













2018  
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
RAPORU

# İçindekiler

	<b>RAPOR HAKKINDA</b>	<b>02</b>		<b>İNSAN SERMAYEMİZ</b>	<b>42</b>
	<b>CEO MESAJI</b>	<b>04</b>		Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	45
	<b>YAPI KREDİ HAKKINDA</b>	<b>06</b>		Yetenek Yönetimi	47
	Stratejik Yaklaşım	08		Çalışan Memnuniyeti	49
	Öncelikli Alanlar	09		İş Sağlığı ve Güvenliği	51
	Paydaş İlişkileri	09		<b>SOSYAL SERMAYEMİZ</b>	<b>52</b>
	<b>KURUMSAL YÖNETİM</b>	<b>12</b>		Müşteri Odaklı Bankacılık	55
	Sürdürülebilirlik Yönetimi	15		Toplumsal Yatırımlar	57
	Risk Yönetimi	17		<b>DOĞAL SERMAYEMİZ</b>	<b>60</b>
	Etik Bankacılık	19		İklim Değişikliği	65
	<b>FİNANSAL SERMAYEMİZ</b>	<b>22</b>		Su Yönetimi	65
	Finansal Performansımız	25		Atık Yönetimi	66
	Sorumlu Finansman	27		Biyolojik Çeşitlilik	67
	Sürdürülebilir Ürün Portföyü	31		<b>EKLER</b>	<b>68</b>
	<b>ENTELEKTÜEL SERMAYEMİZ</b>	<b>34</b>		<b>PERFORMANS TABLOLARI</b>	<b>76</b>
	Dijital Bankacılık	37		<b>GRI İÇERİK İNDEKSİ</b>	<b>82</b>
	Teknolojik Riskler ve Siber Güvenlik	40			
	Ar-Ge ve İş Birlikleri	41			



# 2018 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve bağlı yurt içi iştiraklerinin 1 Ocak-31 Aralık 2018 tarihleri arasındaki sürdürülebilirlik performansını kapsamaktadır. Rapor, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve bağlı yurt içi iştiraklerinin finansal, çevresel ve sosyal göstergelerini kapsamaktadır.

Bu rapor, GRI Standartları "Temel" seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır ve GRI Finansal Hizmetler Sektör Bildirimleri referans alınmıştır. Raporun hazırlanmasında Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi Bankacılık Sektörü Kriterleri'nin yanı sıra UN Global Compact'in İlkeleri, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ve Yapı Kredi'nin imzacısı olduğu Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin [WEPs] gereklilikleri göz önünde bulundurulmuştur.

Raporda Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik performansı, entegre raporlama anlayışı gözetilerek hazırlanmış, bankanın kullandığı sermayeler kapsamında yarattığı değer paylaşılmıştır. Raporda yer alan enerji, salım, çevresel yatırımlar, yasal uyum, finans, iş sağlığı ve güvenliği, çalışan eğitimleri, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ve insan hakları göstergeleri için bağımsız bir denetim kuruluşu olan KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından "sınırlı" olarak güvence alınmıştır. Güvence alan gösterge listesi ve kapsamını içeren Bağımsız Güvence Beyanı'na Ekler bölümünden ulaşabilirsiniz.

Çevresel etkileri en aza indirmek amacıyla sınırlı sayıda basılmış olan Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu 2018'in PDF versiyonu [www.yapikredi.com.tr](http://www.yapikredi.com.tr) adresinde paydaşlarımızla paylaşılmıştır. Tüm geri bildirim, öneri, soru ve eleştirileriniz için [surdurulebilirlik@yapikredi.com.tr](mailto:surdurulebilirlik@yapikredi.com.tr) e-posta adresinden bize ulaşabilirsiniz.



Değerli Paydaşlarımız,

2018 yılı, küresel belirsizlikler nedeniyle tüm dünyada zorlu bir yıl oldu. Buna karşın, ülkemizde uygulanan sıkı para politikaları, düzenleyici kuruluşlar ile finans sektörünün iş birliği sayesinde piyasalarda dengeleme sürecine girildi. Ülkemizin bankacılık sektörü bu zorlu dönemi başarıyla atlatarak büyümeye devam etti. Yapı Kredi olarak biz de 2018 yılında büyümemizi sürdürerek aktiflerimizi 373,4 milyar TL'ye çıkardık ve Türkiye'nin en büyük üçüncü özel bankası konumuna yükseldik.

2018 yılında sürdürülebilirlik alanında da olumlu gelişmeler kaydettik. Sunduğumuz finansman kaynaklarıyla sosyal ve ekonomik kalkınmaya katkı sağlamaya devam ettik. KOBİ'lere 41,6 milyar TL, tarım bankacılığına 461,6 milyon TL kaynak sağladık. Ülkemizin kalkınması için önemli rol oynayan pek çok büyük ölçekli altyapı projesine finansman sağladık. Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme (ÇSRD) Sistemi çerçevesinde değerlendirdiğimiz köprü, otoyol, inşaat projeleri ile yenilenebilir enerji alanında; rüzgâr enerjisi santrali, biyogaz tesisi ve güneş enerjisi santrali projelerine 1 milyar ABD dolarının üzerinde kredi tahsis ettik. Bununla birlikte, yenilenebilir enerji santral yatırımlarına ek kaynak sağlamak için Avrupa Yatırım Bankası (EIB), Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ve İhracat Kredi Kuruluşları (ECA) gibi uluslararası finansal kuruluşlarla iş birlikleri gerçekleştirdik.

Yapı Kredi olarak sürdürülebilirlik yolculuğumuzda küresel sorunlara çözüm bulmayı amaçlayan Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ni rehber almaya devam ediyoruz. Finans sektörünün çevresel ve sosyal etkilerinin yönetilmesi ve sorumlu finansman araçlarının yaygınlaşmasına öncülük eden uluslararası platformlarda yer almak her daim önceliklerimiz arasında. 2016 yılında imzaladığımız Çevre ve Sürdürülebilir Kalkınma Beyanı ile Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'ne (UNEP FI) katıldık.

2017 yılında ise Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'ni imzalayan bankalar arasında yer aldık. Diğer yandan, sürdürülebilirlik performansımız ile önde gelen sürdürülebilirlik endekslerinde yer alıyoruz. 2017'den beri FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde ve 2014'ten beri Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alıyoruz.

Sürdürülebilir ürün portföyümüz aracılığıyla farklı paydaş gruplarının ihtiyaçlarına yanıt veriyoruz. İklim odaklı ürünlerle Türkiye'nin düşük karbon ekonomisine geçiş sürecine katkı sağlıyoruz. Bankamızın tarım kredilerinin yanı sıra, Avrupa Birliği Katılım Öncesi Yardım Aracı-Kırsal Kalkınma Programı (IPARD) ile iş birliği yaparak ülkemizde tarıma kaynak yaratıyoruz. KOBİ Bankacılığında dijital odaklı hizmetlere öncelik veriyor, Kredi Garanti Fonu (KGF) kapsamında kadın girişimcileri destekliyor ve gençlerin finansal hayata katılmalarını teşvik ediyoruz. Ülkem İçin Fonu çerçevesinde sosyal sorumluluk projelerini desteklemeye devam ediyoruz.

Türkiye'nin dijital bankası olarak, teknolojiyi müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmak için kullanıp dijital kanallarımızda yenilikçi fonksiyon ve hizmetler sunmaya devam ediyoruz. 2018 yılında hayata geçirdiğimiz yeni hizmet modeli çerçevesinde, müşterilerimize hesaplarını açmak için başvurdukları ilk günden itibaren gelişmiş bir dijital deneyim sunuyoruz. Bankacılık hizmetlerimizden yararlanmak isteyen kullanıcılar şubeye gitmeye ihtiyaç duymadan Yapı Kredi Mobil üzerinden "Görüntülü İşlem Asistanları" ile görüşerek bankamız müşterisi olabiliyor. Bununla birlikte, dijital kanallarımızdan sunduğumuz işlem setini genişletirken yenilikçi çözümlerle müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştırmaya devam ediyoruz. Bu yıl dijitalleştirme sürecini tamamladığımız şubelerimizde de 40'a yakın ürün ve hizmetimizi, müşteri temsilcilerimizin masalarında bulunan tablet ekranlar üzerinden dijital onayla müşterilerimize sunuyoruz. Bu kapsamda, 2019 sonuna kadar diğer ürün ve hizmet yelpazemizi de dijitalleştirmeyi, böylelikle kâğıt tasarrufumuzu artırmayı hedefliyoruz.

Kuruluşumuzdan bu yana eğitimden sanata birçok alanda iş birlikleriyle toplumsal refahı artırmaya önem veriyoruz. 2018 yılında da bu kapsamda 18 milyon TL değerinde yatırım yaparak toplumsal programlara katkı sağladık.

Faaliyetlerimizin ekonomik, sosyal, çevresel ve yönetim alanlarındaki performansını, şeffaflıkla hazırladığımız Sürdürülebilirlik Raporumuz aracılığıyla bu yıl da paydaşlarımıza sunmaktan mutluluk duyuyorum. Çalışanlarımız başta olmak üzere bu yolculukta emeği geçen ve destek veren tüm paydaşlarımıza da teşekkürlerimi sunuyorum.

**Gökhan Erün**  
CEO

## YAPI KREDİ HAKKINDA

1944 yılında, Türkiye'nin perakende bankacılık odaklı ilk ulusal özel bankası olarak kurulan Yapı Kredi, 373,4 milyar TL toplam aktif büyüklüğü ile Türkiye'nin en büyük üçüncü özel bankasıdır. Müşteri odaklı bankacılık anlayışı ve yenilikçi çözümleri ile Türkiye'nin en değerli 10 markası arasında yer alan Yapı Kredi, sürdürülebilir kârlılık ilkesiyle müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir.

Yapı Kredi, sürdürülebilir ve kârlı büyümeyi destekleyen güçlü bir ortaklık yapısına sahiptir. Bankanın %81,9 oranındaki hissesi Koç Finansal Hizmetler'e (KFH) aittir. KFH, UniCredit Grubu ve Koç Grubu'nun eşit oranlı (%50-%50) bir ortaklığıdır. Kalan %18,1 oranındaki pay ise halka açıktır. Bankanın halka açık olan hisseleri Borsa İstanbul'da işlem görmektedir.

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

Yapı Kredi'nin iştirakleri hakkında daha fazla bilgiye <https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/istirakler/> adresinden ulaşabilirsiniz.

### 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

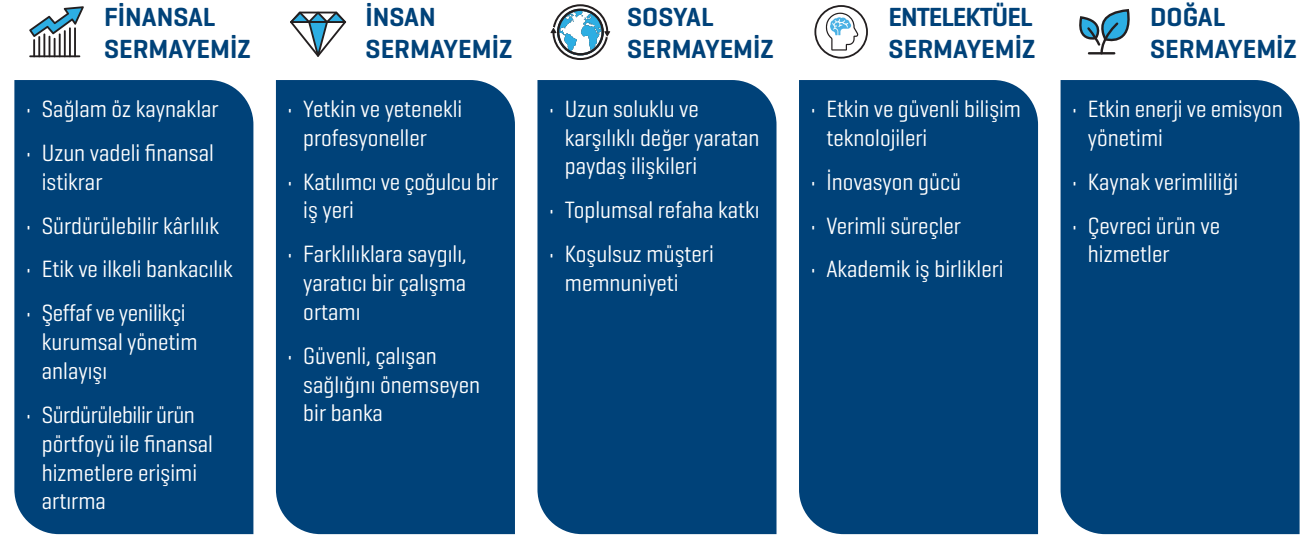
En güncel teknoloji ve işine bağlı iş gücü grubu tarafından yürütülen iş modeliyle sorumlu bir büyüme sağlayan müşteri odaklı ticari bir banka olurken, güçlü bilançosunun desteğiyle kârlılıkta sınıfının en iyisi olarak hissedarlarına sürdürülebilir getiri sağlamak.



## Stratejik Yaklaşım

Ekonomik koşulların, müşteri beklentilerinin ve regülasyonların hızla değiştiği bir dönemde bankacılık sektörünün bu koşullara ve beklentilere karşı esnek olması ve hızlıca cevap vermesi gerekiyor. Yapı Kredi'de riskleri öngörerek fırsata çevirmeyi ve bu süreçte müşteri odaklı, öncü ve yenilikçi bankacılık anlayışıyla tüm paydaşlarımız için değer yaratmayı hedefliyoruz. Sağladığımız finansman kaynaklarının sürdürülebilir ekonomik büyüme üzerinde büyük etkisi olduğuna inanıyor, uzun vadeli sosyal ve ekonomik refahı artırma anlayışıyla çalışıyoruz.

Değer yaratma anlayışımızı Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (International Integrated Reporting Council - IIRC) tarafından yayımlanan Entegre Raporlama çerçevesinde önerildiği gibi şekillendirerek insan, finansal, entelektüel, doğal ve sosyal sermaye alanlarındaki risk ve fırsatları değerlendiriyor, bu doğrultuda strateji ve gelecek performansa etkilerini ele alıyoruz. Bu beş sermayenin bir arada değerlendirildiği entegre bir yaklaşımla tüm paydaşlarımıza dokunarak ekonomik büyüme sağlıyoruz.



İş süreçlerimizi şekillendiren Yapı Kredi Sürdürülebilirlik İlkeleri'ne [buradan](#) adresinden ulaşabilirsiniz.

## Öncelikli Alanlar

Öncelikli alanlarımız; kısa, orta ve uzun vadede değer yaratma anlayışımızı etkileyen konuları kapsıyor. Öncelikli alanlarımız hem rapor içinde odaklandığımız konuları şekillendiriyor hem de stratejik sermaye yaklaşımımıza rehber oluyor. Paydaş görüşleri bu alanları belirlemede kullanılan temel girdilerden biri olarak öne çıkıyor.

Düzenli olarak gözden geçirilen önceliklerimizi, 2017 yılında yaptığımız paydaş analizi, dış trend analizi ve dört aşamalı etki analizi ile güncelledik. Bu kapsamlı çalışmalar sonucunda belirlediğimiz öncelikleri; gerçekleştirdiğimiz sürdürülebilirlik çalışmayı, stratejimiz ve küresel trendler doğrultusunda bu yıl bir kez daha gözden geçirdik. Finansal kapsayıcılık ve çevresel ayak izi, 2018 yılında Yapı Kredi için önemi artan konular arasında yer aldı.

### Konuların paydaşlar için önceliğini belirlerken;

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

### Konuların Yapı Kredi için önceliğini belirlerken;

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

Önceliklendirme analizi ve paydaş analizi ile ilgili detaylara 2017 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 14-17. sayfalarından erişebilirsiniz.

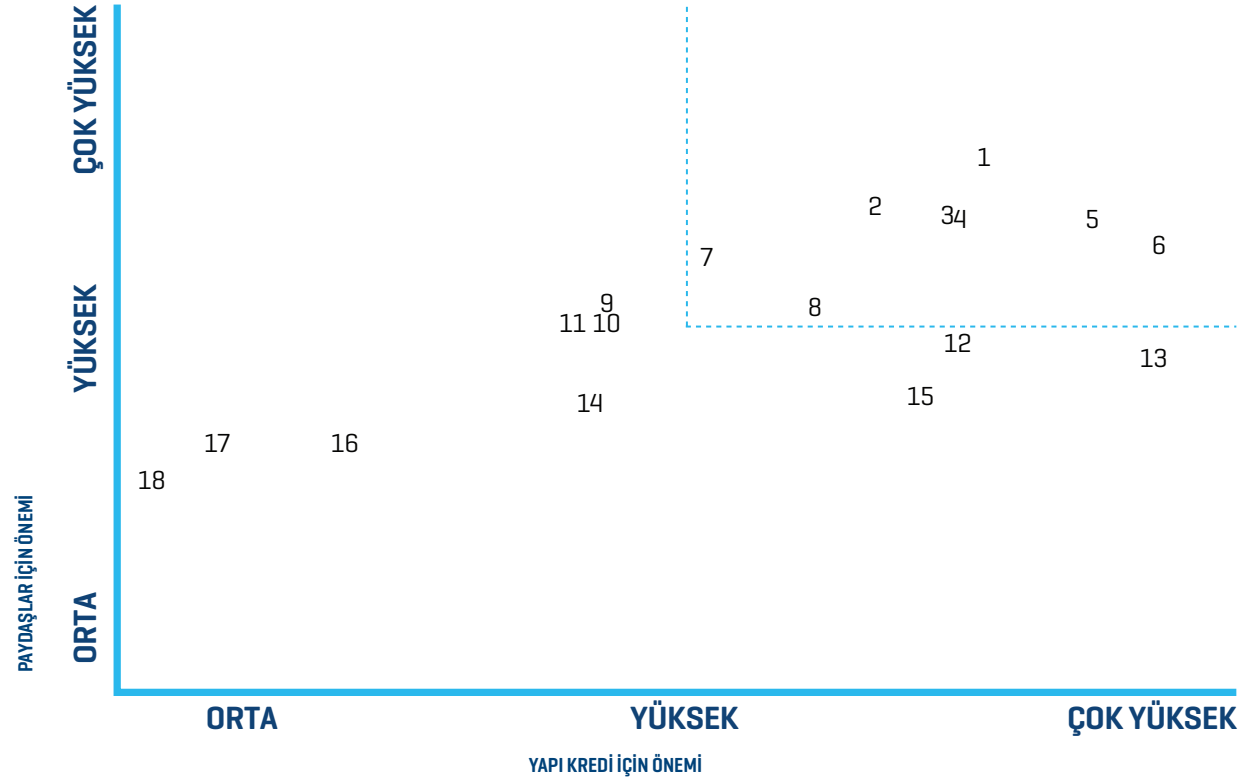
## Paydaş İlişkileri

İşimizin paydaşlar üzerindeki ve paydaşların işimiz üzerindeki etkisini anlamanın, uzun dönemli değer yaratmak için kritik olduğuna inanıyoruz. Paydaşlarımızın Yapı Kredi için öncelikli gördüğü konuları ve beklentilerini öğrenmek risk ve fırsatları daha iyi yönetmemizi sağlıyor.

Çalışanlar, müşteriler, yatırımcılar, sivil toplum kuruluşları, dernekler, uluslararası kurumlar, iş ortakları, kamu kurumları, tedarikçiler ve üniversiteler olarak grupladığımız paydaşlarla etkin ve çift yönlü iletişim kurma anlayışını benimsiyoruz. Paydaşlar, dijital teknolojileri ve müşteri beklentilerindeki değişimleri sektörü etkileyen en önemli etmenler olarak görüyor ve Yapı Kredi'nin bu alanlardaki öncü rolünü devam ettirmesini bekliyor. Paydaşların görüşlerini karar mekanizmalarına entegre ederek stratejimizi bu görüşler doğrultusunda şekillendiriyoruz.

Paydaşlarla iletişim yollarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

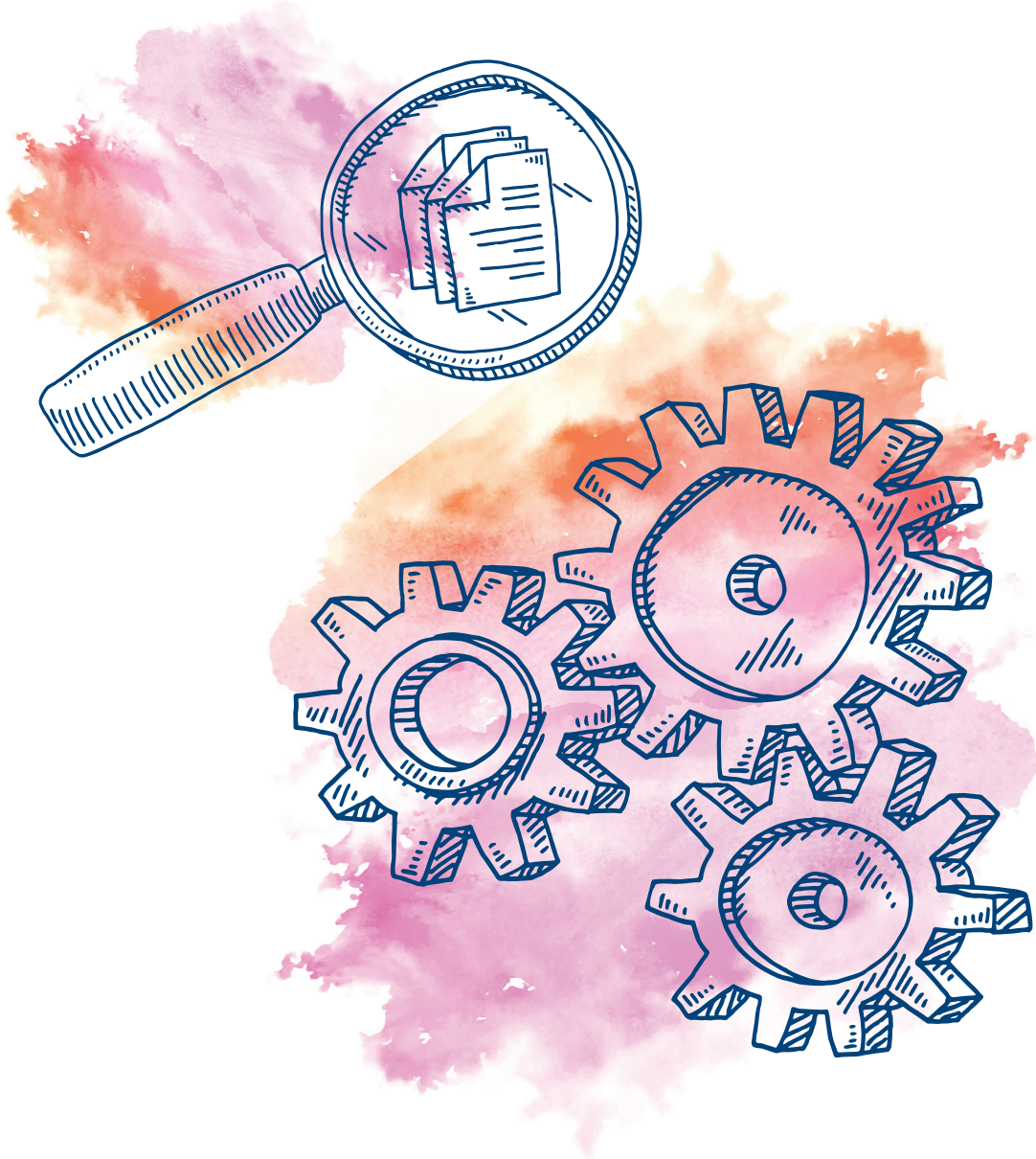
Üyelikler ve desteklenen girişimlerin listesine [Ek 1'den](#) ulaşabilirsiniz.



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

SERMAYE ALANI	ÖNCELİKLİ KONULAR	İLGİLİ PAYDAŞ GRUBU	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİNE KATKI
Finansal Sermaye	Etik Konular ve Şeffaflık	Yatırımcılar ve İş Ortakları	7 ENERJİ VE TESİSLEME, 8 İNSAN YATIRIMI VE EKONOMİK BÜYÜME, 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI
	Risk Yönetimi	Yatırımcılar ve Uluslararası Kurumlar	12 SORUMLU TÜKETİM VE ÜRETİM, 13 İKLİM EYLEMİ, 17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIKLAR
	Sürdürülebilir Ürün Portföyü	Uluslararası Kurumlar ve İş Ortakları	12 SORUMLU TÜKETİM VE ÜRETİM, 13 İKLİM EYLEMİ, 17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIKLAR
Entelektüel Sermaye	Dijitalleşme	Müşteriler ve Çalışanlar	8 İNSAN YATIRIMI VE EKONOMİK BÜYÜME, 9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPU, 17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIKLAR
	Bilgi Gizliliği ve Siber Güvenlik	Müşteriler ve Çalışanlar	8 İNSAN YATIRIMI VE EKONOMİK BÜYÜME, 9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPU, 17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIKLAR
İnsan Sermayesi	Yetenek Yönetimi ve Çalışan Memnuniyeti	Çalışanlar	5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ, 8 İNSAN YATIRIMI VE EKONOMİK BÜYÜME, 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI
Sosyal Sermaye	Müşteri Deneyimi	Müşteriler	4 NİTELİKLİ EĞİTİM, 8 İNSAN YATIRIMI VE EKONOMİK BÜYÜME, 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI, 17 HEDEFLER İÇİN ORTAKLIKLAR
Doğal Sermaye		Sivil Toplum Kuruluşları ve Toplum	12 SORUMLU TÜKETİM VE ÜRETİM, 13 İKLİM EYLEMİ, 15 KARABALIK YAŞAM

*Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (International Integrated Reporting Council - IIRC) tarafından yayımlanan Entegre Raporlama çerçevesindeki beş sermaye alanı ve öncelikli konular kapsamında Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ne katkı sağlamaya önem veriyoruz. Bu doğrultuda ulusal girişimlerin ve iş birliklerinin parçası oluyor ve belirli sosyal, çevresel ve ekonomik göstergeler çerçevesinde katkımızı takip ediyoruz.*



# KURUMSAL YÖNETİM

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2018



## KURUMSAL YÖNETİM

Şeffaflık, sorumluluk ve hesap verilebilirlik üzerine kurulu kurumsal yönetim anlayışımız tüm paydaşlarımız ile kurduğumuz güven ilişkisinin temelini oluşturuyor. Ana sermaye alanlarımızda yarattığımız değeri bu anlayışa göre yönetiyoruz.

Yönetim Kurulumuzdaki 14 üyenin 3'ünü bağımsız üyeler oluştururken 2'sini kadın üyeler oluşturuyor. Kurumsal Yönetim İlkeleri doğrultusunda Yönetim Kurulu ve Genel Müdür görevleri farklı kişiler tarafından yürütülüyor. Yönetim Kurulunu desteklemek amacıyla faaliyet gösteren İcra Kurulu, Denetim Kurulu, Kredi Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Ücretlendirme Komitesi bulunuyor.

*Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenen ilkelere göre oluşturulan ve 10 üzerinden verilen kurumsal yönetim notumuz, bu alana verdiğimiz yüksek önem doğrultusunda geçen yıla göre 9,43'ten 9,58'e yükseldi. 2008'den beri düzenli olarak yükselen kurumsal yönetim performansımızı geliştirmeye devam ediyoruz.*

Kurul ve Komitelerin üye sayıları ve sorumlulukları ile ilgili detaylı bilgiye 2018 [Faaliyet Raporu'nun](#) 68. sayfasından ve [Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu](#)'ndan erişebilirsiniz.

Yürürlükte olan tüm politika, ilke ve beyanlara [buradan](#) erişebilirsiniz.

## Sürdürülebilirlik Yönetimi

Sürdürülebilirliğin tüm süreçlere entegrasyonundan sorumlu olan Sürdürülebilirlik Komitesi çalışmalarına 2014'ten beri devam ediyor. Sürdürülebilirlik stratejisinin iş modellerine entegrasyonu ve sürdürülebilirlik performansının takibi öncelikli sorumlulukları arasında bulunan Sürdürülebilirlik Komitesi, çalışmalarını Yönetim Kurulu Üyesi ve Kurumsal İletişim Direktörünün eş başkanlığında sürdürüyor. Yılda en az iki defa toplanan Komite, çalışmaları hakkında İcra Komitesine ve Yönetim Kuruluna raporlama yapıyor.

2017 yılında hayata geçirdiğimiz Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi, operasyonların sürdürülebilirlik politikası doğrultusunda ve sürdürülebilirlik stratejisi çerçevesinde yürütülmesini kapsıyor. Sürdürülebilirlik konusundaki çalışmalar için kurum içi görev ve sorumluluk atamaları da Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi doğrultusunda gerçekleşiyor.

Kurumsal İletişim Yönetimi'ne bağlı olarak çalışan Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilirlik Birimi, Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu ve alt çalışma gruplarının koordinasyonundan sorumludur. Birim bu çerçevede; grupların hedef-performans takibi, sürdürülebilirlik verilerinin konsolidasyonu, tüm faaliyetlerin sürdürülebilirlik hedefleri kapsamında değerlendirilmesi ve Yapı Kredi'nin sürdürülebilirlik performansının tüm paydaşlarla iletişimini üstleniyor.

Yapı Kredi'de çalışanların sürdürülebilirlik çalışmalarına verecekleri katkıyı artırmak amacıyla sürdürülebilirlik konusunda eğitimler veriyoruz. Böylece çalışanların sürdürülebilirlik hedeflerimizi tüm süreçlere daha iyi entegre etmelerine destek sağlıyoruz. Bu kapsamda 2018 yılında çalışanlara sürdürülebilirlik alanında toplam 167 saat eğitim verildi.

*Sürdürülebilirlik alanında uzun süredir yürütmekte olduğumuz çalışmalarımızla prestijli sürdürülebilirlik endekslerinde yer alıyoruz. 2017'den beri Financial Times Stock Exchange'in (FTSE) sürdürülebilirlik endeksi olan FTSE4Good Gelişmekte Olan Piyasalar Endeksi'nde yer almaya devam ediyoruz. Aynı zamanda 2014'ten beri Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'ndeyiz.*

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ

### POLİTİKALAR\*

### PROSEDÜRLER

### SYS EĞİTİMLERİ

### SYS EL KİTABI

\*Politikalara [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

## Risk Yönetimi

Sürekli değişen bankacılık regülasyonlarına uyum sağlamak ve riskleri erken ve doğru saptamak bankacılık sektörü için kritik öneme sahip. Bu riskleri etkin olarak yönetmek amacıyla Risk Yönetimi olarak 123 çalışmamız ile Denetim Komitesine doğrudan bağlı bir yapıda faaliyetlerimize devam ediyoruz.

Yapı Kredi'deki risk yönetimi çalışmalarının temel dayanağını Risk Yönetimi Politikaları ve Kredi Politikaları Yönetmeliği oluşturuyor. Bu politika ve yönetmelik sürekli olarak gözden geçirilerek güncelleniyor ve Yönetim Kurulunun onayı sonrasında kurum genelinde uygulanıyor. Politika ihlalleri hem Yönetim Kurulu hem de İcra Kurulunun bilgisine sunuluyor.

Risk yönetimi kapsamında hem yerel hem de uluslararası ölçekteki gelişmeleri yakından takip ediyoruz. Riskleri finansal ve finansal olmayan olarak iki temel grupta ele alıyoruz. Finansal olmayan riskler kapsamında operasyonel risk, finansman riski, bilgi teknolojileri riski, itibar riski, yolsuzluk riski, insan hakları riskleri, stratejik riskler, yasal uyum riski, bölgesel riskler gibi konular başta olmak üzere çevre, toplum ve etik alanlarındaki riskleri değerlendiriyoruz.

Banka için belirlemiş olduğumuz tüm risk tanımlamalarımıza ve risk yönetimi alanında Yönetim Kurulunun ve komitelerin sorumlulukları hakkında detaylı bilgiye 2018 Faaliyet Raporu 92-95. sayfalarından ulaşabilirsiniz.

### Operasyonel Riskler

Operasyonel riskleri en aza indirme hedefiyle, İş Sürekliliği Yönetimi Politikası doğrultusunda çalışıyoruz. Bu politikanın yanı sıra Acil Eylem Planı, Kriz Yönetimi ve İş Kurtarma Planları ile iş sürekliliğini güvence altında tutuyoruz. Operasyonel risklerin analizi için kayıp veri, kilit risk göstergeleri, senaryo analizleri modelleme ve öz değerlendirme teknikleri kullanıyoruz.

### Kredi Riskleri

Farklı alanlarda sağladığımız finansmanlar aracılığıyla müşterilerimizi destekliyoruz. Kredi risk yönetimiyle; etkili ve düzgün işleyen derecelendirme modelleri, stratejileri ve süreçlerinin yardımıyla kredi riskini ölçmek, azaltmak ve gerekli tedbirleri almayı hedefliyoruz.

Finansal kredi risklerinin yanı sıra yatırımların doğa, insan hakları, etik, yolsuzluk gibi muhtemel çevresel ve sosyal risklerini değerlendiriyoruz. Finansman sağlanacak projeleri Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme Sistemi kapsamında ele alıyoruz. Sağlanan kredilerin çevresel ve sosyal riskler açısından yönetimi ile ilgili detaylı bilgiye [Finansal Performansımız](#) bölümünden erişebilirsiniz.

## Bilgi Teknolojileri Riskleri

Dijitalleşen bankacılık uygulamaları ile müşterilerimiz için hızlı bir bankacılık deneyimi sunarken bu dönüşümün beraberinde getirdiği riskleri iyi analiz ediyor ve bu riskleri Bilgi Teknolojileri Riskleri olarak tanımlıyoruz. Bilgi Teknolojileri Risk Yönetimi kapsamında yasal gerekliliklerin de ötesinde kurumsal hedeflerimiz doğrultusunda kritik varlıklara ve süreçlere yönelik tehditlerin tanımlanması, zayıf alanların belirlenmesi, gizli bilginin korunması ve kayıpların önlenmesi amacıyla oluşturulmuş Bilgi Teknolojileri Risk Yönetimi Çerçevesi bulunmaktadır. Bilgi Teknolojileri Risk Yönetimi kapsamında yıllık olarak risk değerlendirme çalışmaları yapıyor. Buna göre oluşturulan risk haritası ve aksiyon planları yıl içerisinde takip ediliyor ve aksiyon planlarının tamamlanma durumu düzenli olarak üst yönetime sunuluyor. Teknolojik risklerin etkilerini en aza indirmek üzere sürekli testler, analizler ve yatırımlar yapılıyor. Teknoloji kaynaklı risklerin etkisinin azaltılması için Siber Güvenlik Sigortası'ndan da yararlanılıyor.

## Rüşvet ve Yolsuzluk Riskleri

Olası rüşvet ve yolsuzluk risklerinin belirlenmesi ve azaltılmasını amaçlayan Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Programımız doğrultusunda süreçlerimizi rüşvet ve yolsuzluk risklerine karşı ayrıntılı olarak değerlendiriyoruz. Yolsuzluk riski barındıran alanları tespit ederek risk değerlendirme metodolojimize göre süreçleri analiz ediyoruz. Buna göre hediye ve ağırlamalara ilişkin alınan/verilen teklifler, bağış ve sponsorluklar, üçüncü kişiler ile yapılan işler, iş teklifleri, birleşmeler, satın almalar ve önemli yatırımlar ile kamu görevlileriyle ilişkiler yüksek yolsuzluk riski taşıyan faaliyetlerimiz olarak belirlendi.

Tüm operasyonlarımızı belirli aralıklarla değerlendirmeden geçiriyor, olası riskleri belirlemeye yönelik çalışmalar yapıyor ve iş süreçlerimizi buna göre güncelliyoruz. Değerlendirme sonuçları belirli periyotlarda Denetim Komitesine raporlanıyor ve gerekli önlemler alınıyor.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası bu alandaki en önemli düzenleyici politika konumunda. Politikanın tüm çalışanlar tarafından özümsemesine büyük önem veriyoruz. 2018 yılında 89 yöneticiye 26,7 saat, 2.355 çalışanımıza ise 706,5 saat eğitim verdik. Politikanın ihlal edilmesi durumunda olayın gerekçelerine göre iş akdinin feshine kadar disiplin cezaları gündeme gelebiliyor. 2018 yılı içinde Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Bildirim Hattı'na iletilen teyit edilmiş herhangi bir rüşvet vakası bulunmamakta olup Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na aykırı hareket etmesi nedeniyle disiplin cezası alan personel bulunmamaktadır.

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

## İnsan Hakları Riskleri

Değerlendirdiğimiz sosyal risklerin en önemlilerinden biri insan hakları alanındaki risklerdir. Çocuk işçiliği, zorla çalıştırma, insan kaçakçılığı gibi her türlü modern kölelik çeşidiyle bağlantılı riskleri ele alıyoruz. Bankamız genelinde fazla mesainin azaltılmasına yönelik çalışmalar da yürütüyoruz. İnsan hakları konusunda, Yapı Kredi genelinde çalışanların farkındalıklarını artırmaya yönelik eğitimler düzenlemeye devam ediyoruz.. 2018 yılı içerisinde 1.507 çalışanımıza toplam 452 saat eğitim verdik.

## Etik Bankacılık

Yapı Kredi olarak müşterilerimiz başta olmak üzere tüm paydaşlarımız ile sahip olduğumuz güven temelli ilişkimizi açıklık, şeffaflık ve hesap verilebilirlik üzerine kurduğumuz etik bankacılık anlayışımız doğrultusunda yönetiyoruz. Etik ve şeffaf bankacılık yaklaşımımız hem bizim hem de paydaşlarımızın yüksek önem verdiği bir alan.

**Etik Kurallar ve Çalışma İlkelerimiz** bu alanda yürüttüğümüz çalışmaların temel dayanağını oluşturuyor. Yapı Kredi, Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri'nin etkinliğini düzenli olarak gözden geçiriyor. Tüm iş süreçlerimizi bu ilke ve kurallar çerçevesinde değerlendiriyor ve aykırılıkların tespiti durumunda ihbar ve bildirim kanalları aracılığıyla iç iletişimini sağlıyoruz.

İhbar ve Bildirim Kanalları 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 Bildirim Hattımız, etik@yapikredi.com.tr e-posta adresi veya +90 212 339 73 53 telefon numarası aracılığıyla anonim olarak da kullanılabilir. Bu kapsamda 2018 yılı içerisinde etik bildirim kanallarına 91 adet ihbar ulaştı ve tamamı çözüme kavuşturuldu.

İhbar ve Bildirim Kanalları Beyanı'na [buradan](#) erişebilirsiniz.

*2018 yılı içerisinde Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri alanında tüm çalışanlarımızın farkındalığını artırmaya yönelik yaklaşık 4.858 kişiye 3.177 saat eğitim verdik.*

Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri'ne yönelik işe yeni başlayan çalışanlarımız için sınıf içi, mevcut çalışanlarımız için ise dijital eğitimler veriliyor. Buna ek olarak, yıl içerisinde yöneticilere özel sınıf içi eğitimler de düzenleniyor. Bu yıl, banka genelinde 55 adet sınıf içi eğitim düzenlendi. Ayrıca 2018'de tüm banka çalışanları ile yurt içi ve yurt dışı iştiraklere Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri'ne ilişkin toplam 17 adet duyuru paylaşıldı.

Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri'ne [buradan](#) erişebilirsiniz.

*Operasyonlarımızın tamamı düzenli aralıklarla insan hakları ve yolsuzluk riskleri açısından değerlendiriliyor.*

*Etik Değerler Merkezi (EDMER) tarafından düzenlenen ETİKA Türkiye Etik Ödülü'ne, bu yıl da dâhil olmak üzere üst üste 7 kez layık görüldük.*

### *Bizler Plus-Uyum Sayfası*

*Yapı Kredi'nin çalışanları için oluşturulan Bizler Plus portalında 2018 yılında aktif hale gelen Uyum Sayfası kurum içi çalışanların; uyum konularına ilişkin belgelere, güncellemelere ve duyurulara kolay bir şekilde erişimine imkân tanıyor. Kurulan interaktif ortam ile Mali Suçları Önleme, Etik, Yolsuzlukla Mücadele ve Çıkar Çatışması, Bankacılık ve Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) Mevzuatları konuları başta olmak üzere kurumsal yönetim alanında bir iletişim kanalı oluşturulmuştur. Uyum Sayfası'ndaki videolar aracılığıyla Yapı Kredi'nin yüksek önem verdiği konulardaki güncellemeler ve hatırlatmalar çalışanlara ulaştırılıyor. Böylelikle çalışanların farkındalık seviyeleri artarken kurum içi kültürün gelişimi de sağlanıyor.*

### **Sorumlu Satın Alma**

Yapı Kredi olarak bankamızın tüm operasyonlarında yüksek önem verdiğimiz rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, insan hakları, etik değerler başta olmak üzere çevresel ve sosyal alanlardaki hassasiyetimizi tüm değer zincirimize yayıyor ve iş yaptığımız tüm tedarikçilerimizin Sorumlu Satın Alma Politikası kapsamında bu alanlardaki performansını takip ediyoruz. Yerel tedarikçilerin toplam tedarik içindeki payını artırmaya önem veriyoruz. Bu kapsamda 2018'de tedarikçilerimizin %93'ünü yerel tedarikçiler oluşturdu.

Tedarikçilerimizin Yapı Kredi Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele İlkeleri'ne uyumuna önem veriyoruz. Bu konuda eğitim ve farkındalık çalışmalarını yürütüyoruz. Üçüncü tarafların Yapı Kredi ile olan işlemlerinde herhangi bir rüşvet ve yolsuzluk eylemine tolerans göstermiyoruz. Tedarikçiler ile sözleşme öncesi durum tespit incelemeleri gerçekleştiriyoruz. 2018 yılı içinde üçüncü taraflara ilişkin hiçbir rüşvet ve yolsuzluk vakası yaşanmamış olup bu kapsamda sözleşmesi feshedilen firma bulunmuyor.

Sorumlu Satın Alma Politikası'na [buradan](#) erişebilirsiniz.



# FİNANSAL SERMAYEMİZ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2018

Türkiye'nin  
**3. özel**  
bankasıyız!



Ekonomiye  
**306,3 milyar TL**  
katkı

Toplam gelirlerde **%45,**  
net kârda **%29** artış



KOBİ Bankacılığı çerçevesinde  
ülke ekonomisine  
**41,6 milyar TL** kaynak

Tarım Bankacılığı  
kapsamında toplam  
**461,6 milyon TL** kaynak



Kadın girişimcilerin  
**325** projesine  
**65 milyon TL**'nin  
üzerinde kaynak

Çevresel ve Sosyal  
Risk Değerlendirme (ÇSRD)  
sistemi kapsamında  
değerlendirdiğimiz projelere

**1 milyar** \$'ın üzerinde  
kredi tahsisi



**470 MW**  
kapasiteye sahip  
yenilenebilir  
enerji projelerine  
yaklaşık  
**250 milyon \$**  
kredi tahsisi



## FİNANSAL SERMAYEMİZ

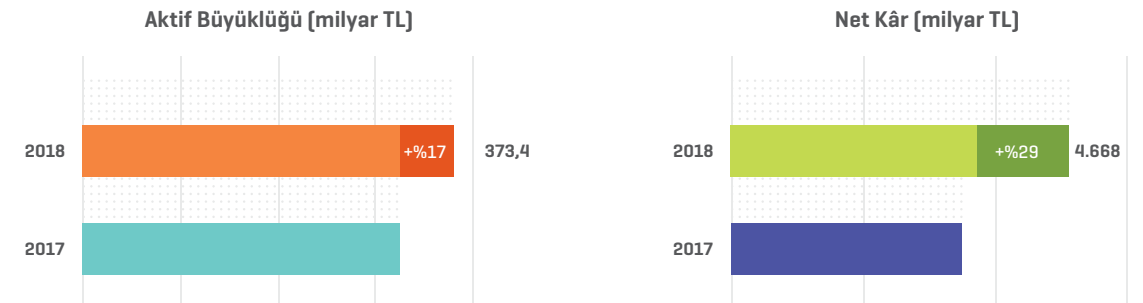
Kurulduğumuz ilk günden bu yana müşteri odaklı bankacılık anlayışımız, en güncel teknoloji ve işine bağlı insan kaynağı tarafından sürekli geliştirilen iş modelimizle Türkiye'nin büyümesine katkıda bulunuyoruz. Uzun vadeli istikrar ve sürdürülebilir kârlılık ilkesiyle müşterilerimize sunduğumuz ürün ve hizmetlerle ülke ekonomisine desteğimizi artırıyoruz. "Hizmette Sınır Yoktur" anlayışımız doğrultusunda kusursuz bir müşteri deneyimi oluşturma vizyonu ile ilerlemeye devam ediyoruz.

### Finansal Performansımız

Güçlü bilançomuzun desteğiyle, kârlılıkta sınıfının en iyisi olarak hissedarlarımıza sürdürülebilir getiri sağlamayı hedefliyoruz. Piyasada yıl içerisinde yaşanan dalgalanmalara rağmen 2018 yılında aktiflerimizi 373,4 milyar TL'ye çıkardık ve özel bankalar arasında bir basamak tırmanarak Türkiye'nin en büyük üçüncü özel bankası konumuna yükseldik. Sermaye ve bilanço yapımızı güçlendirmeye devam ettiğimiz bu yılda 306,3 milyar TL katkı ile ülke ekonomisine desteğimizi sürdürdük.

2018 yılında kârlılıkta anlamlı iyileşme ve verimlilik adına gerek gelir yaratımı konusundaki performansımız gerekse %13<sup>1</sup> artış ile yıllık enflasyonun altında kalan kontrollü gider yönetimimiz sayesinde ilerleme kaydettik. Bu çerçevede verimlilikte sağladığımız iyileşme ile gider-gelir oranı %34,2 seviyesinde gerçekleşti.

*Son bir yılda toplam gelirlerimizde %45, net kârımızda ise %29 artış sağladık. Aktif büyüklüğümüzde %17 büyüme kaydederek özel bankalar arasında bir basamak daha yükseldik ve Türkiye'nin en büyük üçüncü özel bankası olduk.*



<sup>1</sup>Emekli Sandığı için ayrılan karşılık tutarı harihtir.

## Ekonomiye Katkı

# 306,3

milyar TL

Yapı Kredi olarak, 2018 yılı içerisinde açıkladığımız 2020 vizyonu doğrultusunda, 2020 itibarıyla ortalama maddi öz kaynak kârlılığını %17 seviyelerine taşıyarak kârlılıkta sektörün en iyi bankaları arasında yer almayı hedefliyoruz. 2018 yılında 4,1 milyar TL tutarında nakdi sermaye artışını tamamlayarak ödenmiş sermayemizi 4,347 milyar TL'den, 8,447 milyar TL'ye yükselttik.

	2017	2018	DEĞİŞİM
Net kâr [milyon TL]	3.614	4.668	%29
Aktif büyüklüğü [milyar TL]	320,1	373,4	%17
Nakdi ve gayrinakdi krediler [milyar TL]	278,7	306,3	%10
Krediler [milyar TL]	199,9	220,5	%10
Mevduat [milyar TL]	173,4	210,3	%21
Öz kaynaklar [milyar TL]	30,1	39,0	%30
Gider gelir oranı	%42	%33	-887 bp*
Maddi öz kaynak kârlılığı	%13,6	%14,2	58 bp
Takipteki krediler oranı	%4,4	%5,3	95 bp
Risk maliyeti	%1,07	%2,57	151 bp

\*bp [baz puan] yüzdesel oranlar arasındaki değişimi ifade ediyor.

Bu yılki finansal performansımıza dair detaylı bilgiye [2018 Faaliyet Raporu](#) üzerinden, uluslararası derecelendirme kuruluşlarının Bankamızı değerlendirmeleri sonucunda aldığımız kredi notlarına ise [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

## Sorumlu Finansman

Kaynak sağladığımız projelerin yaratabileceği riskler ve olumsuz etkiler Bankamızın sorumlulukları arasında yer alıyor. Türkiye'nin kalkınmasını destekleyen, sorumluluk ve sürdürülebilirlik esasları üzerine kurulu, risk değerlendirmelerini temel alan bir finansman anlayışıyla, desteklediğimiz projelerin çevre, doğal kaynaklar, yerel topluluklar ve halk sağlığı gibi pek çok paydaş ve konu üzerinde yaratabileceği risklerin etkin yönetimini sağlıyoruz.

Sürdürülebilir kârlılık ve sorumlu bankacılık anlayışımız doğrultusunda benimsediğimiz ilkeleri, tüm bireysel ve tüketici kredi faaliyetlerimizi kapsayacak şekilde oluşturduğumuz [Sorumlu Kredilendirme Beyanı](#) altında topladık. Buna göre, müşterilerimizin hayatını kolaylaştıran, onların refahına katkıda bulunacak finansal ürün ve hizmetleri; yanılıklıktan uzak dil kullanımı, doğru bilgilendirme ve şeffaflık çerçevesinde sunmayı taahhüt ediyoruz. Ayrıca toplumun finansal okuryazarlığını artırmaya ve dezavantajlı grupların finansal hizmetlere erişimini kolaylaştırmaya yönelik çözümler geliştirmek ilkelerimiz arasında yer alıyor.

*2016 yılında Çevre ve Sürdürülebilir Kalkınma Beyanı'nı imzalayarak Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi'ne (UNEP FI) katıldık. Dünya çapındaki bu iş birliği, finans sektörünün çevresel ve sosyal etkilerinin yönetilmesi için geliştirilen politika ve araçların geliştirilmesinde önemli rol oynuyor. 2017 yılında ise Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'nin imzacıları arasında yer aldık. Böylece, kredilendirme politikalarında sürdürülebilirlik kriterlerinin dâhil edilmesi ve sorumlu finansmanın önemi hakkında Türkiye çapında farkındalık yaratmaya katkı sağladık.*

## Çevresel ve Sosyal Risk Değerlendirme (ÇSRD) Sistemi

Faaliyetlerimizi çevreye ve topluma duyarlı bir şekilde sürdürmeyi önceliklerimiz arasında görüyor ve kredilendirme süreçlerini sistematik bir yaklaşımla yöneterek finansman kaynaklı çevresel ve sosyal etkileri ve oluşabilecek riskleri her zaman en düşük seviyede tutmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, 2017 yılından bu yana finansman sağlayacağımız projeleri değerlendirmek, çevresel ve sosyal riskleri belirlemek, önlemek veya en aza indirmek amacıyla yasal gereklilikleri ve Uluslararası Finans Kurumu (IFC) Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları'nı esas alan ÇSRD Sistemi'ni uyguluyoruz.

Sistem kapsamında öncelikle bankamıza iletilen tüm kredi taleplerini kredi politikalarımız, [Çevresel ve Sosyal Politika](#) ve bu politikanın ekinde yer alan Finanse Edilmeyen Faaliyetler (FEF) listesine göre değerlendiriyoruz. Söz konusu politikalarımıza uyum göstermeyen veya FEF listesinde yer alan faaliyetlere hiçbir koşul altında finansman sağlamıyoruz.

Raporlama döneminde politikalarımıza ve FEF listesine bağlı olarak elenmeyen, en az 3 yıl vade ve kredi tutarı 20 milyon ABD doları üzeri olan yatırım ve proje finansman kredi taleplerini, “Kredilendirme Faaliyetlerinin Çevresel ve Sosyal Risklerinin Tespiti” prosedürümüze bağlı olarak çevresel ve sosyal konularda değerlendirdik. Prosedürün sonucuna göre, söz konusu projenin ilgili risk kategorisini belirleyip bu sınıflandırmaya uygun aksiyon ve izleme planlarını oluşturuyoruz.

2019 yılında da ÇSRD Sistemimiz kapsamını genişleterek, vadeden bağımsız yatırım bedeli 10 milyon ABD doları ve üzeri olan tüm yatırım ve proje finansman kredi taleplerini kapsayacak şekilde güncellemeyi ve “Proje Finansman Danışmanlık” hizmetlerini de ÇSRD Sistemimize dâhil etmeyi hedefliyoruz.

Yasal gerekliliklerin ötesinde çevresel ve sosyal standartları sağlayan ÇSRD Sistemimiz çerçevesinde projeleri; yüksek, orta ve düşük risk olmak üzere, sırasıyla Kategori A, B ve C şeklinde sınıflandırıyoruz.

**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<sup>2</sup> altında yer alan projeler için alınması gereken aksiyonlar ve gerçekleştirilmesi gereken izleme çalışmaları şu şekildedir:

- Yatırımcının, projenin Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği (ÇED) kapsamındaki dokümantasyonunu (ÇED Raporu, Proje Tanıtım Dosyası, görüş yazıları, kararlar vb.) tamamlaması ve tüm çevresel ve sosyal geçici izinlerini alması gerekir.
- Yatırımcının, yatırım süresince ÇED Raporu veya Proje Tanıtım Dosyası'nda belirtildiği ve onaylandığı şekliyle, çevresel ve sosyal önlemlerin başarıyla uygulanmasını sağlaması ve bu uygulamaların düzenli olarak yürütüldüğünü destekleyici belgelerle ortaya koyması gereklidir.

<sup>2</sup>Kategori B [orta risk] altında yer alan projeler için “Aksiyon ve İzleme Planı” hazırlanması gerekliliğini, Kurumsal ve Ticari Krediler Yönetimi ekibindeki Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Risk Uzman[lar]ı belirler. Bankamız dışından, bağımsız bir Çevresel ve Sosyal Danışman/Uzman ile çalışılmamasına karar vermemiz durumunda yatırım ve işletme dönemlerinde çevresel ve sosyal izleme çalışmalarını Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Risk Uzman[lar]ı yürütür. Bu durumda, yatırım dönemi boyunca yılda en az bir kez ve yatırımın tamamlanmasının ardından bir kez olacak şekilde saha ziyareti yaparak izleme çalışmalarını gerçekleştirir.

- Yatırımla ilgili tüm çevresel ve sosyal hususların takibinin yapılması ve düzenli olarak raporlanması amacıyla banka dışından bağımsız bir Çevresel ve Sosyal Danışman/Uzman tarafından IFC'nin Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları'na uygun bir Çevresel ve Sosyal Durum Değerlendirme/Aksiyon ve İzleme Planı hazırlanması gerekir.
- Yatırımın yılda en az bir kez banka dışından, bağımsız bir Çevresel ve Sosyal Danışman/Uzman tarafından saha ziyareti yapılarak izlenmesi gereklidir. Yatırım tamamlandıktan sonra, operasyon döneminde bir kez saha ziyaret edilerek izleme yapılır ve yatırım takip edilir. Kredi sözleşmesinde yatırımcının Aksiyon ve İzleme Planlarına uymasını talep eden sözleşme maddesi yer alır.

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



*Akfen Yenilenebilir Enerji A.Ş.'nin, kurulu gücü 275 MW'ye ulaşacak dört rüzgâr enerji santrali projesi için Türkiye'nin ilk proje finansmanı formatındaki Yeşil Kredisini sağladık. Yapı Kredi ile birlikte toplam altı yerli ve yabancı bankanın yer aldığı finansmanda fiyatlandırma, hazırlanacak olan Çevresel ve Sosyal Değerlendirme raporunda yer verilecek performansın değerlendirilmesine göre yapılacak. Böylece, kredi ömrü boyunca projenin yüksek sürdürülebilirlik performansı göstermesi teşvik edilmiş olacak.*

Her yıl ÇSRD Sistemine bağlı uygulama sonuçlarını raporluyoruz ve ilgili faaliyet yılının tamamlanmasının ardından bir yıl içerisinde açıklıyoruz. Söz konusu sonuçların sunumu her yıl Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi Değerlendirme Toplantısı'nda yapılıyor. Bu çerçevede:

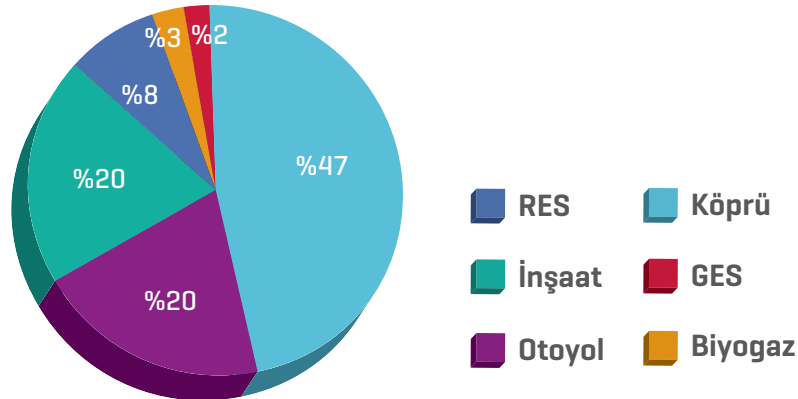
- Çevresel ve Sosyal Politika ve bu kapsamdaki FEF listesiyle uyumsuzluk nedeniyle ÇSRD Sistemine tabi tutulmadan doğrudan reddedilen proje sayısını,
- Sistem kapsamında değerlendirilen proje adedini, tahsis edilen toplam kredi limiti ile ilk kullandırımı yapılan proje sayısını ve
- Sistem kapsamında değerlendirilen projelerin risk değerlendirmesi dağılımını raporluyoruz.

2018 yılında Çevresel ve Sosyal Politika veya FEF listesine dâhil olan ve bu nedenle finansmanını doğrudan reddettiğimiz proje bulunmuyor. Aynı dönemde, 18 projeyi ÇSRD Sistemine tabi tutarken 11 projeye toplamda 1.165,5 milyar ABD doları kredi limiti tahsis ettik. Bu çerçevede, ilk 10 projeye kredi kullandırdık. Değerlendirdiğimiz 18 projenin içerisinde yer alan yenilenebilir enerji projelerinin toplam kapasitesi 815 MW seviyesinde oluştu.

*2018 yılında ÇSRD kapsamında değerlendirdiğimiz projelere 1 milyar ABD dolarının üzerinde kredi tahsis ettik.*

### 2018 YILINDA ÇSRD ÇERÇEVESİNDE KREDİ SAĞLADIĞIMIZ PROJELER

Sektörel Kırılım		Tahsis Ettiğimiz Kredi Miktarı (milyon ABD doları)
Altyapı	Köprü	548,7
	Otoyol	236
	İnşaat	236
Rüzgâr Enerjisi Santrali (RES)		94
Biyogaz		28,3
Güneş Enerjisi Santrali (GES)		22,5
<b>Toplam</b>		<b>1.165,5</b>



Sistem kapsamında yıl içerisinde değerlendirdiğimiz projelerin kategorilere göre dağılımı şu şekilde gerçekleşti:

MÜŞTERİ AÇISINDAN RİSK KATEGORİLERİ	TOPLAM DEĞERLENDİRİLEN	LİMİT TAHSİS EDİLEN	KULLANDIRIM YAPILAN
Kategori A	8	7	7
Kategori B	9	4	3
Kategori C	1	0	0

PROJE AÇISINDAN RİSK KATEGORİLERİ	TOPLAM DEĞERLENDİRİLEN	LİMİT TAHSİS EDİLEN	KULLANDIRIM YAPILAN
Kategori A	9	7	7
Kategori B	7	4	3
Kategori C	2	0	0

### Sürdürülebilir Ürün Portföyü

Yapı Kredi olarak tüm paydaşlarımız için yarattığımız ekonomik değeri kalıcı kılmak amacıyla çevresel ve sosyal fayda üretmeyi gözetken, yenilikçi ürünler geliştiriyoruz. Sürdürülebilirlik ilkelerimizi ve Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ne katkıyı temel alan bir anlayışın üzerine inşa ettiğimiz sürdürülebilir ürün portföyümüzle toplumun değişen ihtiyaçlarına yanıt vermeyi hedefliyoruz. Sürdürülebilir ürün yelpazemizi genişleterek Türkiye ekonomisinin gün geçtikçe daha kapsayıcı, eşitlikçi, verimli ve güçlü bir yapıya ulaşmasını destekliyoruz.

### İklim Odaklı Ürünler

İklim değişikliğinin sebep olduğu risklerin etkin bir şekilde yönetilmesi ve ortaya çıkan fırsatlardan yararlanılması bankacılık sektörü açısından önem taşıyor. Yenilenebilir enerji kapasitesinin artırılmasını ve enerji verimliliğini destekleyen "iklim odaklı ürünler" sunmak, Türkiye'nin düşük karbon ekonomisine geçiş sürecine katkıda bulunmak adına öncelik verdiğimiz alanlar arasında. Aynı zamanda, iklim odaklı ürün hacmini genişleterek ve çeşitlendirerek Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ni desteklemeyi amaçlıyoruz.

Gerek faaliyet gösterdiğimiz sektöre gerekse ülke ekonomisinin sürdürülebilir büyümesine katkıda bulunmak için yenilenebilir enerji yatırımlarının finansmanını desteklemek stratejik önem taşıyor. Söz konusu projelerin finansmanı için Avrupa Yatırım Bankası (EIB), Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ve İhracat Kredi Kuruluşları (ECA) gibi uluslararası finansal kuruluşlarla iş birliklerine giderek ek kaynak yaratıyoruz. Ayrıca, 2018 yılında Fransız Kalkınma Ajansı'nın (AFD) iştiraki Proparco ile 25 milyon euro tutarında 10 yıl vadeli yeni kredi anlaşmasında bulunarak iş birliklerimize bir yenisini ekledik. Buna ek olarak Türkiye Konutlarda Enerji Verimliliği Finansman Programı (TurREEF) kapsamında enerji verimliliği yüksek ürün satan işletmelere destek vermek amacıyla 100 milyon TL kaynak aldık.

## KOBİ'lere Destek

*KOBİ Bankacılığı çerçevesinde ülke ekonomisine 2018 yılında 41,6 milyar TL kaynak sağladık.*

Çalışmalarımızı Türkiye ekonomisinin can damarı olan KOBİ'ler için değer yaratmak ve KOBİ'lerin sürdürülebilir gelişmelerini desteklemek amacıyla gerçekleştiriyoruz. Bu amaçla, farklı sektörlerde faaliyet gösteren KOBİ'lerin ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayacak ürünler geliştirmeye devam ediyoruz. KOBİ'lerin günlük hayatını kolaylaştırarak tüm finansal ihtiyaçlarını diledikleri yerden, diledikleri zamanda ve hızlı bir şekilde karşılayabilmelerini hedefliyoruz. Bu doğrultuda şube dışı kanallarımızdaki ürün ve işlem çeşitliliğini sürekli geliştiriyor, sunduğumuz kaliteli müşteri deneyimini her geçen gün artırmaya devam ediyoruz. Dijital odaklı servis modelimiz sayesinde 2018 yılında KOBİ'lere şube dışı kanallardan kullanılan ticari kredilerin tüm ticari kredilere oranı %24'e ulaştı.

KOBİ'lerin finansman kaynaklarına daha kolay ulaşmasına imkân sunma hedefiyle, finansman sağlayan yerel ve uluslararası finans kuruluşlarıyla iş birlikleri geliştirerek KOBİ'lere yeni kaynaklar yaratıyoruz. Kredi Garanti Fonu [KGF] ile yaptığımız iş birliği, KOBİ'lere sağladığımız en geniş hacimli finansman destekleri arasında yer alıyor.

*2017 yılında KGF destekli kredilerde %5,8 olan pazar payımızı, 2018 yılında kullandığımız ek 8,5 milyar TL kredi ile %7,3'e yükselttik. 2018 yılında KGF kapsamında açılan programlar özelinde ise %11,6 pazar payına ulaştık.*

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği [TOBB] ile yaptığımız iş birliği çerçevesinde, KGF'nin de kefalet desteği verdiği "KOBİ Destek [Nefes] Kredisi Programı" aracılığıyla avantajlı faiz oranlarıyla kredi olanakları sunduk. Raporlama döneminde KOBİ Nefes Kredisi kapsamında 3.000'e yakın müşteriye 330 milyon TL'nin üzerinde kredi tahsis ettik.

## Tarıma Destek

Sürdürülebilir büyüme hedefimiz doğrultusunda, tarım sektöründe faaliyet gösteren oyuncuların modern üretim teknolojilerine ve finansal hizmetlere erişimini destekleyen çözümler geliştiriyor, ülkemizin finansal gelişimine katkıda bulunuyoruz. **Tarım Bankacılığı** çatısı altında kredilerden tarım kredi kartlarına, tarım sigortalarından hibe ve desteklere sektörün ihtiyaçlarına özel ürün ve hizmetler sunuyoruz. Bu çerçevede, çiftçilerin ve üreticilerin hayatını kolaylaştıran 20'nin üzerinde farklı kredimizin yanı sıra Avrupa Birliği'nin kırsal kalkınmayı destekleyen Avrupa Birliği Katılım Öncesi Yardım Aracı-Kırsal Kalkınma Programı [IPARD] kapsamında yaptığımız iş birliğiyle ülkemize kaynak sağlıyoruz. Verimli Kart uygulamalarımızı kullanan müşterilerimiz tarımsal girdi alımlarında vade ve faizsiz alışveriş gibi avantajlardan yararlanabiliyorlar.

*2018 yılında, KGF tarım işletme limiti kapsamında 522 projeye 200 milyon TL'nin üzerinde, Tarım Bankacılığı kapsamında ise toplam 461,6 milyon TL kaynak sağladık.*

## Kadın Girişimcilere Destek

Kadın istihdamı ve toplumsal cinsiyet eşitliğine yönelik projelere katkılarımız gibi kadının güçlenmesini destekleyen pek çok alandaki çalışmalarımızın yanı sıra **Kadın Girişimci Kredisi** ile kadınların iş hayatına ve ekonomik güce katılmalarına destek veriyoruz. Bu ürünümüzle kadın müşterilerimizin kısa ve orta vadeli işletme sermayesi ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik avantajlı koşullar sunuyoruz.

*Raporlama döneminde, KGF çerçevesinde kadın girişimcilerin toplamda 325 projesine 65 milyon TL'nin üzerinde kredi sağladık.*

## Ülkem İçin Fonu

Koç Holding'in; Koç Topluluğu şirketleri, çalışanları, bayileri ve tedarikçileri ile sosyal sorumluluk algısını yaygınlaştırmayı hedefleyen çatı projesi "Ülkem İçin"e katkı sağlamak amacıyla "Ülkem İçin Fonu"nu (Yapı Kredi Portföy Üçüncü Değişken Fon) oluşturduk. Böylece, sosyal sorumluluk hassasiyeti olan yatırımcılara bir araç sunuyoruz. Fondan elde ettiğimiz gelirlerin belirli kısmını Ülkem İçin projesi çerçevesinde, eğitim alanında dönemsel olarak yürütülen sosyal sorumluluk çalışmalarına aktarmaya devam ediyoruz. Ayrıca, fondan elde edilen gelirlerle Türk Eğitim Vakfı'na [TEV] destek olarak beş üniversite öğrencisine burs sağlamayı sürdürüyoruz.

## Gençlere Destek

Yapı Kredi olarak genç yetenekleri destekleyen programlarımızın yanı sıra onların ihtiyaçlarına yönelik ürünlerimizle finansal hayata katılmalarını destekliyoruz ve eğitim hayatlarını kolaylaştırıyoruz. Gençlere yönelik geliştirdiğimiz Yapı Kredi Play kart ile gençlere özel fırsatlar sunmaya devam ediyoruz. Ayrıca, bankacılık ürün ve hizmetlerine dair gençleri bilgilendirerek erken yaşta finansal farkındalığın gelişmesine katkıda bulunmayı amaçlıyoruz. Bu doğrultuda, konu hakkında paylaşımlar yapıyoruz ve Play kartın internet sitesinde yer verdiğimiz **Kredi Kartı Kullanma Taktikleri** bölümünde gençleri bilgilendiriyoruz.



# ENTELEKTÜEL SERMAYEMİZ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2018

<code.  
yapı  
kredi/>



Code.YapıKredi programı ile,

**250** kişiye eğitim

Mobil aktif müşteri artışı oranı

**%31**

Dijital aktif müşteri artışı oranı

**%26**

Dijital Bankacılık kapsamında uluslararası ve yerel organizasyonlardan toplam



**40** ödül

“Müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştırmak için yenilikçi çözümler geliştiriyoruz.”

**2018 yılında** geliştirdiğimiz uygulamalar ile YapıKredilere pek çok yeni dijital kolaylık sağladık.



**Evreka Fikir Geliştirme Merkezi** ile hayata geçen **51 fikir**



## ENTELEKTÜEL SERMAYEMİZ

Günümüzde teknolojik gelişmeler ve dijitalleşme, finans sektörünü olduğu kadar tüm dünyayı da dönüştüren kilit trendlerden biri olarak konumlanıyor. Endüstri 4.0, bulut teknolojileri, büyük veri, nesnelerin interneti, yapay zekâ gibi teknolojiler bankacılık sektörünü de etkiliyor. Bankacılık faaliyetlerinin dijitalleşmesi; etkin müşteri ilişkileri, kişiselleşen ürün ve hizmetler, operasyonel verimlilik, bankacılık faaliyetlerinin yaygınlaştırılması ve şubelere bağımlılığın azaltılması gibi pek çok alanda fırsat sunuyor. Dijitalleşmenin getirdiği fırsatları en iyi şekilde değerlendirmek, paydaşlarımızın beklentilerini karşılamak, yüksek müşteri memnuniyeti ve veri ve bilgi güvenliğini sağlamak adına entelektüel sermayemizi geliştirmeye odaklanıyoruz.

Entelektüel sermayemizi inovasyon ve bilişim teknolojileri alanlarındaki birikim ve donanım olarak tanımlıyor ve bu alanlardaki yetkinliklerimizi sürekli geliştirerek paydaşlarımız için değer yaratıyoruz. Kurum içi girişimcilik, yaratıcılık ve yenilik banka kültürünün en önemli bileşenleri arasında yer alıyor. Entelektüel sermayenin gelişimi için her yıl Ar-Ge çalışmaları ve bilişim teknolojileri altyapısına önemli miktarda kaynak ayırıyor, bu çalışmalarla müşterilerin hayatını kolaylaştıracak ürün ve hizmetler geliştiriyoruz.

### Evreka

Evreka Fikir Geliştirme Merkezi, Banka genelinde inovasyon kültürünü yaygınlaştırarak kurum içi girişimciliği desteklemek amacıyla oluşturuldu. Tüm çalışanların erişimine açık olan bu platformda müşteri ve çalışan deneyiminin geliştirilmesi, ürün ve hizmet çeşitliliğinin artırılması, operasyonel verimlilik, maliyet optimizasyonu gibi farklı alanlardaki fikirler toplanarak hayata geçiriliyor. Platform aracılığıyla 2018 yılında 51 fikir hayata geçirildi. Yıl içerisinde yeni toplanan fikirlerden Evreka kriterlerine uygun olanların sayısı 91'e ulaştı ve kabul gören fikirler değerlendirilmek üzere ilgili birimlere gönderildi.

### Dijital Bankacılık

Türkiye'nin dijital bankası olarak, başta mobil olmak üzere dijital kanallarımıza yatırım yapmaya ve teknolojiyi müşterilerin hayatını kolaylaştırmak için kullanarak yenilikçi fonksiyon ve hizmetleri hayata geçirmeye devam ediyoruz. Sunduğumuz her yeniliğin insan hayatına dokunan ve değer katan bir boyutta olmasını amaçlıyoruz. Mobil bankacılığı, bankanın uzaktan kumandası olarak konumlandırma stratejisi kapsamında müşterilerimizin hayatını kolaylaştıran uygulamalarımızı zenginleştiriyor ve bu sayede satış ve operasyonel verimliliğimizi artırmayı, dijital inovasyonu güçlendirerek müşteri deneyimini iyileştirmeyi hedefliyoruz. Dijitalleşmenin, yenilikçi ve dönüştürücü gücüne inanıyor, sürdürülebilir başarının anahtarı olarak görüyoruz

## Görüntülü İşlem Asistanları

Değişen müşteri taleplerini göz önünde bulundurarak ilk hesap açılışı ve müşteri olma deneyimini, dijital kanallar için yeniden tasarladık. Bu kapsamda sunulan yeni hizmet modeli ile kullanıcılara şubeye gitmeden Yapı Kredi Mobil uygulaması üzerinden Görüntülü İşlem Asistanları ile görüşerek banka müşterisi olabileme imkânı tanıdık.

## Yapı Kredi WhatsApp

Teknolojinin hayatın her alanına girmesiyle akıllı cihazlar yaşamın ayrılmaz bir parçası haline geldi. Bu durum bankacılık sektöründe müşterilerin alışkanlıklarında değişimler yaşanmasına sebep oluyor. Türkiye’de onaylı kurumsal hesap ile WhatsApp üzerinden destek sunmaya başlayan ilk banka olduk. Kullanıcılar, yapay zekâ tabanlı Bankacı Bot ile entegre çalışan Yapı Kredi WhatsApp servisi üzerinden ihtiyaç duydukları hizmet ve ürünler hakkında hızla destek alabiliyor ve öğrenmek istedikleri tüm bilgilere bu platform üzerinden mesajlaşarak erişebiliyor. Ayrıca, kullanıcılar ihtiyaç duymaları halinde müşteri temsilcileri ile görüşebiliyor.

## Yapı Kredi Pay

2018 yılında üç yeni ödeme çözümü ile Yapı Kredi Pay hizmetlerini genişlettik. Müşterilerin internetten yaptıkları alışverişlerde ödemelerini Yapı Kredi Mobil üzerinden QR kod okutarak gerçekleştirebilmelerini sağladık. Araçta Ödeme fonksiyonu sayesinde ise müşteriler Opet’ten yaptıkları akaryakıt alışverişlerinde araçlarından inmeden, Yapı Kredi Mobil ile ödeme yapabilmeye başladı. Bunun yanında, gib.gov.tr’de hesaptan ödeme işleminin Bireysel İnternet Şubesi şifresi ile kolay ve hızlı bir şekilde yapılabilmesini sağladık.

## Akıllı Borsacım

Yapı Kredi Mobil ve İnternet Şubesi üzerinden sunduğumuz Akıllı Borsacım hizmetiyle müşterilere kolay anlaşılır hisse senedi önerileri sunarak hızlı yatırım yapabilme imkânı sağlıyoruz. Ek olarak Döviz ve Altın Birikim ile müşteriler Yapı Kredi Mobil ve Bireysel İnternet Şubesinden düzenli olarak birikim yapabilmeye başladı.

Bununla birlikte, Türkiye’de bir ilk olarak **Yakın Alan İletişimi (NearFieldCommunication–NFC)** teknolojisini mobil bankacılık uygulamasına entegre ettik. Müşteriler Yapı Kredi Mobil’i açıp, giriş alanındaki kart ikonuna tıkladıktan sonra kartlarını Android işletim sistemi telefonlarının arkasındaki NFC okuyucu alanına yaklaştırıyorlar. Kredi kartını algılayan Yapı Kredi Mobil, giriş ekranında kullanıcılardan kart şifrelerini tuşlamalarını istiyor. Böylece başka bir işleme gerek kalmadan giriş sağlanıyor. Müşterilerin kredi kartlarını NFC özelliği olan cep telefonlarına yaklaştırarak Yapı Kredi Mobil’e giriş yapmalarını ve şifre almalarını sağlıyor. Yapı Kredi Mobil giriş ekranına Jet İşlemler menüsünü ekleyerek QR kod ile para çekme ve yatırma, ödeme işlemlerini hızlı bir şekilde gerçekleştirme imkânı sunuyor. Bununla birlikte Yapı Kredi, doğum günlerinde Yapı Kredi Mobil’e girişte müşterilerini etkileşimli ekran ile karşılıyor ve uygulama ikonunu müşteriye özel doğum günü temalı olarak değiştiriyor.

2018 yılında dijital kanallarda satış, ürün ve işlevleri zenginleştirmek; müşterilerin ihtiyacı olan ürünlere kolayca ulaşabilmelerini sağlamak ve onlara proaktif çözümler sunmak amacıyla satış deneyimini iyileştirecek uygulamalar geliştirmeye devam ettik.

Yapı Kredi Mobil ve İnternet Şubesi üzerinden hem bireysel hem kurumsal müşterilere Findeks paketleri sunmaya başladık. Müşterilerimizin dijital risklere karşı korunabilmeleri için, Allianz iş birliği ile **Dijital Koruma Sigortası** adlı yeni bir ürün sunduk ve müşterilerimize Yapı Kredi Mobil ve İnternet Şubesi üzerinden kolayca başvuru gerçekleştirebilme imkânı sağladık. Ek olarak, müşterilerin dilediği zaman kolay ve hızlı bir şekilde kendileri veya başkası için kasko teklifleri alabilmelerini ve poliçe alma işlemlerini gerçekleştirebilmelerini sağlıyoruz.

Kurumsal müşterilerimizin Yapı Kredi Mobil üzerinden çok hızlı bir şekilde QR kod ile para çekebilmelerini ve yatırabilmelerini, yurt içi ve yurt dışı istenilen döviz hesabına Swift transfer gerçekleştirebilmelerini, vergi ödemelerini, hisse senedi işlemlerini ve senet ödemelerini kolaylıkla gerçekleştirebilmelerini sağlıyoruz. Müşteriler ayrıca Yapı Kredi Mobil ve İnternet Şubesinden POS Avans ile POS alacaklarını vade gününü beklemeden tek bir talimatla ödeyebiliyorlar. Bununla birlikte, Yapı Kredi müşterileri kurumsal internet şubesinden anında “business kart” başvurusu yapabiliyorlar. Kurumsal İnternet Şubesi tarafında ise tavizli kredi, çek ve senet ödeme, gümrük ödemelerini taksitlendirme, SGK ve vergi ödeme otomatik talimatı ve Vodafone TL yükleme fonksiyonları sunulmaya başlandı. Şube dijitalleşmesine yönelik çalışmalarımıza da devam ettik. Şubelerde müşteriye dönük ekranlar üzerinden dijital onayla satılan ürün portföyünü genişlettik ve bu sayede müşteri deneyimini iyileştirirken kâğıt tasarrufu sağlamış olduk. **Dijital Bankacılık kapsamında yaptığımız yeniliklerle 2018 yılında uluslararası ve yerel organizasyonlardan toplam 40 adet ödül kazandık.**

## Code.YapıKredi

Dijital düşünebilen, algoritmik yetenekleri gelişmiş bir nesil yetişmesine katkıda bulunmak ve Fintech ekosisteminin büyümesini desteklemek amacıyla 2016 yılında hayata geçirdiğimiz Code.YapıKredi projesiyle günümüzün en önemli konularından biri olan kodlama becerisinin herkese ücretsiz olarak sunulmasını hedefliyoruz. Birçok konferans ve üniversitede konuya ilgi duyan katılımcılarla bir araya gelerek yapılan bilgilendirici etkinlikler yanında, birebir kodlama eğitimleri düzenledik. Düzenlediğimiz sınıf içi eğitimlere 250’nin üzerinde kişi katıldı. Sınıf içi eğitimlere ek olarak code.yapikredi.com.tr üzerinden katılımcılara sunulan eğitim içeriklerinin kapsamı genişletildi.

Bunun yanında girişimciler için 2018 yılında Code.YapıKredi Hızlandırma Programı’nı başlattık. Program, Yapı Kredi tarafından seçilen girişimcilerin hâlihazırda geliştirdikleri ürün ve hizmetleri büyütmelerine olanak tanıyor. Program kapsamında girişimcilere 6 ay boyunca çeşitli eğitimler, danışmanlık ve mentorluk desteği sağlanıyor.

Online ve ücretsiz kodlama eğitimlerine <https://code.yapikredi.com.tr/anasayfa> adresi üzerinden ulaşabilirsiniz.

## Open Banking API

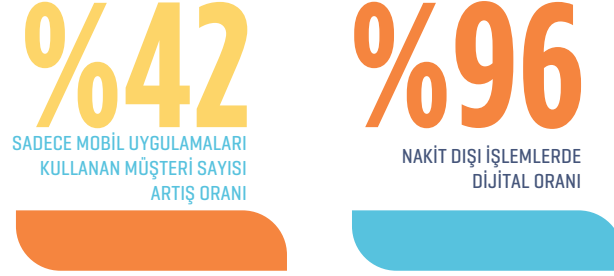
Yazılımcıların ürün geliştirme süreçlerine katkıda bulunmak için herkese açık olarak 54 farklı bankacılık programlama arayüzü (Open Banking API) sunuyoruz. Kullanım sayısı 12 bini aşan bu programa ek olarak code.yapikredi.com.tr web sitesi üzerinden herkese açık kapsamlı online eğitimler ile yazılım ve ürün geliştirme içeriklerini daha geniş kitleler için ulaşılabilir hale getiriyoruz.

## Teknolojik Riskler ve Siber Güvenlik

Nesnelerin interneti (IoT), artan bulut platformu kullanımı, Sanayi 4.0 gibi gelişmelerle finansal dünya da dijital ortama taşıyor. Ancak bu durum kurumlar için kişisel verilerin gizliliği ve siber güvenlik gibi riskleri de beraberinde getiriyor.

Dijital dönüşüm, bankacılık sektörünü müşteri bilgilerinin güvenliğinin ve gizliliğinin sağlanması ve artan siber tehditlerin yönetilmesi gibi pek çok alanda etkin risk yönetimi araçları geliştirmeye yönlendirdi. Bilişim Teknolojileri (BT) Risk Yönetimi ile bankanın stratejik amaçları doğrultusunda kritik varlıklara ve süreçlere yönelik tehditlerin tanımlanması, zayıf alanların belirlenmesi, kontrol altında tutulması, kayıpları önlemek veya azaltmak amacıyla BT Risk Yönetimi Çerçevesi'ni oluşturduk. Yıllık olarak gerçekleştirilen risk değerlendirmeleri sonucunda BT risk haritası ve aksiyon planları hazırlıyor, süreçleri izliyor ve gelişimini düzenli olarak üst yönetime sunuyoruz. Banka bünyesinde İş Sürekliliği Yönetimi kapsamında ise teknolojik risklerin etkisini en aza indirmek üzere analiz ve testler gerçekleştiriyoruz.

Yenilikçilik yaklaşımımız, müşteri odaklı bankacılık anlayışımız ve bankacılığın dijital dönüşümüne sektörde öncülük etme vizyonumuz bize büyük sorumluluklar yüklüyor. Müşteri Bilgilerinin Gizliliğinin Korunması Kuralları, Etik Kurallar ve Çalışma İlkeleri, Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Hakkında Kurum Politikası ve Bilgi Güvenliği Politikası gibi kurum içi politikalarla Bankacılık Kanunu gerekliliklerinin ve diğer mevzuat hükümlerinin de ötesinde düzenlemeler gerçekleştiriyoruz. Bu alandaki kurum içi politikalarımız ve siber güvenlik alanında kendi alabilecekleri tedbirler hakkında müşterilere sürekli bilgilendirme yapıyoruz. İlgili mevzuat ve/veya kurallarda yapılan geliştirmelerle ilgili tüm çalışanlarımızı bilgilendiriyor, çalışanlarımızın kurum içi politika ve kurallara uyum mecburiyetini gözetiyoruz. Bu alandaki riskler ve tehditler ile ilgili çalışanlarımızın mevcut durumlarını ölçümleyebilmek adına her yıl düzenli olarak testler uyguluyoruz. Bu test çıktılarına göre çalışanlarımızın kuvvetli ve zayıf yanlarını tespit ederek kendilerini geliştirmeleri ve güncel tehditlere karşı koyabilmeleri için eğitimler ve farkındalık artırıcı çalışmalar düzenliyoruz. 2018 yılında 8.694 çalışanımıza Bilgi Güvenliği Eğitimi verdik ve verilen eğitimlerin sonucunda eğitimi alan kişiler arasında %99'luk bir başarı oranı yakaladık. Bilgi güvenliğine ilişkin hassasiyet gösteriyor, müşterilerimizin bilgilerine sadece yetkili çalışanlar tarafından yapılan kısıtlı erişimleri kayıt altında tutuyoruz.



## Ar-Ge ve İş Birlikleri

Ar-Ge faaliyetlerine ve teknolojiye yatırım yaparak bankacılık sektöründe yapay zekâ ve mobil bankacılık teknolojileri denildiğinde akla ilk gelen şirket olmayı hedefliyoruz. Üniversitelerle gerçekleştirilen iş birlikleri kapsamında ortak projeler üretiyoruz. Bunun yanında iş hayatındaki tecrübelerini paylaşmak üzere alanında uzman Yapı Kredi çalışanları derslere konuk olarak katılıyor. Ek olarak, 2018'de Yapı Kredi Ar-Ge Merkezi yapılanması için T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığına Ar-Ge lisans başvurusu gerçekleştirdik. Bu yıl Yapı Kredi Teknoloji ile 13 milyon TL Ar-Ge ve inovasyon yatırımı yaptık.

### Davranışsal Örüntü Kontrolüne Dayalı Kimlik Doğrulama (DAKOTA)

Galatasaray Üniversitesi ve Yapı Kredi Teknoloji iş birliğiyle yapılan projede müşterilerin mobil şubedeki davranışsal örüntüsü inceleniyor. Kişiden emin olduğu takdirde işlem onayının şifre sormaya gerek kalmadan verilmesi, davranışsal örüntü farklılığına dayanarak; sahtekârlık ön uyarısı vermesi, davranışsal örüntü saptaması ve sahtekârlık tespitinin yapılması amaçlanıyor. Aynı zamanda bu işlemin, kullanılan mobil cihazların pil ömürlerini mümkün olan en az seviyede harcayacak şekilde gerçekleştirilmesi hedefleniyor.

### Derin Öğrenme Tabanlı Doküman Sınıflandırma ve Bilgi Çıkarım Sistemi (SEDEF)

Müşteri talimatları faks, e-posta gibi farklı kanallar üzerinden iletilir. İletilen bu talimatların içerdiği işlemler ise bankanın merkezi operasyon çalışanları tarafından sisteme elle girilir. Yapılan bu bilgi girişi, yetkili tarafından kontrol edilir ve hata yoksa onaylanarak işlem tamamlanır.

Bir yapay zekâ uygulaması olan SEDEF sistemi, elle yapılan talimat sınıflandırma ve bilgi girişi adımlarını otomatik olarak yaparak insan gücünden tasarruf ve işlemlerde hızlanma sağlıyor. SEDEF, İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) danışmanlığında Yapı Kredi Teknoloji tarafından Derin Öğrenme teknolojisi kullanılarak geliştiriliyor. Proje TÜBİTAK tarafından destekleniyor.

### Finansal Doküman İşleme ve Analiz Otomasyonu Projesi (FOÇA)

FOÇA projesi ile şirketlerin mizan, bilanço, gelir belgesi gibi farklı formatta finansal dokümanlarından bilgi elde edilmesi hedefleniyor. Farklı firmaların değişik zaman aralıklarında verdikleri finansal dokümanlarındaki bilgiler birleştirilip müşteriler arasında ilişki grafikleri çıkarılarak sektörel ve şirket temelli finansal çıkarımlar yapılması planlanıyor. FOÇA projesi İTÜ iş birliği ile yürütülüyor ve TÜBİTAK tarafından destekleniyor.

### European Data Incubator (EDI)

Şirketlerin yenilikçi teknolojiler geliştirebilmesi için büyük veriye erişimleri önem taşımakta olup özellikle de startup'ların inovasyon kapasiteleri bu erişime dayanıyor. Bu çerçevede EDI projesi büyük veri sahibi şirketler ile büyük veriye ihtiyaç duyan şirketleri bir araya getiriyor. Proje, startup'ların anonim büyük verilere erişimini sağlıyor ve büyük veri kullanımına yönelik mentorluk hizmeti sunuyor. Buna karşılık katılımcı startup'lar ise büyük veri sahibi şirketlerin sorunlarına yenilikçi çözümler üretiyor. EDI projesi AB Ufuk 2020 Ar-Ge fonu tarafından destekleniyor.



# İNSAN SERMAYEMİZ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2018

## Türkiye’de Kadın Çalışan Oranı En Yüksek Olan Bankayız



**%96**

Doğum  
izninden  
dönen kadın  
çalışan oranı



**%43**

Kadın  
yönetici  
oranı



**%63**

Kadın  
çalışan  
oranı



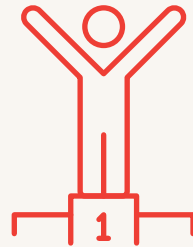
Çalışan başına  
**43,7** saat  
eğitim



Çalışan başına  
eğitim saatinde  
2017'ye göre

**%26**  
artış

Çalışan  
memnuniyet  
oranı  
**%74,5**



Çalışan Destek Hattında  
yanıtlanan

**10.841**  
çağrı

## İNSAN SERMAYEMİZ

Finans sektöründe uzun vadeli değer yaratmak için insan sermayesi odaklandığımız alanlar arasında yer alıyoruz. Bu doğrultuda çalışan gelişimine yatırım yapıyoruz ve çalışanların ilk tercihi olmayı hedefliyoruz. Çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunmayı, kariyer gelişimlerini desteklemeyi, dijital yetkinliklerini geliştirmeyi, iş-özel yaşam dengesini sağlamayı ve güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı yaratmayı amaçlıyoruz. Bünyemizde bulunan 18.101 çalışanımıza yönelik olarak yetenek yönetimi ve çalışan memnuniyeti, öncelikli yatırım yaptığımız alanlar arasında yer alıyor.

Bankacılık sektörünün en büyük kuruluşlarından biri olarak, insan sermayesi alanında hayata geçirdiğimiz uygulamalarla Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri’ni destekliyoruz.

### Stratejik Hedeflerimiz:

- Türkiye’de insan kaynaklarına yön veren kurum olmak,
- Bankacılık sektörünün en iyi bankacılarını yetiştirmek,
- Bankamızın dijitalleşme stratejisi doğrultusunda; mevcut çalışanların gelişimine yönelik eğitim ve faaliyetler düzenlemek,
- Bankanın hedeflerine ulaşması sürecinde çalışanların potansiyellerini ortaya çıkarmalarını desteklemek.

### Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

Yapı Kredi’de ayırım gözetmeksizin tüm çalışanlarımıza eşit ve adil şartlar sunmanın ana sorumluluklarımızdan biri olduğuna inanıyoruz. Özellikle kadınların toplumsal ve ekonomik hayatın her alanında eşit şekilde bulunmalarını destekliyor, kadınların liderlik pozisyonlarında yer almasını önemsiyoruz. Yapı Kredi İnsan Hakları Beyanı’nda taahhüt ettiğimiz üzere ücretlendirme, işe alım, terfi dâhil olmak üzere tüm iş süreçlerinde çalışanlarımız arasında hiçbir ayırım yapmıyoruz ve eşitlikçi bir tutum sergiliyoruz.

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

**%33**  
TÜRKİYE’DE KADINLARIN  
İŞGÜCÜNE KATILMA ORANI

**%51**  
TÜRKİYE BANKACILIK SEKTÖRÜNDE  
KADINLARIN İŞGÜCÜNE KATILMA ORANI

**%63**  
YAPI KREDİ’DE  
KADIN ÇALIŞAN ORANI

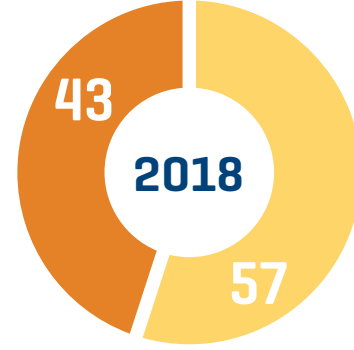
Kadının güçlenmesini desteklemek için ulusal ve uluslararası platformlarda çalışmalar yapıyoruz. Bu çerçevede, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı liderliğinde ve Dünya Ekonomi Forumu (WEF) iş birliğiyle toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin azaltılması amacıyla oluşturulan İşte Eşitlik Bildirgesi'ne uyum gösteriyor ve bildirmede yer alan taahhütleri gerçekleştirmeye yönelik adımlar atıyoruz. Ayrıca, Koç Holding'in "Ülkem İçin Toplumsal Cinsiyet Eşitliğini Destekliyorum" projesinde yer alıyoruz. Ülkem İçin Projesi çerçevesinde 2018 yıl sonu itibarıyla 8.268 sayıda çalışanımıza toplumsal cinsiyet eşitliği eğitimi vermiş olup bu kapsamda AÇEV [Anne Çocuk Eğitim Vakfı] iş birliği ile erkek çalışanlarımıza çocuğun gelişimindeki babalık rolüne dikkat çeken "İlgili Babalık" seminerleri düzenledik. Birleşmiş Milletler Kadın Birimi [UN Women] ve UN Global Compact ortaklığında oluşturulan Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni [WEPs] 2016 yılında imzaladık. Ayrıca, UN Women'ın erkekleri toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadın haklarını savunmak için öncülük yapmaya çağırarak "HeForShe" girişimi ile kadın ve kız çocuklarına yönelik şiddete dikkat çeken "16 Günlük Aktivizm" kampanyasına bu sene de katıldık.

Kadının güçlenmesi, İnsan Kaynakları departmanının bu yılki odak noktaları arasında yer aldı. Banka içinde toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalık seviyesini yükseltmek için orta kademe yöneticilerimize "Farklılıkları Harekete Geçirme" eğitimi veriyoruz. Bu eğitimlerde farklı cinsiyet, din, dil, ırk, cinsel yönelimleri ve farklı karakter ve değerleri kucaklamak üzerine çalışıyoruz. Farklılıkları Hareket Geçirme eğitimine 2018 yılında 90 yöneticimiz katıldı. Ayrıca, Columbia Business School'da gerçekleşen "Liderlikte Kadınlar: Etkiyi Yayılmak ve Değişime Liderlik Etmek" isimli eğitim programına bir orta düzey yöneticimiz katıldı. Bu program kişisel vizyon ve hedef belirleme, değişim yönetimi, müzakere teknikleri, çatışma yönetimi, hikâye anlatıcılığı, dayanıklılık gibi liderlik becerilerini geliştirmeye yönelik bir içerik sunuyor.

Kadın çalışanların ebeveynlik izninden sonra iş hayatına dönmelerini ve kariyerlerine devam etmelerini önemsiyoruz. İstanbul Anadolu yakasında çalışanlarımızın çocuklarına hizmet veren bir kreş ve Yapı Kredi Bankacılık Üssü'nde çalışanlarımızın çocuklarına hizmet veren Özel Yapı Kredi Bilfen Anaokulu bulunuyor. Bu uygulamaların da katkısıyla, ebeveynlik izni sona erdikten sonra işe dönen kadın çalışan oranımız her yıl artıyor.

**CİNSİYETE GÖRE  
ÜST YÖNETİM\* DAĞILIMI (\*)**

■ Erkek ■ Kadın



\* Üst yönetim, müdür ve üstü pozisyonları kapsamaktadır.

**%96**  
DOĞUM İZNİNDEN DÖNEN  
KADIN ÇALIŞAN ORANI

Çalışanların toplu sözleşme ve mesleki dernekleşme haklarına saygı duyuyoruz. Tüm çalışanlarımızın sendikal hakları konusunda bilgilendirilmesi amacıyla toplu sözleşme kapsamında yer alan maddeleri banka iletişim kanalları aracılığıyla duyuruyor, oryantasyon eğitiminde konuya yönelik bilgi veriyoruz. Çalışanlarımızın %57'si sendika üyesi ve BASİSEN [Banka-Finans ve Sigorta İşçileri Sendikası] ile iki yılda bir toplu sözleşme imzalanıyor. Bununla birlikte, Yapı Kredi bünyesinde oluşturulan Çalışma İlişkileri Danışma Kurulu (ÇİDAK) ile banka ve sendika üyeleri arasında çalışma barışının korunması, sorunların hızlıca çözülmesi ve bu sayede verimliliğin artmasını amaçlıyoruz.

## Yetenek Yönetimi

Bankamızın stratejik hedeflerine ancak yetkin çalışanlarla ulaşabileceğimizin farkındayız ve bu doğrultuda yetenek yönetimine büyük önem veriyoruz. Çalışanlarımıza, performans ve kariyer yönetimi ile potansiyellerine ulaşmaları için destek oluyoruz. Yetkinliklerini güçlendirmek amacıyla çalışanlarımızın kişisel ve mesleki gelişimlerine yönelik eğitimler tasarlıyoruz. Yetenek yönetimi, mevcut çalışanların gelişimine katkı sağlarken aynı zamanda yeni yeteneklerin bankaya kazandırılmasını da sağlıyor.

## Performans ve Kariyer Yönetimi

Çalışanlarımızın performanslarını geliştirmek ve bankada uzun vadeli kariyerlerini desteklemek üzere performans ve kariyer yönetimi yapıyoruz. Çalışanlarımızı yılda bir kez düzenli olarak performans ve kariyer gelişim değerlendirmesine tabi tutuyoruz. 2018 yılında çalışanlarımızın %98'i değerlendirmeye alındı. İş sonuçları (hedefler) ve iş yapış şekli (davranış) olmak üzere iki kategoride performans değerlendirmesi yapıyoruz. Mevcut performans sisteminde yılda bir kez değerlendirme yapılırken 2019 yılında iki kez değerlendirme yapılması planlanıyor.

Değerlendirme sonuçları ve çalışanlarımızın kariyer hedeflerini göz önünde bulundurarak kariyer gelişim programları tasarlıyor ve uyguluyoruz. Kariyer planlama kapsamında yüz yüze görüşme ve Açık Kapı Kariyer Günleri ile çalışanlarımıza destek oluyor, kariyerlerini kendilerinin yönlendirmesine imkân tanıyoruz. Tüm açık pozisyonları kurum içi portalda yayımlayarak mevcut çalışanların farklı pozisyonlara geçmesini destekliyoruz ve açılan pozisyonlarda öncelikle kendi çalışanlarımızdan gelen başvuruları değerlendiriyoruz. Bununla birlikte, çalışanlarımız Koç Kariyerim platformu altında yayımlanan tüm ilanlara da başvurabiliyor.

Çalışanların performans değerlendirmesi ücretlendirmeyi de etkiliyor. Her yıl nisan ve ekim aylarında piyasa koşulları ve enflasyon gerçekleştirmeleri göz önünde bulundurularak pozisyon ve kademeler temel alınarak çalışanlarımızın bireysel performanslarına ve ücretlerinin piyasadaki konumlarına göre ücret artış oranları belirleniyor.

**9.312**  
YENİ POZİSYONA ATANAN  
ÇALIŞAN SAYISI

**2.044**  
TERFİ EDEN ÇALIŞAN SAYISI

Yapı Kredi Ücretlendirme Politikası'na [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Bununla birlikte çalışanlarımıza sağlık sigortası, hayat sigortası, çalışan destek programı servis hizmeti, işveren katkı bireysel emeklilik ve çeşitli hizmetlerde avantaj sağlayan KoçAilem kart gibi yan haklar da sunuyoruz.

## Eğitimler

Kariyer gelişiminde eğitimin önemli rol oynadığına inanıyoruz. Bankanın stratejik hedeflerinin gerçekleşmesine hizmet edecek şekilde planlanan eğitimlerle çalışanlarımızın kişisel ve mesleki becerilerini geliştirirken aynı zamanda daha yetkin çalışanlarla müşteri memnuniyetini de artırıyoruz.

2008 yılında kurulan Yapı Kredi Bankacılık Akademisi (YKBA), sunduğu eğitim ve gelişim fırsatları ile yetenek yönetimi alanındaki en değerli aracımız. 230 iç eğitimci, üniversite iş birlikleri ve sektörün önde gelen danışmanları ile tasarlanan eğitimler ile birlikte çalışanlarımıza, ailelerine, müşterilerimize ve üniversite öğrencilerine gelişim olanakları sunuyoruz.

Çalışanlarımıza teknik eğitim ve kişisel gelişim kapsamında satış becerilerinden stres yönetimine, etkin sunum tekniklerinden yabancı dil eğitimine kadar çeşitli konularda eğitimler veriyoruz. Yeni işe başlayanların uyum sağlamasını kolaylaştırmak için pozisyonun ihtiyaçları doğrultusunda Temel Eğitim Programları sunuyoruz. Yüksek potansiyele sahip çalışanlara ise özel gelişim programları tasarlıyoruz. Çalışanlarımız bu eğitimlere sınıf ortamında katılabildiği gibi e-Akademi ve Dijital Kütüphanem gibi web tabanlı öğrenme portalı ve mobil uygulamalar üzerinden de erişme imkânına sahip.

Liderlik Gelişim çalışmalarımız kapsamında, alanında en iyi iş okulları ve üniversite iş birlikleriyle yöneticilerimizin gelişimlerini desteklemeye devam ediyoruz.

## Direktör Gelişim Programı

Bu program kapsamında liderlik, bankacılığın geleceği, strateji, ekonomi ve teknoloji alanında direktörlere yönelik seminerler düzenlendi. Harvard Business School'un online eğitimi olan HBX Disruptive Strategy (Yıkıcı Strateji) ile direktörler, stratejileri banka süreçlerine nasıl adapte edebilecekleri ile ilgili takımlar halinde çalıştılar. İç Mentorluk Programı ile yeni atanan müdürler ve direktörler, daha deneyimli yöneticilerden mentorluk desteği aldılar. Bölge Müdürü Gelişim Programı'nda bölge müdürlerine kendini, işini, ilişkilerini ve ekibi yönetmeye yönelik online seminerler düzenlendi. Aynı zamanda, yönetici koçlarından aldıkları koçluk eğitimleri ile gelişimleri desteklendi.

## Leading in a Global World

Boğaziçi Üniversitesi ve Texas Üniversitesi iş birliğiyle orta düzey yöneticiler için geliştirilen Leading in a Global World (Global Dünyada Liderlik) eğitimine farklı ekiplerden yöneticilerimiz katıldı. Katılımcılar, küresel iş dünyasında liderlik becerilerini geliştirmeye yönelik eğitimler aldılar ve şirket ziyaretleri ile farklı uygulamaları görme fırsatı buldular.

## Koç Holding Programları

Koç Holding LEAD Katalog Programları kapsamında liderlik eğitimlerine farklı seviyelerde çalışanlarımız katıldı. Koç Holding tarafından üst düzey yöneticilere yönelik tasarlanan gelişim programı ile yöneticilerimizin dijital dünyada ihtiyaç duydukları liderlik becerilerinin geliştirilmesi hedeflendi.

## Yüksek Lisans İş Birlikleri

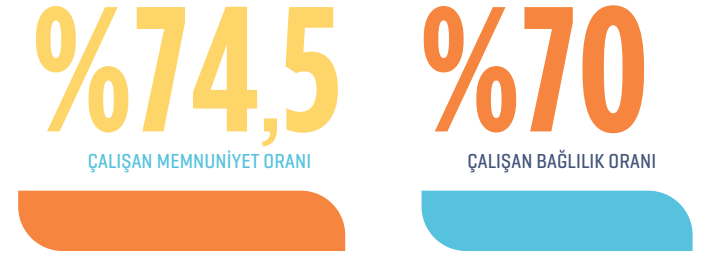
Koç Üniversitesi, Bilgi Üniversitesi, Bilkent Üniversitesi, Kadir Has Üniversitesi, Özyeğin Üniversitesi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Bahçeşehir Üniversitesi ve Yeditepe Üniversitesi ile imzalanan ortaklık anlaşmaları ile çalışanlarımız yüksek lisans programlarından avantajlı şartlarda yararlanabiliyor.

## Çalışan Memnuniyeti

Bankamızın başarısının temelini oluşturan çalışan memnuniyetini artırmaya önem veriyoruz. Çalışanlarımızın beklentileri ve ihtiyaçlarını anlamak ve memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla her yıl UniCredit ve Koç Holding bünyesinde yapılan çalışan memnuniyeti araştırmalarına dâhil oluyoruz.

Bu anketler sonucunda çalışanlarımızın kurum algısı, eğitim, gelişim, performans yönetimi, ödüllendirme ve altyapı olanakları gibi konulardaki görüşleri üst yönetimle paylaşılıyor. Sonuçların değerlendirilmesiyle gerekli aksiyonlar alınıyor. Yeni işe başlayan çalışanlara ise İşe Yeni Başlayanlar anketi uygulayarak işe uyum sürecindeki deneyimlerini dinliyoruz.

Çalışanlarımız; çalışan hakları, çalışma koşulları, yıldırma, yönetici tutumları, insan haklarının ihlali dâhil olmak üzere çeşitli konulardaki şikâyetlerini Uyum ve İç Kontrol fonksiyonuna bağlı Etik Hattı'na iletebiliyor. Ayrıca İK uygulamaları, özlük hakları gibi konularda soru ve taleplerini ilgili kariyer danışmanına, yöneticilerine, İK Destek Hattı'na (Alo İK) ve İK IT Self Servis sistemindeki İK'ya Sor üzerinden iletebiliyor.



Alo İK'dan  
**10.882**  
ADET ÇAĞRIYA CEVAP

İK'ya Sor'dan  
**23.964**  
ADET SORUYA CEVAP

### Çalışan Destek Hattı

Çalışan memnuniyetinin sağlanması için iş ve özel hayat dengesinin önemini farkındayız. 2010 yılında hayata geçirilen Yapı Kredi Çalışan Destek Programı ile çalışanlara ve ailelerine sağlık, psikoloji, finans ve hukuk alanlarında 7/24 ücretsiz şekilde faydalanabilecekleri danışmanlık hizmeti sunuyoruz. Bu yıl Çalışan Destek Hattı'na 10.841 çağrı geldi.

Bankamızda çalışanların gönüllü çalışmalarına katılmalarını teşvik ediyoruz. Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu kapsamında çok sayıda Yapı Kredi çalışanı gönüllü olarak projelere destek veriyor.

#### Yapı Kredi Gönüllülerine ilişkin detaylara Sosyal Sermayemiz bölümünden ulaşabilirsiniz.

Bununla birlikte, çalışanlarımıza spor yapabilmeleri için de imkânlar sunuyoruz. Yapı Kredi Spor Kulübü altında gerçekleştirilen spor aktivitelerinin yanı sıra Koç Topluluğu Spor Şenlikleri'ne katılıyor ve Yapı Kredi Spor Şenlikleri düzenliyoruz. 2005 yılından beri çalışanlarımızın spor aktivitelerine destek olmak için iç sponsorluk projesi yürütüyoruz. Bu kapsamda iç sponsor olarak desteklediğimiz 10 çalışanımız, ulusal yarışmaların yanı sıra milli takımla katıldıkları uluslararası yarışmalarda da çeşitli başarılar elde ettiler.

### İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)

Yapı Kredi olarak, tüm faaliyetlerimizde insanı en değerli varlık olarak kabul ediyor, daha güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı yaratarak, oluşabilecek her türlü kaybı en aza indirmeyi ve sürekli olarak iyileştirmeyi öncelikli iş hedefi olarak benimsiyoruz.

Organizasyonumuz içerisinde yer alan herkesin katılımı ve oluşturulan iş sağlığı ve güvenliği standartlarına tavizsiz uyum ile çalışanlarımızın sağlıklı olmaları teşvik edilirken, yaralanma ve işle ilgili meslek hastalıkları önleniyor.

Olası kazaları önlemek için gerekli önlemler alınıyor, işyeri hekimleri ve iş güvenliği uzmanlarının katılımı ile gerçekleştirilen eğitim ve seminer gibi bilinçlendirme ve iletişim faaliyetleri ile çalışanların, alt işverenlerin, tedarikçilerimizin ve ziyaretçilerimizin konuya olan farkındalıkları artırılıyor. Sıfır iş kazası ve meslek hastalığı hedefine ulaşmak için; operasyonlarımızda bankacılık sektörüne özgü riskler belirlenip değerlendiriliyor ve yapılan çalışmalarla bu riskler bertaraf ediliyor ve/veya kabul edilebilir seviyeye getiriliyor.

İş sağlığı ve güvenliğinden sorumlu yönetici İnsan Kaynakları Operasyonları ve Endüstriyel İlişkiler Müdürü olup CEO'ya iki raporlama uzaklığında bulunuyor.

"İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası" uygulanan ve az tehlikeli sınıfta yer alan kurumumuzda, çalışmalarımızı ulusal mevzuatta belirtildiği üzere çalışan sayısı 50'den az ve çalışan sayısı 50 ve üstünde olan konular olmak üzere iki başlık altında yürütülüyor.

Çalışan sayısı 50 ve üzeri olan 18 bölge bulunuyor. Bu bölgelerde İş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarımız en az 3 ayda bir toplanıyor ve 63 çalışanımız kurullara temsilci olarak katılıyor. İş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarımızda çalışanların %40'ı temsil ediliyor.

İnsan Kaynakları Operasyonları ve Endüstri İlişkileri ve İş Sürekliliği departmanlarının ortak çalışmasıyla acil durum planları hazırlıyoruz. Bankamızda kullanılan ürünler kimyasal, biyolojik ve fiziksel tehlikeleri açısından değerlendiriliyor ve bir onay sürecinden geçiriliyor.

Faaliyet alanlarımızda planlı ve plansız saha denetimleri yapılıyor, denetimler raporlanıp sonuçları ilgili bölümlerle paylaşılıyor. Bu çerçevede hazırlanan aksiyon planları takip ediliyor. Faaliyetlerimiz sırasında gerçekleşen veya yaralanma ile sonuçlanma ihtimali olan tüm olay ve kazalar inceleniyor ve gerekli incelemeler yapılarak tekrarının önlenmesi için önleyici iyileştirmeler yapılıyor. Faaliyet alanlarımızda bulunan tüm çalışanlarımıza ve alt işverenlerimize bilgilendirme ve eğitim programları aracılığıyla, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli beceri ve yetkinlikler kazandırılıyor, kişisel farkındalıklarını artırmaları sağlanıyor.

Yapı Kredi İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası'na [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

**53.887**  
İSG EĞİTİMİ (SAAT)

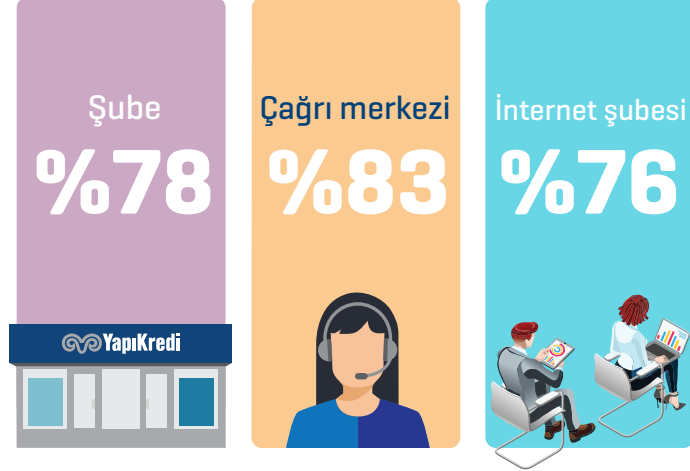
**%7**  
İSG EĞİTİMİNİN TOPLAM EĞİTİM  
İÇİNDEKİ ORANI



# SOSYAL SERMAYEMİZ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2018

## Müşteri Deneyimi Puanlarımız



### ATM Hemen İade Sistemi [ATM Direct Cash Debiting]

**UniCreditGroup'ta**  
iyi uygulama örneği seçildi.



Yapı Kredi Kültür Merkezi'ndeki etkinliklerle ulaşılan **142 bini aşkın** sanatsever

Yapı Kredi Yayınları'ndan **252'si** yeni olmak üzere **1.200** başlıkta kitap basımı



**"Ülkem için Engel Tanımıyorum"**  
kapsamında

**300** şube çalışanına  
işaret dili eğitimi  
**15 bin 671**  
çalışana uzaktan eğitim

## Hedefler için İş Birlikleri



Global Compact  
Network Türkiye **2017**'de Global Compact Türkiye  
Sürdürülebilir Finansman  
Bildirgesi'ni imzaladık ve her yıl  
bildirgenin güncellenmesine katkıda bulunuyoruz.



Türkiye'nin Canı  
Kampanyası'ni  
Destekliyoruz!  
**2014** yılından beri Doğal Hayatı  
Koruma Vakfının (WWF-Türkiye)  
Türkiye'nin Canı programını  
destekliyoruz.



**2006**'dan bu yana Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı  
[TEGV] iş birliğiyle düzenlenen  
"Okuyorum Oynuyorum" projesi ile  
**255** binin üzerinde çocuğun eğitimine  
destek vermekteyiz.



## SOSYAL SERMAYEMİZ

Bankacılık sektörü toplumun her kesiminden geniş bir paydaş ekosistemini etkiliyor. Yapı Kredi olarak etki alanımızda bulunan müşterilerimizin yaşamını kolaylaştırmayı ve toplumun gelişimine katkı sağlamayı işimizin bir parçası olarak görüyoruz. Müşterilerimizle kurduğumuz güçlü ilişkinin faaliyetlerimizin sürdürülebilirliğinde temel olduğu inancıyla üstün müşteri deneyimi sağlamayı ön planda tutuyoruz.

Sektörün önde gelen oyuncularından biri olarak ülke ekonomisinde lokomotif görevi görüyor, toplumun her kesimini kapsayan bir kalkınma modelini teşvik ediyoruz. Stratejik bir yaklaşımla, işimizin sürdürülebilirliğini toplum üzerindeki etkimiz ile paralel olarak ele alıyoruz. Refah seviyesi yüksek bir toplumun iş dünyasının gelişimine katkı sağladığına inanıyoruz. Buradan hareketle toplumun refahına katkı sağlamaya odaklanıyor, yaptığımız çalışmalarda Birleşmiş Milletler 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi'ni rehber alıyoruz.

### Stratejik Yaklaşım

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

### Müşteri Odaklı Bankacılık

Uzun vadeli sürdürülebilir performans sağlamak için müşteri odaklı bankacılık anlayışını benimsiyoruz. Müşterilerimizin ihtiyacını en iyi şekilde karşılamak için teknolojiye yatırım yapıyor, yenilikçiliğe odaklanıyoruz. Dezavantajlı müşterilerimizin de yer aldığı geniş müşteri portföyümüze en iyi deneyimi sunmak iş stratejimizde yüksek önem verdiğimiz konular arasında yer alıyor.

### Müşterilerle İletişim

Müşterilerimizle kurduğumuz etkili iletişim, müşteri memnuniyetini sağlamada önemli yere sahip. Müşterilerimizin sorularına ve beklentilerine eksiksiz şekilde yanıt vermek ve müşterilerimize her zaman çözüm sunan banka olmak iletişim yaklaşımımızı oluşturuyor. Müşterilerimizle bu temele dayanarak kurduğumuz iletişim bizi sektörde ileriye taşıyor ve faaliyetlerimizin sürdürülebilirliğinde önemli rol oynuyor.

Müşterilerimizden gelen geri bildirimlerle ürün ve hizmetlerimizi geliştiriyor, gelişim yolculuğumuzda müşterilerimizin fikirlerine yer vererek birlikte güçlenmeye inanıyoruz. Müşterilerimizle ilişkilerimizi uluslararası bir standart olan ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Sertifikasyonu kapsamında yönetiyoruz.

Müşterilerimiz şikâyetlerini Yapı Kredi Müşteri İletişim Merkezi'ne [MİM] telefon, internet sitemizde mevcut olan şikâyet formu, e-posta, posta, sosyal medya gibi kanalları aracılığıyla iletebiliyor; geri bildirimde buldukları konuların ve şikâyetlerinin durumunu Kayıt Takip Sistemi ile izleyebiliyorlar. 2018 yılında Yapı Kredi MİM'e iletilen şikâyetlerin %93'ü yanıtlanmış, yanıtlanan şikâyetlerin tamamı çözüme kavuşturulmuştur. Müşteri gizliliğinin ihlali ve veri kaybı konusunda şikâyetlerin ise %73'ü yanıtlanmış, bu şikâyetlerin de tamamı çözümlenmiştir. Yanıtlanmayan müşteri şikâyetlerinin nedeni, Müşterinin Sesi sisteminde raporlandığı üzere müşteriye ulaşılamaması veya kayıtların hatalı olmasıdır.

## Müşteri Memnuniyeti ve Deneyimi

Yapı Kredi'de kusursuz hizmet anlayışımızdan yola çıkıyor ve müşterilerimize her zaman en iyi deneyimi yaşatmayı hedefliyoruz. Müşterilerimizle etkili iletişim kurmak ise bu yaklaşımın temelinde yer alıyor. Müşterilerimizin görüşlerini alarak tüm kanallarımızda müşteri deneyimini iyileştirmeye yönelik çalışıyoruz. Yasal mevzuatlara uyum sağlıyor, hizmet kalitemizi en üst seviyeye çıkarmak için MİM aracılığıyla ve şubelerimizde işlem yapan müşterilerimizin deneyimlerini günlük olarak takip ediyoruz. Bu yıl, yaklaşık 600 bin müşterimizin sağladığımız hizmetlere yönelik görüşlerini aldık.

Tüm kanallarda müşteri deneyimini ön planda tutma amacıyla kurduğumuz İnovasyon ve Müşteri Deneyimi Bölümü, müşterilerimizden aldığımız geri bildirimleri, müşteri memnuniyeti anket sonuçlarını, sosyal medya paylaşımlarını ve şikâyetlerini analiz ederek müşteri deneyimini geliştirmeye yönelik çalışıyor. Aynı zamanda, müşteri davranışları ve müşterilerimizin sistemde bıraktığı izleri inceleyerek müşterilerin yaşayabileceği olası sorunların engellenmesi üzerine proaktif çözümler üretiyor. Analizler sonucunda tespit edilen gelişim alanlarının iyileştirilmesi için müşteriler ile odak grup çalışmaları yapıyor, tasarımları kullanıma sunmadan önce müşterilerimizin görüşlerini alıyoruz. 2018 yılında bu yöntemle 36 adet iyileştirme hayata geçirdik. Bu bağlamda geliştirdiğimiz ATM Hemen İade Sistemi (ATM Direct Cash Debiting) UniCredit içerisinde iyi uygulama örneği seçildi. Bu sistem sayesinde sıkışan paranın tamamının tanınması durumunda müşterinin talep ya da şikâyet iletilmesine gerek kalmadan para iadesi anında gerçekleştiriliyor.

Operasyonel hizmet ve müşteri algısı ile ilişkili göstergelerle hesaplanan "Müşteri Deneyimi Endeksi" müşteri deneyimini ölçümlememizi ve bu konudaki performansımızı iyileştirmemizi sağlıyor. 2018 yılında müşteri deneyimi puanı şube, çağrı merkezi ve internet şubesi kanallarında sırasıyla yüzde 78, 83 ve 76 olmuştur.

Müşteri deneyimini iyileştirme çalışmalarına çalışanlarımızın dahil olmasını önemsiyoruz. 2018 yılında çalışanlarımızın müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla ürettiği fikirlerden 91'i onaylandı ve projelendirilmek üzere ilgili iş birimlerine gönderildi. Hâlihazırda 51 çalışanımızın fikrini hayata geçirdik.

Müşteri Memnuniyet Politikamıza [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Türkiye'nin dijital bankası olarak, yenilikçi araçlara ve teknolojiye yatırım yapıyoruz. Görüntülü İşlem Asistanları, WhatsApp üzerinden destek, Dijital Koruma Sigortası gibi geliştirdiğimiz uygulamalar aracılığıyla müşterilerimize son teknolojik gelişmeleri sunarak onların hayatlarını kolaylaştırıyoruz.

Dijital bankacılık çözümlerimiz ile ilgili detaylı bilgiye [Entelektüel Sermayemiz bölümünden ulaşabilirsiniz.](#)

*Müşterilerimizden aldığımız geri bildirimler ve yaptığımız analizler sonucunda müşteri itiraz ve şikâyetlerinin çözüm süresini 2,1 günden 1 günün altına indirerek sektörde lider konuma yükseldik.*

## Toplumsal Yatırımlar

Ekonomik katkının yanı sıra toplumsal fayda sağlamaya da önem veriyor, toplumsal gelişime destek oluyoruz. Etki alanımızda bulunan sektörlerle bağlantılı olarak kurumsal sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştiriyoruz. Kurumsal vatandaşlık girişimlerimizin parçası olan kültür ve sanat, eğitim, çevresel sorumluluk alanlarında toplumun her kesimini kapsayan çalışmalarımız bulunuyor. Bilgi ve teknolojiye erişimi bulunan, kültür ve sanat alanlarında gelişmiş bir toplumun oluşmasına katkı sağlamak üzere 2018 yılında toplamda 18 milyon TL değerinde yatırım gerçekleştirdik. Bu yatırımların %79'unu yardım ve bağışlar, %21'ini ise kurumsal sosyal sorumluluk harcamaları oluşturuyor.

*2018 yılında faaliyete giren ve tüm kurumsal sosyal sorumluluk projelerimize yer verdiğimiz internet sitemize [buradan](#) ulaşabilirsiniz.*

## Engelsiz Bankacılık

Engelli vatandaşlarımızın finansal hizmetlere erişiminin bulunması sosyal hayata katılımlarında önemli bir yere sahip. Yapı Kredi olarak bankacılık hizmetlerimizle, engelli kullanıcıların günlük hayatlarına sorun yaşamadan devam etmelerini kolaylaştırmaya çalışıyoruz. 2008 yılında başlattığımız Türkiye'de bir ilk olan Engelsiz Bankacılık uygulaması ile ATM işlemleri ve dijital kanalları kapsayan, sektörde öncü uygulamalar gerçekleştiriyoruz.

Engelsiz ATM'lerimiz bedensel ve görme engelli müşterilerimize göre tasarlanıyor. Dijital kanallarımızda ise görme engelli müşterilerimiz için sesli komut sistemi, işitme engelli müşterilerimiz için online sohbet uygulamamız bulunuyor. Tüm müşterilerimizin kullanımına açık olan ATM'lerde engelli müşterilerimize ücretsiz işlem ve MİM'i aradıklarında öncelik hakkı sağlıyoruz.

Engelsiz Bankacılık uygulamalarımızın yanında engellilere istihdam sağlayarak da ekonomik ve sosyal hayata katılımlarını destekliyoruz. 2014 yılında başlattığımız "Home Agent" projesi kapsamında engelliler evlerinden çalışarak iş gücümüze katılıyor. 2018 yılında proje kapsamında 5 engelliye istihdam sağladık.

Yapı Kredi Yayınları (YKY) ve Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Laboratuvarı (GETEM) iş birliğiyle geliştirilen projede, 2018 yılı itibarıyla 413 kitabı sesli kitap haline getirerek dijital ortama aktardık. Sesli kitaplara 7/24 telefon ile erişim imkânı bulunuyor. "Konuşmak Elimizde" projesi kapsamında İşitme Engelliler Federasyonu ile iş birliği yaptık ve gönüllü 300 şube çalışanımızın işaret dili eğitimi almasını sağladık. Koç Holding önderliğinde yürütülen "Ülkem için Engel Tanımıyorum" projesine dâhil olarak 2018 yıl sonu itibarıyla engellilerin yaşamlarını kolaylaştırmak ve onlar için değer yaratmak adına 15.671 çalışanımızın uzaktan eğitim almalarını sağladık.

Engelsiz Bankacılık kapsamındaki uygulamalarımıza [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

## Toplum için Eğitim

Eğitim, uzun vadeli olarak destek verdiğimiz toplumsal yatırım alanları arasında yer alıyor. Bu alandaki katkılarımızla topluma ve çevreye karşı duyarlı bireylerin gelişmesine destek oluyoruz. Türk Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) ile kurduğumuz iş birliği, çağdaş eğitim imkânlarına erişimi bulunmayan çocukların okul dışı faaliyetlerle gelişmelerini desteklemek üzere devam ediyor. “Okuyorum Oynuyorum” projesi ile 2018 yıl sonu itibarıyla 255 binin üzerinde çocuğa ulaşarak eğitimlerine destek olduk.



Bir sosyal kalkınma projesi olan ve 2017 yılından başlayarak Young Guru Academy (YGA) tarafından oluşturulan ve toplumun her kesiminde eğitilmiş bireylerin yetişmesine katkı sağlamayı hedefleyen Bilim Seferberliği projesine Yapı Kredi Gönüllülerinin de katılımıyla destek vermeye başladık. Proje çerçevesinde YGA ve Yapı Kredi Gönüllüleri, bilim seanslarında çocuklarla, karmaşık görünen teknolojilerin özünde ne kadar anlaşılabilir olduğunu gösteren deneyler ve projeler yapıyorlar. Ekim 2017’de Anadolu’ya Bilim Göçü adıyla başlayan ve devlet korumasındaki çocukları hedefleyen proje, Eylül 2018 itibarıyla Bilim Seferberliği adında ihtiyaç sahibi köy okullarına Bilim Setleri göndermek üzere kapsamını genişletti.

Renkli Kalemler projesiyle Okuyorum Oynuyorum eğitim programının hedef ve misyonunu bir adım daha ileriye götürmeyi amaçlıyoruz. Renkli Kalemler projesinde çocuklar deneyimli gazeteciler ve TEGV öğretmenlerinin rehberliğinde kendi gazetelerini çıkarıyorlar. Renkli Kalemler Gazetesi’ni 2017’den itibaren [www.renklikalemler.org](http://www.renklikalemler.org) isimli internet sitesi üzerinden dijital mecraaya taşдық. 2018 yılında 19 TEGV etkinlik noktasında Renkli Kalemler gazeteleri yayımlandı.

2011 yılında Koç Üniversitesi tarafından kurulan Anadolu Bursiyerleri Programı’na desteğimizi 2018 yılında 10 öğrenciye burs sağlayarak devam ettirdik. Eğitim alanındaki önemli yatırımlarımızdan biri olan ve 2008-2009 döneminde eğitim öğretime başlayan Yapı Kredi Bankası Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi’nde Çocuk Gelişimi ve Eğitimi, Grafik ve Fotoğraf, Bilişim Teknolojileri, Yiyecek ve İçecek Hizmetleri ve Büro Yönetimi bölümlerinde 500’ün üzerinde öğrenci eğitim görüyor.

Yapı Kredi World’ün Worldcard ile özdeşleşen maskotu Vadaa, Aralık 2014’te çocukların eğitimi için peluş oyuncak haline getirildi. Satışa çıkarılan Vadaa oyuncacı, TEGV iş birliğiyle çeşitli mağazalarda eğitime destek için satılıyor.

## Kültür Sanat

Kültür sanat bankası olma vizyonuyla başlattığımız çalışmalarımız bugün sektörde rol model olarak konumlanmamızı sağladı. Gerçekleştirdiğimiz projeler ile kültür ve sanat alanında toplumun üretkenliğini destekliyoruz.

Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık A.Ş., kaybolmaya yüz tutmuş kültürel değerlerin gün ışığına çıkarılması, var olan kültür ve sanat birikiminin geliştirilerek gelecek kuşaklara aktarılması ve kültür ve sanatın desteklenmesi yönünde çalışmalar gerçekleştiriyor. Yapı Kredi Yayınları, raporlama döneminde 1.200 başlıkta kitap bastı, bu kitapların 252’sini yeni basılan kitaplar oluşturuyor.

Şehrin kültürel mirasını barındıran İstiklal Caddesi’nde 1964 yılında faaliyet göstermeye başlayan Yapı Kredi Kültür Sanat binası, 2017 yılında tamamlanan yenileme çalışmaları sonucunda yeniden hizmete açıldı. Galeri, müze, halka açık kütüphane ve Yapı Kredi Yayınları’ni barındıran merkez birçok etkinliğe ev sahipliği yaparak kültür sanat alanında önemli yer tutuyor. Merkezin bünyesindeki halka açık kütüphane toplumun bilgiye ve kültürel mirasa erişiminde oldukça önemli bir araç olarak konumlanıyor. 2018 yılı boyunca Yapı Kredi Kültür Merkezi performans salonu Loca’da ve YKY Beyoğlu Kitabevi içinde bulunan Oda’da düzenlenen etkinliklerle 142 bini aşkın sanatsevere ulaşıldı.



Yapı Kredi olarak, 1997’den itibaren ilk kadın tiyatro sanatçımız Afife Jale’nin hatırasını yaşatmak ve tiyatroya olan ilgiyi ve farkındalığı artırmak amacıyla her yıl Yapı Kredi Afife Tiyatro Ödülleri’ni düzenliyoruz.

Yaklaşık 9 bin yıllık tarihi miras barındıran Konya ilindeki Çatalhöyük kazılarına ana sponsor olarak uzun yıllardır verdiğimiz destek 2018 yılında da devam etti. Hem ülkemiz hem de dünya mirasında önemli yeri olan ve UNESCO Dünya Mirası Listesi’ne alınan Çatalhöyük kazı çalışmalarının ve ortaya çıkarılanların daha geniş kitlelere ulaştırılması amacıyla 2018 yılında Koç Üniversitesi Anadolu Medeniyetleri Araştırma Merkezi (ANAMED) tarafından düzenlenen “Bir Kazı Hikâyesi: Çatalhöyük” sergisine sponsor olduk. Kazı alanlarının lazer taraması ve sanal gerçeklik (VR) teknolojisiyle Çatalhöyük binalarının deneyimlenmesi gibi interaktif sergileme yöntemleriyle aktaran sergi, eylül-aralık aylarında Londra Brunei Gallery’de de tekrarlanarak arkeoloji meraklılarıyla buluştu.

## Çevre

Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmayı kurumsal vatandaşlık yaklaşımımızın önemli bir parçası olarak görüyoruz. Buradan hareketle doğal kaynaklarımızı korumak ve çevresel etkimizi en aza indirmek üzere çeşitli projeler yürütüyoruz. 2011 yılında başlattığımız geri dönüşüm projesi ile Genel Müdürlük ve bölge binalarında atıkları ayrıştırıyoruz. 2014 yılından itibaren Doğal Hayatı Koruma Vakfı (World Wide Fund for Nature-Türkiye) tarafından yürütülen ve Türkiye’deki biyolojik çeşitliliği korumayı hedefleyen Türkiye’nin Canı kampanyasına destek veriyoruz. Dünya genelinde iklim değişikliğine dikkat çekmek üzere Dünya Doğayı Koruma Vakfının (WWF) başlattığı Dünya Saati küresel hareketine katılıyor, ayrıca çalışanlarımızın da bu kampanyaya katılımını teşvik edici iç iletişim çalışmaları gerçekleştiriyoruz.

## Yapı Kredi Gönüllüleri

Çalışanlarımızın toplumsal sorumluluk bilinci geliştirmesine ve toplumun kalkınmasına maddi desteğimizle olduğu kadar iş gücümüzün gönüllü desteği ile de katkı sağlamayı önemsiyoruz. Yapı Kredi Gönüllüleri Platformu kapsamında çalışanlarımız çeşitli sosyal sorumluluk projelerine destek veriyorlar.

Yapı Kredi Gönüllüleri’nin gerçekleştirdiği tüm projelere [Sosyal Sorumluluk Projelerimiz](#) sayfasından ulaşabilirsiniz.



# DOĞAL SERMAYEMİZ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2018

Nüfus artışı ile birlikte doğal kaynaklar da hızla azalıyor ve iklim değişikliği gibi günümüzde pek çok çevresel sorun çözülmeyi bekliyor. Bu sorunları aşma doğrultusunda adımlar atarak doğal sermayemizi korumaya büyük önem veriyoruz. Faaliyetlerimizin doğrudan ve dolaylı çevresel etkilerini takip ediyor ve etkilerimizi en aza indirmek üzere çalışıyoruz. Faaliyetlerimiz dolayısıyla ortaya çıkan etkilerimizi "doğrudan etkiler", finansman sağladığımız projeler aracılığıyla ortaya çıkan etkilerimizi ise "dolaylı etkiler" olarak tanımlıyoruz.

Çevre performansımızı etkin bir şekilde takip ederek tüm alanlarda iyileştirmeler gerçekleştiriyoruz. Banka bünyesindeki ve küreseldeki yeni gelişmeleri izliyor bu doğrultuda Çevre Yönetim Sistemi'mizi sürekli güncel tutuyoruz. Banka genelinde çevre yönetimi kapsamında yıllık ve 5 yıllık hedefler belirliyoruz. Hedeflerimizi gerçekleştirmek amacıyla çevre performansımızın etkin takibini gerçekleştiriyoruz. Bunu sağlamak için çevre yönetimini banka içi politikalarımız ile yasal mevzuatların da ötesinde uluslararası seviyede gerçekleştiriyoruz. Genel Müdürlük binaları, Yapı Kredi Plaza D Blok ve Bankacılık Üssü tesisleri ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası'na sahip. ISO 14001 kapsamının geliştirilmesi hedefimiz doğrultusunda 2018 yılında Yapı Kredi Faktoring, Yapı Kredi Finansal Kiralama, Yapı Kredi-Koray Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı, Yapı Kredi Kültür Sanat Yayıncılık, Yapı Kredi Portföy ve Yapı Kredi Yatırım da Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası'nı aldı. Bu çerçevede, çalışanlarımızın %35'inin faaliyet gösterdiği binalar ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası güvencesi altında. Ayrıca Bankacılık Üssü, Plaza D Blok, Darıca Arşiv, Bayramoğlu Eğitim Tesisi ve Yeniköy Korusu olmak üzere 5 tesisimizde sera gazı salımlarımızı ISO 14064 Standardı gerekliliklerine uygun olarak hesaplayarak sertifikalandırıyoruz.

Çevre Yönetim Sistemi ile ilgili ayrıntılı bilgiye [buradan](#) erişebilirsiniz.

Sahip olduğumuz uluslararası yönetim standartlarının tüm çalışanlarımız tarafından anlaşılacak benimsenmesini sağlamak üzere çalışanlarımıza bu konuda eğitimler veriyoruz. 2018 yılı içerisinde ISO 14001 Sertifikalı tesislerimizdeki çalışanların %56'sına çevre ve ISO 14001 eğitimi verildi. Bu eğitimleri aynı zamanda 570 iştirak çalışanımıza ve 360 alt yüklenici firma çalışanına da sağladık.

#### Çevre Hedefleri:

**2019 Hedefleri** (Temel alınan yıl: 2018)

Su tüketiminin %1 azaltılması

Sera gazı salımlarının %1 azaltılması

A4 kâğıt kullanımının ve atık kâğıtların %1 azaltılması

Beş Genel Müdürlük ve hizmet binalarımızda ISO 14046 Su Ayak İzi Uygunluk Beyanı'nın alınması

**2020 Hedefleri** (Temel alınan yıl: 2015)

Elektrik tüketiminin %5 azaltılması

Enerji tüketimi kaynaklı salımların %5 azaltılması

Genel Müdürlük binalarımızda sıfır atık



**2017**'ye göre  
enerji tüketiminde  
**%15** azalma



Genel Müdürlük binamızın  
**2018** yılı enerji dolaylı  
**karbon**  
salımlarını  
sıfırladık.



Kâğıt  
tüketimimizi  
**%27** azalttık.

**2017**'ye göre  
sera gazı  
salımlarında  
[kapsam 1+2+3]  
**%19**  
azalma



2019'da Genel Müdürlük ve hizmet binalarımızda  
**ISO 14046 Su Ayak İzi Uygunluk Beyanı** hedefi



Karbon Saydamlık Projesi  
(**CDP**) İklim Değişikliği ve  
Su Programı'na katılarak iklim  
değişikliği ve su performansımızı  
şeffaf bir şekilde raporluyoruz.

2020'de 2015'e göre  
elektrik tüketimini  
**%5** azaltma  
hedefi



2020'de 2015'e göre  
enerji tüketimi  
kaynaklı salımları  
**%5** azaltma  
hedefi

**2020**'de Genel  
Müdürlük binalarımızda  
sıfır atık hedefi



*2018'de banka genelinde aydınlatma sistemlerinde yapmış olduğumuz yenileme çalışmalarıyla 134,91 bin ton CO<sub>2</sub>e sera gazı salımının önüne geçmeyi planlıyoruz. Bunun yanında ısıtma ve soğutma sistemlerindeki yenileme çalışmalarıyla toplam 273 MWh enerji tasarrufu sağlamayı öngörüyoruz.*

### Sorumlu Finansman

Ana etki alanımızı sağladığımız finansman oluşturuyor. Bu nedenle müşterilerimizin projelerine verdiğimiz desteğin olumsuz çevresel etkileri olmamasına büyük önem veriyoruz. Sorumlu finansman anlayışımız çerçevesinde finansman sağladığımız projelerin çevresel etkilerini değerlendiriyoruz. Gelen tüm kredi taleplerini Kredilendirme Faaliyetlerinin Çevresel ve Sosyal Risklerinin Tespiti süreci doğrultusunda ele alıyoruz. Her projeyi kendi sınıfına göre çevresel riskler açısından değerlendiriyor, sadece gerekli kriterleri yerine getirebilecek projelerin finansmanına kaynak ayırıyoruz. Böylelikle çevre üzerindeki dolaylı etkilerimizi de kontrol altında tutarak sorumlu finansman aracılığıyla sorumlu yatırımları teşvik ediyoruz.

Bu alandaki ayrıntılı bilgiye raporun [Sorumlu Finansman](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.

*2018 yılında toplam 470 MW kapasiteye sahip yenilenebilir enerji projelerine yaklaşık 250 milyon ABD doları kredi tahsis ederek Türkiye'nin sürdürülebilir büyümesine katkıda bulduk.*

### İklim Değişikliği

Küresel iklim değişikliği pek çok sektörü yakından ilgilendiren yüksek riskleri beraberinde getiriyor. Bu risklerin potansiyel etkilerinin doğru tespit edilerek yatırımların buna göre yönlendirilmesi büyük önem taşıyor. Bankacılık sektörünün en önemli oyuncularından biri olarak finansal kaynakların doğru alanlarda kullanılması noktasında büyük sorumluluğumuz bulunuyor.

Bu sorumluluğumuz doğrultusunda hem operasyonel faaliyetlerimiz kaynaklı performansımızı hem de finansman sağladığımız projelerin performansını etkin olarak takip ediyoruz. Hâlihazırdaaki süreçlerimizi sürekli gözden geçiriyor, mümkün olan tüm alanlarda verimliliği artırmaya yönelik çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda 2018 yılı içerisinde yaklaşık 1,2 milyon TL değerinde çevre harcaması gerçekleştirdik.

2011 yılından beri operasyonlarımızdan kaynaklanan sera gazı salım değerlerini takip ediyoruz. Bu kapsamda performansımızın yıllar içerisindeki değişimini gözlemleyerek gerekli alanlarda iyileştirmeler yapıyoruz. Genel Müdürlük binaları ve hizmet binaları olmak üzere 5 tesisimizde doğrudan [Kapsam 1] ve dolaylı [Kapsam 2] salım değerlerini takip ediyoruz. Ayrıca ofislerde kullanılan kâğıtlar, çalışan servisleri, şirket araçları, iş seyahatlerinde kullanılan uçuşlar gibi operasyonların neden olduğu salımları [Kapsam 3] hesaplayarak bu alanda detaylı bir takip sağlıyoruz.

2016 yılından beri karbon salım değerlerimizi ve iklim değişikliği alanındaki hedeflerimizi şeffaf bir şekilde paylaştığımız Karbon Saydamlık Projesi [Carbon Disclosure Project-CDP] İklim Değişikliği Programı'na bu yıl da katıldık. Bu bağlamda önümüzdeki yıllarda da salım değerlerimizin etkin takibine devam ederek salım değerlerimizi düşürmeye yönelik projeler geliştirmeyi sürdüreceğiz.

*2019 yılında Mersin'de bulunan Mut Rüzgâr Santrali'nin gerçekleştirmiş olduğu üretimden dolayı ortaya çıkan Gold Standart [GS] altında kayıt altına alınan karbon salım azaltım haklarından 3.138 ton CO<sub>2</sub> gönüllü salım azaltım hakkını [karbon sertifikasını] satın alarak, 2018 yılı Genel Müdürlük Plaza D Blok binasına ait enerji dolaylı sera gazı salımlarını sıfırladık.*

### Su Yönetimi

Doğal kaynakları verimli kullanmak amacıyla yürüttüğümüz çalışmaların önemli bir kısmını su yönetimi alanındaki çalışmalar oluşturuyor. Genel Müdürlük binalarımızda su tüketimini azaltarak verimliliği artırmak amacıyla su kullanımını etkin olarak takip ediyoruz. Buradan düzenli olarak elde edilen veri ışığında gerekli değişimleri yaparak su tüketimimizi azaltmayı hedefliyoruz.

2019'da Genel Müdürlük ve hizmet binalarında ISO 14046 Su Ayak İzi Uygunluk Beyanı'nı almayı hedefliyoruz. Böylece su yönetimi alanında sahip olduğumuz etkin yönetim sistemini uluslararası standartlarda belgelemiş olarak çalışmalarımıza devam edeceğiz.

*Hızla tükenmekte olan su kaynaklarının önemini farkındalığıyla şirketimizin su kullanımını ve su yönetimini 2018 CDP Su Raporu'nda şeffaf bir şekilde paylaştık. 2018 yılında ilk defa yayımladığımız raporda B notu alarak Türkiye'de bu alanda en yüksek not alan banka olduk ve bu notu alan beş şirket arasında yer aldık.*

## Atık Yönetimi

Çevre performansımızı ileriye taşıyan diğer bir alan da atık yönetimidir. Uzun yıllardır yürütmekte olduğumuz projeler ile hem daha az atık üretilmesini hedefliyor hem de üretilen atık içerisindeki geri dönüştürülebilir atık yüzdesini artırmayı amaçlıyoruz.

2020 yılında Genel Müdürlük binalarımızda sıfır atık hedefine ulaşmak üzere bir takip ve uygulama sistemi kurarak düzenli depolama sahalarına atık göndermemeyi hedefliyoruz.

2008 yılından beri devam eden geri dönüşüm projesi sayesinde, 2018 yılında 1.000 tondan fazla kâğıt, 3 ton plastik, 2 tondan fazla cam ve 29 tondan fazla metal geri dönüştürülmek üzere toplandı. Böylelikle aynı zamanda 180.522,38 kg CO<sub>2</sub> salımının ve 4.150,39 MWh enerji tüketiminin önüne geçmiş olduk. Geri dönüşüme gönderilen atıklar ile 2.677,44 m<sup>3</sup> depolama alanından tasarruf edildi.

Faaliyetlerimizden kaynaklanan atıkların çevresel etkilerini bertaraf etmek amacıyla geri dönüştürülmesine önem veriyoruz. Bu kapsamda tehlikeli atıklarımızın 85,88 tonu tehlikesiz atıklarımızın 1.351 tonu olmak üzere toplam 1.437 ton atığın geri dönüşümünü sağladık.

## Kâğıt tüketiminde azaltım

Dijitalleşme alanında yaptığımız yenilikçi yatırımlar ve müşterilerin kullanımına sunduğumuz dijital süreçler ile pek çok geleneksel işlemin kâğıt kullanılmadan gerçekleşmesine imkân tanıyoruz. Müşteriye Dönük Ekran Projesi ismini verdiğimiz proje ile müşteri onaylarının ve imzalarının dijital ortamlarda alınmasını sağladık. Böylelikle kâğıt tüketimini önemli ölçüde azalttık.

Kâğıtsız Ofis projemiz kapsamında geliştirdiğimiz kâğıt tüketimini en düşük seviyeye indirecek mobil uygulamamızı hayata geçirdik. Kâğıt tasarrufu sağlamak amacıyla yapılan çalışmalar sayesinde 2017 yılında 1.306 ton olan kâğıt tüketimimizi 2018 yılında %27 oranında azaltarak 957 tona indirdik.

Dijital onay ve diğer dijital çözümlerimiz hakkında detaylı bilgiyi raporun [Entelektüel Sermayemiz](#) bölümünde bulabilirsiniz.

## Biyolojik Çeşitlilik



*WWF Türkiye'nin Canı: Türkiye'de biyolojik çeşitlilik konusunda farkındalık yaratmak ve nesli tükenmekte olan canlıları korumak amacıyla WWF Türkiye tarafından yürütülen ve yerel sivil toplum kuruluşları (STK) tarafından hayata geçirilen "Türkiye'nin Canı" hibe programına 2014 yılından beri destek veriyoruz. Türkiye'nin Canı programı kapsamında 2017-2018 döneminde ülkemizin çok değerli doğal alanlarında yaşayan kadife ördek (*Melanitta fusca*) gibi sulak alan kuşlarının; kaşalot (*Physeter macrocephalus*), gagalı balina (*Ziphius cavirostris* ve *Mesoplodon sp.*) gibi deniz memelilerinin ve beyaz çalı gorgonu (*Spinimuricea klavereni*), küçük gorgon (*Paramuricea macrospina*), sarı gorgon (*Eunicella cavolini*) gibi mercanların korunmasına ve bu canlıların yaşam alanlarına yönelik çalışmalar yürütüldü.*

## Ek 1: Üyelikler ve Desteklenen Girişimler

### Vakıf, Dernek ve Birlikler

- Bankalararası Kart Merkezi / BKM
- DenizTemiz Derneği - TURMEPA
- Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu / DEİK
- Etik ve İtibar Derneği / TEİD
- Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği / FODER
- Institute of International Finance / IIF
- İktisadi Araştırmalar Vakfı / İAV
- İstanbul Kültür Sanat Vakfı / İKSV
- İzmir Kültür Sanat ve Eğitim Vakfı / İKSEV
- Kredi Kayıt Bürosu / KKB
- Kurumsal İletişimciler Derneği / KİD
- Özel Sektör Gönüllüleri Derneği / ÖSGD
- Reklamverenler Derneği / RVD
- Türkiye Eğitim ve Gelişim Platformu Derneği / TEGEP
- TURKTRADE
- Türkiye Aile Sağlığı ve Planlaması Vakfı / TAPV
- Türkiye Bankalar Birliği / TBB
- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği / TKYD
- Türkiye Milletlerarası Ticaret Odası / ICC
- Türkiye Sanayici ve İş İnsanları Derneği / TÜSİAD

### Girişimler

- Birleşmiş Milletler Çevre Programı Finans Girişimi / UNEP FI
- Kadının Güçlenmesi Prensipleri / WEPs
- İşte Eşitlik Platformu ve Bildirgesi
- Türkiye Konutlarda Enerji Verimliliği Finansman Programı / TuREEFF
- Uluslararası Finans Kurumu (IFC) - Sosyal ve Çevresel Performans Standartları
- UN Global Compact / UNGC
- Ülkem İçin Projesi
- Visa Renkli Ufuklar - Paramı Yönetebiliyorum Programı

## Ek 2: 2018 Yılında Alınan Ödüller

GENEL BANKACILIK	
Özel Bankacılıkta En İyi Hizmet	Euromoney Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi Anketi
Özel Bankacılıkta En İyi Filantropi Hizmeti	Euromoney Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi Anketi
Uluslararası Müşterilere En İyi Hizmet	Euromoney Özel Bankacılık ve Varlık Yönetimi Anketi
Özel Bankacılıkta Türkiye'nin En İyi Bankası	International Finance
Özel Bankacılıkta Türkiye'nin En İyi Bankası	Global Banking and Finance Review
Dijital İş Gücü Projesi: VISA Operasyonel Mükemmeliyet Ödülü	Vizyonist 2018
BANKACILIK ÜRÜNLERİ	
VISA Bireysel Kredi Kartı Alışveriş Hacminde Lider Banka	Vizyonist 2018
VISA Ticari Kredi Kartı Alışveriş Hacminde Lider Banka	Vizyonist 2018
VISA Ticari Banka Kartı Alışveriş Hacminde Lider Banka	Vizyonist 2018
Dijital Koruma Sigortası: Sigorta Çözümleri kategorisinde Yılın En Yeni Ürün veya Servisi - Gümüş Ödül	Stevie Ödülleri
Yılın Yapılandırılmış Dış Ticaret Finansmanı İşlemi - Birincilik Ödülü	Bonds&Loans
Yılın Satın Alma Finansmanı - İkincilik Ödülü	Bonds&Loans
Yılın Sendikasyon Kredisi - İkincilik Ödülü	Bonds&Loans
Yılın Proje Finansmanı İşlemi - Üçüncülük Ödülü	Bonds&Loans
Yılın Finansal Kurum Tahvil İhracı İşlemi - Üçüncülük Ödülü	Bonds&Loans
En İyi Nakit Yönetimi Bankası	Euromoney
Türkiye'nin En İyi Dış Ticaret Finansmanı Bankası	Euromoney
ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI	
Avrupa'nın En İyi Fatura Ödeme ve Gösterimi	Global Finance
Avrupa'nın En İyi Kurumsal Portal Hizmetleri	Global Finance
Avrupa'nın En İyi Kurumsal Site Tasarımı	Global Finance
Avrupa'nın En İyi Kurumsal Mobil Bankacılık Uygulaması	Global Finance
Avrupa'nın En İyi Kurumsal Dijital Bankası	Global Finance

ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI		
Akıllı İçerik Çıkarım Projesi (SAFİR)	Türkiye'de Yılın En İyi İnovasyon Projesi kategorisinde İkincilik Ödülü	IDC
ATM Yenileme	Türkiye'de Yılın En İyi İş Etkinleştirme Projesi kategorisinde İkincilik Ödülü	IDC
ATM Replatforming	En İyi ATM/Self Service Deneyimi	Bank Customer Experience
Yapı Kredi	Grand Stevie	Stevie Ödülleri
Yapı Kredi Müşteri İletişim Merkezi	En İyi Müşteri Veri Analitiği Uygulaması Gümüş Ödül	Avrupa Çağrı Merkezi ve Müşteri Hizmetleri Ödülleri
	En İyi Müşteri İçgörüsü Uygulaması Gümüş Ödül	The European Contact Centre and Customer Service Awards
	En İyi Teknoloji Kullanımı - Altın Ödül	Stevie Ödülleri
	Yılın Çağrı Merkezi - Gümüş Ödül	Stevie Ödülleri
	Yılın Satış Büyüme Başarısı - Altın Ödül	Stevie Ödülleri
	Yılın Satış Süreci - Bronz Ödül	Stevie Ödülleri
Yapı Kredi Mobil	En İyi Görsel Tasarım kategorisinde Mükemmellik Ödülü	Communicator Ödülleri
	En İyi Kullanıcı Arayüzü Mükemmellik Ödülü	Communicator Ödülleri
	En İyi Kullanıcı Deneyimi Mükemmellik Ödülü	Communicator Ödülleri
	Entegre Mobil Deneyimi kategorisinde Üstünlük Ödülü	Communicator Ödülleri
	Finansal Servisler/Bankacılık kategorisinde Bronz Ödül	Stevie Ödülleri
	Genel-Finans kategorisinde Mükemmellik Ödülü	Communicator Ödülleri
	İşletme-Kurum kategorisinde Gümüş Ödül	Stevie Ödülleri
	Mobil Uygulama - Bankacılık ve Finans kategorisinde Üçüncülük Ödülü	16. Altın Örümcek Web Ödülleri
	Örnek Uygulama kategorisinde Mükemmellik Ödülü	Communicator Ödülleri
Yapı Kredi Dijitalleştirilmiş Talimat Sistemi	Dijital Kanallar kategorisinde Üçüncülük Ödülü	IDC Türkiye Finans Sektörü Teknoloji Ödülleri
Yapı Kredi Mobil ATM'ye Dokunmadan Para Çekme ve Yatırma	Dijital Kanallar kategorisinde İkincilik Ödülü	IDC Türkiye Finans Sektörü Teknoloji Ödülleri

ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI		
Yapı Kredi Mobil - Jet İşlemler	İnovasyon & Deneyim kategorisinde Gümüş Ödül	Stevie Ödülleri
	Entegre Mobil Deneyimi kategorisinde Bronz Ödül	Stevie Ödülleri
Yapı Kredi Mobil - Kredi Kartı ile Temassız Giriş	İnovasyon ve Deneyim kategorisinde Altın Ödül	Stevie Ödülleri
	Entegre Mobil Deneyimi kategorisinde Altın Ödül	Stevie Ödülleri
Yapı Kredi Mobil - Panik Yok Butonu	Finansal Servisler kategorisinde Yılın En Yeni Ürün veya Servisi	Stevie Ödülleri
	Müşteri Deneyimi kategorisinde İkincilik Ödülü	IDC Türkiye Finans Sektörü Teknoloji Ödülleri
	İnovasyon kategorisinde Birincilik Ödülü	Müşteri Deneyimi Arenası
Yapı Kredi Mobil Ford SYNC3 Entegrasyonu	Entegre Mobil Deneyimi kategorisinde Bronz Ödül	Stevie Ödülleri
	İnovasyon & Deneyim kategorisinde Bronz Ödül	Stevie Ödülleri
Yapı Kredi Mobil Müşteri Deneyimi Yenilikleri	Türkiye'de Yılın En İyi İnovasyon Projesi kategorisinde Üçüncülük Ödülü	IDC
Yapı Kredi Mobil - Touch One Screen Experience	Omnichannel kategorisinde Birincilik Ödülü	Müşteri Deneyimi Arenası
Yapı Kredi Pay	Mobil Ödeme Çözümleri/Dijital Kanallar kategorisinde Birincilik Ödülü	IDC Türkiye Finans Sektörü Teknoloji Ödülleri
Yapı Kredi Pay Temassız Ödeme Çözümleri	Ödeme Çözümleri kategorisinde Yılın En Yeni Ürün veya Servisi - Altın Ödül	Stevie Ödülleri
Yapı Kredi Web Site: yapikredi.com.tr	Bankacılık - Fatura kategorisinde Üstünlük Ödülü	Communicator Ödülleri
	Bankacılık kategorisinde Gümüş Ödül	Stevie Ödülleri
	Bankacılık ve Finans kategorisinde Halkın Favorisi	16. Altın Örümcek Web Ödülleri
	Dünyanın En İyi Entegre Kurumsal Bankacılık Sitesi	Global Finance Best Digital Bank Awards
Yapı Kredi Web Site: yapikredi.com.tr	Finansal Servisler kategorisinde Gümüş Ödül	Stevie Ödülleri
	Kullanıcı Arayüzü kategorisinde Üstünlük Ödülü	Communicator Ödülleri
	Kullanıcı Deneyimi kategorisinde Üstünlük Ödülü	Communicator Ödülleri

İŞTİRAKLER		
Yapı Kredi Azerbaycan	2018'in En İtibarlı Bankası	Global Banking and Finance Review Ödülleri
Yapı Kredi Faktoring	Türkiye'nin En İyi İhracat Faktoring Şirketi Üçüncülük Ödülü	FCI
	Sektörünün En Beğenilen Şirketi İkincilik Ödülü	Capital Dergisi
Yapı Kredi Leasing	Sektörünün En Beğenilen Şirketi Birincilik Ödülü	Capital Dergisi
	Bankacılık ve Finans Kategorisinde Gümüş Ödül	Horizon Interactive Awards
Yapı Kredi Leasing Web Sitesi	Kullanıcı Arayüzü	Communicator Ödülleri
	En İyi Uygulama	Communicator Ödülleri
Yapı Kredi Portföy	Emeklilik Yatırım Fonları Getiri Lideri	TSPB 3. Sermaye Piyasaları Ödülleri
	Türkiye'nin Emeklilik Fon Yönetiminde Saygın Lideri	Wealth & Finance International
	Türkiye'nin En İyi Emeklilik Fon Yöneticisi	Global Business Outlook
	Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetimi Şirketi	Global Brands Magazine
	Türkiye'nin En İyi Portföy Yönetimi Şirketi	Wealth & Finance International
	Türkiye'nin En İyi Varlık Yönetimi Şirketi	International Business Magazine
	Türkiye'nin En İyi Yatırım Stratejisi	Business Vision
	Türkiye'nin En Yenilikçi Portföy Yönetimi Şirketi	International Finance
	Türkiye'nin En Yenilikçi Portföy Yönetimi Şirketi	Global Business Outlook
KURUMSAL İLETİŞİM YÖNETİMİ		
Göz-ID/Darbukacı Tavşan	Finansal Hizmetler - Film kategorisinde Başarı Ödülü	Felis Ödülleri
	Finansal Hizmetler - Film kategorisinde Başarı Ödülü	Felis Ödülleri
Marka Konferansı	Platinum Ödül	MarCom Ödülleri
Marketing Meetup	Markalı İçerik / Canlı Deneyimde Ünlü Entegrasyonu kategorisinde Başarı Ödülü	Felis Ödülleri
Yapı Kredi	Bankacılık & Finans kategorisinde Gümüş Ödül	Campaign Türkiye Agency & Brand of the Year Ödülleri

KURUMSAL İLETİŞİM YÖNETİMİ		
Yapı Kredi Digitalent	Entegre Kategorisi - Finansal Hizmetler kategorisinde Başarı Ödülü	Felis Ödülleri
	Film Kategorisi - Finansal Hizmetler kategorisinde Felis Ödülü	Felis Ödülleri
	Online Film / Banka, Sigorta ve Finansal Hizmetler kategorisinde Kristal	Kristal Elma
	Uygulamada Mükemmellik / Yapım Yönetim / En İyi Kast kategorisinde Kristal	Kristal Elma
	Uygulamada Mükemmellik / Yapım Yönetim / En İyi Reklam Filmi Yönetmen kategorisinde Kristal	Kristal Elma
Yapı Kredi Gönüllüleri Anadolu'ya Bilim Göçü	Dönüştüren Pazarlama Etkisi Kategorisi Toplumsal kategorisinde Felis Ödülü	Felis Ödülleri
	Film - TV ve Sinema/Toplumsal Sorumluluk kategorisinde Kristal	Kristal Elma
	Film Kategorisi - Kurumsal kategorisinde Felis Ödülü	Felis Ödülleri
	Film/TV-Sinema kategorisinde Büyük Ödül	Kristal Elma
	Finansal Hizmetler Kategorisi Kazananı	The Peer Mükemmellik Ödülleri
	Türkiye Kazananı	The Peer Mükemmellik Ödülleri
Yapı Kredi Hackathon	Yarışma ve Festivaller kategorisinde Birincilik Ödülü	Doğrudan Pazarlama Ödülleri
Yapı Kredi Kültür Sanat Binası	Tasarım / Çok Amaçlı Markalaşma / Yeni veya Yenilenen Marka Kimliği kategorisinde Kristal	Kristal Elma
	Tasarım / Tasarımda Mükemmellik / Logo Tasarımı kategorisinde Kristal	Kristal Elma
Yapı Kredi Yayınları Uyku Şiirleri	Tasarım / Ambalaj Tasarımı / Ambalaj Çalışmaları kategorisinde Kristal	Kristal Elma
	Tasarım / İletişim Tasarımı / Promosyon Malzemesi kategorisinde Gümüş Ödül	Kristal Elma
	Üretimde Ustalık Kategorisi - Ambalaj Tasarımı bölümü Felis Ödülü	Felis Ödülleri



# PERFORMANS TABLOLARI

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2018



## Sosyal Performans Tabloları

## Çalışan Sayısı

2016		2017		2018	
Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
11.851	7.050	11.569	6.898	11.390	6.711
2016		2017		2018	
Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
18.716	185	18.196	271	17.976	125

## Taşeron Çalışan Sayısı

2016		2017		2018	
Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
2.963	166	2.744	154	2.606	160

## Cinsiyete ve Yaşa Göre Çalışan Sayısı

	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 yaş üstü	81	249	80	250	90	256
30-50 yaş arası	7.261	5.034	7.364	5.133	7.622	5.199
30 yaş altı	4.509	1.767	4.125	1.515	3.678	1.256

## Çalışan Devir Oranı

	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yıl içinde işten ayrılan çalışan sayısı [personel devri]	1.360	888	1.328	814	1.456	778
50 yaş üstü	27	55	36	74	40	89
30-50 yaş arası	481	340	508	323	523	336
30 yaş altı	852	493	784	417	893	353

## Doğum İzninden Yararlanan Çalışan Sayısı

	2016	2017	2018
Doğum izninden yararlanan çalışan sayısı	716	778	749
Doğum izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı	672	732	718

## Çalışan Başına Düşen Eğitim Saati

	2016	2017	2018
Çalışan başına ortalama yıllık eğitim saati [Toplam eğitim saati/ çalışan sayısı]	37	35	43,7
Kadın çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	38	36	45,6
Erkek çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	35	32	40,6

## Düzenli Performans ve Kariyer Gelişim Değerlendirmesine Tabi Tutulan Çalışan Sayısı

2016		2017		2018	
Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
11.156	6.800	11.242	6.882	11.172	6.588

## Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik [Müdür ve üstü seviye için çalışan sayısı]

	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 yaş üstü	40	130	43	112	58	125
30-50 yaş arası	812	991	775	976	753	961
30 yaş altı	0	1	1	0	2	0

## Çalışma Süresine Göre Çalışan Sayısı

	2016	2017	2018
0-5 yıl	8.789	8.334	7.263
5-10 yıl	3.636	2.910	3.404
10 yıl ve üzeri	6.476	7.223	7.434

## Cinsiyete Göre Engelli Çalışan Sayısı

2016		2017		2018	
Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
83	390	98	428	97	424

## Toplu İş Sözleşmeleri Kapsamındaki Çalışan Sayısı

	2016	2017	2018
Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki çalışan sayısı	10.946	10.394	9.974

## İş Sağlığı ve Güvenliği

	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Kaza sayısı	20	6	28	9	42	16
Ölümcül vaka sayısı	0	0	0	0	0	0
Meslek hastalığı sayısı	0	0	0	0	3	2
Devamsızlık	375.807	139.342	410.208	149.033	402.190	146.325
Bankada toplam kaza sıklık oranı [IR]	0,19	0,09	0,28	0,14	0,43	0,26
Bankada meslek hastalığı oranı [ODR]	0	0	0	0	0,03	0,03
Bankada kayıp gün oranı [LDR]	0,54	1,02	0,53	1,09	0,95	2,94
Bankada devamsızlık oranı [AR]	525,7	275,7	603,1	286,2	581	309

## İSG Eğitimleri

	2016	2017	2018
İş sağlığı ve güvenliğine ayrılan eğitim yüzdesi [%]	6	5	7

## Çevresel Performans Tabloları

Enerji Tüketimi [GJ]	2016	2017	2018
Doğal gaz	118.347	189.742	123.680
Elektrik	393.419	394.055	336.160
Motorin	2.502	1.587	1.903
Toplam	514.268	585.384	461.743
Enerji yoğunluğu [GJ/FTE sayısı]	27,21	31,70	25,39*
Sera Gazı Salımları** [ton CO <sub>2</sub> e]	2016	2017	2018
Kapsam 1	20.417	15.975	14.665
Kapsam 2	54.095	54.183	46.218
Toplam [Kapsam 1 ve 2]	74.512	70.158	60.883
Kapsam 3	13.138	15.520***	13.666
Toplam [Kapsam 1, 2 ve 3]	87.650	85.678***	74.549
Salım yoğunluğu [Kapsam 1&2/FTE sayısı]	3,94	3,80	3,34
Su Tüketimi [m <sup>3</sup> ]	2016	2017	2018
Şebeke suyu	262.568	307.049	332.895
Yeraltı suyu	8.375	5.553	5.338
Su yoğunluğu [m <sup>3</sup> /çalışan sayısı]	14,33	17	18,685
Toplam su tüketimi [m <sup>3</sup> ]	270.943	313.889	338.855
Atıklar [ton]	2016	2017	2018
Tehlikeli atık			
Geri dönüştürülen atıklar	42,73	27,21	85,88
[D kodlu yöntemlerle bertaraf edilen]	0,84	0,66	0,73
Tehlikesiz atık			
Geri dönüştürülen	1.373	1.491	1.351

\* 2018 FTE sayısı 18.183

\*\* Sera gazı salımları GHG Protokolü'ne uygun olarak hesaplanmaktadır. Kapsam 3 salımlarına çalışan servisleri, iş seyahatleri ve kâğıt tüketimi dahildir.

\*\*\* Metodoloji değişikliği sebebi ile güncellenmiştir.



# GRI İÇERİK İNDEKSİ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2018



KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.  
İş Kuleleri Kule 3 Kat:2-9  
Levent 34330 İstanbul  
Tel +90 212 316 6000  
Fax +90 212 316 6060  
www.kpmg.com.tr

### Bağımsız Güvence Beyanı

#### Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. Yönetim Kurulu'na

Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin ("Şirket" veya "YapıKredi") talebi doğrultusunda sorumluluğumuz, YapıKredi'nin 2018 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("Rapor") açıklamaları yer alan "Seçilmiş Bilgiler" in Rapor'un Raporlama Rehberi kısmında yer alan raporlama kriterlerine uygun olarak sunulup sunulmadığı ilişkin sınırlı güvence sunmaktır.

Güvence kapsamımız, aşağıda listelenen Seçilmiş Bilgiler'le sınırlıdır:

- Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetler
- 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 olarak açılmış davaların sayısı
- Kuruluş içindeki enerji tüketimi (GJ)
- Enerji yoğunluğu
- Kaynak bazlı su tüketimi
- Kapsam 1 Sera Gazı Emisyonları (tCO2e)
- Kapsam 2 Sera Gazı Emisyonları (tCO2e)
- Kapsam 3 Sera Gazı Emisyonları (tCO2e)
- Kurum içindeki sera gazı emisyon yoğunluğu
- Toplanan ve bertaraf edilen atıkların ağırlığı
- Çevre kanunu ve düzenlemelerin uyulmaması nedeniyle alınan cezaların parasal değeri
- Toplam çevre koruma yatırım ve harcamaları
- Türüne 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 vakaları ve alınan önlemlerin sayısı



- Çalışanların örgütlenme ve toplu sözleşme haklarının engellendiği veya risk altında olduğu faaliyetlerin sayısı
- 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

#### Yönetimin Sorumlulukları

Seçilmiş Bilgiler'in YapıKredi'nin oluşturduğu Rapor'un Raporlama Rehberi kısmında yer alan raporlama kriterlerine göre hazırlanması ve raporlanması ve içerdiği bilgi ve iddialar; paydaşların belirlenmesi ve önemli konular da dahil olmak üzere sürdürülebilir kalkınma performansı ve raporlaması açısından YapıKredi'nin hedeflerinin belirlenmesi; ve raporlanan performans bilgilerinin elde edildiği uygun performans yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin kurulması ve sürdürülmesinden Şirket Yönetimi sorumludur.

Yönetim, hata ve hileyi önleme ve tespit etme ile YapıKredi'nin faaliyetlerine ilişkin kanun ve yönetmelikleri tanımlamak ve bunlara uyulmasını sağlamaktan sorumludur.

Yönetim, açıklamaların ve Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanması ve sunumunda yer alan personelin düzgün bir şekilde eğitildiğinden, bilgi sistemlerinin düzgün şekilde güncellendiğinden ve raporlamadaki tüm değişikliklerin önemli iş birimlerini içerdiğinden emin olmakla sorumludur.

#### Sorumluluğumuz

Sorumluluğumuz, sınırlı güvence çalışması yürüterek gerçekleştirilen işlemler ve elde edilen kanıtlara dayanarak bağımsız bir sınırlı güvence sonucuna ulaşmaktır. Güvence çalışmamız, Uluslararası Güvence Standartları ve bilhassa Tarihsel Finansal Bilgilerin Denetlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Dışındaki Güvence Hizmetleri'ne ilişkin Uluslararası Standart'a (ISAE 3000) göre gerçekleştirilmiştir. Söz konusu Standart, Seçilmiş Bilgiler'in önemli hata ve yanlışlık içermediği konusunda sınırlı güvence sağlamak için çalışmamızı planlamamızı ve yürütmemizi gerektirir.

Kalite Kontrolle İlişkin 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 kapsamlı bir kalite kontrol sistemi muhafaza etmekteyiz.

Dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu'nun yayınladığı

Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar'ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.

#### **Uygulanan Prosedürler**

Seçilmiş Bilgiler ile ilgili sunulan sınırlı bir güvence, başta Seçilmiş Bilgiler'e sunulan bilgilerin hazırlanmasından sorumlu kişiler olmak üzere ilgili kişilerin sorgulanması, analitik prosedürler ve gerektiğinde diğer kanıt toplama prosedürlerini uygulamayı içermektedir. Bu prosedürler şunları içermektedir:

- Sürdürülebilirlik stratejisi ve önemli konular için politikalar ile ilgili olarak üst düzey yönetici ve ilgili personelle yapılan görüşmeler ve bunların tümünün çalışmalar sırasında uygulanması.
- Seçilmiş Bilgiler'de yer alan bilginin sağlanmasından sorumlu kurumsal ve iş birimi düzeyindeki ilgili personelle yapılan görüşmeler.
- Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanmasında kullanılan süreç ve kontrollerin analiz edilmesi,
- Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgileri ilgili bilgi kaynakları ile karşılaştırmak ve ilgili bilgi kaynaklarında yer alan tüm bilgilerin Seçilmiş Bilgiler'e dahil edilip edilmediğini belirlemek
- Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgileri YapıKredi'nin sürdürülebilirlik performansıyla ilgili genel bilgi ve tecrübemizle uyumlu olup olmadığını belirlemek amacıyla okumak.

Sınırlı güvence çalışması kapsamında yapılan işlemler, doğası ve zamanlaması gereği – ve daha az kapsamlı olarak – makul bir güvence çalışmasından farklılık göstermektedir. Dolayısıyla sınırlı bir güvence çalışmasında elde edilen güvence düzeyi, makul bir güvence çalışması kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır.

#### **Sınırlamalar**

Herhangi bir iç kontrol yapısının doğasında olan sınırlamaları nedeniyle, Seçilmiş Bilgiler'de sunulan bilgiler hataları veya usulsüzlükleri içerebilir ve tespit edilemeyebilir. Çalışmalarımız, yıl boyunca sürekli olarak gerçekleştirilmediğinden ve uygulanan prosedürler örnekleme bazında yapıldığından, iç kontrollerin Rapor'un hazırlanması ve sunumu üzerindeki tüm eksikliklerini saptamak için düzenlenmemiştir.

#### **Sonuç**

Sonucumuz bu raporda açıklanan konularda oluşturulmuştur ve bunlara tabidir.

Elde ettiğimiz kanıtların sonuçlarımıza dayanak oluşturmak için yeterli ve uygun olduğuna inanıyoruz.

Yapılan çalışma ve elde edilen kanıtlar neticesinde, yukarıda belirtildiği üzere, YapıKredi Raporu'nda Raporlama Rehberi kısmında yer alan Seçilmiş Bilgiler'in tüm önemli yanlarıyla Raporlama Rehberi kısmında açıklamaları yer alan raporlama kriterlerine uygun olarak sunulmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir husus dikkatimizi çekmemiştir.

Sözleşme şartlarımıza uygun olarak, Seçilmiş Bilgiler üzerine bu bağımsız sınırlı güvence raporu, YapıKredi'ye raporlamak amacıyla hazırlanmıştır ve başka herhangi bir amaçla kullanılmak amacıyla hazırlanmamıştır.

#### **Kullanım kısıtlaması**

Raporumuz, YapıKredi'den başka herhangi bir amaçla veya herhangi bir bağlamda hak kazanmak isteyen başka kişi veya kurumlar tarafından kullanılmasına veya dayanak oluşturulmasına uygun değildir. Raporumuza veya bir kopyasına erişimi olan ve raporumuzu (veya herhangi bir bölümünü) dayanak kabul eden YapıKredi dışındaki herhangi bir tarafın sorumluluğu kendisine aittir. Kanunların izin verdiği ölçüde yürütmüş olduğumuz bağımsız güvence raporumuzla veya ulaştığımız sonucumuzla ilgili olarak YapıKredi haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi  
A member firm of KPMG International Cooperative



Şirin Soysal,  
Sorumlu Ortak  
İstanbul, 24 Temmuz 2019

## Seçilmiş Bilgilerin Raporlama Rehberi

### 1. Genel İlkeler ve Kapsam

Raporlama rehberi, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin ("Banka") 2018 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan bağımsız sınırlı güvence kapsamındaki göstergelere ait veri toplama ve hesaplama metodolojilerine dair bilgi vermektedir. Raporlama rehberinde veriler, tutarlılık ve güvenilirlik ilkeleri esas alınarak hazırlanmıştır. Verilerin raporlanması sürecinde ise anlaşılabilirlik, geçmiş yıllardaki verilerle karşılaştırılabilirlik ve şeffaflık ilkeleri dikkate alınmıştır.

Bağımsız denetim kapsamına giren veriler ve göstergeler, Sürdürülebilirlik Raporu'nun Bağımsız Güvence Beyanı bölümünde belirtilmiştir. Aynı zamanda raporlama rehberi içerisinde yer alan her başlık altında da bağımsız sınırlı güvence kapsamına giren veriler ve göstergeler hakkında detaylı bilgi yer almaktadır.

### 2. Göstergelerin ve Verilerin Tanımları

**Enerji tüketimleri (GJ):** Enerji tüketimi 1 Ocak 2018 ve 31 Aralık 2018 tarihleri arasında ("raporlama döneminde") bankanın satın aldığı toplam enerjiyi belirtmektedir. Enerji tüketimi verileri bankanın elektrik tesisatı, ısıtma, aydınlatma, ulaşım, havalandırma ve jeneratör gibi aktivitelerinden kaynaklı elektrik, doğal gaz ve motorin tüketimlerini kapsamaktadır. Ancak şubelerde jeneratör kullanımı ve ısıtma için tüketilen motorin kapsama dâhil edilmemiştir.

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

**Sera gazı salımları (ton CO2e):** Sera gazı salımları raporlama döneminde enerji tüketimlerinden kaynaklanan karbon salımlarını belirtmektedir.

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

**Kaynağına göre su kullanım miktarları (m<sup>3</sup>):** Su tüketimleri şebeke suyu ve yer altı suyu dâhil olmak üzere bankanın tüketimlerini belirtmektedir. Su tüketimi değerleri raporlama dönemindeki tüketimleri kapsamaktadır. Şebeke suyu kapsamına İzmit Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSU) ve İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi (İSKİ) gibi tedarikçilerden alınan su dâhil edilirken, yer altı suyu kapsamında ise banka tarafından kullanılan kuyu suyu dâhil edilmiştir.

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

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

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

<sup>1</sup> Salım yoğunluğu, banka tarafından tanımlanan Full Time Employee (FTE) ortalama çalışan sayısına göre hesaplanmıştır.

**Toplam çalışan sayısı:** 31 Aralık 2018 itibarıyla taşeronlar dâhil edilmeden sadece banka ve yurt içi bağlı iştirak çalışanlarının (tam ve yarı zamanlı) sayısını belirtmektedir.

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

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

**İnsan hakları politika ve süreçleri hakkında verilen eğitimler:** Raporlama döneminde banka tarafından insan hakları konusunda verilen eğitimlere katılan tekli ve çoklu çalışan (banka+yurt içi bağlı iştirak) sayısı ve bu eğitimlerin süreleri dikkate alınarak hesaplanmıştır.

**Yolsuzlukla mücadele uygulamaları ile ilgili eğitimler:** Raporlama döneminde banka tarafından yolsuzluk ve rüşvetle mücadele konusunda verilen eğitimlere katılan tekli ve çoklu çalışan sayısı (banka+ yurt içi bağlı iştirak) ve bu eğitimlerin süreleri dikkate alınarak hesaplanmıştır.

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

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

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

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

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

### 3. Raporlama Kapsamı

2018 yılı ve sunulan karşılaştırmalı dönemler için, enerji ve su tüketimi ile sera gazı salımı verileri, bankanın aşağıda belirtilen alanlarda yapmış olduğu ile ilgilidir:

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

#### Sera Gazı Salımları

Banka sera gazı salımları 3 kategoriden oluşmaktadır:

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

2018 yılı için Kapsam 1 sera gazı salımı verileri, bankanın aşağıda belirtilen aktivitelerini kapsamaktadır:

- Sabit yanma kaynaklı sera gazı salımı: Doğal gaz ve dizel tüketimi,
- Hareketli yanma kaynaklı sera gazı salımı: Bankaya ait araçların yakıt (dizel ve benzin) tüketimi,
- Kaçak kaynaklı sera gazı salımı: Soğutucu gazlar (HCF-134a, HCF-407c, HCF-410a, HCF-404a, HCF-227ea, HFCF-22, R-12 ve CO<sub>2</sub>).

2018 yılı için Kapsam 2 sera gazı salımı verileri, bankanın aşağıda belirtilen aktivitelerini kapsamaktadır:

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

2018 yılı için Kapsam 3 sera gazı salımı verileri, bankanın aşağıda belirtilen aktivitelerini kapsamaktadır:

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

### 4. Verilerin Hazırlanması

#### Enerji Tüketimi

Enerji tüketimi verileri elektrik, doğal gaz, motorin (dizel) içeren tüketimleri belirtmektedir.

Elektrik miktarı, seçili merkez binalarında (Yapı Kredi Plaza-A/C/D Blok, Yapı Kredi Bankacılık Üssü, Darıca Arşiv Binası, Bayramoğlu Binası ve Yeniköy Koru Binası) fatura üzerinden sağlanmakta olup faturası gelmeyen yerler için kurumlardan gelen tüketim miktarı temel alınacaktır. Kurumlardan bu veriler kurumsal veya çalışan e-posta vasıtası ile iletilmiştir.

Doğal gaz tüketim miktarı, seçili merkez binalarında (Yapı Kredi Plaza-A/C/D Blok, Yapı Kredi Bankacılık Üssü, Darıca Arşiv Binası, Bayramoğlu Binası ve Yeniköy Koru Binası) fatura üzerinden sağlanmakta olup faturası gelmeyen yerler için kurumlardan gelen tüketim miktarı temel alınacaktır. Kurumlardan bu veriler kurumsal veya çalışan e-posta vasıtası ile iletilmiştir.

Motorin tüketim miktarı servis sağlayıcı faturaları temel alınarak hesaplanmaktadır.

Banka enerji tüketimi hesaplamalarında aşağıda belirtilen dönüşüm faktörlerini kullanılmıştır:

- Elektrik ve doğal gaz için tedarik birimi kWh cinsinden faturalandığı için enerji dönüşümü gerekmemektedir.
- Benzin ve motorin için yoğunluk ve çevrim katsayı değerleri “Enerji Kaynaklarının ve Enerjinin Kullanımında Verimliliğin Artırılmasına Dair Yönetmelik (Resmî Gazete: 27 Ekim 2011/28097: Değ. 03/09/2014-29108), EK-2: Enerji Kaynaklarının Alt Isıl Değerleri ve Petrol Eşdeğerine Çevrim Katsayıları” tablosundan referans alınmıştır.
- Küresel Isınma Potansiyel Değerleri için “IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5)” referans alınmıştır. (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 kullanılmıştır. Doğal gaz tüketim miktarı kurumlardan sm<sup>3</sup> cinsinden talep edilmiştir. Bu nedenle sm<sup>3</sup>’ü, kWh’e çevirirken Fatura Döneminin Fiili Üst Isıl Değeri’ni; doğal gaz abonelerimizin fazla olduğu (%75) Fatura Döneminin Fiili Üst Isıl Değeri temel alınarak hesaplanmıştır.

(Ortalama üst ısıl değer, 1 m<sup>3</sup> doğal gazın yanması sonucunda elde edilen enerji miktarını kilokalori [kcal] cinsinden verir ve kcal/m<sup>3</sup> birimiyle gösterilir. Elde edilecek enerji miktarı, gaz karışımına bağlı olarak değişebilir. Faturaya esas alınacak enerji tüketimini kWh cinsinden bulmak için aşağıdaki işlem yapılır: Tüketim [kWh] = Düzeltilmiş Tüketim [m<sup>3</sup>] x {Fatura Döneminin Fiili Üst Isıl Değeri [kcal/m<sup>3</sup>] / 860,42 [kcal/kWh]\*}

\*1 kWh doğalgaz tüketiminden 860,42 kcal enerji açığa çıktığı kabul edilir. Fiili üst ısıl değer de K çarpanı (K çarpanı Türkiye Cumhuriyeti Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) tarafından tanımlanmıştır, <https://www.epdk.org.tr/>) gibi dağıtım şirketi, il ve ilçeye göre farklılık gösterebilir. Değerler aydan aya değiştirilir.

#### Sera Gazı Salımları

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

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

- Yakıtlar için [doğal gaz, dizel, benzin gibi] dönüşüm faktörleri, Hükümetler Arası İklim Değişikliği Paneli [“IPCC”] tarafından sağlanan verilerden elde edilmiştir. Bu hesaplamalarda “IPCC 2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories” ([www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/vol2](http://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/vol2)) kaynağı kullanılmıştır.
- Elektrik için dönüşüm faktörü, “Araştırma Planlama ve Koordinasyon Dairesi Başkanlığı İstatistik ve Araştırma Müdürlüğü 2017 Yılı Elektrik Üretim Sektör Raporu ile National Inventory Submissions 2019 V1-Inventory 2017”, [Submission 2019 V1 Turkey / Public Electricity And Heat Production Miktarının Oranı] tarafından sağlanan verilerden elde edilmiştir.
- Soğutucu gazlar için dönüşüm faktörleri, IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5) (<https://www.ipcc.ch/assessment-report/ar5/>) kaynak alınarak Greenhouse Gas Protocol tarafından hazırlanan oranlara göre hesaplanmıştır.
- Kapsam 3 sera gazı salımları hesaplamalarında kâğıt tüketimi için dönüşüm faktörleri, Birleşik Krallık hükümeti tarafından hazırlanan “Defra 2018 Emission Factors. Scope 3 - Material Use” (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2018>) kullanılarak hesaplanmıştır.
- Kapsam 3 sera gazı salımları hesaplamalarında uçak seyahatleri için belirlenen mil aralıkları ICAO Carbon Emissions Calculator (<https://applications.icao.int/icec>) temel alınarak hesaplanmıştır. Emisyon faktörleri ise “Defra 2018 Emission Factors. Scope 3 Business Travel - Air” (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2018>) kullanılarak hesaplanmıştır.
- Kapsam 3 sera gazı salımları hesaplamalarında personel servisleri için IPCC'nin yakıtlar için hazırladığı emisyon faktörleri ve Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nın hazırladığı “Enerji Kaynaklarının Alt Isıl Değerleri ve Petrol Eşdeğerine Çevrim Katsayıları” tablosundan referans alınmıştır.

### Su Tüketimi

Su tüketim miktarı, seçili merkez binalarında [Yapı Kredi Plaza-A/C/D Blok, Yapı Kredi Bankacılık Üssü, Darıca Arşiv Binası, Bayramoğlu Binası ve Yeniköy Kuru Binası] fatura üzerinden sağlanmakta olup faturası gelmeyen yerler için kurumlardan gelen tüketim miktarı temel alınacaktır. Kurumlardan bu veriler kurumsal veya çalışan e-posta vasıtası ile iletilmiştir. Kullanılan kaynak suyu miktarı ise sayaçlarla hesaplanmaktadır.

### 5. Yeniden Görüş Beyanı

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

GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	SKH
<b>GRI 101: Temel Esaslar 2016</b>			
<b>Genel Göstergeler</b>			
<b>GRI 102: Genel Göstergeler 2016</b>	<b>Kurumsal Profil</b>		
	102-1	3	
	102-2	6	
	102-3	<a href="https://www.yapikredi.com.tr/memnuniyetiniz-icin-buradayiz/en-ya-kin-yapi-kredi/genel-mudurluk">https://www.yapikredi.com.tr/memnuniyetiniz-icin-buradayiz/en-ya-kin-yapi-kredi/genel-mudurluk</a>	
	102-4	6	
	102-5	6	
	102-6	6	
	102-7	<a href="https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/_assets/pdf/yatirimci-iliskil-eri/YapiKredi2018FaaliyetRaporu.pdf?v2">https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/_assets/pdf/yatirimci-iliskil-eri/YapiKredi2018FaaliyetRaporu.pdf?v2</a>	
	102-8	76	
	102-9	21	
	102-10	Bulunmamaktadır.	
	102-11	17-18	
	102-12	68	
	102-13	68	
	<b>Strateji</b>		
102-14	4-5		
102-15	8		

GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	SKH
<b>GRI 101: Temel Esaslar 2016</b>			
<b>Genel Göstergeler</b>			
<b>GRI 102: Genel Göstergeler 2016</b>	<b>Etik ve Dürüstlük</b>		
	102-16	6	
	102-17	19	
	<b>Yönetişim</b>		
	102-18	14-16	
	102-20	15-16	
	<b>Paydaş Analizi</b>		
	102-40	9	
	102-41	80	
	102-42	9	
	102-43	9	
	102-44	10-11	
	<b>Rapor Profili</b>		
	102-45	3	
	102-46	9-10	
	102-47	10	
	102-48	Kapsam 3 emisyonları metodoloji değişikliğine bağlı olarak güncellenmiştir.	
	102-49	Bulunmamaktadır.	
	102-50	3	
	102-51	3	
102-52	3		
102-53	3		
102-54	3		

GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	SKH
<b>GRI 101: Temel Esaslar 2016</b>			
<b>Genel Göstergeler</b>			
<b>GRI 102: Genel Göstergeler 2016</b>	<b>Rapor Profili</b>		
	102-55	91-97	
	102-56	82-85	
<b>GRI 200: Ekonomik Standart Serileri</b>			
<b>Ekonomik Performans</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	25	
	103-2	25	
	103-3	25	
<b>GRI 201: Ekonomik Performans 2016</b>	201-1	26	8, 10, 12
	201-3	<a href="https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/assets/pdf/yatirimci-iliskil-eri/YapiKredi2018FaaliyetRaporu.pdf?v2">https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/assets/pdf/yatirimci-iliskil-eri/YapiKredi2018FaaliyetRaporu.pdf?v2</a>	
	201-4	<a href="https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/assets/pdf/yatirimci-iliskil-eri/YapiKredi2018FaaliyetRaporu.pdf?v2">https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/assets/pdf/yatirimci-iliskil-eri/YapiKredi2018FaaliyetRaporu.pdf?v2</a>	
<b>Yolsuzlukla Mücadele</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	18-19	
	103-2	18-19	
	103-3	18-19	
<b>GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016</b>	205-1	18	
	205-2	18-19	
<b>Rekabete Aykırı Davranış</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	19	
	103-2	19	
	103-3	19	

GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	SKH
<b>GRI 200: Ekonomik Standart Serileri</b>			
<b>Rekabete Aykırı Davranış</b>			
<b>GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016</b>	206-1	Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin RK kararlarına karşı devam eden dava sayısı 2'dir ve bu davalar halen Danıştay nezdinde görülmektedir.	
<b>GRI 300: Çevresel Standart Serileri</b>			
<b>Enerji</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	65	
	103-2	65	
	103-3	65	
<b>GRI 302: Enerji 2016</b>	302-1	79	12, 13
	302-3	79	12, 13
<b>Su</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	65-66	
	103-2	65-66	
	103-3	65-66	
<b>GRI 303: Su 2016</b>	303-1	79	12
<b>Emisyonlar</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	65	
	103-2	65	
	103-3	65	
<b>GRI 305: Emisyonlar 2016</b>	305-1	79	12, 13
	305-2	79	12, 13
	305-3	79	12, 13
	305-4	79	12, 13
	305-5	65	

GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	SKH
<b>GRI 300: Çevresel Standart Serileri</b>			
<b>Atık Sular ve Atıklar</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	66	
	103-2	66	
	103-3	66	
<b>GRI 306: Atık Sular ve Atıklar 2016</b>	306-2	79	12
<b>Uyum</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	63	
	103-2	63	
	103-3	63	
<b>GRI 307: Uyum 2016</b>	307-1	Alınan çevre cezası bulunmamaktadır.	
<b>GRI 400: Sosyal Standart Serileri</b>			
<b>İstihdam</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	45-47	
	103-2	45-47	
	103-3	45-47	
<b>GRI 401: İstihdam 2016</b>	401-1	76-77	8
	401-2	45-51	8
	401-3	76-77	8
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	51	
	103-2	51	
	103-3	51	
<b>GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016</b>	403-1	51	8
	403-2	78	8

GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	SKH
<b>GRI 400: Sosyal Standart Serileri</b>			
<b>Eğitim ve Öğretim</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	48-49	
	103-2	48-49	
	103-3	48-49	
<b>GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016</b>	404-1	77	5, 8
	404-2	48-49	8
	404-3	77	5, 8
<b>Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	45-47	
	103-2	45-47	
	103-3	45-47	
<b>GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016</b>	405-1	45-47	8
<b>Ayrımcılığın Önlenmesi</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	45-47	
	103-2	45-47	
	103-3	45-47	
<b>GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016</b>	406-1	45	
<b>Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	18-19	
	103-2	18-19	
	103-3	18-19	
<b>GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016</b>	407-1	Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının risk altında olduğu bir vaka gözlenmemiştir.	

GRI Standardı	Göstergeler	Referanslar	SKH
<b>GRI 400: Sosyal Standart Serileri</b>			
<b>Çocuk İşçilik</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	18	
	103-2	18	
	103-3	18	
<b>GRI 408: Çocuk İşçilik 2016</b>	408-1	18	
<b>Zorla veya Cebren Çalıştırma</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	18	
	103-2	18	
	103-3	18	
<b>GRI 409: Zorla veya Cebren Çalıştırma 2016</b>	409-1	18	
<b>İnsan Hakları Değerlendirmeleri</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	18	
	103-2	18	
	103-3	18	
<b>GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmeleri 2016</b>	412-2	18	
<b>Müşteri Gizliliği</b>			
<b>GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016</b>	103-1	55	
	103-2	55	
	103-3	55	
<b>GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016</b>	418-1	55	

## YASAL UYARI

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

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

Bu Rapor'da yer alan bilgiler, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'nin veya iştirak şirketlerinin hisselerinin satımına ait herhangi bir teklife veya teklifin bir parçasına veya bu tür bir satış sürecine davet teşkil etmez ve bu Rapor'un yayımlanmasıyla bu tür bir yasal ilişki kurulmuş sayılmaz.

Bu Rapor'un kapsadığı dönem itibarıyla, yer alan tüm bilgiler ve ilişkili belgelerin doğru olduğuna inanılmakta olup, bilgiler iyi niyetle açıklanmış ve güvenilir kaynaklara dayanmaktadır. Ancak, Yapı Kredi bu bilgilere ilişkin olarak herhangi bir beyan, garanti veya taahhütte bulunmamaktadır. Buna uygun olarak, Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve iştirak şirketleri veya onların yönetim kurulu üyeleri, danışmanları veya çalışanları bu Rapor kapsamında iletilen herhangi bir bilgi veya iletişimden veya bu Rapor'da yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde bir kişinin doğrudan veya dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zararından sorumlu değildir.

## Sürdürülebilirlik Raporu ile ilgili detaylı bilgi için:

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

Yapı Kredi Sürdürülebilirlik Raporu'na aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz.  
<https://www.yapikredi.com.tr/yapi-kredi-hakkinda/surdurulebilirlik/raporlar>

## Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

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



Bu rapor %100 geri dönüşümlü kâğıt kullanılarak basılmıştır.