimde bulundu.

81,8

Müşteri memnuniyeti ölçümlerinde 2019 yılı skoru 81,8 olarak gerçekleşti.

⁹ 2018 yılı müşteri deneyimi puanı sırasıyla 78, 83 ve 76'dır.

BANKA'YA İLETİLEN SÖZLÜ/ YAZILI TALEP, ÖNERİ VE ŞİKÂyetLER; PROAKTİF, İLK TEMAS VE KÜÇÜK ÇÖZÜM VE İYİLEŞTİRMELER OLARAK ÜÇ FARKLI YÖNTEM SAYESİNDE HIZLI VE EFEKTİF BİR ŞEKİLDE ÇÖZÜME ULAŞTIRILIYOR.

Yapı Kredi, müşterilerinin Banka'nın ürün ve hizmetleri ile yaşadıkları olumsuzlukları ve şikâyetleri azaltmaya çalışıyor. Farklı durum ve şikâyetlere yönelik sunulan çözüm ve iyileştirmelerle kusursuz müşteri deneyimi ve memnuniyetine ulaşılması hedefleniyor. Banka'ya iletilen sözlü/yazılı talep, öneri ve şikâyetler; proaktif, ilk temas ve küçük çözüm ve iyileştirmeler olarak üç farklı yöntem sayesinde hızlı ve etkin bir şekilde çözüme ulaştırılıyor. Çoğunlukla büyük veri, makine öğrenmesi ve yapay zekâ kullanılarak tasarlanan bu çözümler, müşteri memnuniyetinin yanı sıra operasyonel verimliliğin artırılmasına da destek sağlıyor.

- Proaktif Çözümler ile müşteri bir sorun yaşadığında, sorun sistemsel olarak tespit edilip çözülüyor ve müşteri bilgilendiriliyor.
- İlk temas iyileştirmeleri (First Contact Resolution-FCR) ile müşterinin Banka ile kurduğu ilk temasta konu çözüme kavuşturuluyor.
- Küçük iyileştirmeler/hızlı kazanımlar ile mevcut ürün ve hizmetlerde müşterilerin sorun yaşadığı noktalar tespit edilip iyileştiriliyor.

2019 yılında yapılan bu iyileştirmeler sayesinde müşteri şikâyetleri bir önceki yıla göre %28 azaldı.

Müşteri İletişim Merkezi

Yapı Kredi Müşteri İletişim Merkezi, 7 gün 24 saat kesintisiz bir şekilde, Türkçe ve İngilizce olarak müşterilerin her türlü ihtiyacına cevap vermeye devam ediyor. 2019 yılında inbound, outbound, sesli yanıt sistemi (IVN), chat, e-posta, sosyal medya, chatbot, görüntülü görüşme, WhatsApp ve sesli yanıtlama sistemi gibi çeşitli kanallar üzerinden toplam 100 milyona yakın iletişim kuruldu.

Müşteriler; sözlü/yazılı talep, öneri ve şikâyetlerini şubelere ve Yapı Kredi Müşteri İletişim Merkezi'ne 7/24 iletebiliyor, geri bildirimde bulundukları konuların ve şikâyetlerinin durumunu da Kayıt Takip Sistemi üzerinden izleyebiliyor.

Raporlama döneminde iletilen 224.502 şikâyet kaydının %92'si yanıtlandı. Yanıtlanan şikâyetlerin tamamı çözüme kavuşturuldu. Yanıtlanamayan şikâyetler "TBB Bireysel Müşterilerce Yapılan Başvuruları Değerlendirmede Bankaların Uymaları Gereken Asgari Esas ve Usuller" belgesinde yanıtlanamayan başvurular (başvuru sebebinin belirtilmediği, bankacılık ile ilgili olmayan, erişim bilgisi olmayan vb. başvurular) kapsamına giriyor.

Müşteri İletişim Merkezi'ne bağlı olarak çalışan Şikâyet Yönetimi birimi Yapı Kredi müşterilerine en iyi sunabilmek için ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi sertifikası güvencesiyle faaliyet gösteriyor.

%28

2019 yılında yapılan iyileştirmeler sayesinde müşteri şikâyetleri bir önceki yıla göre %28 azaldı.

MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

Mevcut süreçler, yapay zekâ ve robotik süreç optimizasyonu ile destekleniyor. Yapılan sistemsel geliştirmeler ile müşteri başvurularının konusu ve başvuru türü otomatik olarak kategorize ediliyor ve şikâyet çözüm sürecinde gerekli bilgiler sistemdeki kaydın içerisine otomatik olarak ekleniyor. Yapı Kredi Müşteri İletişim Merkezi bu iyileştirmelerle şikâyet çözüm süresini bir güne düşürerek sektörün lideri hâline geldi.

Türkiye'nin dijital bankası olarak yenilikçi araç ve teknolojilere yatırım yapan Yapı Kredi'de müşterilere sunulan mükemmel hizmetin önemli bir parçası Sesli Asistan üzerinden gerçekleşiyor. Sesli yanıt sistemi; müşterileri tanıyan, müşterilerin işlemlerini önceden bilen ve sohbet eden akıllı bir yapıya dönüştürüldü. Sesli yanıt sistemi deneyimi; Google Asistan, Siri gibi uygulamaların müşterilerde bıraktıkları olumlu ve farklı deneyime paralel olarak daha doğal ve akıllı bir yapıya kavuşturuldu. Bu yenilikle birlikte self servis işlem seti %130 artırılıp, kullanım oranı %60'tan %65'e çıkartılarak bu kanaldan da satış yapılmaya başlandı. Banka, geliştirdiği bu uygulamalar aracılığıyla müşterilerine son teknolojik gelişmeleri sunuyor, onların hayatlarını kolaylaştırıyor.

Kişisel Verilen Korunması ve İşlenmesi

Müşterilerine en iyi deneyim ve memnuniyeti sunan Yapı Kredi, müşterilerinin temel hak ve özgürlüklerine de son derece önem veriyor. Ürün ve hizmetlerinden faydalanan kişiler dâhil, Banka ile ilişkili gerçek kişilere ilişkin tüm kişisel verilerin Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na (KVKK) uygun olarak işlenmesine, gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanmasına azami hassasiyet gösteriliyor.

O Bu kapsamda, KVKK ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca gerçekleştirilen kişisel veri işleme faaliyetleri ve ilgili kişilerin hakları konusundaki ilke ve kuralları belirleyen Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Kurum Politikası'na [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

YAPI KREDİ MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİ YAPTIĞI İYİLEŞTİRMELERLE ŞİKÂyet ÇÖZÜM SÜRESİNİ BİR GÜNE DÜŞÜREREK SEKTÖRÜN LİDERİ HÂLINE GELDİ.

2019 YILI BOYUNCA SUNULAN PEK ÇOK YENİLİK SAYESİNDE MÜŞTERİLERİN YÜKSEK MEMNUNİYETİ SAĞLANIRKEN BU BAŞARI ÖDÜLLERLE TAÇLANDIRILDI. ŞİKÂyet YÖNETİMİ, UZAKTAN PORTFÖY YÖNETİMİ, VIDEO BANKACILIK, WHATSAPP, SESLİ ASİSTAN GİBİ YENİLİKLERLE ALINAN ÖDÜLLERİN YANI SIRA EN İYİ EĞİTİM PROGRAMI, EN İYİ TEKNOLOJİ UYGULAMASI VE SON OLARAK DA TÜRKİYE'NİN EN İYİ ÇAĞRI MERKEZİ ÖDÜLÜ İLE YAPI KREDİ MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİ 2019 YILINDA TOPLAM 9 ÖDÜLE LAYIK GÖRÜLDÜ.

DİJİTAL BANKACILIK

YAPI KREDİ, DİJİTAL KANALLARDA EN İYİ MÜŞTERİ DENEYİMİNİ SAĞLAYACAK YENİLİKÇİ ÖZELLİKLER GELİŞTİRİYOR, MÜŞTERİYİ DAHA İYİ ANLAYAN, KOLAY, HIZLI, ETKİLEŞİMİ OPTİMİZE EDEN VE ARTAN TALEPLERE YANIT VEREN KİŞİSELLEŞEN ÜRÜN VE HİZMETLER SUNUYOR.

Dijital teknolojilerin finans sektörü ve bankacılık üzerindeki etkisi gün geçtikçe artıyor. Bankacılık faaliyetleri ve hizmetlerinin yaygınlaşması, şubelere bağımlılığın azalması ve müşterilere ihtiyaç duydukları her noktada bankacılık hizmetlerinin sunulması gibi günümüz bankacılık anlayışını dönüştüren pek çok değişim gerçekleşiyor.

Yapı Kredi, finansal teknoloji dünyasında fark yaratacak ve finansal ekosistemin sınırlarını aşacak uygulamalar ile geleceğin bankacılık dünyasını bugünden şekillendiriyor.

Dijitalleşmenin ve teknolojinin getirdiği fırsatların müşteriler için değer yaratacak şekilde kullanılmasına odaklanan Banka; inovasyona önemli miktarda yatırım yapıyor, yetkinliklerini geliştirecek programları teşvik ediyor. Ayrıca her yıl Ar-Ge ve bilişim teknolojileri altyapısını güçlendiriyor, müşterilerin hayatını kolaylaştıracak ürün ve hizmetler geliştiriyor. Bu yolla bankacılık sektöründe yapay zekâ ve mobil bankacılık teknolojileri denildiğinde akla ilk gelen şirket olmayı hedefleyen Yapı Kredi, sektöre uygulanabilir ve yenilikçi yönü olan kapsamlı projeler ve uygulamalar kazandırıyor.

Yapı Kredi, dijital çözüm ve ürünlerinde ağırlıklı olarak yapay zekâ, makine öğrenmesi, doğal dil işleme, veri madenciliği, büyük veri yönetimi ve mobil yazılım geliştirme teknolojilerini kullanıyor.

Yapı Kredi Yerinde Ar-Ge Merkezi'nde 20 milyon TL'ye ulaşan ciro

Finansal işlemlerin dijital veya otomatik olarak gerçekleştirme oranı %91

İnsan müdahalesi olmaksızın otomatik olarak gerçekleştirilen finansal işlem sayısı 4,5 milyon

Dijital bankacılık müşteri oranı %71

Dijital bankacılık aktif müşteri sayısı artış oranı %17*

Mobil bankacılık uygulama indirme adedi 22 milyon

Mobil bankacılık aktif müşteri sayısı artış oranı %22*

Mobil bankacılık müşteri oranı %65

Dijital bankacılıktan sunulan ürün artış oranı %7*

Sadece mobil müşteri sayısı artış oranı %25,5*

Aktif dijital müşterilerin içinde mobil bankacılık kullanım oranı %92

Dijitalden ürün satış penetrasyon oranı %58

Bankacılık işlemlerinde şube dışı kanalların payı %94

Dijital bankacılıktan sunulan 48 ürün

Nakit dışı işlemlerde dijital kanalların payı %97

2019 yılında dijital kanallardaki müşteri etkileşimi 1,2 milyar

*Tüm artış oranları 2018 yılına göre.

DİJİTAL BANKACILIK

Müşteri memnuniyetini odağına alan Yapı Kredi, dijital kanallarda en iyi müşteri deneyimini sağlayacak yenilikçi özellikler geliştiriyor; müşteriyi daha iyi anlayan, kolay, hızlı, etkileşimi optimize eden ve artan taleplere yanıt veren ürün ve hizmetler sunuyor. Geliştirmekte olduğu projelerde üniversiteler ve yerli veya yabancı Ar-Ge şirketleriyle iş birliği yapan Banka, aynı zamanda fintech ve start-up'larla iş birlikleri gerçekleştirmeyi hedefliyor. Yapı Kredi teknik anlamdaki başarılı çalışmalarını bilimsel makalelerle ve ulusal ve uluslararası konferanslara katılarak sektörlle paylaşıyor.

Yapı Kredi, dijital bankacılık kapsamındaki uygulamalarla 2019 yılında 28'i uluslararası kurumlardan olmak üzere 35 adet ödüle layık görüldü. Ayrıca Banka, dünyanın en saygın yayınları arasında gösterilen Global Finance tarafından verilen Türkiye'nin En İyi Dijital Bankası ödülünü, hem bireysel hem kurumsal kategoride aldı.

Farklılaşan müşteri beklentilerini esas alarak en güncel teknolojilerle müşteri deneyimini yeniden tasarlama çalışmalarına paralel olarak Yapı Kredi, 2019 yılında müşteri deneyimini geliştirecek birçok dijital yeniliğe imza attı.

- Müşterilerin şubeye gitmeden Görüntülü İşlem Asistanları aracılığı ile Yapı Kredi Mobil üzerinden yapabilecekleri işlemleri genişletilerek dijital kanallardan uçtan uca hizmet verilmeye başlandı. Türkiye'de bir ilk olarak 2018 yılında Görüntülü İşlem Asistanlarıyla görüşülerek Yapı Kredi müşterisi olma hizmeti başlatılmıştı. 2019 yılında hizmetin kapsamı genişletilerek dijital kanallardan şifre almak isteyen müşterilerin daha önce şubeye giderek gerçekleştirebilecekleri kimlik doğrulama ile bilgi güncelleme işlemleri Görüntülü İşlem Asistanları ile gerçekleştirmeleri sağlandı. Tüm bu iyileştirmeler aktif olmayan müşterilerin aktif olarak işlem yapmaya başlamalarına da katkı sağladı.

- Müşterilerin havale işlemini çok daha kolay ve hızlı şekilde gerçekleştirmelerini sağlayan QR Havale özelliği devreye alındı. Bu özelliklikle birlikte müşteriler, IBAN ya da hesap numarası girmeden Yapı Kredi hesaplarında QR kod oluşturup, kodu okutarak kolayca ve hızlıca havale işlemini yapabiliyorlar.
- Dijital ödeme çözümleri genişletildi. POS'ta QR Kod ile Ödeme özelliği ile müşteriler alışverişlerde kart çıkarmakla zaman kaybetmeden Yapı Kredi Mobil üzerinden, sadece QR kod okutarak hızlıca ödeme yapabiliyor. Ayrıca ödeme çözümü olarak alışveriş kredisi fonksiyonunun kullanıldığı e-ticaret sitelerinin sayısı artırılarak müşterilerin daha fazla noktadan alışveriş ihtiyaçlarını karşılamaları sağlandı.
- Müşterilerin Yapı Kredi Mobil ve İnternet Şubesi üzerinden müşteri sözleşmelerini dijital olarak onaylayabilmelerine olanak tanındı. Bu çözüm ile müşterilerin belge imzalamak için şubeye gitmelerine gerek kalmadan dijital bankacılık kanallarından işlem yapmalarına imkân verilmiş oldu.
- Gelişmiş yatırımcı profillemesi sayesinde müşterilere kişiselleştirilmiş portföy önerileri sunulmaya başlandı. Yatırım işlemlerinin farklı müşteri profillerinin ihtiyaçlarına uygun olarak dijital kanallarda yapılabilmesini teminen döviz işlemleri yapan bireysel ve tüzel müşteriler için Döviz Alarm ve Döviz Emir özellikleri geliştirildi. Yapı Kredi müşterileri Döviz Emir ile döviz fiyatı belirlenen tutara ulaştığında işlem yapılması için emir verebiliyor, Döviz Alarm ile döviz fiyatı belirlenen tutara ulaştığında bildirim alıyor. Ayrıca enflasyona dayalı vadeli mevduat ürünü ile yatırım seçenekleri de genişletildi.
- Dijital Kasko ürünü ile Bireysel İnternet Şubesi ve Yapı Kredi Mobil üzerinden kolay ve hızlı bir şekilde Allianz Sigorta güvenceli kasko teklifleri alınması sağlandı. Bu uygulamayla polise alma işlemleri dijitalde gerçekleştiriliyor ve Dijital Kasko Sigortası ile kasko poliçesi oluşturulabiliyor.

YAPI KREDİ, DİJİTAL BANKACILIK KAPSAMINDAKİ UYGULAMALARLA 2019 YILINDA 28'İ ULUSLARARASI KURUMLARDAN OLMAK ÜZERE 35 ADET ÖDÜLE LAYIK GÖRÜLDÜ.

KART MÜŞTERİLERİNİN
DENEYİMİNİN UÇTAN UCA
DİJİTALLEŞMESİ HEDEFİYLE
2019 YILINDA WORLD
MOBİL UYGULAMASI HAYATA
GEÇİRİLDİ.

- Yapı Kredi İnternet Şubesi'nde bulunan e-Devlet entegrasyonu Yapı Kredi Mobil'de de hayata geçirildi ve e-Devlet'e kolayca giriş yapılarak işlem gerçekleştirilmesi sağlandı.
- Kart müşterilerinin deneyiminin uçtan uca dijitalleşmesi hedefiyle 2019 yılında World Mobil uygulaması hayata geçirildi. Bu kapsamda World Mobil müşterilerinin kart deneyimini mükemmelleştirmek için kampanya takibi, alışveriş yaptıktan sonra kazanım takibi, QR ve yakın alan ödemeleri [Near Field Communication-NFC] gibi dijital ödeme çözümleri ve kart yönetimi gibi faydalar sunuldu.
- Tüm kurumsal dijital kanallarda tüzel müşterilere yönelik yeni özellikler geliştirildi. Bu kapsamda, müşterilere Yapı Kredi Mobil üzerinden Business Card başvurusu ve limit artışı ile Esnek Ticari Hesap ve Esnek Ticari Hesap limit artışı başvurusu yapabilme imkânı sunuldu.
- Elektronik İpotek Tesis uygulaması hayata geçirilerek şube ve merkez arasında kâğıt üzerinden yürütülen işler elektronik ortama taşındı. Sözleşmeli avukatlar ile gerçekleştirilen işlemler entegrasyon sonrasında sistem üzerinden yapılmaya başlandı ve bir hafta süren ipotek tesis işlemlerinin gerçekleştirilme süresi bir günün altına indi.
- Kredi limit yapısı basitleştirilerek ticari kredi modüllerinin iyileştirilmesi ile tahsis ve izleme süreçleri desteklendi.
- 2019 yılında hayata geçirilen yenilikler sayesinde Yapı Kredi Mobil, İnternet Şubesi, World Mobil'e giriş yapmak ve Müşteri İletişim Merkezi'nde işlem yapmak için müşterilerin kullandığı "Tek Şifre"nin alınması ve yenilenmesi süreci iyileştirilip kolaylaştırıldı. İyileştirilen şifre alma ve yenileme deneyimleri sayesinde Banka tarihinin en yüksek aylık aktif dijital müşteri kazanımına erişildi.
- Şubelerde 45 ürün ve hizmet kâğıtsız ve imzasız satış süreçleriyle dijitale taşındı. Böylece 2019 yılında 34 milyon ton kâğıt tasarrufu sağlanırken günde 54 dakika da zaman tasarrufu elde edildi.



DİJİTAL BANKACILIK

FOCA (Financial Documents Correctiveness Analysis)

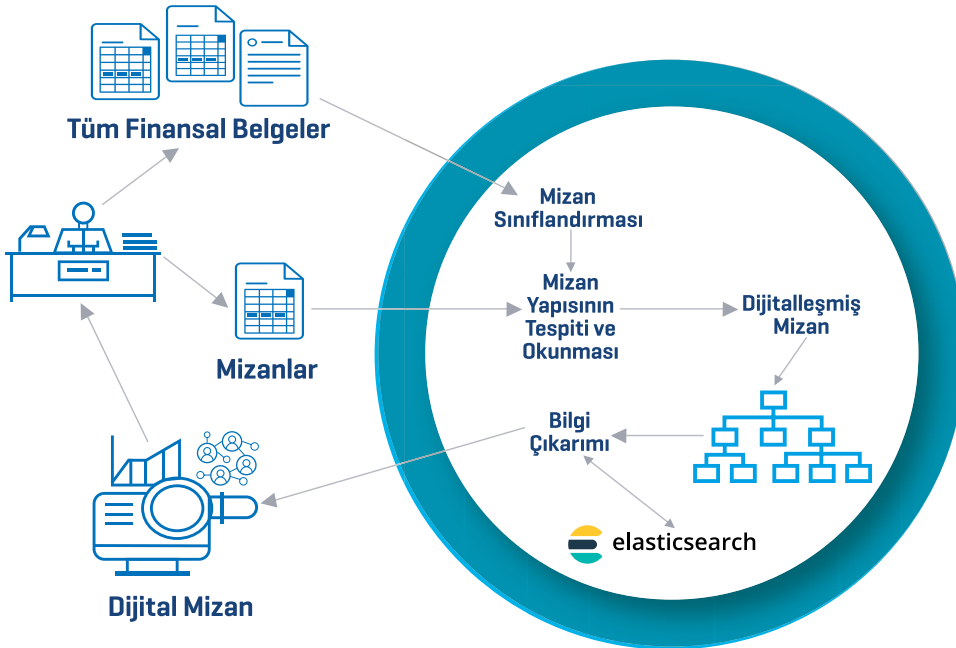
Yapı Kredi Teknoloji'nin FOCA projesi kapsamında geliştirilen Dijital Mizan ürünü, yapay zekâ uygulaması olarak şirketlerin serbest formatlı finansal belgelerinden bir tanesi olan mizanı dijital ve yapısal bir formata kavuşturuyor, bilgi çıkarımı ve analizler yapabiliyor.

FOCA 2018 yılı sonunda hayata geçirilip 2019 yılında yaygınlaştırılan Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) destekli bir projedir.

- Dijital Mizan öncelikle hazır bir dosyanın mizan yapısında olup olmadığını tespit ediyor.

- Eğer dosya mizan yapısında ise dosyayı analiz yapılabilir yapısal veriye dönüştürüyor.
- Bir sonraki aşamada ise hesap açıklamalarındaki şirket adı, banka adı ve insan adı gibi farklı yazılmış bilgileri tekilleştirerek varsa müşteri veri tabanındaki şirket adı ile eşleştiriyor. Müşteri veri tabanından elde edilen tekil müşteri numarası, vergi kimlik numarası gibi bilgilerle birleştirerek kapsamlı dijital veriye dönüştürüyor.

Geliştirilen Dijital Mizan uygulaması, bir belgenin mizanının olup olmadığını %94 başarı oranıyla tespit edebiliyor ve %92'ye yakın bir başarı oranıyla dijital formata dönüştürebiliyor.



FOCA

2018 YILI SONUNDA HAYATA GEÇİRİLİP 2019 YILINDA YAYGINLAŞTIRILAN FOCA UYGULAMASI İLE KREDİ DEĞERLENDİRME VE FİNANSAL ANALİZ SÜREÇLERİ HIZLANDIRILDI VE DAHA VERİMLİ HÂLE GETİRİLDİ.

Uygulama ile kredi değerlendirme ve finansal analiz süreçleri hızlandırıldı ve daha verimli hâle getirildi. FOCA projesinin hayata geçmesiyle birlikte finansal analiz süreçlerinin işletilmesi için harcanan zamanda; kurumsal ve ticari müşteriler için %36 oranında, büyük KOBİ segmentindeki firmaların kredi değerlendirme sürecinde ise %53 oranında tasarruf sağlandı.

Yapı Kredi, FOCA projesi ile En Başarılı Koçlular 2019 “Dijitalleşenler” kategorisinde birincilik ödülünü aldı. Banka ayrıca International Data Corporation (IDC) Türkiye Dijital Dönüşüm

Ödüllerinde “Information Visionary” kategorisinde birincilik ödülüne, Efma-Accenture Dağıtım ve Pazarlama İnovasyonu Ödülleri kapsamında Nisan Ayının Bankacılık İnovasyonu ödülüne, International Business Awards’da “İşletme veya Rekabette Akıllı Çözümler” kategorisinde Bronz Stevie ödülüne ve Global Finance The Innovators 2019’da “Kurumsal Finans İnovasyonu” kategorisinde birincilik ödülüne layık görüldü.

BotGen (BotGenerator)

BotGen, kod yazma ve değişiklik gereksinimi olmadan farklı kullanım alanları ve iletişim kanalları için chatbot üretilmesini sağlayan, yapay zekâ destekli bir platformdur. BotGen, kodlama yapmaksızın Türkçe bot oluşturabilen ilk platform olması sebebiyle farklı sektörlerin, kullanım alanlarının ve sosyal medya ve iletişim kanallarının bot ihtiyaçlarının hızlıca karşılanmasına da yarıyor. Geliştirilen platform, doğal dil işleme ve ileri analitik yetenekleri vasıtasıyla kodlama ve yapay zekâ konularında bilgisi olmayan iş birimlerinin ihtiyaçlarına uygun olarak da kullanılabiliyor. Müşteri memnuniyeti için önemli fırsatlar sunan BotGen’le müşterilerin konuşma davranışları tespit ediliyor, müşterilerden gelen mesajlar konuya göre otomatik olarak gruplandırılıyor ve yeni konular tespit edilerek bota eklenebilecek içerikler oluşturuluyor.

Yapay zekâ tabanlı bot altyapısı sayesinde bireysel müşterilerin Banka ürün ve hizmetleriyle ilgili ihtiyaçlarını hızlıca karşılamak üzere Türkiye’de bir ilk olarak 2018 yıl sonunda WhatsApp onaylı kurumsal hesap hayata geçti. WhatsApp onaylı kurumsal hesap üzerinden 2019 yılında 400 bin kullanıcıya hizmet verilirken 700 bine yakın görüşme gerçekleştirildi. Aynı zamanda ihtiyaç duyduğu noktada kullanıcıların canlı olarak çözüm yetkilisine bağlanabildiği bu platform üzerinden gelen çağrıların %73’ü chatbot tarafından cevaplandı. Yapı Kredi WhatsApp hizmeti 2019 yılındaki başarısıyla Facebook Business tarafından örnek çalışma [case study] seçildi.

Banka bu proje kapsamında 2019 yılında IDC Türkiye Dijital Dönüşüm Ödüllerinde Yapı Kredi WhatsApp ile “İşletim Modeli” kategorisinde üçüncülük ödülüne, IDC Türkiye Finans Teknoloji Ödüllerinde “Müşteri Deneyimi” kategorisinde ikincilik ödülüne, International Business Awards kapsamında “Yapay Zekâ/Makine Öğrenimi Çözümleri” kategorisinde Gümüş Stevie’ye layık görüldü.

DİJİTAL BANKACILIK

Müşteriye Dönük Ekranlar

Yapı Kredi, şube dijitalleştirme misyonunun bir parçası olarak Müşteriye Dönük Ekranlar projesini başlattı. Bu kapsamda müşterilerin belgeleri dijital ortamda, güvenli bir şekilde imzalayabilmeleri sağlandı. Projeyle birlikte müşterilerin belgeleri imzalama süreleri ve işlem süreleri azaldığı için şube yoğunluğu azaldı, daha kısa sürede daha fazla müşteriye hizmet verilebilen bir yapı elde edildi. Zaman ve iş gücü tasarrufunun yanında işlem süresi kısaltılarak müşteri memnuniyeti artırıldı. Fiziki belgelerin alınma zorunluluğunun kalkması ile birlikte kâğıt, mürekkep tüketimi en aza indirildi. Çıktısı alınan belgeler dijital ortamda saklanabildiği için nakliye ve depolama maliyetlerinden de tasarruf edildi.

Code.YapıKredi

Yapı Kredi, yenilikçi ürünler ve genç şirketler yaratmayı amaçlayan bir yazılım geliştirme ve ürünleştirme platformu olarak, geleceğin bankacılığını tasarlama amacıyla başlattığı Code.YapıKredi programına 2019 yılında da devam etti. Banka, 2019 yılında Hızlandırma Programı, Demoday ve üç etkinlikten oluşan Code.YapıKredi

ile Geleceğin Kültürel Kodları serisini hayata geçirdi. Code.YapıKredi ile Geleceğin Kültürel Kodları etkinlik serisinde teknolojinin farklı dallarına ilgi duyan izleyicilerle alanında uzman kişiler bir araya gelme fırsatı yakaladı. Bu program ve etkinliklerle 700'e yakın kişiye ulaşıldı.

O Code.YapıKredi hakkında daha fazla bilgiye [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Evreka

Banka genelinde inovasyon kültürünü yaygınlaştırarak kurum içi girişimciliği desteklemek amacıyla Evreka Fikir Yönetimi platformu bulunuyor. Tüm çalışanların erişimine açık olan bu platformda çalışanların müşterilerle deneyimlerinden faydalanarak geliştirdikleri, değer yaratacak proje fikirleri teşvik ediliyor. Platformda müşteri ve çalışan deneyiminin geliştirilmesi, ürün ve hizmet çeşitliliğinin artırılması, operasyonel verimlilik, maliyet optimizasyonu gibi farklı alanlarda fikirler toplanıyor. Platform aracılığıyla 2019 yılında çalışanların 28 fikri hayata geçirildi.

EVREKA FİKİR YÖNETİMİ
PLATFORMU KAPSAMINDA
ÇALIŞANLARIN 28 FİKRİ
HAYATA GEÇİRİLDİ.



>130 MİLYON TL

YAPI KREDİ SON 3 YILDA
130 MİLYON TL'DEN FAZLA
YATIRIMI SİBER GÜVENLİK
VE DOLANDIRICILIĞI ÖNLEME
KONUSUNA AYIRDI.

Teknolojik Riskler ve Siber Güvenlik

Dijital dönüşüm ve teknoloji, bankacılık sektörünü müşteri bilgilerinin ve kişisel verilerin güvenliğinin ve gizliliğinin sağlanması ve artan siber tehditlerin yönetilmesi için risk yönetimi araçları geliştirmeye yönlendirdi.

Yapı Kredi, Bilişim Teknolojileri (BT) Risk Yönetimi kapsamında, kritik varlıklara ve süreçlere yönelik tehditlerin tanımlanması, zayıf alanların belirlenmesi, kontrol mekanizmalarının geliştirilmesi, kayıpların önlenmesi veya azaltılması amacıyla yıllık risk değerlendirmeleri gerçekleştiriyor. Bu anlayışla siber güvenlik yatırımlarına öncelik veren Banka, hizmet sürekliliği ve maliyet optimizasyonu odaklı çalışmalarını sürdürüyor.

Banka'nın 7/24 siber güvenlik takibi yapan güvenlik operasyonları merkeziyle yapay zekâ ve ileri analitik teknikleri kullanılarak siber güvenlik ekip ve sistemleri geliştiriliyor. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası'na sahip olan veri merkezi, sistemin gerekliliklerine uygun olarak süreçlerini yönetiyor. Siber güvenlik konusunda Yönetim Kurulu'na yıllık olarak raporlama yapıyor. Ayrıca uluslararası standartlar ve yerel yasal düzenlemeler ışığında düzenli olarak iç ve dış denetim faaliyetleri, bilgi varlıkları üzerinde zafiyet analizi ve sızma testleri gerçekleştiriliyor.

Yapı Kredi Bilişim Teknolojileri ve Operasyon Yönetimi, bankacılık süreçlerinin sürekli gözden geçirilmesini ve iyileştirilmesini, dijital kanalların yenilikçi ürün ve hizmetler ile zenginleştirilmesini hedefliyor. Ayrıca, teknoloji altyapısında çevikliği ve ölçeklenebilirliği artırma, dolandırıcılık ve suistimal tespit sistemlerinin başarısını ve verimliliğini

yükseltme alanlarında kullandığı yapay zekâ, ileri analitik ve makine öğrenme teknolojilerinin kullanımını farklı kanal ve uygulamalara da yaygınlaştırmayı amaçlıyor. Bu kapsamda; analitik davranış tabanlı tespit uygulamaları ile dolandırıcılığı önleyici süreçler geliştirildi, müşterilerin dolandırıcılıklardan korunması için kredi kartı dolandırıcılık tespitinde kullanılan yapay zekâ tabanlı modeller hayata geçirildi ve dolandırıcılık ve sahteciliği önlemeye yönelik müşteri davranışını izleyen sistemler devreye alındı.

Yapı Kredi; 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 gerçekleştiriyor. Banka bu alandaki kurum içi politikalar ve siber güvenlik alanında kendi alabilecekleri tedbirler hakkında müşterilere sürekli bilgilendirme yapıyor. Ayrıca Banka, ilgili mevzuat ve/veya kurallarda yapılan geliştirmelerle ilgili tüm çalışanlarını bilgilendiriyor, çalışanların kurum içi politika ve kurallara uyum mecburiyetini gözetiyor.

2019 yılında müşteri gizliliğinin ihlali ve veri kaybıyla ilgili şikâyetlerin %73'ü yanıtlandı ve çözüme kavuşturuldu. Yanıtlanmayan kayıtlar; mükerrer/hatalı kayıt statüsünde ya da müşteriye ulaşılamayan kayıtlardır.

Raporlama yılı içinde 2.061 çalışana Bilgi Güvenliği eğitimleri verildi.

MÜŞTERİ ODAKLI VE YENİLİKÇİ BANKACILIK

HAYALLERDE SINIR YOK.

*Hayat sana sınırlar koyar.
Yapı Kredi o sınırları kaldırmak için var.*

YapıKredi 75. YIL.
Hizmette sınır yoktur.

ETKİ YARATAN ÜRÜN VE HİZMETLER

Yapı Kredi, sunduğu ürün ve hizmetlerle toplumun gelişimine ve ekonomiye katkı sağlamaya öncelik veriyor ve müşteri odaklı bankacılık anlayışıyla ürün ve hizmetlerini geliştiriyor. Yapı Kredi ürün ve hizmetleri daha kapsayıcı, herkes için değer yaratacak şekilde genişletiliyor. Müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun ürünler geliştiren Banka, dijitalleşme merkezinde büyümeye devam ediyor.

Perakende Bankacılık ile yerel ekonominin bel kemiği olan bireysel ve küçük ve orta büyüklükteki işletme sahibi müşterilere, müşteri odaklı bankacılık anlayışı doğrultusunda hizmet veriliyor.

Kurumsal ve Ticari Bankacılık ile istihdama ve ülke ekonomisine katkısı büyük olan yerel ve uluslararası şirketlere özel tasarlanmış hizmetler sunuluyor.

Yapı Kredi önümüzdeki dönemde;

- Perakende bankacılıkta finansal hizmetleri daha ulaşılabilir kılmak amacıyla dijitalleşme yatırımlarını ve müşteri odaklı mevduat ve mevduata dayalı ürünlerin çeşitlerini artırmayı planlıyor. Bu kapsamda, yenilikçi bir yaklaşımla satış kanalları çeşitlendirilecek ve daha iyi bir müşteri deneyimi için dijital kanal kullanım oranları artırılabilecek. Banka, dijitalleşme ve ürün çeşitliliğini perakende bankacılığın yanı sıra özel bankacılık ve varlık yönetimi alanlarında da geliştirmeyi hedefliyor, müşterilerin farklı ihtiyaçlarına uyum sağlamayı amaçlıyor.
- KOBİ müşterilerinin finansmana erişimini kolaylaştıran programlara dâhil olarak kredi artışını devam ettirmeyi ve büyüyen ekonomiyle birlikte nakit yönetimi ve ürün çeşitliliği açısından en çok tercih ettikleri banka olmayı hedefliyor. Banka önümüzdeki dönemde de tabana yaygın bir şekilde kredi ve mevduat ürünlerinde hacim artışı sağlayarak yeni müşteri kazanımını hızlandırmayı planlıyor.
- Kurumsal ve ticari müşterileriyle iş ortaklığı yapısını güçlendirmeyi, değer zinciri yönetiminde müşterilerinin yanında yer almayı ve ihtiyaç duydukları her noktada geniş bir yelpazede hizmet sunmayı planlıyor.

ETKİ YARATAN ÜRÜN VE HİZMETLER

Perakende Bankacılık

Perakende Bankacılık; Kartlı Ödeme Sistemleri, Bireysel Bankacılık, Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi ile KOBİ Bankacılığı segmentlerini içeriyor. Yapı Kredi, 2019 yılında müşteri odaklı bankacılığı merkeze alarak Perakende Bankacılık iş modelinde güncelleme gerçekleştirdi. Bireysel, Bireysel Portföy ve Blue Class alt segmentlerinde müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda tasarlanmış hizmetler sunulmaya başlandı.

Banka, KOBİ ve Tarım Bankacılığı hizmetleriyle işletmelere destek olmayı sürdürürken büyüyen Türkiye ekonomisine paralel olarak tabana yaygın bir şekilde büyümeyi hedefliyor.

1988 yılından bu yana, 31 yıldır, World ile kartlı ödemede Türkiye lideri olan Yapı Kredi, sürekli yaptığı yenilikler ve müşteri beklentisinin ötesine geçen yaklaşımı ile bu liderliği her geçen yıl pekiştirmeye devam ediyor. 2019 yılında Banka, 11,9 milyon adet kredi kartı, 29,1 milyar TL toplam kredi kartı alacak bakiyesi ve 178,1 milyar TL POS cirosu ile sektör liderliğini korudu.

Bireysel Bankacılık

Yapı Kredi, müşteri odaklı bireysel bankacılık hizmetinde, daha yüksek müşteri memnuniyeti hedef ve stratejisiyle Bireysel Portföy alt segmentini hayata geçirdi. Bu kapsamda, kredi ürünleri ve müşteri varlığı göz önüne alınarak belirlenen yaklaşık 1 milyon müşteriye, 694 şube ve 1.055 bireysel danışmanla hizmet vermeye başlandı. Şubelerde hâlihazırda bu konuda deneyimli ve yetkin bir şekilde hizmet veren satış ekibinin yanı sıra Uzaktan Hizmet Modeli kapsamında 46 merkezi bireysel danışman, dijital yatkınlığı yüksek müşterilere Müşteri İletişim Merkezlerinden hizmet veriyor.

Yapı Kredi, bireysel bankacılıkta şube, çağrı merkezi ve dijital kanallar aracılığıyla sunduğu hizmet ve ürünlerle gelir ve aktif müşteri kapsamında büyümesini devam ettirdi. Banka, önümüzdeki dönemde finansal hizmetlerini daha ulaşılabilir kılmayı, mevduat ve mevduata dayalı ürünlerin daha geniş kesimler tarafından kullanılmasını ve yenilikçi kanallardan müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun ürünleriyle yüksek kalitede hizmet vermeyi hedefliyor.

2019 yılında düşük riskli perakende bankacılıkta büyüme hedeflerini yakalayan Banka'nın bireysel bankacılık müşterilerinin mevduat varlıkları %31, TL vadesiz mevduat %59, vadeli mevduat hacmi ise %24 arttı. Yıl sonunda toparlanan ülke ekonomisi, ertelenen müşteri talebi ve düşen faiz oranları sayesinde sektör ihtiyaç kredisi hacmi %26 arttı. Yapı Kredi ise yakaladığı %32 büyüme ile kredilerde pazar payını %9,6'dan %10'a yükseltti.

YAPI KREDİ, BİREYSEL BANKACILIKTA ŞUBE, ÇAĞRI MERKEZİ VE DİJİTAL KANALLAR ARACILIĞIYLA SUNDUĞU HİZMET VE ÜRÜNLERLE GELİR VE AKTİF MÜŞTERİ KAPSAMINDA BÜYÜMESİNİ DEVAM ETTİRDİ.

2019 YILINDA YAPI KREDİ'NİN
BİREYSEL BANKACILIK
MÜŞTERİLERİNİN MEVDUAT
VARLIKLARI %31, TL VADESİZ
MEVDUAT %59, VADELİ
MEVDUAT HACMİ İSE %24
ARTTI.

Blue Class alt segmentinde ise yatırım ihtiyacı duyan her müşterinin yatırım profiline özel danışmanlık hizmetleri sunuluyor, Yapı Kredi Yatırım ve Yapı Kredi Portföy Yönetimi üzerinden de doğrudan danışmanlık hizmetleri veriliyor. Müşterilerine birikimlerini en doğru değerlendirme imkânı sunan ve kişisel finans ihtiyaçlarına odaklanarak beklentileri en iyi şekilde karşılamayı hedef edinen Blue Class segmenti 2019 yılında, 293 şubede 383 portföy yöneticisi ile yüz yüze, 25 merkezi Blue Class portföy yöneticisi ile de uzaktan hizmet verdi.

Bankasürans ile Yapı Kredi müşterilerinin tüm sigorta ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunulmaya devam ediliyor. Banka, ürün ve hizmetlerde dijitalleşmeye önem veriyor, müşterilerine daha iyi ve hızlı hizmet vermek adına yatırımlarına devam ediyor. 2019 yılı sonunda, sağlık sigortası branşında %30,9'luk pazar payı ile liderlik sürdürüldü.

Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi

Yapı Kredi, Özel Bankacılık hizmetlerinin yanı sıra Yapı Kredi Yatırım ve Yapı Kredi Portföy ile entegre bir şekilde, 500 bin TL ve üzeri varlıkları olan müşterilerine; ihtiyaçlarına yönelik özel olarak uygulanan, finansal beklentilerini önceliklendiren ve memnuniyeti ön planda tutan bir hizmet vermeye devam ediyor.

Yapı Kredi, 2019 itibarıyla özel bankacılık ve portföy yönetimi alanlarında 67 milyar TL'lik müşteri varlığı, 21 özel bankacılık merkezinde 134 portföy yönetmeniyle çalışmaya devam etti. Banka, müşterilerinin beklenti ve risk algılarına uygun olarak geniş bir ürün yelpazesi sunuyor.

2020 yılında farklı beklenti ve ihtiyaçlara odaklanarak müşteri tabanını büyütmeyi planlayan Banka, bunun yanı sıra süreçlerde dijitalleşmeye giderek verimliliği artırmayı ve uzun vadeli düşünceyle ürün portföyünü genişletmeyi hedefliyor.

Yapı Kredi Yatırım

Yapı Kredi Yatırım, müşterilerinin ihtiyaçlarına yönelik çözüm sağlamayı hedefleyerek yerli ve yabancı hisse senetleri işlemleri, gelişmiş türev işlemleri ve danışmanlık hizmetleri gibi farklı konularda, geniş bir yelpazede hizmet veriyor. Vadeli işlem ve opsiyon borsası (VİOP) ve hisse senedi işlem hacminde sektör lideri olan ve kârlılık açısından sektörde üst sıralarda yer alan Yapı Kredi Yatırım, 2019 yılının zorlu koşullarına rağmen liderliğini korumaya devam etti. Önümüzdeki dönemde yeni müşteri ve müşteri segmentlerine ulaşılması, satış kanallarının çevikliğini artırarak kanallara erişimin güçlendirilmesi hedefleniyor.

Yapı Kredi Portföy Yönetimi

Sektörünün öncüsü olan Yapı Kredi Portföy Yönetimi, 2019'un değişen piyasa koşullarına uyum sağlayarak müşterilerinin farklı taleplerine uygun kurgulanmış yatırım fonlarının yanı sıra geçmiş yıllarda olduğu gibi Bireysel Emeklilik Fonları Yönetimi ile Özel Portföy Yönetimi ve Yatırım Danışmanlığı hizmetlerini sunmaya devam ediyor.

Yönettiği toplam varlık hacmi 31 milyar TL olan kuruluş, 2019 yılında %13,2 pazar payı ile sektörde üçüncü olarak yer aldı. 2019 yılında Yapı Kredi Portföy Yönetimi, içlerinde World Finance'in de olduğu 6 farklı yurt dışı kurumdan, en iyi portföy yönetimi ve en iyi emeklilik fonu yönetimi ödülü de dâhil toplam 9 farklı ödül kazandı.

ETKİ YARATAN ÜRÜN VE HİZMETLER

KOBİ Bankacılığı

Yapı Kredi, istihdama ve milli gelire olan katkıları ile Türkiye ekonomisinde önemli bir yere sahip olan KOBİ'lere sağladığı desteği sürdürüyor. Banka, ürün ve hizmetlerini KOBİ'lerin bulunduğu sektörlerle göre özelleştiriyor, tüm ihtiyaçlarını esnek ve hızlı bir şekilde sağlamaya çalışıyor.

Yapı Kredi, 2019 yılında güncellenen hizmet modeli kapsamında mikro ve küçük çaplı işletmelere yönelik kapsamlı portföy yönetimini, müşteri merkezli ve tabana yaygın bir büyüme stratejisiyle geliştirdi.

Dijital odaklı dönüşüm sayesinde şubelerde verilmekte olunan hizmetlerin %90'ı tablet üzerinden yapılabilir ve portföy yöneticilerinin şube dışı satış yapma ve müşteri ziyareti adetleri artırılıyor.

Banka'nın akıllı ve düşük riskli büyüme stratejisi sayesinde KOBİ Bankacılığında toplam mevduat ve TL mevduat hacmi geçen yıla göre %21, TL vadesiz mevduat hacmi ise %34 büyüyerek Banka kârlılığına büyük katkı sağladı.

Yapı Kredi'nin 2019 yılında başarılı bir şekilde gerçekleştirdiği hizmet modeli dönüşümü projesi sayesinde Yapı Kredi, Global Banking & Finance Review tarafından düzenlenen Global Banking & Financial Awards 2019 ödülleri Türkiye'nin "En İyi KOBİ Bankası" ödülünü kazandı.

KOBİ'lere sağlanan en geniş hacimli finansman destekleri arasında yer alan KGF programları kapsamında Banka 2019 yılında 12 milyar TL kredi kullandı ve toplam KGF pazar payını %8,72'ye çıkardı. Yapı Kredi 2019 yılı "KOBİ Değer Kredisi" ve "Ekonomi Değer Kredisi" KGF programlarında yer alarak 2019 yılı KGF programlarında pazar payı liderliğini yakaladı.

YAPI KREDİ'NİN KOBİ BANKACILIĞINDA TOPLAM MEVDUAT VE TL MEVDUAT HACMI GEÇEN YILA GÖRE %21, TL VADESİZ MEVDUAT HACMI İSE %34 BÜYÜYEREK BANKA KÂRLILIĞINA BÜYÜK KATKI SAĞLADI.

Girişimciliğe Destek

Ekonomik büyüme ve yerel kalkınmanın önemli bir bileşeni olan girişimciliğe verilen desteğin ne kadar önemli olduğunun farkında olan Yapı Kredi, yılın ikinci yarısında girişimci işletmelere KOSGEB faiz ve KGF özkaynağının teminat desteği ile 48,5 milyon TL kredi kullanımı gerçekleştirdi. Bu kredinin 18 milyon TL'si kadın, 3 milyon TL'si genç, 0,3 milyon TL'si ise engelli, gazi ve gazi yakını girişimcilere kullanıldı.

Tarım Bankacılığı

Türkiye ekonomisinin en önemli bileşenlerinden olan tarım sektörünün sürdürülebilir büyümesi; gıda güvenliği, sanayiye ham madde sağlanması ve ülke ihracatına katkısı sebebiyle kritik bir öneme sahip.

Yapı Kredi, tarım bankacılığı kapsamında çiftçilerin ihtiyaçlarına özel hizmet ve ürünler sunuyor. Çiftçilerden ürün alımı gerçekleştiren firmaların ürün ödemelerinin Banka'ya kazandırılmasını sağlayan Tarım Değer Zinciri İş Birlikleriyle hem çiftçilere hem firmalara faydalar sağlamaya devam ediyor. 2019 yılı içerisinde tarım sektörüne 373 milyon TL'nin üzerinde kredi sağlandı. Kredilerin büyük bir bölümü tarımsal işletme kredileri olarak temin edilirken 18,6 milyon TL'si tarımsal yatırım ve ekipman modernizasyonuna ayrıldı.

2019'DA HİZMET KALİTESİ
DALINDA MÜKEMMELLİK
ÖDÜLÜ ALAN YAPI
KREDİ FAKTORİNG,
FONLAMA KAYNAKLARINI
ÇEŞİTLENDİREREK
MÜŞTERİLERİNE UYGUN
MALİYETLİ FİNANSMAN
SAĞLAMAYA DEVAM ETTİ.

Kurumsal ve Ticari Bankacılık

Yapı Kredi, Kurumsal ve Ticari Bankacılık alanında Türkiye'deki lider bankalar arasındaki yerini koruyor. Banka, farklı sektörlerden geniş bir yelpazede yerli şirketlerin yanı sıra büyük uluslararası ve çok uluslu şirketler için özelleştirilmiş hizmetler sunuyor. Proje finansmanı, nakit yönetimi, dış ticaret finansmanı, yatırım bankacılığı altında kurumsal finansman danışmanlığı, finansal danışmanlık, sermaye yönetimi danışmanlığı ile birleşme ve satın alma finansmanı, ücret ve komisyon merkezi altında bankacılık hizmet gelirlerinin yönetimi sunulan ürün ve hizmetlerin içinde yer alıyor.

Kurumsal ve Ticari Bankacılık, Ticari Bankacılık ve Kurumsal Bankacılık alt birimlerinden oluşuyor ve toplam yıllık cirosu 25 milyon TL'nin üzerinde olan şirketleri kapsıyor.

Banka'da 11 bölge ofisi ve 46 şube Ticari Bankacılık, 3 şube Kurumsal Bankacılık, 1 şube de Uluslararası ve Çok Uluslu Bankacılık müşterilerine özel hizmet sunuyor. 2019 yılı içinde uygulamaya alınan yeni hizmet modeliyle ise 118 Perakende Bankacılık şubesinde, 127 ticari portföy yönetmeni ile 38 ilde ticari bankacılık hizmeti sunulmaya başlandı.

Leasing alacakları bazında %20,34'lük pazar payına sahip olan **Yapı Kredi Leasing**, akılcı çözümleri, uzman kadrosu ve piyasa tecrübesi ile 2019 yılında imalat ve iş makinası sektörü başta olmak üzere, makina yatırımlarına finansman sağladı.

Yapı Kredi Faktoring, 2002 yılından bu yana Factors Chain International tarafından dünya çapında düzenlenen En İyi İhracat Faktoring Şirketleri sıralamasında önde gelen şirketler arasında yer alıyor. 2019'da hizmet kalitesi dalında mükemmellik ödülü alan şirket, fonlama kaynaklarını çeşitlendirerek müşterilerine uygun maliyetli finansman sağlamaya devam etti. Geçtiğimiz yıl %78,5 yurt içi ve %21,5 yurt dışı işlemlerden oluşan 19,6 milyar TL tutarında hacme ulaşan Yapı Kredi Faktoring, Capital dergisi tarafından Türkiye'nin En İyi Faktoring Şirketi sıralamasında birinci olurken Global Banking and Finance Review dergisi tarafından Türkiye'nin En İyi Faktoring Şirketi seçildi.

2019 yılında kurumsal ve ticari kredilerdeki konsantrasyonu azaltarak tabana yayılmayı hedefleyen Yapı Kredi, önümüzdeki dönemde müşterileriyle iş ortaklığını güçlendirmeyi, değer zinciri yönetimine odaklanmayı ve operasyonel verimliliği artırarak yerel ekonomiye katma değer sağlayan projelerde yer almayı sürdürmeyi amaçlıyor.

YAPI KREDİ, KURUMSAL VE TİCARİ BANKACILIK ALANINDA,
GÜNLÜK İŞLEMLERDEN FİNANSAL DANIŞMANLIĞA UZANAN
GENİŞ BİR YELPAZEDE SUNDUĞU HİZMETLERLE KURUMSAL
MÜŞTERİLERİNİN İŞ ORTAĞI OLMAYI SÜRDÜRÜYOR.

ETKİ YARATAN ÜRÜN VE HİZMETLER

Proje Finansmanı

Yapı Kredi, Türkiye piyasalarında uzun vadeli proje ve yapılandırılmış finansman alanında öncü bankalar arasında yer alıyor. Yapı Kredi raporlama döneminde EIB, EBRD ve Proparco gibi uluslararası finansal kuruluşlarla sürdürülebilir finansman alanında iş birliği yapmaya devam etti. Banka'nın proje finansman portföyü altyapı, enerji, ticari gayrimenkul ve satın alma finansmanı sektörlerindeki projelerden oluşuyor.

Yatırım Bankacılığı

Yapı Kredi, kurumsal finansman danışmanlığı, finansal danışmanlık ve sermaye yönetimi hizmetlerini Yatırım Bankacılığı segmenti altında veriyor. Banka; enerji, altyapı, tüketici ürünleri, perakende gibi sektörlerde bulunan müşterileriyle stratejik seviyede diyalog geliştirerek birleşme ve devralma konuları başta olmak üzere kurumsal finansman danışmanlığı sağlıyor. Finansal danışmanlık hizmeti ile müşterilerin başta altyapı, enerji, madencilik gibi sektörlerde büyük ölçekli projelerine, yeniden yapılandırma projelerine, yurt içi ve yurt dışındaki çok çeşitli kaynaklar değerlendirilerek uygun finansman modelleri oluşturuluyor, kreditorlerle müzakereler de dâhil olmak üzere tüm finansman süreçlerinde destek veriliyor.

Sermaye yönetimi danışmanlığı hizmeti kapsamında ise müşteriler, faaliyet gösterdikleri sektör özelinde sağlıklı bir bilanço yapısı oluşturmaları ve en ideal borç-özkaynak dengesini sağlamaları için destekleniyor.

Uluslararası ve Çok Uluslu Bankacılık

Uluslararası ve çokuluslu firmalara 360 derece hizmet vermek için başlatılan International & Multinational Banking (IMB) hizmeti ile Uluslararası Bankacılık Şubesi, Satış ve Kredi Destek Bölümü ve Sınırötesi Bankacılık Aktiviteleri Bölümü olmak üzere üç ayrı birimde hizmet veriliyor.

Uluslararası Bankacılık Şubesi ile sadece yabancı ortaklı firmalara, hizmet ve ürünler konusunda tecrübeli, farklı dillerde iletişim kurabilen, uzman müşteri temsilcileri ile hizmet veriliyor. Bunun yanı sıra tüm uluslararası firmalara yatırım ve yapılandırılmış finansman konusunda Satış ve Kredi Destek Bölümü ile hizmet sağlanıyor. Türkiye ve bankacılık sektörü hakkında yurt dışından gelen yatırımcılara danışmanlık verilen **Sınır Ötesi Bankacılık Bölümüyle** hesap açılış ve ürün gruplarının tanıtılması gibi konularda kullanımın artırılması hedefleniyor. 2019 yılında 34 Türk firmasının yurt dışı hesap açılış işlemleri tamamlanırken 75 yabancı sermayeli yatırımcı firmanın IMB ve diğer Yapı Kredi şubelerinde hesap açılışı gerçekleştirildi.

Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret Finansmanı

Yapı Kredi, nakit yönetimi ve dış ticaret finansmanı çözümleriyle müşterilerine farklı kanallar üzerinden ulaşmaya devam ediyor. Banka, ülke çapında verdiği tahsilat ve ödeme hizmetlerinin yanı sıra uluslararası ticaret yapan Türk şirketlerine de destek hizmeti ve ödeme yönetimi konusunda mekanizmalar sunuyor.

ULUSLARARASI VE ÇOKULUSLU FİRMALARA 360 DERECE HİZMET VERMEK İÇİN BAŞLATILAN INTERNATIONAL & MULTINATIONAL BANKING (IMB) HİZMETİ İLE **ULUSLARARASI BANKACILIK ŞUBESİ, SATIŞ VE KREDİ DESTEK BÖLÜMÜ VE SINIRÖTESİ BANKACILIK AKTİVİTELERİ BÖLÜMÜ OLMAK ÜZERE ÜÇ AYRI BİRİMDE HİZMET VERİLİYOR.**

YAPI KREDİ, İTHALAT
VE İHRACATA YÖNELİK
GELENEKSEL ÜRÜNLERİN
YANI SIRA MÜŞTERİLERİNE
YENİLİKÇİ VE ALTERNATİF
DIŞ TİCARET ÜRÜN VE
ÇÖZÜMLERİYLE DE DESTEK
OLUYOR.

Yapı Kredi; ülke çapında tahsilat ve ödeme hizmetleri, nakit transfer hizmetleri, dijital bankacılık ve operasyonel hizmetler de dâhil olmak üzere pek çok farklı ürün ve hizmeti sunuyor. Banka, nakit yönetim hizmetinin yanı sıra bu ürünlere ilişkin veri entegrasyonu ve mutabakat çözümleri de sağlıyor.

2019 yılında doğrudan borçlandırma ve BANKO™ toplu ödeme sistemlerinde gösterdiği yüksek performans ile Yapı Kredi, e-bankacılık alanındaki öncü konumunu daha da güçlendirdi. Tedarikçi Finansmanı ürünü ile gerek kurumsal gerek ticari bankacılık müşterilerinin tedarik süreçlerini daha verimli yönetmelerini ve alternatif finansman olanaklarına ulaşmalarını sağladı.

Banka, uluslararası ticaretle uğraşan Türk şirketlerine çeşitli destek hizmetleri ve ödeme yönetimi mekanizmaları da sunuyor. İthalat ve ihracata yönelik geleneksel ürünlerin yanı sıra müşterilerine yenilikçi ve alternatif dış ticaret ürün ve çözümleriyle de destek oluyor.

Koç Topluluğu Bayi ve Tedarikçi Ağı İş Geliştirme Birimi, topluluk bayi ve tedarikçilerinin artan bankacılık ihtiyaçlarını karşılamak, onlara sunulacak finansal danışmanlıkla sürdürülebilir büyümeyi sağlamalarına destek olmak amacıyla hayata geçirildi. Banka, bayi ve tedarikçilerine sadece finansal çözümlerle değil, gelişimleri ve büyümelerine olanak sağlayacak her noktada destek olmaya büyük önem veriyor.

Hazine

Yapı Kredi'nin likidite ihtiyaçlarını, faiz risklerini ve döviz pozisyonunu yönetmekten sorumlu olan Hazine Yönetimi, aynı zamanda Banka'nın yatırım portföyünü kontrol ediyor. Yönetim, gelecek dönemde reel sektörün finansman ihtiyaçlarını karşılamayı, fon çeşitliliğini artırmayı, muhabir ilişkileri alanında liderliğini ve likidite ve fonlama pozisyonunu sürdürmeye yönelik yaklaşımını devam ettirmeyi hedefliyor.

Sabit Getirili Menkul Kıymetler: TL tahvil ve bono piyasasında Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı tarafından belirlenmiş 12 piyasa yapıcısından biri olarak menkul kıymetler piyasasında aktif bir şekilde yer almayı sürdürdü. 2019 yılında bu kapsamda toplam 129 ihraç ile yurt içi piyasadan 16,57 milyar TL borçlanma yapıldı.

Para Piyasaları ve Bilanço Yönetimi Bölümü,

Yapı Kredi'nin bilançosuna ve bilanço dışı yükümlülüklerine ait faiz riskini, piyasa gelişmelerine hızlı uyum sağlayan bir yaklaşım ve Banka Risk Politikası'na uygun bir şekilde yönetiyor. Bölüm, 2019 yılında uluslararası finans piyasalarında çeşitli borçlanma araçları ile uygun maliyetli ve uzun vadeli kaynak sağlamaya aracılık etti.

YAPI KREDİ'NİN LİKİDİTE İHTİYAÇLARINI, FAİZ RİSKLERİNİ VE
DÖVİZ POZİSYONUNU YÖNETMEKTEN SORUMLU OLAN HAZİNE
YÖNETİMİ, AYNI ZAMANDA BANKA'NIN YATIRIM PORTFÖYÜNÜ
KONTROL EDİYOR.

ETKİ YARATAN ÜRÜN VE HİZMETLER

Döviz ve Türev Ürünler Bölümü, uluslararası piyasalarda spot ve vadeli dövizin yanı sıra her türlü emtia ve türev ürünlerin fiyatlamasını gerçekleştiriyor.

Hazine Pazarlama Grubu, teknolojik altyapısı ve bilgi birikimi ile Yapı Kredi'nin tüm segmentlerindeki müşterilerine finansal danışmanlık hizmetleri sunuyor, tüm ürünlerde rekabetçi fiyatlar belirliyor ve müşterilerin finansal ihtiyaçları doğrultusunda türev ürünler geliştiriyor.

Bilanço Planlama ve Finansal İzleme Bölümü, Yapı Kredi bilançosunun ve gelir tablosunun risk yönetimi prensipleri kapsamında, piyasa koşullarındaki değişimlerin Banka'nın kârlılığına ve faaliyetlerine olan etkilerini analiz ediyor ve Hazine'deki diğer iş birimlerine destek veriyor.

Finansal Kurumlar

Muhabir Bankacılık

Küresel ve yerel piyasalardaki dalgalanmaya rağmen 2019 yılı, Yapı Kredi'nin muhabir bankacılık faaliyetlerindeki başarılarını sürdürdüğü bir yıl oldu. 1.800 uluslararası bankadan oluşan bir ağ ile hizmet sunan Banka'nın muhabir bankacılık iş kolu, sendikasyon işlemlerinin yenilenmesine ve dış ticaret finansmanı pazar payının korunmasına katkı sağladı.

En yüksek katılımlı ve en yüksek tutarlı sendikasyon kredisi

Yapı Kredi, 2019 yılı Mayıs ayında sendikasyon kredisini yenilemeyi başardı. Banka, toplam 350 milyon ABD doları ve 606,8 milyon euro tutarında kredi ile müşterilerinin ihracat öncesi kaynak ihtiyaçlarını karşılamayı hedefliyor. İmzalandığı dönemin en yüksek katılımlı sendikasyon kredisi olma özelliğini taşıyan işlem, 21 ülkeden 49 bankanın katılımıyla temin edildi.

2019 yılının Ekim ayında ise 367 gün vadeli, ABD doları ve euro cinsinden 2 dilimde, toplam 370 milyon ABD doları ve 520 milyon euro tutarında ikinci sendikasyon işlemi de başarıyla yenilendi. Gerçekleşen bu ikinci sendikasyon kredisi ise dönemin en yüksek tutarlı sendikasyon kredisi olma özelliğini taşıyor.

Uluslararası Borç ve Sermaye Piyasaları

Yapı Kredi, 2019 yılında uluslararası piyasalarda fon kaynaklarını çeşitlendirmeye devam ederek yurt dışı piyasalardan fon sağlamayı sürdürdü. Banka, güçlü uluslararası ilişkileri ve ortaklık yapısı sayesinde yıl boyunca yurt dışı piyasalardan 4,2 milyar ABD doları kaynak sağlamayı başardı.

YAPI KREDİ'NİN TOPLAM 350 MİLYON ABD DOLARI VE 606,8 MİLYON EURO TUTARINDAKİ SENDİKASYON KREDİSİ, 21 ÜLKEDEN 49 BANKANIN KATILIMIYLA TEMİN EDİLEREK İMZALANDIĞI DÖNEMİN EN YÜKSEK KATILIMLI SENDİKASYON KREDİSİ OLDU.

YETKİN ÇALIŞANLAR

Yapı Kredi, müşterilerine en iyi ürün ve hizmeti sunarak işini her geçen gün daha ileriye taşımanın yetenekli ve işine bağlı çalışanlarla mümkün olduğuna inanıyor. Banka; esnek, yenilikçi, deneyimli ve 75 yıllık köklü sektörel birikiminin taşıyıcısı insan sermayesine yatırım yapıyor, değişen dünya ve sektör koşullarına yetkin çalışanlarıyla birlikte yanıt veriyor.

Yapı Kredi’de; mesleki eğitimler, çalışan gelişim programları, iş-yaşam dengesini temel alan çalışma koşullarıyla, çalışanlarıyla birlikte değer yaratmaya devam ediliyor. Toplumsal cinsiyet eşitliğini iş gücünde de esas alan Yapı Kredi, Türkiye’de kadın çalışan oranının en yüksek olduğu banka konumunda bulunuyor.

STRATEJİK HEDEFLER

TÜRKİYE’DE İNSAN KAYNAKLARINA YÖN VEREN KURUM OLMAK

BANKACILIK SEKTÖRÜNÜN EN İYİ BANKACILARINI YETİŞTİRMEK

BANKA’NIN DİJİTALLEŞME STRATEJİSİ DOĞRULTUSUNDA, ÇALIŞANLARININ GELİŞİMİNE YÖNELİK EĞİTİM VE FAALİYETLER DÜZENLEMEK

BANKA’NIN HEDEFLERİNE ULAŞMASI SÜRECİNDE ÇALIŞANLARININ POTANSİYELLERİNİ ORTAYA ÇIKARMALARINI DESTEKLEMEK



YETKİN ÇALIŞANLAR

Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

Yapı Kredi, farklılıkların zenginlik olarak görüldüğü bir iş ortamında başarıyı yakalayacağına inanıyor. Banka'da; dil, din, cinsiyet, etnik köken, dini inanç, cinsel yönelim dâhil olmak üzere her türlü ayrımcılığın önünde duran bir yaklaşım benimseniyor. Raporlama döneminde Banka'da herhangi bir ayrımcılık vakası tespit edilmedi.

Banka; Türkiye Cumhuriyeti Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı liderliğinde ve WEF iş birliğiyle toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin azaltılması amacıyla oluşturulan "İşte Eşitlik Bildirgesi" ve Birleşmiş Milletler Kadın Birimi (UN Women) ile UN Global Compact'in öncülüğünde kadınların çalışma hayatında, toplumda ve iş piyasalarında güçlenmesi amacıyla hayata geçen "Kadının Güçlenmesi Prensipleri"ni (Women's Empowerment Principles-WEPS) rehber alıyor.

2019'da kadınların iş gücüne katılım oranı Türkiye genelinde %34, bankacılık sektöründe %51, Yapı Kredi'de ise %62 olarak gerçekleşti. Sektörde toplumsal cinsiyet eşitliğinin bayrak taşıyıcısı olma rolünün sorumluluğuyla kadınların ekonomik hayata katılımını destekleyen Banka, işe alımlarda da toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetiyor. 2019'da yeni işe alınan çalışanların %58'i kadın oldu.

2019 yılında doğum izninden dönen çalışan oranı %96, doğum izninden sonra işte kalma oranı ise %97¹⁰ olarak gerçekleşti. Kadınların karar verici konumlarda olmalarını ve geleceğin kadın liderlerinin yetişmesinde pay sahibi olmayı önemseyen Yapı Kredi'de 2019 yılında kadın yönetici oranı %43 oldu.¹¹

Toplu sözleşme ve mesleki dernekleşme hakları

Yapı Kredi çalışanlarının toplu sözleşme ve mesleki dernekleşme haklarına saygı duyuyor. Banka, tüm çalışanlarının sendikal hakları konusunda bilgilendirilmeleri amacıyla toplu sözleşme kapsamında yer alan maddeleri Banka iletişim kanalları aracılığıyla duyuruyor, oryantasyon eğitiminde konuya yönelik bilgi veriyor. Çalışanların %56'sı sendika üyesi olup Banka-Finans ve Sigorta İşçileri Sendikası (BASİSEN) ile iki yılda bir toplu sözleşme imzalanıyor. İmzalanan son anlaşma 1 Nisan 2019-31 Mart 2021 tarihlerini kapsıyor.

Bununla birlikte, Yapı Kredi bünyesinde oluşturulan Çalışma İlişkileri Danışma Kurulu (ÇİDAK) aracılığıyla Banka ve sendika üyeleri arasında çalışma barışının korunması, sorunların hızlıca çözülmesi ve bu sayede verimliliğin artması amaçlanıyor.

YAPI KREDİ'DE KADIN ÇALIŞAN
ORANI %62, KADIN YÖNETİCİ
ORANI %43

YAPI KREDİ'DE; DİL, DİN, CİNSİYET, ETNİK KÖKEN, DİNİ
İNANÇ, CİNSEL YÖNELİM DÂHİL OLMAK ÜZERE HER TÜRLÜ
AYRIMCILIĞIN ÖNÜNDE DURAN BİR YAKLAŞIM BENİMSENİYOR.

¹⁰ Hesaplama metodolojisine raporun "Raporlama Rehberi" bölümünden ulaşabilirsiniz. Doğum izninden sonra işte kalma oranı doğum izninden döndükten sonra 12 ay boyunca hâla aynı kurumda çalışan kadın çalışan sayısının, raporlama yılından bir önceki yıl doğum izninden dönen kadın çalışan sayısına oranını ifade eder.

¹¹ Yönetici tanımı müdür ve üstü pozisyonları kapsıyor.

Yetenek Yönetimi

Yapı Kredi, farklı iş ihtiyaçlarına göre, stratejik hedeflerine paralel olarak yetenek yönetimi uygulamaları tasarlıyor. Şube çalışanları için satış, ürün, risk, hizmet modeli ve krediler gibi teknik eğitimler ile kişisel gelişim eğitimleri ana kategorileri oluşturuyor. Genel Müdürlük çalışanları için ise departmanların ihtiyaçlarına göre değişen, farklı başlıklarda teknik ve kişisel gelişim eğitimleri planlanıyor.

Çalışan başına yıllık ortalama 34 saat eğitim

Yapı Kredi Bankacılık Akademisi'nde (YKBA) 2008 yılından bu yana yurt içi ve yurt dışı iştirak çalışanları da dâhil olmak üzere tüm çalışanlara mesleki gelişime yönelik eğitimler sunuluyor. 250 iç eğitimci, sektörde önde gelen danışman ve akademisyenlerin de katkısıyla çalışanlar, üniversite öğrencileri ve müşteriler için gelişim programları tasarlıyor.

Türkiye'nin önde gelen üniversitelerinin de içinde yer aldığı dünya çapında prestijli üniversiteler ile iş birliği yapılarak yüksek lisans programları için çalışanlara özel fırsatlar sağlanıyor ve böylelikle çalışan gelişimi teşvik ediliyor.

YAPI KREDİ BANKACILIK
AKADEMİSİ'NDE (YKBA) 2008
YILINDAN BU YANA YURT
İÇİ VE YURT DIŞI İŞTİRAK
ÇALIŞANLARI DA DAHİL OLMAK
ÜZERE TÜM ÇALIŞANLARA
MESLEKİ GELİŞİME YÖNELİK
EĞİTİMLER SUNULUYOR.



YETKİN ÇALIŞANLAR

Program	Programın Amaçları
Yapı Kredi Liderlik Yolculuğu	Program ile liderleri içeriden yetiştirerek liderlik hattının sürdürülebilir olması ve Banka genelinde aynı dili konuşan liderlerin oluşması amaçlanıyor.
Koç Holding Eğitim Programları	Program, Koç Topluluğu çalışanları arasında network ve iş birliği kurma, kişisel marka oluşturma, çevik liderlik, farklı endüstri dinamiklerini anlama, yapay zekâ, yenilikçi bakış açısı ve küresel kavrayış alanlarında deneyim kazanılmasını amaçlayan çeşitli eğitim programları sunuyor.
Çalışan Gelişim Programları	Leading in a Global World, Executive Education Abroad Programı Boğaziçi Üniversitesi tarafından Türkiye’den üst düzey yöneticilere yönelik geliştirilen “Executive Education Abroad” eğitim programı kapsamında çalışanlar, Texas Üniversitesi McCombs School of Business’ta düzenlenen eğitim serilerine katılıyor. Eğitim kapsamında katılımcıların inovasyonda öncülük, yeni küresel pazarların ortaya çıkması, stratejik değişimin uygulanması, karışık problemlere yaratıcı çözümler bulma alanlarındaki becerilerini geliştirmeleri amaçlanıyor.
Yurt Dışı Programları	Çevrim içi ve kampüs eğitimleri ile liderlik becerisi, müzakere becerisi, stratejik düşünme, inovasyonu besleme ve dijital dünyaya uyum hedefleniyor.
Yapı Kredi İç Koçlarını Yetiştiriyor	Koçluk metodu kullanılarak çalışanların hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşmaları, iş ve özel yaşam dengesinin kurulması amaçlanıyor.

	Program	Programın Amaçları
Genç Yetenek Programları	Yapı Kredi Genç Şube Staj Programı	Üniversite 3. ve 4. sınıf öğrencilerine hem mesleki hem de kişisel gelişim fırsatı veren staj programı ile Türkiye'nin genç yeteneklerinin gelişimine yatırım yapılıyor.
	Digitalent Yetenek Programı	Türkiye'nin en iyi genç yeteneklerine, iş hayatına başlamadan önce kendilerini keşfetmeleri ve iş dünyasını yakından tanımaları için fırsat sağlanıyor. Türkiye'nin ve dünyanın en saygın kurumları tarafından verilen eğitim ve seminerler, genç yeteneklerin kariyer yapmak istedikleri alanları keşfetmeleri için yarı zamanlı staj imkânı ve bir Yapı Kredili'den mentorluk desteği program kapsamında yer alıyor.
	Digipro Genel Müdürlük Staj Programı	Digipro Genel Müdürlük Genç Staj Programları kapsamında Genel Müdürlük ve Yapı Kredi iştirak birimlerinin farklı dinamiklerine göre tasarlanmış içeriklerle öğrenciler iş hayatını deneyimliyor.
	MT ve ST Programları	Yönetici Adayı (Management Trainee-MT) profiline uygun öğrenciler, öğrenimleri boyunca devam eden eğitim ve etkinliklerden oluşan bir programa katılıyor ve mezun olduklarında kariyerlerine Yapı Kredi'de MT olarak başlamak isterlerse işe alım sürecinde öncelikleri oluyor. Ayrıca, Koç Üniversitesi'nde kademeli bursla Master of Business Administration (MBA) gibi olanaklara sahip oluyorlar. Satış Çalışanı (Sales Trainee-ST) programı, şube satış ekiplerine yeni mezun işe alım programıdır. Bu programda yeni mezunlar şube satış ekipleri için gelişim programıyla kariyerine başlıyor.
Dijital Yetkinlikleri Geliştirmek İçin Programlar		2019'da çalışanların %19'unun katıldığı programlar sayesinde iş gücünün dijital becerileri artıyor. Blockchain ile Beraber Finasta Dijital Dönüşüm, Koç Üniversitesi Veri Bilimi Sertifika-Lab Seansları, Koç Üniversitesi Veri Bilimi Sertifika Programı Hazırlık Eğitimleri, Dijital Dönüşüm ve Bankacılığı Dönüştüren Teknoloji Trendleri, Excel'de Finansal Yönetim ve İstatistik Uygulamaları, Bankacılıkta Dijital Dönüşüm ve Fintech, çalışanların dijital yetkinliklerini geliştirmek üzere düzenlenen programlardan bazılarını oluşturuyor.

YETKİN ÇALIŞANLAR

Performans Değerlendirme

Yapı Kredi, çalışanlarının bireysel performansını geliştirmek ve kurum performansını ileri taşımak üzere tüm Banka çalışanlarının performansını sistematik şekilde değerlendiriyor.

2019 yılında yenilenen Performans Yönetim Sistemi ile Ara Dönem Performans Değerlendirme ve Yıl Sonu Performans Değerlendirme olmak üzere yılda iki ayrı süreç kurgulandı. Performans değerlendirmeleri, teknik performans ve gelişim performansı olmak üzere iki boyutta ölçümleniyor.

2019'da hayata geçirilen bu değişimle geri bildirim kültürünün yayılması, performans sisteminin doğruluğunun ve güvenilirliğinin geliştirilmesi, performans sonuçları ışığında eğitim ve gelişim planları için ihtiyaçların belirlenmesi ve gelişim alanlarına yönelik çözümler sunulması hedefleniyor.

Kariyer Yolculuğu

Özellikle şube çalışanlarına yönelik olarak 2019 yılında başlatılan Kariyer Yolculuğu programı ile çalışanlar, işe başladıkları ilk günden itibaren kendi kariyer yollarını tasarlayabiliyor. Program kapsamında hazırlanan uzaktan eğitim ve sınıfı içi eğitimler ile çalışanlar kendilerini bir üst pozisyona hazırlayabiliyor. 2019'da 741 çalışan pozisyon değişikliği, 1.943 çalışan ise segmentler arası geçiş yaptı.

Şube müdürü seçimlerinde ise ŞubeMe Doğru programı dâhilinde 275 Yapı Kredili, Değerlendirme Merkezi Uygulaması'na katıldı.

Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti

Yapı Kredi'nin insan sermayesi Banka'nın kurumsal başarısının temelini oluşturuyor. Düzenli olarak gerçekleştirilen çalışan bağlılığı ve memnuniyeti anketleriyle iş gücünün ihtiyaçları ve beklentileri ölçülüyor. Koç Holding bünyesinde gerçekleştirilen bu anketlere Yapı Kredi her sene katılıyor. Anket sonuçları üst yönetim ile paylaşıyor; kurum algısı, eğitim, performans yönetimi ve ödüllendirme konularındaki görüşleri aksiyon almak üzere değerlendiriliyor. 2019'da gerçekleşen Çalışan Bağlılığı Anketi'ne göre çalışan bağlılık oranı %69, Çalışan Memnuniyeti Anketi'ne göre çalışan memnuniyeti oranı ise %72 oldu.

İşe Yeni Başlayanlar anketi ile Yapı Kredi'ye katılan çalışanlar uyum sürecindeki deneyimlerini aktarıyorlar. İş ortamında yaşanabilecek çalışan hakları ihlalleri, olumsuz çalışma koşulları, yıldırma, hatalı yönetici tutumları konularındaki şikâyetler Uyum ve İç Kontrol'e bağlı Etik Hattı'na iletiliyor. Çalışanlar; insan kaynağı uygulamaları, özlük hakları gibi konulardaki soru ve taleplerini ise kariyer danışmanlarına ve yöneticilerine yöneltebiliyor; İnsan Kaynakları (İK) Destek Hattı (Alo İK) ve İK IT Self Servis sistemindeki İK'ya Sor kanalları üzerinden paylaşabiliyorlar.

Yapı Kredi, çalışanlarının sağlığını ve güvenliğini önemsiyor. Banka, çalışanlarına eşit, güvenli ve şiddetin hiçbir türüne hoşgörü göstermeyen bir iş ortamı sağlamak için 2019 yılında İş Yeri Aile İçi Şiddetle Mücadele Politikası'nı hayata geçirdi. Çalışanların ihtiyaç duyması hâline onlara danışma, yönlendirme, eğitim ve destek hizmetleri sunacak mekanizmalar sağlanıyor. Çalışanlar,

YAPI KREDİ, ÇALIŞANLARINA EŞİT, GÜVENLİ VE ŞİDDETİN
HİÇBİR TÜRÜNE HOŞGÖRÜ GÖSTERMEYEN BİR İŞ ORTAMI
SAĞLAMAK İÇİN 2019 YILINDA İŞ YERİNDE AİLE İÇİ ŞİDDETLE
MÜCADELE POLİTİKASI'NI HAYATA GEÇİRDİ.

YAPI KREDİ ÇALIŞANLAR ARASINDA GÖNÜLLÜLÜĞÜN YAYGINLAŞMASI VE KURUM KÜLTÜRÜ HÂLINE GELMESİ HEDEFİYLE 2019'DA YAPI KREDİ GÖNÜLLÜLERİ DİJİTAL PLATFORMUNU HAYATA GEÇİRDİ.

Çalışan Destek Hattı üzerinden kendileri için destek alabiliyor veya aile içi şiddet konusunda ailelerine, yakınlarına ve iş arkadaşlarına nasıl yardımcı olabileceklerini öğrenebiliyorlar.

BizClub uygulaması Yapı Kredililerin iş ve sosyal yaşamlarını bir arada sürdürmelerine destek olmak amacıyla Temmuz 2019'da hayata geçirildi. BizClub'a üye olan çalışanlar spor kulüpleri, atölye çalışmaları, Türkiye'nin önde gelen kültür-sanat etkinlikleri gibi çok çeşitli alanlarda faaliyetlere katılıyor, iş dışı yaşamlarında bir araya geliyor. 2019 yılında çalışanların %29'u programa katıldı.

Çalışan Gönüllülüğü

Yapı Kredi, toplumsal sorunların çözümünde çalışanların da rol almalarının, hem çalışan mutluluğu hem de sosyal fayda açısından önemli olduğuna inanıyor. Buradan hareketle Banka, kurum içinde çalışan gönüllülüğünü teşvik ediyor. Çalışanlar arasında gönüllülüğün yaygınlaşması ve kurum kültürü hâline gelmesi hedefiyle 2019'da Yapı Kredi Gönüllüleri dijital platformu oluşturuldu. Platform aracılığıyla gönüllüler, STK'lar ile gerçekleştirilen projelerden haberdar oluyor ve birbirileri ile iletişim kuruyorlar. Ayrıca platform, çalışanların mevcut projelere başvurmalarını veya kendi gönüllülük projelerini oluşturmalarını da sağlayan bir araç. 2019'da çalışan gönüllülüğü programlarında 1.300'e yakın Yapı Kredi Gönüllüsü yer aldı.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Yapı Kredi, çalışanlarına güvenli bir iş ortamı ve sağlıklı çalışma koşulları sunmayı en önemli sorumluluklarından biri olarak görüyor. Banka, iş sırasında oluşabilecek her türlü kazayı, kaybı ve meslek hastalığını önlemek üzere İş Sağlığı ve Güvenliği'ni [İSG] kapsamlı bir yaklaşımla yönetiyor.

Bu kapsamlı yaklaşımın temel unsurunu, tüm çalışanların uyması beklenen İSG Politikası'nın standartları oluşturuyor. Olası kaza senaryoları belirleniyor ve oluşmadan önlem alınıyor. İş yeri hekimleri ve İSG uzmanlarının katılımı ile İSG'yle ilgili bilgilendirici eğitimler ve etkinlikler düzenleniyor. İSG, Yapı Kredi'de üst yönetim ve çalışan katılımıyla yönetilen bir konudur. İSG'den sorumlu İnsan Kaynakları Operasyonları ve Endüstriyel İlişkiler Müdürü, CEO'ya iki raporlama uzaklığındadır. İSG Kurulu'nda çalışanların %44'ü temsil edilmektedir.

O İSG Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.

Hizmet araçlarını kullanan çalışanların tamamına güvenli sürüş eğitimi verilmesi, servis araçlarında güvenliğin artırılması ve kaza sıklık oranının takip edilmesi Banka'nın İSG hedefleri arasında yer alıyor. 2019 yılında Yapı Kredi çalışanlarına yaklaşık 12.000 saat, taşeron çalışanlara ise toplam 384 saat İSG eğitimi verildi.





GELECEK ÖNGÖRÜLERİ

TEKNOLOJİK DÖNÜŞÜMDE ÖNEMLİ YOL KAT EDEN YAPI KREDİ, ALTYAPISIYLA BİRLİKTE HİZMET KANALLARI VE İŞ SÜREÇLERİNİ DEĞİŞİME HEMEN ADAPTE OLABİLECEK ŞEKİLDE YAPILANDIRDI. DİJİTAL TEKNOLOJİLERİNİ, YENİ ÇEVİK ÇALIŞMA MODELLERİNİ VE VERİ ANALİTİĞİ YETENEKLERİNİ GELİŞTİREN BANKA, YAPAY ZEKÂ VE ROBOTİK TEKNOLOJİLERİNDEN FAYDALANARAK MÜŞTERİLERİNE DEĞER YARATAN TEKLİF VE DENEYİMLER SUNUYOR.

GELECEK ÖNGÖRÜLERİ

2020'ye girerken gündemde olan küresel ekonomik dalgalanmalar, dünya ticaret savaşları ve Orta Doğu'da yaşanan gerginlikler Türkiye'nin siyasi ve ekonomik dengelerini de yakından etkiliyor. 2020'de %5 büyüme hedefleyen Türkiye ekonomisi, Çin'de başlayarak bütün dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgınının etkisiyle şoklara maruz kaldı.

Küresel piyasalarda petrol başta olmak üzere emtia fiyatlarının düşmesinin cari açık üzerinde olumlu etki yaratacağı tahmin ediliyor. Ancak ihracatta Avrupa ağırlıklı talebin durma noktasına gelmesi, üretim kesintileri, koyulan seyahat engelleri ile düşmesi beklenen turizm gelirleri; ekonomi üzerinde baskı yaratıyor. Yine salgın tedbirlerinin sonucu olarak artan işsizlik iç talebi de olumsuz etkileyecek, büyüme hedefleri aşağı yönde revize edilecek, dış borçların ödenmesi için kaynak arayışları gündemde olacak.

Bu resim içinde bankacılık sektörüne de büyük görev düşüyor. Kredi geri ödemelerinde esneklik ve yeniden yapılandırılmalar söz konusu olacak. İç talebin canlanması ve üretim sektörünün desteklenmesi için kaynak yaratmak gerekecek.

Son 15 yılda küresel ekonomide yaşanan dalgalanmalar, daralan kâr oranları ve teknolojik gelişmeler, finans sektörünü yeni iş modelleri aramaya yöneltti. Yarattığı ekonomik etkinin yanı sıra COVID-19 salgınının, bireylerin davranışlarında ve firmaların iş yapış biçimlerinde köklü değişimleri tetiklemesi bekleniyor. Bu açıdan finans sektörünün içinde bulunduğu dönüşüm hızlanacak. Dijital kanallara eğilim artacak ve yeni uzaktan hizmet modelleri geliştirilecek. Online alışveriş ve e- ticaret faaliyetlerinin tüketici davranışlarında yaratacağı değişim, yeni oyuncuların ve iş modellerinin oluşmasına yol açacak.

İnternet, mobil ve akıllı cihazlar ile değişen müşteri beklentileri, yeni teknolojik gelişmeleri de beraberinde getirecek. Nesnelerin interneti, artırılmış gerçeklik, yapay zekâ gibi teknolojiler; müşterilerin yaşama, çalışma ve alışveriş yapma alışkanlıkları üzerinde büyük değişimlere sebep olacak.

Müşteriler hizmete ve ürüne ihtiyaç duydukları anda birkaç dokunuşla oldukları yerden ulaşabilecekleri, sunulan hizmetin rakip kuruluşlara göre değerlendirmesini anında yapabilecekleri deneyimler bekleyecek. Farklı kanallardan aynı deneyimi kesintisiz sunmak, müşterinin kendisinin bile farkında olmadığı ihtiyaçlarını anlayıp kişiselleştirilmiş çözümler, teklifler önermek çok önemli hâle gelmiş olup önemi git gide daha da artacak.

Teknolojik gelişmeler birçok sektöre giriş bariyerlerini yıktı, yeni iş modelleri ile yeni oyuncuların pay sahibi olmasına yol açtı. Büyük teknoloji firmaları ve yeni kurulan daha küçük fintech kuruluşlar finans sektöründen pay almaya devam edecekler. Bu sebeple önümüzdeki yıllarda rekabetin boyutu da ve oyuncuları da değişecek. Bu kuruluşlar ile güçlerini birleştirip ortaklık yapabilen, ekosistemler yaratabilen bankalar tehdidi avantaja çevirebilmiş olacaklar.

Teknolojideki yenilikler müşteri beklentilerini artırıp, rekabeti zorlaştırırken bankacılık sektörü için yeni fırsatlar da getiriyor. Dijital kanallar, yapay zekâ, robotik teknolojiler, bulut sistemleri; müşteri deneyimini artırarak daha az sermaye ve daha verimli iş süreçleri ile daha kârlı iş modelleri oluşmasına izin veriyor. Blockchain teknolojiler ödeme ve tahsilat sistemlerinin dönüşümüne yol açacak.

Yapı Kredi, Ar-Ge ve inovasyona önemli derecede yatırım yaparak teknolojik dönüşümde kayda değer bir yol kat etmiş durumda. Değişim sürekli devam edeceği için Banka, hem altyapısını hem de hizmet kanalları ve iş süreçlerini değişime hemen adapte olabilecek şekilde yapılandırdı. Dijital teknolojileri, yeni çevik çalışma modellerini, veri analitiği yeteneklerini her gün daha da geliştiren Banka, yapay zekâ ve robotik teknolojilerinden faydalanarak müşterilerine değer yaratan teklif ve deneyimler sunarken operasyonel süreçlerini de her geçen gün daha verimli hâle getiriyor.

YAPI KREDİ AR-GE VE İNOVASYONA YAPTIĞI YATIRIMLARLA GELECEĞİN BANKACILIĞINA ÖNCÜLÜK EDİYOR.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Önümüzdeki dönemde yatırımcıların, bireylerin ve çalışanların sürdürülebilirlikle ilgili şirketlerden beklentilerinin gittikçe artması ve kamu otoritelerinin belirli alanlarda daha etkin rol alması bekleniyor.

Müşterilerin beklentilerinin ve deneyimlerinin değişimi, değerlerinin de değişimine sebep oluyor. Eşyalara sahip olmak bir statü sembolü olmaktan çıkıp deneyimler önemli hâle gelecek. 2018-2030 yılları arasında gelişmiş ekonomilerin hizmet harcamalarının 3.839 milyar ABD doları artması beklenirken dayanıklı tüketim harcamalarının sadece 503 milyar ABD doları artacağı öngörülmüyor. Bu nedenle bankalar da müşterilerini merkeze alarak onların yaşamlarını çevreleyen ekosistemler içinde deneyimlerini mükemmelleştirmek için çalışacaklar.

Tüm işletmelerde olduğu gibi bankalar için de yetenek bulmak, istihdam etmek ve elde tutmak önemini korurken insan kaynağının işletme içindeki rolü de değişime uğrayacak. Operasyonel işler yerine yeni teknolojileri kullanabilen, onlara yön verebilen, katma değer yaratacak roller üstlenen yetenekler istihdam etmek, uzaktan çalışma modelleri ve esnek çalışma prensipleri yeni iş modellerinde yerini alacak.

Küresel iklim değişikliği, doğal kaynakların hızla tükenmesi, artan gelir eşitsizlikleri gibi tehditler, sürdürülebilirlik kavramının önemini giderek daha da artmasına sebep olacak. Bunun etkilerinin hissedilebilir şekilde yaşanması, farkındalığın yükselmesine yol açacak ve şirketlerin iş yapış stratejileri bu anlamda yeniden tanımlanacak. ABD’de önde gelen şirketlerin üst düzey yöneticilerini temsil eden Business Roundtable’ın 2019 yılında şirketlerin “misyonlarını” yeniden tanımladığını açıklayan ve 200’e yakın CEO’nun imza attığı bildiri de bu yönelime işaret ediyor. Kamuoyu ile paylaşılan bildiride, şirketlerin misyonlarının artık yalnızca hissedarlara fayda sağlamak ve kâr etmek olmadığını, şirketlerin aynı zamanda müşterilerine, çalışanlarına, tedarikçilerine ve topluma değer yaratmak misyonuna sahip olduğunun vurgusu yapıldı. Önümüzdeki dönemde yatırımcıların, bireylerin ve çalışanların sürdürülebilirlikle ilgili şirketlerden beklentilerinin gittikçe artması ve kamu otoritelerinin belirli alanlarda daha etkin rol alması bekleniyor.

Bununla birlikte, Avrupa Birliği Komisyonu Başkanı Ursula von der Leyen tarafından açıklanan Avrupa Yeşil Mutabakatı’nın Avrupa Birliği ülkeleri başta olmak üzere tüm dünya ekonomisinde önemli bir etki yaratacağı öngörülmüyor. 2050 yılında AB’nin iklim-nötr olmasını hedefleyen bu mutabakat; enerjiden ulaşım, tarımdan teknolojiye pek çok sektörü etkileyecek. Özellikle, karbon sızıntısını önlemek ve AB şirketlerinin rekabet gücünü korumak amacıyla hazırlanacak olan Sınırdaki Karbon Düzenlemesi Mekanizması’nın [Carbon Border Adjustment Mechanism] Türkiye’den AB’ye ihracat yapan şirketler üzerinde dönüştürücü bir etkisi olması bekleniyor. Aynı şekilde döngüsel ekonomiye geçiş hedefleri çerçevesinde AB’nin dış ticarete ürün standartlarını artırmasıyla birlikte şirketler üzerindeki maliyetlerin de buna bağlı olarak artacağı öngörülmüyor.

Yapı Kredi, tüm paydaşlarına ve gelecek kuşaklara uzun vadeli değer yaratma anlayışı doğrultusunda, sürdürülebilirlik kavramını Banka’nın faaliyet gösterdiği tüm alanlarda temel alıyor. Banka, 2019 yılında UNEP FI Sorumlu Bankacılık Prensipleri’nin kurucu imzacıları arasında yer alarak sürdürülebilirlik gündemine öncülük eden bankalar arasında olma hedefini yineledi. Türkiye’nin düşük karbon ekonomisine geçişini destekleyen, bu yönde yenilenebilir enerji finansmanında önemli bir rol alan Yapı Kredi’nin 2019 yılı sonu itibarıyla, proje finansman enerji portföyünün %43’ü yenilenebilir enerji projelerinden oluşuyor.

Aynı şekilde Banka, süreçlerini teknolojiyi kullanarak kâğıtsız bankacılık prensibiyle yeniliyor. Ocak 2020’de ilki gerçekleştirilen yeşil tahvil ihracıyla birlikte gelecek dönemde de sürdürülebilir ve yenilikçi ürün portföyü genişletilecek. Banka’nın paydaşlarıyla birlikte ortak değer yaratmayı amaçlayan tüm bu girişimleri, önümüzdeki yıllarda da artarak devam edecek.



EKLER

KURUMSAL ÜYELİKLER VE DESTEKLENEN GİRİŞİMLER

- Bankalararası Kart Merkezi / BKM
- Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi / UNEP FI
- DenizTemiz Derneği / TURMEPA
- Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu / DEİK
- Entegre Raporlama Türkiye Ağı / ERTA
- Etik ve İtibar Derneği / TEİD
- Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği / FODER
- Global Compact Türkiye
- İktisadi Araştırmalar Vakfı / İAV
- İstanbul Kültür Sanat Vakfı / İKSV
- İşte Eşitlik Platformu ve Bildirgesi
- İzmir Kültür Sanat ve Eğitim Vakfı / İKSEV
- Kadının Güçlenmesi Prensipleri / WEPs
- Kredi Kayıt Bürosu / KKB
- Kurumsal İletişimciler Derneği / KİD
- Özel Sektör Gönüllüleri Derneği / ÖSGD
- Reklamverenler Derneği / RVD
- Türkiye Dış Ticaret Derneği / TURKTRADE
- Türkiye Aile Sağlığı ve Planlaması Vakfı / TAPV
- Türkiye Bankalar Birliği / TBB
- Türkiye Eğitim ve Gelişim Platformu Derneği / TEGEP
- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği / TKYD
- Türkiye Milletlerarası Ticaret Odası / ICC
- Türkiye Sanayici ve İş İnsanları Derneği / TÜSİAD
- Uluslararası Finans Enstitüsü / IIF
- Ülkem İçin Projesi
- Visa Renkli Ufuklar - Paramı Yönetebiliyorum Programı
- Yeni Yatırımcı İlişkileri Derneği / TÜYİD

2019 YILINDA ALINAN ÖDÜLLER

Kategori/Derece		Kurum
Genel Bankacılık		
	Türkiye'nin En İyi Bankası	Euromoney Dış Ticaret Finansmanı Müşteri Araştırması 2019
	Türkiye'nin En İyi Perakende Bankası	
	En İyi KOBİ Bankası	Global Banking & Finance Ödülleri 2019
	En İyi Özel Bankacılık	
	"Türkiye'nin En İyi Dijital Bankası" Ödülü	
	"Türkiye'nin En İyi Kurumsal Dijital Bankası" Ödülü	
Yapı Kredi	"Avrupa'nın En İyi Fatura Ödeme ve Gösterimi olan Dijital Bankası" Ödülü	Global Finance
	"Avrupa'nın En İyi Açık Bankacılık API'leri olan Dijital Bankası" Ödülü	
	"Avrupa'nın En İyi Çevrimiçi Hazine Hizmetleri olan Kurumsal Dijital Bankası" Ödülü	
	"İşletme veya Rekabette Akıllı Çözüm" Bronz	Stevie
	Mükemmel Müşteri Memnuniyeti Başarı Ödülleri/Özel Bankalar Kategorisi - Gold Ödül	Şikayetvar.com - A.C.E Awards 2019 (Achievement in Customer Excellence)
1915 Çanakkale Köprüsü ve Malkara-Çanakkale Otoyolu Projesi	Yılın Proje Finansman İşlemi 1.'lik Ödülü	
1915 Çanakkale Köprüsü ve Malkara-Çanakkale Otoyolu Projesi	Yılın Altyapı Projesi 1.'lik Ödülü	
Ankara-Niğde Otoyolu Projesi	Yılın Ulaşım Projesi 1.'lik Ödülü	Türkiye Bonds&Loans Ödülleri
Akfen Yenilenebilir Enerji	Yılın ECA, İthalat Kredisi 1.'lik Ödülü	
Sendikasyon Kredisi işlemi		
Menzelet Kılavuzlu HES Projesi	Yılın Satınalma Finansmanı 1.'lik Ödülü	
FOCA Projesi	EFMA Accenture Ayın Bankacılık İnovasyonu Ödülü	EFMA Accenture Dağıtım ve Pazarlama İnovasyonu Ödülleri
Alternatif Dağıtım Kanalları		
Müşteri İletişim Merkezi	Teknolojinin En İyi Kullanımı / Gümüş Stevie	Stevie
	'500'den fazla koltuklu En İyi Çağrı Merkezi'	
Çağrı Merkezi	'En İyi Teknoloji Kullanımı'	IMI - Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri
	'En İyi Eğitim Programı'	
	Panik Yok Butonu - "Ürün ve Hizmet İnovasyonu Bölümü", "Bankalar" 1.	Sardis Ödülleri
	"Bankacılık Alanında Mobil Site & Uygulama"	Stevie
	"En İyi Kullanıcı Deneyimi" / Üstünlük Ödülü	
Yapı Kredi Mobil	"Entegre Mobil Deneyimi" / Üstünlük Ödülü	
	"En İyi Kullanıcı Arayüzü" / Üstünlük Ödülü	
	"En İyi Görsel Tasarım-Fonksiyon" / Üstünlük Ödülü	The Communicator Awards
	"En İyi Görsel Tasarım-Estetik" / Üstünlük Ödülü	
	"Örnek Uygulama" / Üstünlük Ödülü	
	"Deneyisel & İnovatif" / Üstünlük Ödülü	
	"Bankacılık Alanında Website Ödülleri" Bronz	Stevie
	"Finansal Hizmetler Website Ödülleri" Bronz	
yapikredi.com.tr	"Bankacılık Fatura" / Mükemmellik Ödülü	
	Yapikredi.com.tr ile "Kullanıcı Deneyimi" / Üstünlük Ödülü	The Communicator Awards
	"Kullanıcı Arayüzü" / Üstünlük Ödülü	
	"Örnek Web Site" / Üstünlük Ödülü	
Yapı Kredi WhatsApp	İşletim Modeli Kategorisi 3.'lük Ödülü	
Yapı Kredi API Platform	Yetenek Hızlandırma Kategorisi 1.'lik Ödülü	IDC Türkiye Dijital Dönüşüm Ödülleri
Yapı Kredi WhatsApp Destek Hattı	"Yapay Zekâ / Makine Öğrenimi Çözümleri" 1 Gümüş Stevie	
Görüntülü Görüşme ile Uzaktan Müşteri Olma	"Finansal Hizmetler Alanında Yılın En İyi Ürün ve Servisi" Bronz	Stevie

YKY Ekran Süresi	"Satış Noktası Vitrin/Dış Cephe"	IMA
	"Satış Noktasındaki Yenilikler"	
	"Doğrudan Pazarlama Aktiviteleri"	Felis Ödülleri
	Mobil Platform Kullanımı - Felis Ödülü	
	Dijital Platform Kullanan Doğrudan Pazarlama Aktiviteleri - Başarı Ödülü	
	Paradigma Değiştiren Projeler (Yeni Mecra) - Başarı Ödülü	
	Veriden Çıkan İç Görü Kullanımı- Başarı Ödülü	
	Mobil Teknolojinin Yaratıcı Kullanımı - Başarı Ödülü	Kristal Elma
	Sosyal Sorumluluk Kültür - Sanat Alanı - Başarı Ödülü	
	Veri Güdümlü Yaratıcı Doğrudan Pazarlama - Başarı Ödülü	Prida
Kurumsal İletişim Yönetimi	Sosyal Veri ve İçgörü: Kristal	Kristal Elma
	Fijital Projeler Kategorisi - Prida Ödülü	Prida
	Veri Kullanımı Kategorisi - Sertifika Ödülü	
	Markalı İçerik ve Eğlence E-Spor Oyunlarına Ürün veya Marka Yerleştirme - Felis Ödülü	Felis Ödülleri
	Canlı Marka Deneyimi ve Promosyon Uygulamaları (B2C) - Felis Ödülü	
	Gündem Odaklı Pazarlama Aktiviteleri - Başarı Ödülü	
	Spor iletişimi - Başarı Ödülü	
	Sosyal Medyada Ünlü veya Influencer Entegrasyonu - Başarı Ödülü	
	Dijital Oyunlara Ürün ve Marka Yerleştirme - Başarı Ödülü	IMA
	Dijital Platform Kullanımı - Başarı Ödülü	
19 Mayıs PUBG Alayı	İnovatif Mecra	IMA
	Spor İletişimi	Prida
	Belirli Gün İletişimi Kategorisi - Prida Ödülü	
	Ezber Bozan Proje Kategorisi - Prida Ödülü	Prida
	Uzun Soluklu İletişim Kategorisi (5 Yıl ve Üzeri) - Prida Ödülü	Prida
	Yapı Kredi İmaj Kampanyası	IMA
	Afife Ödülleri - Sponsorluk Yönetimi	Felis Ödülleri
	Engelleri Kaldırılma Projesi	
	Flugtag Live Meme Projesi	Sardis Ödülleri
	"Anadolu'ya Bilim Göçü" Reklam Filmi	
İştirakler	"Pozitif Sosyal Etki Bölümü" - "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" Kategorisi / 1.'lik Ödülü	Sardis Ödülleri
	Afife Ödül Töreni Video Mapping Gösterisi	
	"Kurumsal İletişim Bölümü" - "Etkinlik Yönetimi" Kategorisi / 1.'lik Ödülü	Factors Chain International (FCI)
	Yapı Kredi Digitalent Genç Yetenek Programı Reklamı	
	"Entegre İletişim Bölümü"- "Bankalar" Kategorisi / 1.'lik Ödülü	Global Banking & Finance Ödülleri
	Yapı Kredi'nin Silikon Vadisi'ne seyahat çekilişi YouTube filmleri	
	"Dijital Pazarlama Bölümü"- "Bankalar" Kategorisi/ 2.'lik Ödülü	Global Banking & Finance Ödülleri
	Yapı Kredi Faktoring	
	"En İyi İhracat Faktoring Şirketleri" / 2.'lik Ödülü	International Investor
	Türkiye'nin En İyi Faktoring Şirketi	
Yapı Kredi Portföy	Türkiye'nin En İyi Leasing Firması	Global Brands Magazine
	En İyi Emeklilik Fon Yöneticisi - Türkiye, 2019	
	En İyi Portföy Yönetimi Şirketi - Türkiye 2019	World Finance
	En İyi Portföy Yönetimi Şirketi - Türkiye 2019	
	World Finance Emeklilik Fonları Ödülleri / En İyi Emeklilik Fonu /Türkiye 2019	The bizz Awards
	İş Mükemmelliği Ödülü	
	Borsa İstanbul Pay Piyasası İşlem Hacmi Lideri	TSPB Sermaye Piyasaları Ödülleri
	Borsa İstanbul Pay Piyasası Pazar Payı Artış Lideri	
	Borsa İstanbul Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası İşlem Hacmi Lideri	Stevie
	Borsa İstanbul Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası Pazar Payı Artış Lideri	
Yapı Kredi Yatırım	"Finansal Hizmetler Website Ödülleri" Silver	Beetech Ödülleri
	"Finansal Hizmetler Alanında Yılın En İyi Ürün ve Servisi" Silver	
	Yapı Kredi Yatırım - Yatırım Dünyam	
	"Orta Ölçekli Firmalar" kategorisinde 'Üniversite ve Sanayi İş Birliği / 1.lik Ödülü	
	Yapı Kredi Teknoloji	
	'Orta Ölçekli Firmalar' kategorisinde 'Ulusal ve Uluslararası Destekler / 1.lik Ödülü	

PERFORMANS TABLOLARI

SOSYAL PERFORMANS TABLOLARI

Çalışan Sayısı					
2017		2018		2019	
Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
11.569	6.898	11.390	6.711	10.655	6.463
2017		2018		2019	
Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
18.196	271	17.976	125	16.963	155

Taşeron Çalışan Sayısı					
2017		2018		2019	
Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
2.744	154	2.606	160	2.559	148

Cinsiyete ve Yaşa Göre Çalışan Sayısı						
	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 yaş üstü	80	250	90	256	105	311
30-50 yaş arası	7.364	5.133	7.622	5.199	7.705	5.118
30 yaş altı	4.125	1.515	3.678	1.256	2.845	1.034

Çalışan Devir Oranı						
	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yıl içinde işten ayrılan çalışan sayısı (çalışan devri)	1.328	814	1.456	778	1.388	723
50 yaş üstü	36	74	40	89	27	70
30-50 yaş arası	508	323	523	336	655	371
30 yaş altı	784	417	893	353	706	282

Gönüllü çalışan devir oranı (%)	5,23	4,80	4,20
---------------------------------	------	------	------

Doğum İzninden Yararlanan Çalışan Sayısı			
	2017	2018	2019*
Doğum izninden yararlanan çalışan sayısı	778	749	692
Doğum izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı	732	718	753
Doğum izninden sonra işe dönen ve sonrasında en az 12 ay daha çalışan sayısı	-	-	750
Doğum sonrası işe dönüş oranı %	94	96	96
Doğum sonrası işte kalma oranı %	-	-	97

Ebeveyn İzni Alma Hakkına Sahip Çalışan Sayısı					
2017		2018		2019	
Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
11.569	6.898	11.390	6.711	10.655	6.463

* Hesaplama metodolojisi GRI ile uyumlu olarak güncellenmiştir. Metodolojiye ilişkin daha fazla bilgi için Raporlama Rehberi bölümüne bakınız.

Çalışan Başına Düşen Eğitim Saati						
	2017		2018		2019	
Çalışan başına ortalama yıllık eğitim saati (toplam eğitim saati/çalışan sayısı)	35		43,7		33,7	
Kadın çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	36		45,6		34,7	
Erkek çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	32		40,6		32	

Düzenli Performans ve Kariyer Gelişim Değerlendirmesine Tabi Tutulan Çalışan Sayısı						
	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
	11.242	6.882	11.172	6.588	10.775	6.691

Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik (Müdür ve üstü seviye için çalışan sayısı)						
	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 yaş üstü	43	112	58	125	59	149
30-50 yaş arası	775	976	753	961	744	936
30 yaş altı	1	0	2	0	1	0

Cinsiyete Göre Engelli Çalışan Sayısı						
	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
	98	428	97	424	114	418

Toplu İş Sözleşmesi Kapsamındaki Çalışan Sayısı			
	2017	2018	2019
Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki çalışan sayısı	10.394	9.974	9.350

İş Sağlığı ve Güvenliği						
	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Ölümlü kaza sayısı	0	0	0	0	0	0
Kaza sıklık oranı (IR)	0,28	0,14	0,43	0,26	0,48	0,18
Meslek hastalığı oranı (ODR)	0	0	0,03	0,03	0,17	0,08
Kayıp gün oranı (LDR)	0,53	1,09	0,95	2,94	3,36	2,59
Devamsızlık oranı (AR)	603,1	286,2	581	309	730	347

İSG Eğitimleri			
	2017	2018	2019
İş sağlığı ve güvenliğine ayrılan eğitim yüzdesi (%)	5	7	2

PERFORMANS TABLOLARI

ÇEVRE PERFORMANS TABLOLARI

Enerji Tüketimi [GJ]	2017	2018	2019 ¹²
Doğal gaz	189.742	123.680	122.871
Elektrik	394.055	336.160	356.890
Motorin	1.587	1.903	12.094 ¹³
Toplam	585.384	461.743	491.855
Enerji yoğunluğu [GJ/FTE ¹⁴ çalışan sayısı]	31,70	25,39	28,45
Sera Gazı Salımları ¹⁵ [ton CO ₂ e]	2017	2018	2019
Kapsam 1	15.975	14.665	17.249
Kapsam 2	54.183	46.218	41.338
Toplam [Kapsam 1 ve 2]	70.158	60.883	58.587
Kapsam 3	15.520	13.666	13.562
Toplam [Kapsam 1, 2 ve 3]	85.678	74.549	72.149
Salım yoğunluğu [Kapsam 1 ve 2/FTE çalışan sayısı]	3,80	3,34	3,39
Su Tüketimi [m ³]	2017	2018	2019
Şebeke suyu	307.049	332.895	273.569
Yeraltı suyu	5.553	5.338	6.220
Yağmur suyu	0	0	133
Diğer ¹⁶	1.286	622	702
Atık su miktarı [m ³]	313.889	338.855	280.624
Su yoğunluğu [m ³ /FTE çalışan sayısı]	17	18,68	16,23
Atıklar [ton]	2017	2018	2019
Tehlikeli atık			
Geri dönüştürülen	27,21	85,88	390,23
[D kodlu yöntemlerle] bertaraf edilen	0,66	0,73	0,27
Enerji amaçlı geri kazanılan	0	0	3,24
Tehlikesiz atık			
Geri dönüştürülen	1.491	1.351	1.435,79
Enerji amaçlı geri kazanılan	0	0	10,94

¹² 2019 yılında raporlama kapsamı genişletilerek daha önceki yıllarda yer almayan bölge binaları, ana kasa, depo alanları ve Banka'nın idari kontrolünde olan tüm ATM'lerin enerji tüketimleri de toplama eklenmiştir. 2018 kapsamı dikkate alındığında 2019 tüketimi 445.927 GJ'dur.

¹³ 2019 yılında raporlama kapsamı genişletilerek daha önceki yıllarda yer almayan şube ve bölge binalarına ait jeneratör yakıt tüketimleri (motorin) de toplama eklenmiştir.

¹⁴ 2019 tam zamanlı eşdeğer (Full Time Equivalent-FTE) çalışan sayısı 17.286'dır.

¹⁵ Sera gazı salımları GHG Protokolü'ne uygun olarak hesaplanmaktadır. Kapsam 3 salımlarına çalışan servisleri, iş seyahati uçuşları ve kâğıt tüketimi dâhildir.

¹⁶ Genel Müdürlük ve hizmet binalarına tankerle alınan içme ve kullanma suyu miktarıdır.

ENTEGRE RAPOR İÇERİK ÖĞELERİ



IIRC Çerçevesi İçerik Öğeleri	Yapı Kredi 2019 Entegre Raporu Başlıkları
Kuruma Bakış ve Dış Ortam	Yapı Kredi Hakkında
Yönetim	Kurumsal Yönetim
İş Modeli	İş Modeli ve Strateji
Riskler ve Fırsatlar	Trendler ve Sektöre Etkileri Risk Yönetimi
Strateji ve Kaynak Kullanımı	İş Modeli ve Strateji
Performans	Yapı Kredi Hakkında Sorumlu Büyüme Müşteri Odaklı ve Yenilikçi Bankacılık Performans Tabloları
Geleceğe Bakış	Gelecek Öngörüler
Hazırlama ve Sunum Temeli	Rapor Hakkında Raporlama Rehberi

UN GLOBAL COMPACT VE WEPS RAPORLAMA ENDEKSİ

UNGC İlerleme Tablosu

İlkeler	Sayfa Numarası
İnsan Hakları	
İlke 1	45
İlke 2	45
Çalışma Standartları	
İlke 3	86
İlke 4	45
İlke 5	45
İlke 6	86
Çevre	
İlke 7	58-61
İlke 8	58-61
İlke 9	58-61
Yolsuzlukla Mücadele	
İlke 10	38, 44

WEPS İlerleme Tablosu

Prensip	Sayfa Numarası
Prensip 1	86
Prensip 2	86
Prensip 3	86, 91
Prensip 4	86, 88, 89
Prensip 5	86
Prensip 6	86
Prensip 7	100-101

BAĞIMSIZ GÜVENCE BEYANI



Bağımsız Güvence Beyanı

Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Yönetim Kuruluna,
İstanbul, Türkiye

Bu Güvence Beyanı ('Beyan'), Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ('Yapı Kredi' veya 'Şirket') tarafından 31 Aralık 2019 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan 2019 Entegre Raporu'nda ('Rapor') yer alan kilit göstergelerin değerlendirilmesine dayanan güvence kapsamını içermektedir.

Konu ve Uygun Kriterler

Şirket'in talebi doğrultusunda sorumluluğumuz, aşağıda listelenen ve Rapor eklerinde 'Raporlama Rehberi' olarak yer alan göstergeler için sınırlı güvence sunmaktır.

Güvence hizmetimizin kapsamı

Güvence hizmetimizin kapsamı aşağıdaki listede yer alan ve sadece 2019 yılı içerisinde Türkiye operasyonları kapsamında temel, ekonomik, çevresel ve sosyal göstergelere ait Seçilmiş Bilgileri incelemekle sınırlıdır.

Temel Göstergeler

- Sürdürülebilirlik yönetim yapısının üyeleri
- Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendime sistemi kapsamında değerlendirilen proje sayısı
- Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendime sistemi kapsamında reddedilen proje sayısı
- Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendime sistemi kapsamında onaylanmış projelerin risk kategorisi
- Yenilenebilir enerji projelerine tahsis edilen toplam kredi tutarı
- Yenilenebilir enerji projelerinin kurulu güçleri
- Toplam çevre koruma yatırım ve harcamaları (GRI kapsamında yer almayan)

Ekonomik Göstergeler

- Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer
- Kuruluşun belirlenmiş tazminat planı yükümlülüklerinin kapsamı
- Devletten alınan finansal destekler
- Rüşvet ve yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetler
- Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele uygulama programı ile ilgili iletişim kanalları ve rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularında eğitim verilen çalışan sayısı ve toplam eğitim saati
- Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin davaların sayısı

Çevresel Göstergeler

- Kuruluş içindeki enerji tüketimi (GJ)
- Enerji yoğunluğu (GJ/FTE çalışan sayısı)
- Kaynak bazında toplam su tüketimi (m³)
- Kapsam 1 - Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (tCO₂e)
- Kapsam 2 - Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (tCO₂e)
- Kapsam 3 - Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (tCO₂e) (uçak seyahatleri, kâğıt tüketimi, personel servisleri)
- Kurum içindeki sera gazı emisyon yoğunluğu (tCO₂e/FTE çalışan sayısı)
- Toplanan ve bertaraf edilen atıkların ağırlığı (ton)
- Çevre Kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle alınan cezaların parasal değeri

Sosyal Göstergeler

- Ebeveyn izni alma hakkına sahip çalışan sayısı
- Doğum izninden yararlanan çalışan sayısı
- Doğum izninden dönen çalışan sayısı
- Doğum izninden sonra işe dönen ve sonrasında en az 12 ay daha çalışanların sayısı
- Türüne göre kaza ve kaza oranları (%), meslek hastalıkları, kaybedilen günler ve devamsızlık ve işe bağlı ölümlerin sayısı
- Cinsiyete göre çalışan başına ortalama eğitim saati (saat)
- Toplam ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin sayısı
- Çalışanların örgütlenme ve toplu sözleşme haklarının engellendiği veya risk altında olduğu faaliyetlerin sayısı/önlemler
- Çocuk işçiliği vakaları için önemli insan hakları riski altındaki operasyonlar ve tedarikçiler
- Zorla ve cebren işçi çalıştırma vakaları için önemli insan hakları riski altındaki operasyonlar ve tedarikçiler
- İnsan hakları politika ve uygulamaları hakkında verilen toplam eğitim saati (saat)

Şirket'in sorumlulukları

Şirket yönetimi, denetçiye sunulan dokümantasyonun tamlığı ve doğruluğundan sorumludur. Şirket yönetimi ayrıca hata veya hile kaynaklı önemli yanlışlık içermeyen dokümantasyon ve bilginin sağlanmasını makul derecede temin edecek bir iç kontrol mekanizmasının sağlanmasından da sorumludur.

Sorumluluğumuz

Güvence çalışmamız, Uluslararası Güvence Standartları ve bilhassa Tarihsel Finansal Bilgilerin Denetlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Dışındaki Güvence Hizmetleri'ne ilişkin Uluslararası Standart (ISAE 3000 (Revised)) Güvence Hizmetleri'ne göre planlanmış ve gerçekleştirilmiştir. Bu yönetmelikler etik kurallara uymamızı ve güvence çalışmamızı Seçilmiş Bilgiler üzerinde sınırlı güvenceye ulaşma amacıyla planlamamızı ve gerçekleştirmemizi gerektirir.

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 Kontrole ilişkin Uluslararası Standart'ı (ISQC 1) uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun dokümanite edilmiş politikalar ve süreçleri içeren kuvvetli bir kalite kontrol sistemi muhafaza etmekteyiz.

Gerçekleştirilen güvence çalışması sınırlı güvencedir. Bir sınırlı güvence çalışmasında gerçekleştirilen prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı makul güvence çalışması gerekliliklerine göre sınırlıdır. Dolayısı ile elde edilen güvence seviyesi daha düşüktür.

Seçilmiş olan prosedürler denetçinin muhakemesine tabidir. Prosedürler özellikle Seçilmiş Bilgiler'in toplanması ve raporlanmasından sorumlu kişilerin soruşturulması ve Seçilmiş Bilgiler'e dair kanıt edinmek üzere belirlenen ek prosedürlerdir.

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

- I. Şirket'in anahtar konumdaki kıdemli personeli ile raporlama dönemine ait Seçilmiş Bilgiler'in elde edilmesi için hâlihazırda uygulamada olan süreçleri anlamak için görüştük;
- II. Seçilmiş Bilgiler'i Şirket'in Genel Müdürlük binaları; İstanbul Levent Plaza D Blok ve Gebze Bankacılık Üssü'nde (YKBÜ) yerinde örnekleme bazında kanıtlara karşı gözden geçirdik;
- III. Seçilmiş Bilgiler üzerinde örnekleme bazında doğruluk testleri uyguladık;
- IV. Seçilmiş Bilgiler'i değerlendirmek ve incelemek için Şirket'in iç dokümantasyonunu kullandık;
- V. Temel süreçlerin ve Seçilmiş Bilgiler üzerindeki kontrollerin tasarımı ve uygulanmasını değerlendirdik;
- VI. Örnekleme bazında, raporlama dönemi için Seçilmiş Bilgiler'i hazırlamak için kullanılan hesaplamaları yeniden gerçekleştirdik.

- VII. Seçilmiş Bilgiler'in Rapor'daki bildirimini ve sunumunu değerlendirdik

Sonucumuz

Prosedürlerimizin sonucunda, 31 Aralık 2019 tarihinde sona eren yıl için gözden geçirilen Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli hususlar açısından, Rapor'da yer alan 'Raporlama rehberi'ne göre hazırlanmadığı konusunda herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

Denetim Ekibimiz

Multidisipliner profesyonellerden oluşan denetim ekibimiz, iklim değişikliği ve sürdürülebilirlik ağımdan seçilmiştir ve Türkiye ve uluslararası önemli kuruluşlar ile benzer alanlarda birçok çalışma yürütmektedir.

Bu raporun Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin 31 Aralık 2019 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan Entegre Raporu'nda, Seçilmiş Bilgiler ile bağlantılı olarak bir bağımsız güvence raporu olarak Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. yöneticilerine, yönetim sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterme amacıyla açıklanmasına izin veriyoruz. Çalışmamız veya bu beyan için, yasaların izin verdiği en kapsamlı ölçüde, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve bir bütün olarak yöneticiler dışında hiç kimseye karşı, şartların aramızda yazılı olarak açıkça belirlendiği durumlar dışında hiçbir sorumluluk kabul etmemekteyiz.

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



**Zeynep Okuyan Özdemir, SMMM
Sorumlu Ortak
İstanbul, 19.06.2020**

RAPORLAMA REHBERİ

1. Genel İlkeler ve Kapsam

Raporlama rehberi, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve Yapı Kredi'nin bağlı yurt içi iştiraklerinin [Yapı Kredi Faktoring, Yapı Kredi Leasing, Yapı Kredi Portföy ve Yapı Kredi Yatırım], ["Yapı Kredi" veya "Banka"] 2019 yılı Entegre Raporu'nda yer alan sınırlı güvence kapsamındaki göstergelerine ait veri, metodoloji ve tanımlar hakkında bilgi veriyor. Raporlama rehberinde veriler, tutarlılık ve güvenilirlik ilkeleri esas alınarak hazırlandı. Verilerin raporlanması sürecinde ise anlaşılabilirlik, geçmiş yıllardaki verilerle karşılaştırılabilirlik ve şeffaflık ilkeleri dikkate alındı. Raporlama rehberindeki veriler aksi belirtilmediği sürece Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve Yapı Kredi bağlı yurt içi iştiraklerinin 1 Ocak 2019-31 Aralık 2019 tarihleri arasındaki verilerini kapsıyor.

2. Sınırlı Güvence Beyanı Kapsamı

1 Ocak 2019-31 Aralık 2019 tarihleri arasında aşağıdaki verilere ilişkin bağımsız bir denetim kuruluşu olan Güney Serbest Muhasebe Mali Müşavirliği A.Ş. [Ernst & Young-EY] tarafından sınırlı güvence verildi.

Temel Göstergeler

- Sürdürülebilirlik Yönetimi'nin yapısı
- Raporlama döneminde finansman sağlanan projelerde uygulanan ÇSRD Sistemi kapsamında değerlendirilen proje sayısı, reddedilen proje sayısı ve değerlendirilen projelerin risk kategorileri
- Raporlama döneminde türüne göre yenilenebilir enerji projelerine sağlanan kredi tahsis miktarı
- Raporlama döneminde kredi tahsis edilen yenilenebilir enerji projelerinin türüne göre kurulu güçleri
- Toplam çevre koruma yatırım ve harcamaları

Ekonomik Göstergeler

- Rüşvet ve yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetler
- Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele uygulama programı ile ilgili iletişim kanalları ve rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularında eğitim verilen çalışan sayısı ve toplam eğitim saati
- Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelleşme faaliyetlerine ilişkin olarak açılmış davaların sayısı
- Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer
- Kuruluşun belirlenmiş tazminat planı yükümlülüklerinin kapsamı
- Devletten alınan finansal destekler

Çevresel Göstergeler

- Kuruluş içindeki enerji tüketimi [GJ]
- Enerji yoğunluğu [GJ/FTE çalışan sayısı]
- Kaynak bazlı su tüketimi [m³]
- Kapsam 1 Sera Gazı Salımları [tCO₂e]
- Kapsam 2 Sera Gazı Salımları [tCO₂e]
- Kapsam 3 Sera Gazı Salımları [tCO₂e]
- Kurum içindeki sera gazı salım yoğunluğu [tCO₂e/FTE çalışan sayısı]
- Toplanan, geri dönüştürülen ve bertaraf edilen atıkların miktarı
- Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle alınan cezaların parasal değeri

Sosyal Göstergeler

- Türüne göre kaza ve kaza oranları, meslek hastalıkları, kaybedilen günler ve devamsızlık ve işe bağlı ölümlerin sayısı
- Cinsiyete göre çalışan başına ortalama verilen eğitim saati
- Toplam ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin sayısı
- Çalışanların örgütlenme ve toplu sözleşme haklarının engellendiği veya risk altında olduğu faaliyetler
- Çocuk işçiliği vakaları için önemli insan hakları riski altındaki operasyonlar ve tedarikçiler
- Zorla ve cebren işçi çalıştırma vakaları için önemli insan hakları riski altındaki operasyonlar ve tedarikçiler
- İnsan hakları politikaları ve uygulamaları hakkında verilen toplam eğitim saati
- Ebeveyn izni alma hakkına sahip çalışan sayısı
- Doğum izninden yararlanan çalışan sayısı
- Doğum izninden dönen çalışan sayısı
- Doğum izninden sonra işe dönen ve sonrasında en az 12 ay daha çalışanların sayısı
- Doğum izninden sonra işe dönüş oranı
- Doğum izninden sonra işte kalma oranı

3. Gösterge ve Verilerin Tanımları

Temel Göstergeler

- **Sürdürülebilirlik yönetiminin yapısı:** Yapı Kredi'nin Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi kapsamındaki en yetkili merci olan Sürdürülebilirlik Komitesi'nin yapısını, üyelerini ve toplantılarını ifade ediyor.
- **Raporlama döneminde finansman sağlanan projelerde uygulanan ÇSRD Sistemi kapsamında değerlendirilen proje sayısı, reddedilen proje sayısı ve değerlendirilen projelerin risk kategorileri:** Raporlama döneminde finansman sağlanan yatırım tutarı 10 milyon ABD doları ve üzeri tüm yatırım ve proje finansman kredilerine uygulanan Yapı ve Kredi Bankası Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme [ÇSRD] Sistemi kapsamında değerlendirilmiş proje sayısı, reddedilmiş proje sayısı ve değerlendirilmiş projelerin Kategori A [yüksek riskli], Kategori B [orta riskli] ve Kategori C [düşük riskli] olarak derecelendirmesini ifade ediyor.
- **Raporlama döneminde türüne göre yenilenebilir enerji projelerine sağlanan kredi tahsis miktarı:** Raporlama döneminde proje finansmanı kapsamında yenilenebilir enerji projelerine tahsis edilen kredi miktarını ifade ediyor.
- **Raporlama döneminde kredi tahsis edilen yenilenebilir enerji projelerinin türüne göre kurulu güçleri (MW):** Raporlama döneminde kredi tahsis edilen yenilenebilir enerji projelerindeki santrallerin toplam enerji üretme kapasitelerini ifade ediyor.
- **Toplam çevre koruma yatırım ve harcamaları:** Raporlama döneminde çevre yönetim sistemi çalışmaları kapsamında iç çevresel etkilerin azaltılması, kontrol altında tutulması ve çevre kirliliğinin önlenmesi amacıyla Banka tesislerinde yapılan proje bazlı enerji-su-kaynak verimliliği, yasal uyum gerekliliği, salım azaltımı, atık yönetimi, çevre koruma faaliyetleri, çevre raporlamaları, farkındalık çalışmaları, STK destekleri ve sürdürülebilirlik/çevre sertifikasyon çalışmaları kapsamında yapılan yatırımların Banka'ya maliyetini belirtiyor.

Ekonomik Göstergeler

- **Rüşvet ve yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetler:** Raporlama döneminde Banka'nın rüşvet ve yolsuzlukla mücadele kapsamında aldığı önlemleri, uyguladığı politikaları ve bu kapsamda doğacak riskleri değerlendirme sürecini belirtiyor.
- **Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele uygulama programı ile ilgili yapılan iletişimler:** Raporlama döneminde Banka'nın Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve prosedürlerine ilişkin kurum içi platformlarda ve iç iletişim kapsamında yapmış olduğu iletişimlerini ifade ediyor.
- **Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konularında eğitim verilen çalışan sayısı ve toplam eğitim saati:** Raporlama döneminde Banka tarafından rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusunda verilen eğitimlere çalışanların tekli katılım sayısını ve bu eğitimlerin toplam sürelerini belirtiyor.
- **Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin olarak açılmış davaların sayısı:** Rekabete aykırı davranış, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin olarak Rekabet Kurulu kararlarına karşı devam eden davaların sayısını belirtiyor.

Çevresel Göstergeler

- **Kuruluş içindeki enerji tüketimi (GJ):** Raporlama döneminde Banka'nın satın aldığı toplam enerjiyi belirtiyor. Enerji tüketimi verileri Banka'nın elektrik tesisatı, ısıtma, aydınlatma, havalandırma ve jeneratör gibi aktivitelerinden kaynaklı elektrik, doğal gaz ve motorin tüketimlerini kapsıyor.
- **Enerji yoğunluğu (GJ/FTE çalışan sayısı):** Toplam enerji tüketiminin Banka'nın FTE çalışan sayısına bölünmesiyle ulaşılan yoğunluğu belirtiyor.

RAPORLAMA REHBERİ

- **Kaynak bazlı su tüketimi [m^3]:** Su tüketimleri; şebeke suyu, yer altı suyu, tankerle alınan içme ve kullanma suyu ve yağmur suyu dâhil olmak üzere Banka'nın tüketimlerini belirtiyor. Şebeke suyu kapsamına tedarikçilerden alınan su, yer altı suyu kapsamına Yapı Kredi Bankacılık Üssü ile Darıca İdare ve Arşiv Binası tesislerinde bulunan kuyulardan çekilen su, yağmur suyu kapsamına ise Darıca İdare ve Arşiv Binası'nda toplanan yağmur suyu dâhil edildi. Tankerle alınan içme suyu; Yapı Kredi Plaza D Blok, Yapı Kredi Bankacılık Üssü ve Bayramoğlu Eğitim tesislerinde yemekhane ve kafelerde içme suyu olarak kullanılıyor. Tankerle alınan kullanma suyu ise şebeke suyu kesintilerinde tesis genelinde WC'lerde, yemekhane yıkama alanlarında veya kuyu suyunun yetersiz kaldığı zamanlarda bahçe sulama amaçlı kullanılıyor.
- **Kapsam 1 Sera Gazı Salımları [tCO_2e]:** Kapsam 1 sera gazı salımı verileri; Banka'ya ait doğal gaz ve motorin tüketimini (sabit yanma kaynaklı sera gazı salımı), Banka'ya ait araçların yakıt (motorin ve benzin) tüketimini (hareketli yanma kaynaklı sera gazı salımı) ve soğutucu gazlarını (HCF-134a, HCF-407c, HCF-410a, HCF-404a, HCF-227ea, Aerosol [Bütan-Propan Karışım Gazı] ve CO_2) [kaçak kaynaklı sera gazı salımı] kapsıyor.
- **Kapsam 2 Sera Gazı Salımları [tCO_2e]:** Kapsam 2 sera gazı salım verileri, satın alınan elektrik tüketimini (enerji dolaylı sera gazı salımı) kapsıyor.
- **Kapsam 3 Sera Gazı Salımları [tCO_2e]:** Kapsam 3 sera gazı salım verileri; Banka genelinde yapılan yurt içi ve yurt dışı uçak seyahatlerini, Banka genelinde yapılan kâğıt tüketimini ve Banka'nın seçilmiş merkezlerinde [Genel Müdürlük ve hizmet binaları, bölge ve şube binaları, Samsun İletişim Merkezi, İzmir İletişim Merkezi] yapılan personel servisleri için yakıt tüketimini kapsıyor.
- **Kurum içindeki sera gazı salım yoğunluğu [Kapsam 1 ve Kapsam 2/FTE çalışan sayısı]:** Kapsam 1 ve Kapsam 2 salımlarının Banka'nın FTE çalışan sayısına bölünmesiyle ulaşılan yoğunluğu belirtiyor. Kapsam 3 salımı, tanımı gereği Banka'nın faaliyetlerinin bir sonucu olarak başka kuruluşların sahip olduğu veya kontrol ettiği enerji kaynaklarından ortaya çıkan sera gazı salımını temsil ettiğinden, Banka'nın salım yoğunluğu hesaplamalarına dâhil edilmedi.

- **Toplanan, geri dönüştürülen ve bertaraf edilen atıkların miktarı:** Raporlama döneminde toplanan, geri dönüşüm/geri kazanım ve bertaraf süreçlerine dâhil edilen atık miktarını belirtiyor. Raporlama döneminde toplanan, geri dönüşüm/geri kazanıma gönderilen atıklar; Banka'nın Yapı Kredi Plaza D Blok, Yapı Kredi Bankacılık Üssü, Darıca İdare ve Arşiv binalarının faaliyetleri sonrası oluşan tehlikeli, tehlikesiz ve diğer atıkların atık miktarını; Yapı Kredi Plaza D Blok, Yapı Kredi Bankacılık Üssü, Samsun İletişim Merkezi ve İzmir İletişim Merkezi Sağlık Birimlerinde oluşan tıbbi atıkların miktarını belirtiyor. Tıbbi atıklar, özel mühendislik gerektiren düzenli depolama, fiziki-kimyasal arıtma ve arazide yakma gibi yöntemlerle bertaraf ediliyor.
- **Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle alınan cezaların parasal değeri:** Banka operasyonlarında, 2872 sayılı Çevre Kanunu ve yönetmeliklerine uyum sağlanmaması nedeniyle Türkiye Cumhuriyeti Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından düzenlenen idari para cezası miktarını belirtiyor.

Sosyal Göstergeler

- **Toplam çalışan sayısı:** 31 Aralık 2019 itibarıyla taşeronlar dâhil edilmeden sadece Yapı Kredi çalışanlarının (tam ve yarı zamanlı) sayısını ifade ediyor.
- **Türüne göre kaza ve kaza oranları, meslek hastalıkları, kaybedilen günler ve devamsızlık ve işe bağlı ölümlerin sayısı:**

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

Meslek hastalığı oranı (ODR): 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 hesaplandı.

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

Devamsızlık oranı (AR): Kayıp iş günü ile toplam çalışma saati dikkate alınarak ve "[Kayıp İş Günü * 200.000]/Aynı Dönem İçerisinde İş Gücünün Toplam Çalışma Günü" formülü kullanılarak hesaplandı.

- **Cinsiyete göre çalışan başına ortalama verilen eğitim saati:** Raporlama döneminde Banka'nın çalışanlara sağladığı toplam eğitim saatleri dikkate alınarak hesaplanıyor. Hesaplamalar yıl içerisinde çalışanlara verilen toplam eğitimin toplam çalışan sayısına bölünmesiyle gerçekleştirildi. Eğitim alan çalışan rakamları hesaplanırken tekli katılım sayısı esas alındı.
- **Eğitilmelere tekli katılım sayısı:** Raporlama döneminde ilgili konuda bir veya birden çok eğitim almış her bir çalışanın sadece bir katılım olarak hesaplanmasını ifade ediyor.
- **Toplam ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin sayısı:** Raporlama döneminde teyit edilmiş ayrımcılık vakalarını ve ayrımcılığa ilişkin Banka tarafından oluşturulan politika ve alınan önlemleri ifade ediyor.
- **Çalışanların örgütlenme ve toplu sözleşme haklarının engellendiği veya risk altında olduğu faaliyetler:** Raporlama döneminde Banka'nın operasyonlarında ve tedarikçilerinde örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının engellenme riskinin önlenmesi için oluşturulan politika ve alınan tedbirleri ifade ediyor.
- **Çocuk işçiliği vakaları için önemli insan hakları riski altındaki operasyonlar ve tedarikçiler:** Raporlama döneminde Banka'nın operasyonlarında ve tedarikçilerinde çocuk işçi veya genç işçi riskinin önlenmesi için Banka tarafından oluşturulan politika ve alınan tedbirleri ifade ediyor.
- **Zorla ve cebren işçi çalıştırma vakaları için önemli insan hakları riski altındaki operasyonlar ve tedarikçiler:** Raporlama döneminde Banka'nın operasyonlarında ve tedarikçilerinde zorla ve cebren işçi çalıştırma riskinin önlenmesi için oluşturulan politika ve alınan tedbirleri ifade ediyor.
- **İnsan hakları politikaları ve uygulamaları hakkında verilen toplam eğitim saati:** Raporlama döneminde Banka tarafından insan hakları konusunda verilen eğitimlerin tekli katılım sayısını ve bu eğitimlerin toplam sürelerini ifade ediyor.

• Ebeveyn/Doğum izinleri

Ebeveyn izni alma hakkına sahip çalışan sayısı: İş sözleşmeleri gereğince talep ettikleri takdirde ebeveyn izni alma hakkına sahip çalışan sayısını ifade ediyor.

Doğum izninden yararlanan çalışan sayısı: Raporlama yılında doğum izni kullanan çalışan sayısını ifade ediyor.

Doğum izninden dönen çalışan sayısı: Raporlama yılında doğum izninden dönen çalışan sayısını ifade ediyor.

Doğum izninden sonra işe dönen ve sonrasında en az 12 ay daha çalışanların sayısı: Raporlama yılından bir yıl önce doğum izninden dönüp 2019 yılında hâlâ Banka'da çalışanların sayısını ifade ediyor.

Doğum izninden sonra işe dönüş oranı: Raporlama döneminde işe dönen ve raporlama döneminde işte kalan çalışan sayısı/ raporlama döneminde işe dönen çalışan sayısını ifade ediyor.

Doğum izninden sonra işte kalma oranı: Doğum izninden sonra işe dönen ve sonrasında en az 12 ay daha çalışanların sayısı/ raporlama döneminden bir önceki yıl doğum izninden dönen çalışan sayısını ifade ediyor.

4. Verilerin Hazırlanması

Enerji Tüketimi

Enerji tüketimi verileri elektrik, doğal gaz, motorin içeren tüketimleri belirtiyor. Elektrik miktarı, seçili merkez binalarında [Yapı Kredi Plaza-A/C/D Blok, Yapı Kredi Bankacılık Üssü, Darıca İdare ve Arşiv Binası, Bayramoğlu Binası ve Yeniköy Koru Binası] fatura üzerinden sağlanmakta olup faturası gelmeyen yerler için kurumlardan gelen tüketim miktarları alındı. Kurumlardan alınamayan tüketim verileri, Banka SAP sistemi üzerinden lokasyon bazında yıllık yapılan elektrik ödeme miktarının, elektrik verisine ulaşılan ve maliyeti belli olan lokasyonların ortalama birim fiyatına bölünmesi ile hesaplandı.

Doğal gaz tüketim miktarı, seçili merkez binalarında [Yapı Kredi Plaza-A/C/D Blok, Yapı Kredi Bankacılık Üssü, Darıca İdare ve Arşiv Binası, Bayramoğlu Binası ve Yeniköy Koru Binası] fatura üzerinden sağlanmakta olup faturası gelmeyen yerler için kurumlardan gelen tüketim miktarları alındı. Kurumlardan alınamayan tüketim verileri,

RAPORLAMA REHBERİ

Banka SAP sistemi üzerinden lokasyon bazında yıllık yapılan doğalgaz ödeme miktarının, doğalgaz verisine ulaşılan ve maliyeti belli olan lokasyonların ortalama birim fiyatına bölünmesi ile hesaplandı.

Motorin tüketim miktarı servis sağlayıcı faturaları temel alınarak hesaplanıyor. Faturasına ulaşamayan lokasyonlarda, Banka SAP sistemi üzerinden lokasyon bazında yıllık yapılan jeneratör yakıt ödeme miktarının, motorin verisine ulaşılan ve maliyeti belli olan lokasyonların ortalama birim fiyatına bölünmesi ile hesaplandı.

Banka enerji tüketimi hesaplamalarında aşağıda belirtilen dönüşüm faktörlerini kullandı:

- Elektrik tedarik birimi kWh [kilowatt saat] cinsinden faturalandığı için enerji dönüşümü gerekmiyor.
- Doğal gaz tedarik birimi Sm³ [standart metreküp] cinsinden faturalandığı için kWh enerji dönüşümü Sm³ doğal gaz 10,64 kWh dönüşümü referans alınarak hesaplandı.
- 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. 14 Mart 2020-31068], Ek-2: Enerji Kaynaklarının Alt Isıl Değerleri ve Petrol Eşdeğerine Çevrim Katsayıları" tablosundan referans alındı.
- Küresel Isınma Potansiyel Değerleri için "IPCC Fifth Assessment Report, 2014 [AR5]" referans alındı. [IPCC, 2014: Climate Change 2014: Synthesis Report. Contribution of Working Groups I, II and III to the Fifth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change]
- Tüm kWh değerlerinin GJ'a çevrimi için 1 kWh=0,0036 GJ dönüşüm faktörü kullanıldı.
- Doğal gaz tüketim miktarı kurumlardan Sm³ cinsinden talep edildi. Bu nedenle Sm³'ü, kWh'e çevirirken Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'nun [EPDK] yayımlamış olduğu, doğal gaz faturalandırma tebliği çerçevesinde, m³'ten kWh'ye dönüşüm katsayısı üç etkene göre değişiklik gösteriyor. Bu etkenler rakım [atmosfer basıncı], doğal gazın türü ve gaz karışımının özellikleri. EPDK'nın tebliğde belirttiği değerlere göre, 1 m³ doğal gaz tüketiminden elde edilen enerji miktarı 10,64 kWh standart değer olarak kabul ediliyor. Faturaya esas alınacak enerji tüketimini kWh cinsinden bulmak için 1 Sm³ doğal gaz 10,64 kWh dönüşümü kullanılıyor.

Sera Gazı Salımları

Sera gazı salımları yayımlanmış dönüşüm faktörleri kullanılarak Banka tarafından hesaplanıyor. Dönüşüm faktörleri, enerji tüketim birimi başına atmosfere salınan sera gazı miktarının belirlenmesini sağlıyor. Farklı enerji kaynakları türleri, karbon yoğunluğunu yansıtan farklı dönüşüm faktörlerine sahip. Gelecek dönemlerde, yayımlanan faktörlerdeki değişiklikleri/iyileştirmeleri yansıtmak için dönüşüm faktörleri güncellenebiliyor.

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

- Yakıtlar için [doğal gaz, motorin, benzin gibi] dönüşüm faktörleri, Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli [Intergovernmental Panel on Climate Change-IPCC] tarafından sağlanan verilerden elde edildi. IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories Chapter 2: Stationary Combustion- Volume 2: Energy, Intergovernmental Panel on Climate Change 2006 Table 2.2. Default Emission Factors for Stationary Combustion in the Energy Industries Table 2.3. Default Emission Factors for Stationary Combustion in Manufacturing Industries and Construction kaynakları kullanıldı.
- Elektrik dönüşüm faktörü için Uluslararası Enerji Ajansı'nın [International Energy Agency-IEA] Türkiye için belirtilen elektrik salım faktörü baz alındı. Yenilenebilir enerji kullanımı için tedarikçi firmadan teyit yazısı alınarak elektrik kaynaklı sera gazı salım faktörü "0" [sıfır] alındı.
- Soğutucu gazlar ve aerosol için dönüşüm faktörleri, IPCC Fifth Assessment Report temel alınarak Global Warming Potentials - [Table] Direct [Except For CH4] Global Warming Potentials [GWP] Relative to CO₂ IPCC Fifth Assessment Report, 2014 [AR5]-Chapter [8 ve 2]"raporu bölümünden, karışım gazları için "<https://www.ashrae.org/technical-resources/standards-and-guidelines/ashrae-refrigerant-designations>" adresinde belirtilen karışım gaz oranları referans alındı. R12 ve R22 soğutucu gazları, IPCC' de sera gazı etkisi yaratan soğutucu gazlar arasında yer almadığından, bu metodolojiye uygun olması açısından hesaplanmadı.
- Kapsam 3 sera gazı salımları hesaplamalarında kâğıt tüketimi için dönüşüm faktörleri, Birleşik Krallık hükümeti tarafından hazırlanan "DEFRA [İngiltere Çevre, Gıda ve Köy İşleri Bakanlığı/ Department for Environment, Food and Rural Affairs] 2019 Emission Factors. Scope 3 - Material Use" [<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2019>] çalışmasındaki salım faktörleri kullanıldı.

- Kapsam 3 sera gazı salımları hesaplamalarında uçak seyahatleri için belirlenen mesafe aralıkları ICAO [Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü/International Civil Aviation Organization] ICAO Carbon Emissions Calculator'ı (<https://applications.icao.int/icec>) temel alındı. İş uçuşlarından kaynaklı Kapsam 3 hesaplamalarında dönüşüm faktörleri için "DEFRA 2019 Emission Factors. Scope 3 Business Travel-Air" (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2019>) çalışması temel alındı. Uçuşlarda kısa mesafe uçuşlar (<500 km), orta mesafe uçuşlar (>=500 km ve <1.600 km) ve uzun mesafe (>1.600 km) olarak tanımlandı. Hesaplamalara RF (radiative forcing) dâhil edildi.
- Kapsam 3 sera gazı salımları hesaplamalarında personel servisleri için dönüşüm faktörü, IPCC tarafından sağlanan verilerden elde edildi.
- Doğalgaz, elektrik, benzin ve motorin için çevrim katsayısı (kg/lt) için "Enerji Kaynaklarının ve Enerjinin Kullanımında Verimliliğin Artırılmasına Dair Yönetmelik [Resmi Gazete: 27 Ekim 2011/28097:Değ. RG-14/3/2020-31068], Ek-2: Enerji Kaynaklarının Alt Isıl Değerleri Ve Petrol Eşdeğerine Çevrim Katsayıları" tablosu referans alındı.

Su Tüketimi

Şebeke su tüketim miktarı, seçili merkez binalarda [Yapı Kredi Plaza-A/C/D Blok, Yapı Kredi Bankacılık Üssü, Darıca İdare ve Arşiv Binası, Bayramoğlu Binası ve Yeniköy Kuru Binası] fatura üzerinden sağlanmakta olup faturası gelmeyen yerler için tedarikçilerden gelen tüketim miktarları temel alındı. Kurumlardan alınamayan tüketim verileri, Banka SAP sistemi üzerinden lokasyon bazında yıllık yapılan su ödeme miktarının, su verisine ulaşılan ve maliyeti belli olan lokasyonların ortalama birim fiyatına bölünmesi ile hesaplandı.

Kuyu suyu miktarı Yapı Kredi Bankacılık Üssü, Darıca İdare ve Arşiv Binası'na gelen fatura üzerinden hesaplandı.

Yağmur suyu miktarı ise Darıca İdare ve Arşiv Binası'nda İzmit Su ve Kanalizasyon İdaresi'ne [İSU] ait kuyu suyu sayacı ile tesise ait iç takip sayacının farkı alınarak hesaplandı.

5. Yeniden Görüş Beyanı

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

GRI İÇERİK ENDEKSİ



GRI Standardı	Bildirimler	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması	Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları
GRI 101: Temel Esaslar 2016				
Genel Bildirimler				
GRI 102: Genel Bildirimler 2016	Kurumsal Profil			
	102-1	1		
	102-2	6-7, 12-15		
	102-3	https://www.yapikredi.com.tr/memnuniyetiniz-icin-buradayiz/en-yakin-yapi-kredi/genel-mudurluk	-	
	102-4	6		
	102-5	6-7		
	102-6	6		
	102-7	6-7		
	102-8	100		
	102-9	38		
	102-10	7		
	102-11	39-45		
	102-12	97		
	102-13	97		
	Strateji			
	102-14	2-3		
	102-15	22-31		
	Etik ve Dürüstlük			
	102-16	7, 38		
	102-17	38		
	Yönetişim			
	102-18	34-37		
	102-20	36-37		
	Paydaş Analizi			
	102-40	20		
	102-41	101		
	102-42	18		
	102-43	20-21		
	102-44	19		
	Rapor Profili			
	102-45	10		
	102-46	18, 19		
	102-47	18, 19		
	102-48	Bulunmamaktadır.		
	102-49	1		
	102-50	1		
	102-51	1		
	102-52	1		
	102-53	116		
	102-54	1		
	102-55	111-114		
	102-56	104-105		

GRI Öncelikli Konular Hizmeti [Materiality Disclosures Service] için GRI Servisleri, GRI içerik endeksinin açıkça gösterilmesini ve 102-40 ile 102-49 arasındaki bildirim referanslarının raporun ana içeriğindeki ilgili bölümlerle uyumluluğunu gözden geçirmiştir. Bu hizmet raporun Türkçe versiyonu için verilmiştir.

GRI Standardı	Bildirimler	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması	Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları
GRI 200: Ekonomik Standart Serileri				
Ekonomik Performans				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	10		
	103-2	10		
	103-3	10		
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	https://www.yapikrediinvestorrelations.com/tr/finansal-bilgiler/finansal-bilgiler-raporlari-yil-dokuman-liste/Faaliyet-Raporlar%C4%B1/298/0/0 [s. 264-275]		8, 10, 12
	201-3	https://www.yapikrediinvestorrelations.com/tr/finansal-bilgiler/finansal-bilgiler-raporlari-yil-dokuman-liste/Faaliyet-Raporlar%C4%B1/298/0/0 [s. 290-291]	-	
	201-4	https://www.yapikrediinvestorrelations.com/tr/finansal-bilgiler/finansal-bilgiler-raporlari-yil-dokuman-liste/Faaliyet-Raporlar%C4%B1/298/0/0 [s. 264-275]	-	
Yolsuzlukla Mücadele				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	44-45		
	103-2	44-45		
	103-3	44-45		
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1	40-45		
	205-2	44-45		
	205-3	38, 45		
Rekabete Aykırı Davranış				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	38		
	103-2	38		
	103-3	38		
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1	2019 yılında rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin Rekabet Kurulu kararlarına karşı devam eden dava sayısı 2'dir ve bu davalardan biri 2020 yılında sonuçlanmış, diğeri ise halen Danıştay nezdinde görülmektedir.		
GRI 300: Çevresel Standart Serileri				
Enerji				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	58		
	103-2	58, 59, 61		
	103-3	59		
GRI 302: Enerji 2016	302-1	102		12, 13
	302-3	102		12, 13
Su				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	58, 59		
	103-2	59, 61		
	103-3	59		
GRI 303: Su 2016	303-3	102		12

GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI Standardı	Bildirimler	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması	Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları
Emisyonlar				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	58		
	103-2	58, 59, 61		
	103-3	59		
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	102		12, 13
	305-2	102		12, 13
	305-3	102		12, 13
	305-4	102		12, 13
	305-5	59		
Atıksular ve Atıklar				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	60		
	103-2	60, 61		
	103-3	60		
GRI 306: Atıksular ve Atıklar 2016	306-2	102		12
Uyum				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	58		
	103-2	58, 61		
	103-3	58		
GRI 307: Uyum 2016	307-1	2019'da alınan çevre cezası bulunmamaktadır.		
GRI 400: Sosyal Standart Serileri				
İstihdam				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	87		
	103-2	87		
	103-3	87		
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	100		8
	401-3	100		8
İş Sağlığı ve Güvenliği				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	91		
	103-2	91		
	103-3	91		
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1	91		8
	403-2	101		8
Eğitim ve Öğretim				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	87		
	103-2	87		
	103-3	87		
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	87		5, 8
	404-2	87-89		8
	404-3	101		5, 8

GRI Standardı	Bildirimler	Referanslar	Verilmeyen Bilginin Açıklaması	Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	86		
	103-2	86		
	103-3	86		
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1	101		8
Ayrımcılığın Önlenmesi				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	86		
	103-2	86		
	103-3	86		
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1	86		
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	86		
	103-2	86		
	103-3	86		
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	45		
	103-2	45		
	103-3	45		
GRI 408: Çocuk İşçilik 2016	408-1	2019'da çocuk işçilik vakasına rastlanmamıştır.		
Zorla veya Cebren Çalıştırma				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	45		
	103-2	45		
	103-3	45		
GRI 409: Zorla veya Cebren Çalıştırma 2016	409-1	2019'da zorla veya cebren çalıştırma vakasına rastlanmamıştır.		
İnsan Hakları Değerlendirmeleri				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	45		
	103-2	45		
	103-3	45		
GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmeleri 2016	412-2	45		
Müşteri Gizliliği				
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	75		
	103-2	75		
	103-3	75		
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1	75		

KISALTMALAR

AB | Avrupa Birliği

AFD | Fransız Kalkınma Ajansı

API | Uygulama Programlama Arayüzü

AR | Devamsızlık Oranı

BASİSEN | Banka-Finans ve Sigorta İşçileri Sendikası

BDDK | Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu

BIST | Borsa İstanbul

BT | Bilişim Teknolojileri

CDP | Karbon Saydamlık Projesi

COVID-19 | Koronavirüs hastalığı

CTF | Temiz Teknoloji Fonu

ÇİDAK | Çalışma İlişkileri Danışma Kurulu

ÇSRD | Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme

ÇYS | Çevre Yönetim Sistemi

DEFRA | İngiltere Çevre, Gıda ve Köy İşleri Bakanlığı

EBRD | Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası

EDMER | Etik Değerler Merkezi Derneği

EEG | Elektroensefalografi

EIB | Avrupa Yatırım Bankası

EPDK | Türkiye Cumhuriyeti Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu

ERTA | Entegre Raporlama Türkiye Ağı

ESG | Çevresel, Sosyal ve Kurumsal Yönetim

FCR | First Contact Resolution

Fed | ABD Merkez Bankası

FEF | Finanse Edilmeyen Faaliyetler

FOCA | Financial Documents Correctiveness Analysis

FTE | Tam Zamanlı Eşdeğer

FTSE | Financial Times Stock Exchange

GETEM | Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Laboratuvarı

GSR | Galvanik Deri Tepkisi

ICAO | Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü

IFC | Uluslararası Finans Kurumu

ILO | Uluslararası Çalışma Örgütü

IR | Kaza Sıklık Oranı

IIRC | Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi

IVN | Sesli Yanıt Sistemi

İK | İnsan Kaynakları

İSG | İş Sağlığı ve Güvenliği

İSU | İzmit Su ve Kanalizasyon İdaresi

KEDV | Kadın Emeğini Değerlendirme Vakfı

KGF | Kredi Garanti Fonu

KOBİ | Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler

KOSGEB | Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı

KTKR | Karşı Taraf Kredi Riski

KVKK | Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

LCR | Likit Karşılama Oranı

LDR | Kayıp Gün Oranı

MT | Management Trainee

NFC | Yakın Alan İletişimi

OBİ | Orta Büyüklükteki İşletmeler

ODR | Meslek Hastalığı Oranı

PMR | Karbon Piyasalarına Hazırlık Ortaklığı

PSD2 | Avrupa Birliği Ödeme Hizmetleri Yönergesi 2

RAF | Risk İştahı Çerçevesi

SPK | Sermaye Piyasası Kurulu

ST | Sales Trainee

SYS | Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi

TBB | Türkiye Bankalar Birliği

TCMB | Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası

TEGV | Türk Eğitim Gönüllüleri Vakfı

TOG | Toplum Gönüllüleri Vakfı

TuREEFF | Türkiye Konutlarda Enerji Verimliliği Finansman Programı

TÜBİTAK | Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

TÜSİAD | Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği

UFRS | Uluslararası Finansal Raporlama Standartları

UNGC | Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi

UN PRB | Birleşmiş Milletler Sorumlu Bankacılık Prensipleri

UN Women | Birleşmiş Milletler Kadın Birimi

UNEP FI | Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi

WEF | Dünya Ekonomik Forumu

WEPS | Kadının Güçlenmesi Prensipleri

WWF-Türkiye | Doğal Hayatı Koruma Vakfı

YGA | Young Guru Academy

YKBA | Yapı Kredi Bankacılık Akademisi

YKKS | Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık

YKY | Yapı Kredi Yayınları

Yasal Uyarı

Entegre Rapor [Rapor], Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. [Yapı Kredi] tarafından IIRC'nin Entegre Raporlama Çerçevesi kapsamında hazırlanmıştır.

Bu Rapor sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz.

Bu Raporda 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 Raporun yayımlanmasıyla bu tür bir yasal ilişki kurulmuş sayılmaz.

Bu Raporun 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 Raporda yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde bir kişinin doğrudan veya dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zararından sorumlu değildir.

Entegre Rapor ile ilgili detaylı bilgi için:

surdurulebilirlik@yapikredi.com.tr

Yapı Kredi Entegre Raporu'na aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz.

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

Raporlama danışmanlığı:

S360

www.s360.com.tr

Türkçe editörlük ve tasarım:

Tayburn

www.tayburnkurumsal.com

Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

Genel Müdürlük

Yapı Kredi Plaza D Blok

34330 Levent-İstanbul

Telefon: (0212) 339 70 00

Faks: (0212) 339 61 35

yapikredi.com.tr