

2019 Akbank
Sürdürülebilirlik Raporu

AKBANK

Sizin için

İçindekiler

02	Yönetim Kurulu Başkanımızın mesajı
04	Genel Müdürümüzün mesajı
08	Dünden bugüne sürdürülebilirlik yolculuğumuz
14	Akbank hakkında
26	Rapor hakkında
30	Sürdürülebilirlik yaklaşımımız
40	Akbank'ta kurumsal yönetim
46	Risk yönetimi ve yasal uyum
58	Müşterilerimize kattığımız değer
74	Fark yaratan ekibimiz
90	Operasyonlarımız ve çevre
96	Topluma katkımız
104	GRI İçerik Endeksimiz (GRI Content Index)
109	Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) İlerleme Raporumuz ve GRI içerik ilişkisi
110	BM Küresel İlkeler Sözleşmesi Endeksimiz
111	Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve biz
112	Künye

Yönetim Kurulu Başkanımızın mesajı

2019 yılında da sürdürülebilir sonuçlar ile yerel ve küresel düzeyde önemli başarılarla imza atmayı başardık.



Değerli paydaşlarımız,

Türkiye'nin geleceğine inanan bir banka olarak kurulduğumuz günden bu yana ülkemiz ve ekonomimiz için sürdürülebilir değer yaratmaya odaklandık; yatırımlarımızı her zaman bu doğrultuda yaptık. Gerek bölgesel gerekse global olarak birçok zorluğun gündeme geldiği 2019 yılında da her zaman önceliğimiz olan; Türkiye ekonomisinin istikrarlı ve yüksek oranlı büyümesini desteklemek için, çok sayıda yatırım ve üretim projesinin finansmanını üstlendik.

Ülke ekonomisinin gelişimini desteklerken, toplumsal gelişimin çağdaş seviyelere yükseltilmesi için kültür-sanat projeleriyle sanatçıları destekliyor, sanatı geniş kitlelere ulaştırıyoruz. Hayata geçirdiğimiz uzun soluklu projelerle bu konudaki kararlılığımızı sürdürüyoruz.

Türkiye'de çağdaş sanatın gelişimine destek olmak ve dünyadaki sanat hareketlerinin yansımalarını topluma sunmak amacı ile yola çıkan Akbank Sanat, bu yıl kuruluşunun 26. yılını kutluyor. Türkiye'nin en uzun soluklu çocuk tiyatrosu olan Akbank Çocuk Tiyatrosu, tam 46 yılı geride bıraktı. Türkiye'de kısa film alanında etkin bir platform oluşturan ve 15 yıldır yeni fikirleri destekleyerek kısa film kültürüne katkı sağlayan Akbank Kısa Film Festivali de ulusal ve uluslararası genç sinemacıları sanatseverlerle buluşturmaya devam ediyor. Sürekli gelişen ve geniş bir coğrafi bölgede çağdaş sanat adına önemli bir platform olan Contemporary İstanbul'u 14 yıldır destekliyoruz. Akbank Sanat çatısı altında gerçekleştirdiğimiz bu etkinliklerle birlikte Akbank Caz Festivali 29 yıldır hayatımızda.

Her alanda olduğu gibi finans alanında da eğitimi önceliklendiriyoruz. Sabancı Üniversitesi bünyesinde kurulan ve bizim de kurucu sponsoru olduğumuz Center of Excellence in Finance (CEF), 2016 yılından bu yana akademisyenler, finans piyasası aktörleri ve yatırımcıları bir araya getirip, temel bilgileri gerçek hayatta da kullanılabilir uygulamalara dönüştürmek için hizmet veriyor. CEF özellikle gerçekleştirdiği sertifika programları, seminerler ve yayınladığı araştırma raporları ile dikkat çekiyor.

Yenilikçi fikir ve girişimlerin yanında duruyor, yenilikçiliği temel alan girişimcilerin finansmana erişimini sağlayarak, ülkemizin sosyal ve ekonomik gelişimine yaptıkları katkıların yolunu açıyoruz. Ekonomik büyümenin, yalnızca yaratıcılığa ve yenilikçiliğe yatırım yaparsak sürdürülebilir olabileceğini biliyoruz. Bu amaçla kurduğumuz Akbank LAB ile lokal ve global gelişmeleri takip ediyor, inovatif şirket vizyonumuzla yeni iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. Girişimcilik konusunda da bu doğrultuda yeniliklere oldukça açık bir yol izliyoruz. Kuruluşundan beri destekçileri arasında yer aldığımız Endeavor Türkiye ortaklığıyla hayata geçirdiğimiz ve gençleri girişimci olma yolunda destekleyen CaseCampus Genç Girişimcilik Programı ve StartUpCampus Girişimci Destek Programı ile de ücretsiz eğitimler veriyoruz.

Güçlü finansallarımız ve iyi eğitilmiş bankacılardan oluşan güçlü kadromuz ile sağladığımız, rekabetçi ve sürdürülebilir sonuçlar ile ülkemiz ve küresel düzeyde önemli başarılarla imza atarken, operasyonlarımızı çevresel ve toplumsal sorumluluklarımızın ışığında yürüttük.

Sürdürülebilirlik Raporu'nu Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative) GRI Standards ışığında yayınladığımız Akbank Sürdürülebilirlik Raporu ve Akbank Karbon Saydamlık Raporu ile bu konudaki çalışmalarımızı tüm paydaşlarımıza her yıl duyuruyoruz.

Kadınların tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer almalarını sağlamak amacıyla güçlenmelerini hedefleyen Birleşmiş Milletler'in özel sektör girişimi "Kadının Güçlenmesi Prensipleri"ni imzalayarak, "tam anlamıyla fırsat eşitliği"ni temel alan insan kaynakları yaklaşımımızı ve bu alandaki çalışmalarımızı küresel bir platforma taşındık.

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalayan ilk Türk bankası olarak, Birleşmiş Milletler'in 2030 yılına kadar çözülmesi gereken öncelikli küresel sorunları ortaya koyan BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı destekliyoruz.

Bankacılığın her alanındaki faaliyetlerimizi sürdürülebilirlik odaklı yürütmeye devam edeceğiz. Sürdürülebilirlik çalışmalarımızda bizi cesaretlendiren ve destek olan tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.



SUZAN SABANCI DİNÇER
Yönetim Kurulu Başkanı

Genel Müdürümüzün mesajı

Türkiye’de ve dünyada öncü olduğumuz dijital bankacılık çalışmalarımızı hız kesmeden sürdürüyoruz.



Türkiye’de ve dünyada öncü olduğumuz dijital bankacılık çalışmalarımızı, müşterilerimize geleceğin bankacılık deneyimini sunmak amacıyla sürdürüyoruz.

Değerli paydaşlarımız,

Küresel ekonomi 2019 yılında, devam eden ABD-Çin ticaret savaşları ve Brexit belirsizliklerinin ekseninde hareketli gelişmelere sahne oldu. Ekonomik faaliyetteki genel yavaşlama, art arda IMF ve OECD raporlarına yansdı.

Türkiye ekonomisindeyse, özellikle yılın ikinci yarısından itibaren toparlanma eğilimi başladı. Cari açıkta önemli iyileşmeler kaydedilirken TCMB’nin politika faiz indirimi ve kredi faizlerinde görülen düşüşe paralel olarak krediler yeniden artış eğilimine girdi. Etkin ekonomi yönetimi ve sağlam bankacılık sektörü de bu toparlanma eğilimini destekledi.

Biz de kurulduğumuz günden bu yana değişmeyen temel ilkemiz olan, Türkiye ekonomisinin büyümesini desteklemek ve tüm paydaşlarımıza değer yaratmak için çok çalışıyoruz. Ekonomimize 2019 yılında sağladığımız destek, 227 milyar TL’si nakdi olmak üzere toplam 269 milyar TL seviyesine ulaştı. KOBİ kredileri ile ticari ve kurumsal nakdi ve gayrinakdi kredi toplamımız bu yıl 223 milyar TL seviyesinde gerçekleşti.

Bankamız 2019 yılında 1 milyar 574 milyon TL vergi karşılığı ayırarak 5 milyar 352 milyon TL konsolide net kâr elde etti.

Finansal ve operasyonel başarılarla yetinmeyen bir banka olarak küresel eğilim ve değişimleri yakından takip ediyoruz. Bu bağlamda, dijitalleşmenin ekonominin her alanında yenilikçiliğin lokomotifleri olarak karşımıza çıktığını görüyoruz. Biz de Türkiye’nin en köklü bankalarından biri olmanın sorumluluğuyla dijital dönüşüm yolunda sağlam adımlar atıyoruz.

Türkiye’de ve dünyada öncü olduğumuz dijital bankacılık çalışmalarımızı, müşterilerimize geleceğin bankacılık deneyimini sunmak amacıyla sürdürüyoruz. “Dijital Dönüşümün Merkezi” olarak kurduğumuz Akbank İnovasyon Merkezi’nde (Akbank LAB) yürüttüğümüz çalışmaların ekseninde, dijital dönüşüm sürecimizi iş süreçlerimize yansıtarak ürün ve hizmet kalitemizi kesintisiz olarak artırmayı sürdürüyoruz.

Türkiye çapına yayılan şube ağıımızın yanı sıra çeşitlendirilmiş dijital kanallarımız aracılığıyla geniş bir müşteri tabanına hitap ediyoruz. Dijital bankacılık hizmetlerimizi her geçen gün çeşitlendiriyor, müşterilerimize şubelerimize gelmeden kolaylıkla başvuru ve kredi kullanma imkânı sağlıyoruz.

2019 yılında da hız kesmeden sürdürdüğümüz çalışmalarımızla uluslararası alanda yüksek prestije sahip finans dergisi Euromoney tarafından verilen “Dünyanın En İyi Dijital Bankası” ödülünü kazanmak bizi onurlandırdı.

Genel Müdürümüzün mesajı

Sağlam finansal yapımızın yanı sıra bankacılıktaki gücümüzün en önemli dayanaklarından biri de nitelikli insan kaynağımız. Bu nedenle Akbank'ta dönüşümün merkezinde Akbanklılar var.

Yenilenebilir enerji yatırımları gibi çevresel koşulları iyileştirici projelerin kredilendirilmesine öncelik vermeye devam ediyoruz.

Kurulduğumuz günden bu yana ülkemiz için sürdürülebilir değerler yaratmaya odaklandık; yatırımlarımızı her zaman Türkiye'nin geleceğine yaptık. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne, imza atan (2007) ilk Türk bankası olarak, Türkiye'de yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği alanlarındaki yasal mevzuatı yakından takip ediyor, yasal uyuma hassasiyetimiz doğrultusunda iklim dostu ürün ve hizmetler geliştiriyoruz.

Yenilenebilir enerji yatırımları, atık dönüşüm yatırımları, karbon salınımını düşürücü, verimlilik artırıcı yatırımlar gibi çevresel koşulları iyileştirici projelerin kredilendirilmesine öncelik vermeye devam ediyoruz.

Finanse ettiğimiz projelerin çevresel ve sosyal etkilerini önemsiyoruz. İmzacısı olduğumuz UN Global Compact Türkiye sürdürülebilir finansman bildirgesiyle uyumlu olan Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) sınırlarımızı 2017 yılında 50 milyon ABD Doları, 2018 yılında ise 20 milyon ABD Doları, 2019 yılı sonunda ise 10 milyon ABD Doları'na düşürdük.

ÇSED kapsamındaki projeler için uygulamaya koyduğumuz bağımsız danışmanlık süreciyle, sağladığımız kredilerin çevresel ve sosyal etkilerinin ölçülmesini sağladık. Bağımsız danışmanlarla projelerin çevresel ve sosyal etkilerinin tespit edilip etkilerinin en aza indirgenmesi için plan ve prosedürler oluşturduk.

Sağlam finansal yapımızın yanı sıra bankacılıktaki gücümüzün en önemli dayanaklarından biri de nitelikli insan kaynağımız. Bu nedenle Akbank'ta dönüşümün merkezinde Akbanklılar var. Geleceği şekillendirmede başarının insan ve kültürden geçtiğinin bilinciyle birçok kurumda insan kaynakları olan birimin ismini 2019 yılında İnsan ve Kültür olarak değiştirdik. Teknolojileri üreten, geliştiren ve kullanan çalışanlarla buna imkân veren ve sürekli gelişimi teşvik eden kurumsal kültürün önemine inanıyoruz.

Akbanklıların geleceğe hazırlanmalarını sağlayacak eğitim ve gelişim programlarına bu yıl da hız kesmeden devam ettik. Tüm bu çalışmalarda Akbank'ın eğitime yaptığı yatırımla, 2019 yılı

Türkiye'nin en nitelikli bankacılarıyla, toplumumuzun ve ülkemizin geleceğine yönelik projeler gerçekleştirmeye devam edeceğiz.

sonu itibarıyla kişi başı 36 saat eğitim düzenlenmiştir. Toplam eğitim saatinin %30'u online eğitim olarak gerçekleşmiştir. Bunun yanı sıra, kariyer görüşmeleriyle her çalışanımızla kariyer gelişimleri konusunda etkin iletişim sağladık.

Bankamızda yenilikçi düşünmeyi teşvik etmek ve bunu kültürün bir parçası haline getirmek amacıyla her yıl çalışanlarımızın katılımıyla "Aş Kendini" İnovasyon Yarışması düzenliyoruz.

Bunun yanı sıra, inovasyonla ilgili konularda farkındalığı ve bilgi birikimini artırabilmek için çalışmalar yapan Akbank LAB, İnsan ve Kültür ve Kurumsal İletişim Bölümleriyle yakın iş birliği içinde inovasyon kültürünü güçlendirici faaliyetler gerçekleştiriyor.

Endeavor Türkiye ile birlikte 2015 yılında başlattığımız girişimcilik programı CaseCampus BootCamp ise, 2019 yılında 75 genç girişimci adayıyla buluştu. Projede "hiçbir eğitim 'vaka' kadar öğretici olamaz" ilkesi ışığında Türkiye'nin önde gelen girişimcilerinin deneyimleriyle katılımcılara inovatif bir eğitim ve öğretim fırsatı sunuyoruz.

Türkiye'nin önde gelen üniversitelerinden Sabancı Üniversitesi ile birlikte kurduğumuz, finans eğitimi politikalarına katkıda bulunan önemli bir girişim olan Center of Excellence in Finance (CEF) 2019 yılında da ilgiyle takip edilen faaliyetlerini sürdürdü. Akademisyenler, finans piyasası aktörleri ve yatırımcıları bir araya getirip, temel bilgileri gerçek hayatta da kullanılabilir uygulamalara dönüştürmek

için hizmet veren CEF, 2019 yılı boyunca gerçekleştirdiği sertifika programları, seminerler ve yayınladığı araştırma raporlarıyla akademi, finans sektörü, politika belirleyiciler ve reel sektör arasında köprü olmaya devam etti.

CEF'in "Finans Piyasalarının Geleceği" konulu üçüncü konferansını, finans ve ekonomi alanında lider isimlerin de katılımıyla Haziran ayında Sabancı Center'da gerçekleştirdik. İş dünyası ve akademiye kendi alanlarında öne çıkan panelistlerin görüş ve deneyimlerini paylaştığı konferansımızla, toplamda 500 kişiye ulaştık.

Ülkemizin sürdürülebilir büyümesini desteklemek ve gücüne güç katmak için çalışıyoruz. Türkiye'nin en nitelikli bankacılarıyla, toplumumuzun ve ülkemizin geleceğine yönelik projeler gerçekleştirmeye devam edeceğiz. Bizi daima ileriye taşıyan ve en iyiyi yapmaya teşvik eden müşterilerimize, hissedarlarımıza ve Bankamızı başarıdan başarıya taşıyan çalışanlarımıza teşekkür ederim.

Saygılarımla,



HAKAN BİNBAŞGİL
Genel Müdür

Dünden bugüne sürdürülebilirlik yolculuğumuz

Kurumsal gelişimimizi kesintisiz bir biçimde yürüterek geleceği kucaklayacak adımlar atmaya devam ediyoruz.

Akbank olarak 1948 yılında, bölgedeki pamuk üreticilerine finansman sağlamak amacıyla Adana'da kurulduk.

HIZ KESMEDEN DEVAM EDEN KURUMSAL GELİŞİMİMİZ

1948

- Bölgedeki pamuk üreticilerine finansman sağlamak amacıyla Adana'da kurulduk.

1950

- Sirkeci'de ilk İstanbul Şubemizin açılışını gerçekleştirdik.

1954

- Genel Müdürlüğümüzü İstanbul'a taşındık.

1963

- Tüm bankacılık işlemlerinde otomasyona geçiş yaptık.

1964

- İşçi havalelerinin Türkiye'ye transferini gerçekleştirmek amacıyla Almanya'daki ilk temsilciliğimizi açtık.

1981

- Tüm bankacılık işlemlerinde bilgisayar ortamına geçiş yaparak online uygulamalarımızı başlattık.

1990

- Hisselerimizi halka açtık.

1996

- Ak Yatırım Menkul Değerler AŞ'nin kuruluşunu gerçekleştirdik.
- Hissedarlarımızla ilişkilerimizi yürütmek üzere Yatırımcı İlişkileri Grubu'nu oluşturduk.

1998

- Hisselerimizin ikincil halka arzıyla American Depository Receipt (ADR) olarak uluslararası piyasalarda işlem görmeye başladık.
- Frankfurt'taki Akbank Temsilciliğimiz şube olarak hizmet vermeye başladı.

1999

- İnternet Bankacılığı hizmetine başladık.

2000

- Ak Portföy Yönetimi A.Ş. ve Özel Bankacılık Bölümü kuruluşunu gerçekleştirdik.
- Akbank Malta Şubesi'ni hizmete açtık.

2001

- Hollanda'da Akbank N.V.'yi kurduk.
- Akbank Çağrı Merkezi faaliyete başladı.

2005

- Kurucu hisselerini geri satın alan ilk banka olduk.
- Ak Finansal Kiralama AŞ'yi bünyemize kattık.

2019 yılında, uluslararası alanda yüksek prestije sahip finans dergisi Euromoney tarafından verilen “Dünyanın En İyi Dijital Bankası” ödülünün sahibi olduk.

2009

- Akbank Uluslararası Danışma Kurulu’nu hayata geçirdik.
- Akbank (Dubai) Limited, Dubai Uluslararası Finans Merkezi’nde kurulan ilk Türk banka ofisi oldu.

2010

- Akbank Bankacılık Merkezi’ni yaklaşık 5 bin kişilik kapasiteyle hizmete açtık.

2011

- “Para Gönder” ve Avrupa’da bir ilk olan “Cepten Öde” uygulamalarımızla müşterilerimizin finansal hizmetlere erişimini kolaylaştırdık.

2012

- İnternet ve Mobil Bankacılık hizmetlerini tek bir çatı altında toplayan “Akbank Direkt” markasını hizmete açtık.
- Hollanda’daki iştirakimiz Akbank N.V.’nin faaliyetlerine son vererek Almanya’da kurulu %100 iştirakimiz olan Akbank AG bünyesinde birleştirdik.

2014

- Borsa İstanbul bünyesinde oluşturulan BIST Sürdürülebilirlik Endeksi’ne dahil olan 15 şirket arasında yer aldık.

2015

- 2014 Sürdürülebilirlik Raporumuzu, GRI G4 Sürümü “kapsamlı” uygulama derecesinde hazırladık.
- Ocak 2016 tarihinde lansmanı gerçekleştirilen Yatırımcı İlişkileri uygulamamızın ilk sürümünü, iOS işletim sistemi için, Aralık 2015 tarihinde tamamladık.

2016

- Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik internet sayfalarımızı paydaşlarımızın erişimine açtık.

2017

- KOBİ’lerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik krediden üye iş yerine kadar bütün ihtiyaçların mobilden karşılandığı çözümler sunmaya devam ettik.
- Türkiye’nin reel ekonomisine destek sağlamak amacıyla 1,2 milyar ABD Dolar’lık sendikasyon kredisine imza attık.
- Yurt dışı para transferlerinde blockchain teknolojisi kullanmaya başladık.
- Veri ve Yaşam Merkezimizin temelini attık. 250 milyon ABD Doları maliyetle projelendirdiğimiz Veri ve Yaşam Merkezi, bugüne kadar tek seferde gerçekleştirdiğimiz en büyük yatırım oldu.

2018

- Aralık 2018’de primli sermaye artışı kararı aldık. 2019’un başında tamamlanan işlem neticesinde, 1,2 milyar TL’si bedelli olmak üzere toplam 3 milyar TL özkaynak artışı sağladık.
- Eylül 2018 tarihinde sendikasyon kredisini hedeflenen tutarı aşarak %104 oranında yenilemeyi başararak Türkiye ekonomisine 980 milyon ABD Doları taze kaynak sağladık.
- Kuruluşumuzun 70’inci yılında Türk bankacılık sektörünün önünü açacak bir dönüşüm projesini uygulamaya başlayarak yeni bir iş modelini hayata geçirdik.

2019

- Uluslararası alanda yüksek prestije sahip finans dergisi Euromoney tarafından verilen “Dünyanın En İyi Dijital Bankası” ödülünün sahibi olduk.

Dünden bugüne sürdürülebilirlik yolculuğumuz

Sürdürülebilir başarı yolculuğumuzu 2019 faaliyet döneminde yeni atılımlarla taçlandırmayı sürdürdük.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMALARIMIZIN GELİŞİMİ

2000

- Bilgi Teknolojileri ISO 9001 Kalite Belgesi'ni aldık.

2003

- Pay sahiplerine verdiğimiz değer bir sonucu olarak temettü politikasını halka açıklayan ilk banka olduk.
- Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni faaliyet raporunda yayınlayan ilk banka olarak önemli bir başarıya imza attık.

2004

- Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni internet sitesinde duyuran ilk banka olduk.

2005

- Hayati tehlike taşıyan bir hastalıkla mücadele eden 3-18 yaş arası çocukların dileklerini gerçekleştirmek üzere kurulan Bir Dilek Tut Derneği'nin sponsoru olduk.

2007

- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne imza atan ilk Türk bankası olduk.

- Gelişmekte olan ülkelerde, etkin girişimcileri destekleyerek ekonomik gelişmeye katkıda bulunmak amacıyla kurulmuş uluslararası bir sivil toplum kuruluşu olan Endeavor ile iş birliğine başladık.
- Müşteri Şikayet Yönetimi ISO 10002 Kalite Belgesi aldık.
- "İşe Dönüşen, İşi Büyüten Fikirler Programı" ile girişimcilere güçlü bir destek sağladık.

2008

- Gençlerle birlikte düşünmek ve Türkiye'nin geleceği için birlikte değer yaratmak amacıyla Akbank Düşünce Kulübü'nü hayata geçirdik.

2009

- Yönetim Kurulumuza bağlı olarak Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi'ni (KYSSK) kurduk.
- KAGİDER tarafından kurulan ve kadınların bir araya gelerek bireysel üretkenliklerini artırmayı hedefleyen Kadın Gelişim Merkezi "BİZ"e, ana sponsorluk desteği sağladık.

2010

- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Bildirimi'ni yayınlayan ilk Türk bankası olduk.
- Karbon Saydamlık Projesi'nin (Carbon Disclosure Project-CDP) Türkiye'de hayata geçirilmesine destek olarak çevresel şeffaflık konusuna dikkat çektik.
- Sürdürülebilirlik Raporu'nu Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative) GRI Standards ışığında yayınlayan ilk Türk mevduat bankası olduk.
- Karbon Saydamlık Projesi'nin 2010 yılı Global 500 Raporu'na Türkiye'den dahil edilen ilk ve tek şirket olarak aldığımız yüksek puanla Dünya Sektör Liderleri kategorisinde yer aldık.
- Çevresel sürdürülebilirliğe verdiğimiz önemin bir sonucu olarak Enerji Dostu Kredi'yi hayata geçirdik.
- Endeavor Türkiye'nin seçtiği girişimcilere yönelik uygun koşullarda kredi havuzu açtık.
- Bölgesel Çevre Merkezi (Regional Environment Center-REC) iş birliğiyle Türkiye'de iklim değişikliği nedeniyle risk altında olan bölgelere dikkat çekmek üzere, "Yok Olmadan" projesine destek verdik.

2010 ve 2011

- Birleşmiş Milletler 2010 ve 2011 İklim Değişikliği Zirvesi öncesinde hazırlanan Cancun ve Durban bildirilerinin imzacısı olduk.

2011

- Çalışanlarımızın koşulsuz desteğiyle Gönüllülük Sistemi'ni hayata geçirdik.
- Global Üniversiteli Girişimci Yarışması'na destek verdik.
- Çalışanlarımıza Sürdürülebilirlik Yaklaşımı eğitimleri vermeye başladık.

2012

- Galler Prensliği İklim Değişikliği Liderleri Grubu tarafından hazırlanan, karbon salımı için net ve şeffaf fiyatlandırma politikasının geliştirilmesi gereğine dikkat çeken "Karbon Fiyat Bildirisi"ni imzalayan dünyadaki ilk şirketlerden biri olduk.
- Türkiye'nin kalkınmasının önünde önemli bir sorun olan tasarruf açığına karşı bankacılık ürün ve hizmetlerine ek olarak sosyal sorumluluk projesi destekli bir "Tasarruf Seferberliği" başlattık.

2013

- Esnafa yönelik hizmetlerimizi "Esnaf Kardeşliği" başlığı altında topladık. Bu başlık altında hazırladığımız ilk ürün olan "Olduğunda Öde Kredisini" ile esnafa kredi geri ödemelerini kazançlarına göre yapma esnekliği sağladık.

2014

- "Esnaf Kardeşliği" başlığı altında esnafımıza Axess KOBİ, Gönülüne Göre Öde Esnafım, POS ciro su taahhüdü karşılığında tablet hediye ettik. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK) İş Birliği Anlaşması, Esnaf Stajı, Esnaf Şenliği gibi çalışmalarla esnafa yönelik ürün ve hizmetler sunmaya başarıyla devam ettik.

2015

- Küresel iklim değişikliğiyle mücadeleye yönelik yeni bir yol haritası oluşturmak adına Paris'teki COP21 Taraflar Konferansı'nda (The Conference of Parties-COP) imzaya açılan ve tarafları iklim değişikliğiyle mücadeleye çağıran bildiriye imza attık.
- "Şehrin İyi Hali" projesi kapsamında üniversiteli gençlerin katılımıyla 26 ilde kıyı temizliğinden eğitime, hayvan haklarından sağlık konularına kadar 30'un üstünde gönüllülük projesini hayata geçirdik.
- Uluslararası platformlarda yüksek prestije sahip Endeavor iş birliğiyle girişimci olmayı hedefleyen gençler için, CaseCampus Projesi çalışmalarını başlattık.
- Türkiye'nin önde gelen üniversitelerinden Sabancı Üniversitesi ile iş birliğine giderek eğitim alanında önemli bir girişim olan Center of Excellence in Finance'in (CEF) kuruluşu için çalışmalara başladık.

2016

- Sabancı Üniversitesi, Deloitte ve TAİDER-Aile İşletmeleri Derneği ile iş birliği içerisinde "Aile Şirketleri İçin Sürdürülebilir Başarının Anahtarları" Araştırması'nı gerçekleştirdik.
- Endeavor iş birliğiyle girişimci olmayı hedefleyen gençler için hayata geçirdiğimiz CaseCampus Programımız ilk mezunlarını verdi.
- Endeavor iş birliğiyle Ankara ve İzmir'deki girişimcilik ekosistemine destek olmak için "İyi Girişim Kentler" projesini başlattık.
- Sabancı Üniversitesi iş birliğiyle eğitim alanında önemli bir girişim olan Center of Excellence in Finance (CEF), faaliyetlerine başladı.

- "Şehrin İyi Hali" projesinin kapsamını sivil toplum kuruluşu iş birlikleri ve üniversite öğrencilerinin katılımıyla genişlettik.

2017

- Geleceğin bankacılığını müşterilerimize bugünden sunmak için Akbank LAB'ı faaliyete geçirdik.
- Yüksek teknoloji operasyon merkezi ve sosyal tesislerin yer alacağı Veri ve Yaşam Merkezimizin temelini attık. Hizmet altyapımızı güçlendirmeye yönelik "Şube Dönüşüm Projemizi" faaliyete geçirdik.

2018

- Dijital dönüşüm süreci kapsamında Dijital Güven İlkeleri'ni yayınladık.
- UN Global Compact çalışma grubuyla beraber 2017 yılında imzalanan Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'nin güncellenmesi çalışmalarına katılım sağladık.

2019

- İmzacısı olduğumuz UN Global Compact Türkiye sürdürülebilir finansman bildirgesiyle uyumlu olarak Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi limitini 20 milyon ABD Doları seviyesine düşürdük.

2020

- Finanse ettiğimiz projelerin etkilerini daha iyi yönetmek amacıyla Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi limitini 10 milyon ABD Doları seviyesine düşürdük.

Dünden bugüne sürdürülebilirlik yolculuğumuz

Her alanda olduğu gibi kültür-sanat alanında da Türkiye için değer üretmeye devam ediyoruz.

KÜLTÜR-SANAT ÇALIŞMALARIMIZIN GELİŞİMİ

1972

- Akbank Çocuk Tiyatrosu gösterilere başladı.

1991

- Dünyanın en önemli caz sanatçılarını geniş kitlelerle buluşturarak köklü bir müzik kültürü oluşturmak amacıyla Akbank Caz Festivali'ne başladık.

1993

- Akbank Sanat'ın kuruluşunu gerçekleştirdik.

1998-2000

- Değerli eserlerin yer aldığı Osmanlı hat sanatı sergisi "Altın Harfler"ın sponsorluğunu üstlenerek New York Metropolitan, Los Angeles County Museum of Art ve Paris Louvre'da sergilenmesine öncülük ettik.

2003

- Akbank Sanat'ı çağdaş sanat ışığında yeniden yapılandırarak düzenlediğimiz sergilerle küreselleşen sanat çizgisinin yerel ve uluslararası niteliğine dikkat çektik. Ülkemizin sanatsal dinamiğini hareketlendirdik.

2003-2007

- Gençlerin dünyaca ünlü rock yıldızlarını dinleme fırsatı bulduğu Rock'n Coke Festivali'nin sponsoru olduk.

2004

- Akbank Kısa Film Festivali'ni hayata geçirdik.
- Uluslararası İstanbul Film Festivali'nin en büyük destekçisi olduk.

2006

- Heykelin büyük ustası Auguste Rodin'in eserlerini Sakıp Sabancı Müzesi'nde sergiledik.

2007

- Modern ve güncel sanat etkinliği olan Contemporary İstanbul Fuarı'nın sponsoru olarak Türkiye'nin en önemli çağdaş sanat fuarının gerçekleştirilmesine katkı sağladık.

2008

- Sürrealist akımın en önemli sanatçılarından Salvador Dali'yi Sakıp Sabancı Müzesi'nde sanatseverlerle buluşturduk. Sergi, bugüne kadar İspanya dışında gerçekleştirilen en büyük Salvador Dali sergisi unvanını aldı.
- Çocuk Tiyatromuzla Hürriyet Gazetesi'nin İnsan Hakları Treni öncülüğünde 45 ilimize tiyatronun heyecanını ve güzelliklerini taşıdık.
- Rock efsanesi Metallica'yı Türkiye'ye getirerek 37 bin seveniyle buluşturduk.

2009

- Latin rock efsanesi Carlos Santana'yı Wings sponsorluğunda İstanbul'a getirdik.

Dijital sanatı kampüslere taşıyan ve üniversite öğrencilerinin son yıllarda gelişmekte olan yeni medya alanında fikir sahibi olmasını hedefleyen “Kampüste Dijital Sanat” projemizi 2019 yılında başlattık.

2010

- Exi-26 markamızla, dünyaca ünlü heavy metal gruplarının sahne aldığı ve 75 bin müziksevere unutulmaz anlar yaşatan Sonisphere Festivali’nin sponsoru olduk.

2011

- Türkiye Ulusal Gençlik Filarmoni Orkestrası’nın öncü destekleyicisi olduk.
- “Cirque du Soleil-Saltimbanco” gösterisine sponsor olduk.

2012

- Çocuk Tiyatromuzun kuruluşunun 40’inci yılını Oscar ödüllü animasyon filmi Shrek’in müzikal versiyonunu ilk kez Türkçe olarak izleyicilerle buluşturarak kutladık.

2013

- 65’inci kuruluş yıldönümümüz kapsamında önde gelen uluslararası sanatçı Anish Kapoor’un Türkiye’deki ilk kapsamlı sergisine sponsor olduk.

2014

- Akbank Çocuk Tiyatrosu, tasarruf konusunda mesajlar veren “Aile Ağacı” isimli yeni tiyatro oyunuyla 6 ili kapsayan Anadolu turnesinde 6.500 ilkokul öğrencisiyle bir araya geldi.

2015

- Sakıp Sabancı Müzesi iş birliğiyle “ZERO. Geleceğe Geri Sayım” Sergisi’nin Türkiye’deki sanatseverlerle buluşmasını sağladık.
- 20’nci yüzyılın en önemli sanatçılarından biri olan Louis Bourgeois’nın “Louise Bourgeois: Dünyadan Büyük” Sergisi’ni Türkiye’deki sanatseverle buluşturduk.

2016

- Çocuk Tiyatromuz, Toby Hulse’nin tiyatroya uyarladığı, Owen Clavert-Lyons’un Lerzan Pamir ile birlikte yönettiği, ünlü çocuk edebiyatı klasiği Jules Verne’nin “80 Günde Dünya Turu” eserini sahnelemeye başladı. Oyunumuzla, Aralık sonuna dek 22 kez izleyicilerle buluştuk.

2017

- Sakıp Sabancı Müzesi ile iş birliği yaparak çağdaş sanatın en ünlü temsilcilerinden Ai Weiwei’nin, Ai Weiwei Porselene Dair Sergisi ile ilk defa Türkiye’deki sanatseverlerle buluşmasını sağladık.
- 45’inci yaşını kutlayan Çocuk Tiyatromuzun, Anthony Browne’nin yazdığı, Rachel Barnett’in tiyatroya uyarladığı “Goril” isimli oyununu London Polka Theater iş birliğiyle sahnelemeye başladık.

2018

- Türkiye’de çağdaş sanatın gelişimini destekleyen ve sanatın birçok farklı alanında uluslararası projelere yer veren Akbank Sanat’ın 25’inci yaşını kutladık.

2019

- Dijital sanatı kampüslere taşıyan ve üniversite öğrencilerinin son yıllarda gelişmekte olan yeni medya alanında fikir sahibi olmasını hedefleyen “Kampüste Dijital Sanat” projemizi başlattık.

Akbank hakkinda



Kısaca Akbank

Türkiye'nin en köklü bankalarından biri olmanın sorumluluğuyla dijital dönüşüm yolunda sağlam adımlar atıyoruz.

Teknolojimiz, ürünlerimiz ve insan odaklı yaklaşımımızla sektörümüzde fark yaratmayı sürdürürken; toplumumuz, çalışanlarımız ve müşterilerimiz için sürdürülebilir bir gelecek yaratma gayesiyle çalışıyoruz.

Kurulduğumuz günden bu yana hiçbir zaman değişmeyen temel ilkimiz olan, Türkiye ekonomisinin büyümesini desteklemek için hep birlikte yürüttüğümüz faaliyetlerimizle, ülkemiz ve tüm paydaşlarımıza değer yaratmak için var gücümüzle çalışıyoruz.

Müşterilerimizin yaşamlarını kolaylaştırmak, onların bize ihtiyaç duydukları her an yanlarında olabileceğimizi hissettirmek için yenilikçi projeler geliştiriyoruz. Teknolojimiz, ürünlerimiz ve insan odaklı yaklaşımımızla sektörümüzde fark yaratmayı sürdürürken; toplumumuz, çalışanlarımız ve müşterilerimiz için sürdürülebilir bir gelecek yaratma gayesiyle çalışıyoruz. Çevresel, sosyal ve yönetimle ilgili (ESG) unsurları, iş yapış biçimlerimize ışık tutan prensip ve politikalarımızın ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz.

Temel bankacılık alanında deneyimimizle ön plana çıkıyoruz

Temel faaliyetlerimiz, kurumsal bankacılık, yatırım bankacılığı, ticari bankacılık, perakende bankacılık, ödeme sistemleri, hazine işlemleri, özel bankacılık, yatırım hizmetleriyle uluslararası bankacılık hizmetlerini içeren bankacılık uygulamalarını kapsıyor. Standart bankacılık faaliyetlerimizin yanı sıra şubelerimiz aracılığıyla, Aksigorta A.Ş. ve AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş. adına sigorta acenteliği faaliyetlerini de yürütüyoruz.

Faaliyetlerimizi İstanbul'daki Genel Müdürlüğümüz ve yurt çapındaki 21 bölge müdürlüğümüz aracılığıyla sürdürürken, yurt içindeki 770 şubemiz ve 12 binin üzerindeki çalışanımızla güçlü ve yaygın bir dağıtım ağına sahibiz. 18 milyona yakın müşterimize hizmetlerimizi, geleneksel dağıtım kanallarımız olan şubelerimizin dışında, Akbank İnternet, Akbank Mobil, Çağrı Merkezi, yaklaşık 5.100 ATM, (sanal POS dahil) 600 binden fazla POS terminali aracılığıyla sunuyoruz.



Kısaca Akbank

Türkiye’de dijital bankacılığın öncüsü olarak, müşterilerimizin finansal ihtiyaçlarına yönelik ürettiğimiz çözümleri en uygun noktalarda ve en mükemmel müşteri deneyimiyle sunuyoruz.



12 bin +

Akbanklı



~18 milyon

Müşteri



770

Şube*

Teknoloji yatırımlarımızla müşterilerimize geleceğin bankacılığını bugünden sunarken, sektörümüze yön verecek yeni bir dönüşüm projesine imza attık. Güvenilir, dinamik, sade, yenilikçi ve insan odaklı yaklaşımımızla teknolojiye en son gelişmeleri müşterilerimizle buluşturduk. 2018 yılında uygulamaya başladığımız bu yeni bankacılık modelini 2019 yıl sonu itibarıyla 314 şubemizde yaygınlaştırdık.

Müşterilerimize özel bir bankacılık deneyimi sunuyoruz

Türkiye’de dijital bankacılığın öncüsü olarak, müşterilerimizin finansal ihtiyaçlarına yönelik ürettiğimiz çözümleri en uygun noktalarda ve en mükemmel müşteri deneyimiyle sunuyoruz.

Teknolojinin hızla geliştiği ve müşterilerimizin taleplerinin daha da arttığı günümüz koşullarında Akbank İnternet ve Akbank Mobil, müşterilerin ihtiyaçlarını zaman ve mekan sınırlaması olmadan karşılayarak yeni teknolojilerin sektöre ve Türkiye’ye gelmesine de öncülük ediyor. Müşterilerimize geleceğin bankacılık deneyimini yaşatmak üzere başlattığımız “Yeni Nesil Akbank” programı kapsamında, Akbank Mobil’i de 2019 yılında yeniden tasarladık.

Küresel konjonktürün bankalar üzerindeki baskısının hissedildiği 2019 yılında, çok değerli ödüller kazanmaya devam ettik. Euromoney Dergisi tarafından verilen “Dünyanın En İyi Dijital Bankası” ödülünün sahibi olarak hem ülkemiz hem de bankacılık sektörümüz adına çok önemli bir başarıya imza attık.

2009 yılından bu yana her yıl Sürdürülebilirlik Raporumuzla paydaşlarımızı bilgilendiriyoruz

Finansal performansımızın yanında etik, çevresel, sosyal ve ekonomik önceliklerimizin de Akbank’ı geleceğe taşıyacak unsurlar arasında yer aldığını biliyoruz. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi’ne 2007 yılında imza atan ilk Türk bankası olmaktan ve 2017 yılında Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi’ni imzalayan bankalar arasında yer almaktan büyük bir gurur duyuyoruz.

2009 yılından bu yana GRI Standards ışığında yayınladığımız Akbank Sürdürülebilirlik Raporu (Global Reporting Initiative- GRI) ve 2012 yılından bu yana yayınladığımız Akbank Karbon Saydamlık Raporu (Carbon Disclosure Project) ile bu konudaki çalışmalarımızı tüm paydaşlarımızla her yıl duyuruyoruz.

*Malta Şubesi dahil değildir.



~5.100

ATM



~6,5 milyon

Kredi Kartı



~8,1 milyon

Banka Kartı



~600 bin

POS

Kültür-sanat projeleriyle sanatı geniş kitlelere ulaştırıyoruz

Yıllardır kararlılıkla sürdürdüğümüz kültür-sanat projeleriyle sanatı geniş kitlelere ulaştırıyor, yaratıcılığı ve eleştirel bakışı yaygınlaştırmayı amaçlıyoruz. Özgür ve özgün fikirlerin her alandaki gelişime ilham vereceğini düşünüyoruz. Yenilikçiliğin öncüsü olarak gördüğümüz cesur girişimcilerin, yarattıkları olanaklarla ülkemizin sosyal ve ekonomik gelişimine önemli katkıları olacağına inanıyoruz. Doğru yönlendirmelere ve desteğe ulaşabilmeleri için var gücümüzle çalışıyoruz. Eğitimi çok önemsiyor, özellikle finans yönetiminin en üst kalitede uygulanabilmesi için konunun uzmanlarıyla kapsamlı eğitim programları tasarlıyoruz. Yaptığımız bu çalışmalarda tüm Akbankluların gönüllü olarak görev almalarını teşvik ediyor, paylaşılan deneyim ve verilen emekle daha çok insanın hayatına, daha kalıcı katkılarda bulunmayı hedefliyoruz.

Türkiye için sürdürülebilir değer yaratıyoruz

Faaliyetlerimizi, Türkiye ekonomisi için sürdürülebilir değer yaratma sorumluluğuyla yerine getiriyoruz.

Ekonomimize 2019 yılında sağladığımız destek, 227 milyar TL'si nakdi olmak üzere toplam 269 milyar TL seviyesine ulaştı. KOBİ kredileriyle ticari ve kurumsal nakdi ve gayrinakdi kredi toplamımız bu yıl 223 milyar TL seviyesinde gerçekleşti. Hem ülkemizde hem de küresel düzeyde piyasalarda dalgalanmaların gözlemlendiği 2019 yılında, aktif kalitemizin korunmasını önceliklendirerek, etkin ve ihtiyatlı risk yönetimimiz sayesinde riskin en sağlıklı şekilde hesaplanabilmesi ve raporlanabilmesi yönündeki çalışmalarımızı başarıyla sürdürdük. Hem ülkemiz hem de dünya piyasalarında yaşanan finansal ve ekonomik gelişmelerle birlikte, TFRS 9 standardı, Basel prensipleri ve diğer uluslararası düzenlemelerle risk yönetimi alanında yaşanan gelişmeleri takip ederek mevcut uygulamalarda iyileştirmeler gerçekleştirdik.

Sağlam finansallarımız, değişime açık ve tasarım odaklı kurumsal kültürümüz, gelişmiş teknolojik altyapımız ve vizyoner bakış açımızla ülkemize ve toplumumuza değer katmak için çalışmaya önümüzdeki dönemde de kararlılıkla devam edeceğiz.

Değerlerimiz

Güveninizin eseriyiz.
Müşterilerimizle varız.
Doğruyu yaparız.
Yeniliklerimizle fark yaratırız.
Topluma değer katarız.

Vizyonumuz

Türkiye'yi geleceğe taşıyan öncü banka olmak

Misyonumuz

Yenilikçi finansal çözümlerimiz ve güvenilirliğimiz ile tüm paydaşlarımız için kalıcı ve yüksek değer yaratmak

Güçlü temellerimiz

- Güçlü yerli ana ortaklık yapısı
- Sağlam sermaye yapısı
- Nitelikli insan kaynağı
- Etkin risk yönetimi ve sağlam aktif yapısı
- Etkin bilanço yönetimi ve güçlü likidite yapısı
- Avantajlı maliyet yapısı ve yüksek verimlilik
- Kalıcı ve yaygın fonlama tabanı
- Çeşitlendirilmiş ve sürdürülebilir gelir üretimi
- Geleceğin bankacılık anlayışını destekleyen yenilikçi uygulamalar

Stratejik hedeflerimiz

- Müşteri deneyimi ve memnuniyeti açısından Türkiye'nin en iyi bankası olmak
- Etkin risk yönetimi ile aktif kalitesini korumak
- Avantajlı maliyet yapısını sürdürmek
- Tüm kanallarda üstün müşteri deneyimi sağlamak
- Yenilikçi çözümlerle müşteriye sunulan değeri artırmak
- İnsan kaynağı, teknoloji ve ileri analitiğe yapılan yatırımlarla geleceğin bankacılığını inşa etmek

Kârlılık odaklı finansal sonuçlarımız

Türkiye’de geleceğin bankacılığını şimdiden kurmak için çalışıyoruz.

Müşterilerimizin değişen ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda çeşitlendirdiğimiz ürün ve hizmetlerimizle, 2019 yılında da sağlam bilançomuzu korurken ülkemiz için değer yaratmayı sürdürdük.

Türkiye’nin dört bir yanındaki 770 şubemizden oluşan fiziki hizmet altyapımızın yanı sıra müşterilerimizin değişen ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda çeşitlendirdiğimiz ürün ve hizmetlerimizle, 2019 yılında da sağlam bilançomuzu korurken ülkemiz için değer yaratmayı sürdürdük.

Faaliyetlerimizi Kurumsal Bankacılık, Yatırım Bankacılığı, Ticari Bankacılık, Perakende Bankacılık, Özel Bankacılık ve Yatırım Hizmetleri ve Bireysel Bankacılık ana iş birimlerimiz üzerinden yürütürken, Türkiye’de öncüsü olduğumuz dijital bankacılık çalışmalarımızı, müşterilerimiz için geleceğin bankacılık deneyimini oluşturmak amacıyla sürdürüyoruz.

Başlıca finansal göstergelerimiz (Milyon TL)	2017	2018	2019
Toplam Aktifler	341.610	354.682	387.172
Toplam Krediler	209.478	213.937	226.776
Toplam Mevduat	201.456	208.630	244.712
Alınan Krediler	33.627	43.650	34.835
Toplam Özsermaye	40.614	43.787	54.362
Net Kâr	6.020	5.709	5.352
Özsermaye Kârlılığı (ROE) (%)	16,2	13,6	10,9
Sermaye Yeterlilik Oranı (CAR) (%)	15,8	16,8	19,7
Piyasa Değeri (Milyon ABD Doları)	7.100		

Sağladığımız ekonomik değer, paydaş katılımıyla zenginleşiyor

Bankacılık faaliyetlerimizle yarattığımız ekonomik ve toplumsal değer, paydaşlarımızın katılımıyla katlanarak artacağına inanıyoruz. Çalışanlarımıza, toplumsal yatırımlara, devlete, yatırımcılarımıza ve tedarikçilerimize yaptığımız ödemeler aracılığıyla çeşitli paydaş gruplarıyla iş birliği içerisinde yarattığımız ekonomik değer, 2019 yıl sonu itibarıyla %18 oranında artışla 12.236 milyon TL seviyesine ulaştı.

Yaratılan ve Dağıtılan Ekonomik Değer (Milyon TL)	2017	2018	2019
Üretilen Doğrudan Ekonomik Değer	27.695	39.877	41.843
a) Gelirler	27.695	39.877	41.843
Dağıtılan Ekonomik Değer	21.253	29.499	29.607
b) İşletme Maliyetleri	2.716	3.331	3.891
c) Çalışan Ücretleri ve Sağlanan Diğer Faydalar:	1.969	2.261	2.758
d) Sermayedarlara ve Fon Sağlayıcılara	14.719	22.573	20.894
e) Devlete Yapılan Ödemeler	1.834	1.322	2.052
f) Toplumsal Yatırımlar	16	12	13
Korunan Ekonomik Değer	6.289	10.378	12.236

a) Gelir tablomuzda yer alan brüt gelirlerimiz dikkate alındı (Faiz gelirlerimiz, alınan ücret ve komisyonlarımız, temettü gelirlerimiz, ticari kâr-zarar ve diğer gelirlerimiz).

b) Personel giderlerimiz haricindeki her türlü operasyonel giderlerimizi ifade ediyor.

c) Çalışanlarımıza verilen maaşları, primleri ve çalışanlar adına devlete ödenen her türlü kesintileri içeriyor.

d) İlgili yılda yatırımcılarımıza dağıtılan temettüyü ve her türlü faiz giderlerimizi içeriyor.

e) Devlete ödediğimiz her türlü vergiyi içeriyor.

f) Yardım derneklerine yaptığımız bağışlarla çeşitli kültür ve sanat etkinliklerine ilişkin harcamalarımızı içeriyor.

Not 1: Korunan Ekonomik Değer hesaplamalarında takipteki alacaklara dair karşılıklar dahil edildi.

Not 2: Bu tablo konsolide finansal tablolarımızdan hazırlandı. Dolayısıyla, rakamlar konsolidasyon kapsamındaki bağlı ortaklarımızı içeriyor.

Sağlam ortaklık yapımız

Sağlam ortaklık yapımızdan güç alarak müşterilerimizi yenilikçi bankacılık çözümleriyle buluşturuyoruz.

Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş.
İlişkili Kuruluşlar ve Kişiler

%48,9



Halka Açık Kesim

%51,1

30 Ocak 1948 tarihinde özel sermayeli bir ticaret bankası olarak kurulduk. 71'inci kuruluş yıldönümümüzü kutladığımız 2019 yılında da sağlam ortaklık yapımızdan güç alarak kurumsal hedeflerimiz doğrultusunda yenilikçi adımlar atmaya devam ettik. Hisse senetlerimiz 2011 yılında %31 halka açıklık oranıyla Borsa İstanbul'da (BİST) işlem görürken, Citigroup Inc.'in sermaye planlama çalışmalarının bir parçası olarak kendi ana faaliyetlerine odaklanma ve azınlık payı sahibi olduğu şirketlerden ayrılma kararı alması sebebiyle Mayıs 2012'de sermayemizin %10,1'ine tekabül eden hissemizi ve Mart 2015'te geri kalan %9,9'luk hissemizi piyasada, önceden belirli olmayan çok sayıda alıcı adayına hızlandırılmış talep toplama (accelerated equity offering) yöntemiyle satmasıyla bu oran %51,2 olarak gerçekleşti.

2019 yılı faaliyetlerimiz ve detaylı finansal performansımıza ilişkin bilgilere aşağıdaki adreste yer alan 2019 Faaliyet Raporumuzdan ulaşılabilir:
https://www.akbankinvestorrelations.com/tr/images/pdf/faaliyet-raporlari/2019_akbank_faaliyet_raporu.pdf

Level 1 Depo Sertifikalarımız, 2019 yılında da ABD OTC Piyasası'nda işlem görmeye devam etti. 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla ortaklık yapımız aşağıdaki grafikteki gibidir.

Bağlı ortaklıklarımız*

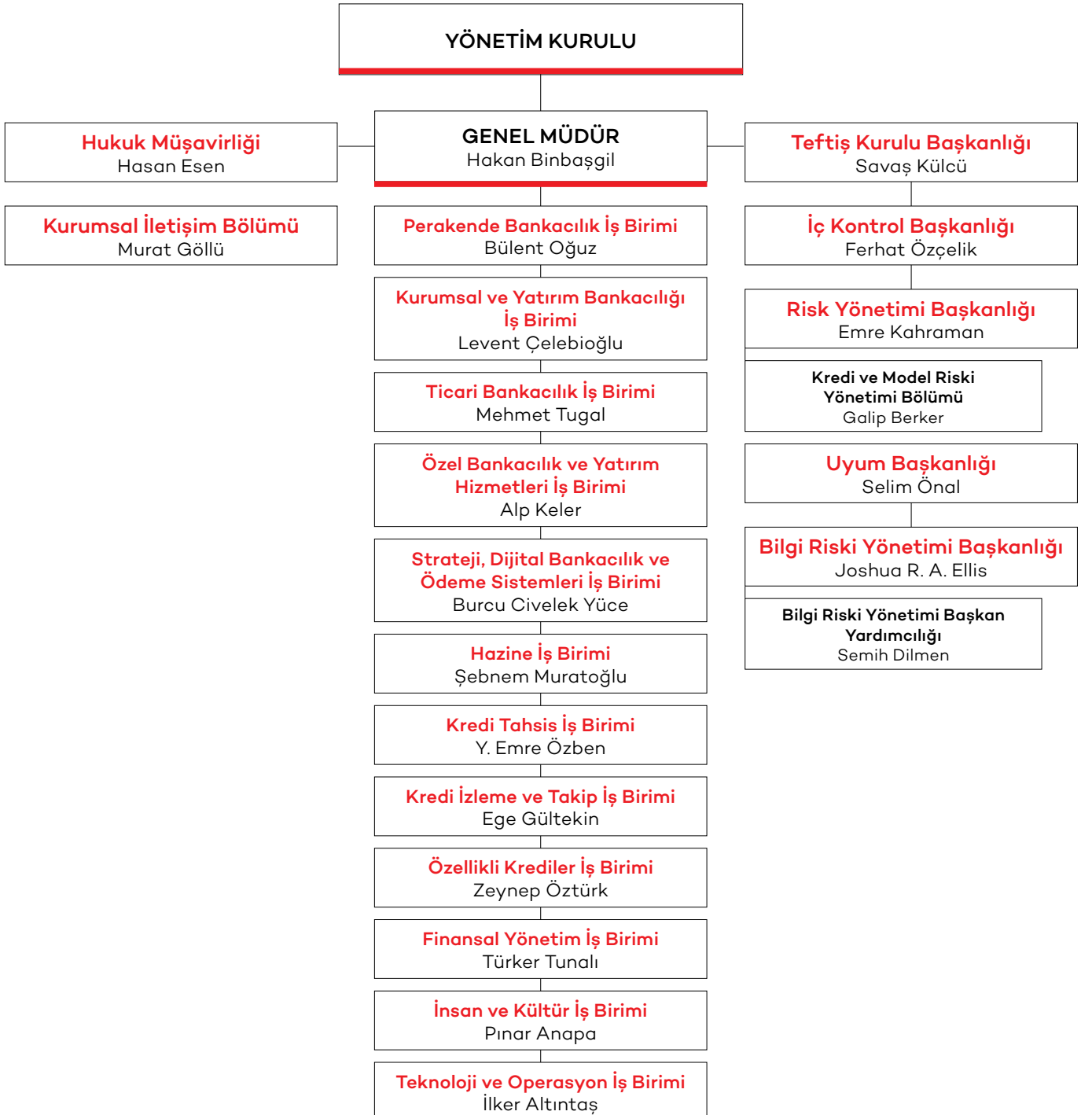
31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla doğrudan ve dolaylı bağlı ortaklıklarımız ve bunlardaki iştirak paylarımız aşağıdaki gibidir:

Bağlı Ortaklıklarımız	Faaliyet Konusu	İştirak Payı (%)	Faaliyet Gösterdiği Ülke
Akbank AG	Bankacılık	100,00	Almanya
Ak Finansal Kiralama A.Ş.	Finansal Kiralama	99,99	Türkiye
Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş.	Borsa Aracılık Hizmetleri	100,00	Türkiye
Ak Portföy Yönetimi A.Ş.	Portföy Yönetimi	100,00	Türkiye
AkÖde A.Ş.	Elektronik Para ve Ödeme Sistemleri	100,00	Türkiye

* %100 iştirakimiz olan Akbank (Dubai) Limited'in tasfiyesi 5 Aralık 2017 tarihi itibarıyla resmen gerçekleşti.

Organizasyon yapımız

Dinamik organizasyon yapımız, sürekli gelişim ilkesiyle devam ettirdiğimiz faaliyetlerimizi başarıyla gerçekleştirmemize destek oluyor. Genel Müdürümüze bağlı olarak 12 Genel Müdür Yardımcımız görev yapıyor. Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, Risk Yönetimi Başkanlığı ve Bilgi Riski Yönetimi Başkanlığı ise, Yönetim Kurulumuza bağlı konumda bulunuyor.



Organizasyon yapımız

Organizasyon yapımızdaki değişiklikler

- Yeni kurulan Özellikli Krediler İş Birimimize 4 Ocak 2019 tarihi itibarıyla Zeynep Öztürk Genel Müdür Yardımcısı olarak atandı.
- Hazine İş Birimimizden Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevinden 7 Ocak 2019 tarihi itibarıyla ayrılan Ali Batu Karaali'nin yerine 8 Ocak 2019 tarihi itibarıyla Gamze Şebnem Muratoğlu atandı.
- 25 Mart 2019 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantımızda, Suzan Sabancı Dinçer Yönetim Kurulu Üyesi olarak seçilmiş olup, görevine "Yönetim Kurulu Başkanı" olarak devam ediyor.
- Yönetim Kurulu Üyemiz Aziz Aykut Demiray'ın görevi, 25 Mart 2019 tarihinde sona erdi.
- Eyüp Engin, 25 Mart 2019 tarihi itibarıyla "Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi" olarak görevine atandı.
- İç Kontrol ve Uyum Başkanımız Savaş Kulcu, 2 Nisan 2019 tarihi itibarıyla Teftiş Kurulu Başkanlığı'na getirildi.
- Teftiş Kurulu Başkan Yardımcımız Ferhat Sami Özçelik, 2 Nisan 2019 tarihi itibarıyla İç Kontrol Başkanlığı görevine getirildi.
- İç Kontrol ve Uyum Başkanlığımız altındaki uyum fonksiyonları İç Sistemlerden Sorumlu Murahhas Üye'ye bağlı olarak oluşturulan Uyum Başkanlığımız altına alındı, Uyumdan Sorumlu Başkan Yardımcımız Zakir Selim Önal ise 2 Nisan 2019 tarihi itibarıyla Uyum Başkanı olarak atandı.
- Emre Kahraman, 3 Nisan 2019 tarihi itibarıyla Risk Yönetimi Başkanlığı görevine atandı.
- Direkt Bankacılık İş Birimimizden Sorumlu Genel Müdür Yardımcımız Emin Tolga Ulutaş, 31 Mayıs 2019 tarihi itibarıyla görevinden ayrıldı.
- Strateji, Dijital Bankacılık ve Ödeme Sistemleri İş Birimimizden Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevine 3 Haziran 2019 tarihinde H. Burcu Civelek Yüce atandı.
- İnsan Kaynakları İş Birimimizden Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevine 3 Haziran 2019 tarihinde Pınar Anapa atandı.
- Yönetim Kurulumuzun 29 Ağustos 2019 sayılı kararıyla İnsan Kaynakları İş Birimizin ismi İnsan ve Kültür İş Birimi olarak değiştirdi.

Ödüllerle taçlanan hizmet kalitemiz

Müşterilerimize sunduğumuz mükemmel bankacılık deneyimi ve sektöre getirdiğimiz yeniliklerle, 2019 yılında da prestijli platformlarda birçok ödülün sahibi olduk.

Euromoney

- Dünyanın En İyi Dijital Bankası
- Orta ve Doğu Avrupa'nın En İyi Dijital Bankası
- Türkiye'nin En İyi Bankası

Global Finance

- Türkiye'nin En İyi Nakit Yönetimi Bankası
- Best Private Banking in Turkey
- Türkiye'nin En İyi Bankası

Global Capital Loan Awards

- Türkiye'de Yılın Sendikasyon İşlemi

Bonds & Loans Awards

- Yılın Sendikasyon İşlemi
- Yılın Enerji Projesi Finansmanı
- Yılın Proje Finansman İşlemi
- Yılın En İyi Altyapı İşlemi
- Yılın Birleşme ve Satın Alma Anlaşması Finansmanı

EMEA Finance

- En İyi Borçlanan Finansal Kuruluş
- EMEA Bölgesi'ndeki En İyi Finansal Kuruluş Tahvil İhracı
- Doğu ve Orta Avrupa'nın En İyi Ödeme Bankası
- Orta ve Doğu Avrupa'da En İyi Yapılandırılmış Finansman Anlaşması
- Yılın Proje Finansman İşlemi
- Yılın En İyi PPP İşlemi
- Yılın En İyi Otoyol İşlemi

Retail Banker International / 2019 Global Perakende Bankacılık Ödülleri

- En İyi Veri ve Analitik Kullanımı
- Professional Wealth Management (PWM)
- Dijital İletişimde Orta ve Doğu Avrupa'nın En İyi Özel Bankacılık Hizmeti - Akbank Private Banking

EFMA

- Analitik & Yapay Zeka Kategorisi / Robotik Süreç Otomasyonu - Yılın Bankacılık İnovasyonu Ödülü

MIXX Awards Türkiye

- 5 Altın, 2 Gümüş, 3 Bronz Ödül

Altın Pusula

- Jüri Özel Ödülü

Social Media Awards

- 7 Ödül

The One Awards

- Axxess - Yılın En İtibarlısı Ödülü

Campaign Agency & Brand of the Year

- 1 Altın, 2 Gümüş Ödül

Brandon Hall

- 1 Altın, 1 Gümüş Ödül

Stevie Awards

- 1 Altın, 1 Gümüş, 5 Bronz Ödül

Sardis

- 1 Altın, 1 Gümüş Sardis

Smarties Awards 2019

- Yılın Markası
- EMEA Highly Commended Jüri Özel Ödülü

Felis

- 2 Ödül

CX Awards

- En İyi Müşteri Deneyimi Tasarımı (Çağrı Merkezi)

IDC Türkiye Dijital Dönüşüm Ödülleri

- En İyi Müşteri Deneyimi (Akbank Mobil)
- Bilgi Vizyoneri (Information Visionary) - (Finansal İş Zekası - FİZ)

12. ÖSGD Gönülden Ödüller

- En Başarılı Gönüllülük Projesi

Rapor hakkinda



Raporlama yaklaşımımız

Her yıl gerçekleştirdiğimiz sürdürülebilirlik raporlamasıyla çevresel ve toplumsal odaklı projelerimizi tüm paydaşlarımıza anlatıyoruz.

102-45 102-46 102-48

2019 yılında çalışanlarımızın gelişiminin desteklenmesi, çevrenin korunması, akılcı ve tedbirli risk yönetimi, kültür ve sanata katkı gibi farklı alanlarda yürüttüğümüz sürdürülebilirlik çalışmalarını GRI rehberliğindeki Sürdürülebilirlik Raporu ile tüm paydaşlarımızın dikkatine sunuyoruz. Türkiye’de GRI Standards ışığında Sürdürülebilirlik Raporu hazırlayan ilk banka olarak, 2009 yılından bu yana sürekli geliştirerek hayata geçirdiğimiz sürdürülebilirlik raporlamasıyla bu alanındaki referans uygulamaları etki alanımızdaki paydaşlarımıza şeffaf ve tutarlı bir şekilde anlatıyoruz.

Bankacılık sektörüne damgasını vurmuş köklü kurumsal kültürümüzden güç alarak sürdürülebilir finansal ve operasyonel sonuçlara imza atarken, her koşulda çevresel ve toplumsal sorumluluklarımızı gözetmeyi 2019 yılında da istikrarlı bir şekilde sürdürdük.

Paydaşlarımız için “en iyi örnekler” sunan raporlama çizgimiz

Türkiye bankacılık sektöründe GRI Standards ışığında sürdürülebilirlik raporlaması gerçekleştiren ilk banka olmanın verdiği sorumluluk bilinciyle, raporlama faaliyetlerimizi istikrarlı bir biçimde geliştiriyoruz. Sürdürülebilirlik Raporumuzu, Küresel Raporlama Girişimi’nin GRI Standards “kapsamlı” seçeneğine

uyumlu olarak hazırladık. 1 Ocak-31 Aralık 2019 tarihlerini kapsayan raporumuzun önceliklendirdiği konuları, faaliyet alanlarımız ve kurumsal hedeflerimize paralel bir şekilde belirledik. 2009 yılından bu yana yıllık olarak şeffaflık ilkemiz çerçevesinde hazırladığımız sürdürülebilirlik raporlarımıza <https://www.akbankinvestorrelations.com/tr/surdurulebilirlik/yil-liste/Surdurulebilirlik-raporlari/323/0/0> adresinden ulaşılabilir.

Raporumuzun kapsamı ve çerçevesi

Tüm iş süreçlerimizi, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ışığında şekillendiriyoruz.

102-45 102-46 102-48

Sürekli gelişim anlayışıyla toplum, çevre ve ekonomi alanlarındaki hedeflerimizi istikrarlı bir şekilde büyüterek güncelliyoruz. 2019 Sürdürülebilirlik Raporumuzu GRI Standards Comprehensive (Kapsamlı) ilkeleri ışığında hayata geçirerek sürdürülebilirlik raporlaması alanındaki güncel gelişmeleri yakından takip ediyoruz. Raporumuzun sonunda yer alan GRI Endeksi ise; paydaşlarımızın toplumsal, çevresel ve ekonomi alanlarındaki sürdürülebilirlik uygulamalarına en kolay şekilde ulaşılmasını sağlıyor. Akbank 2019 Sürdürülebilirlik Raporu'nu, Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI) aşağıdaki adreste bulunan yeni nesil raporlama ilkeleri olan GRI Standards ışığında hazırladık.

<https://www.globalreporting.org/standards/>

Kadın çalışanlarımıza yönelik projelerimiz "Kadının Güçlenmesi Prensipleri" (WEPS) çerçevesinde raporlandı

Sürdürülebilirlik alanındaki faaliyetlerimizi, Birleşmiş Milletler 2030 Kalkınma Amaçları rehberliğinde yürütüyoruz. 2019 Sürdürülebilirlik Raporumuzu Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) ilkelerinin yanı sıra Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) ilkelerini dikkate alarak hazırladık. Raporun sonunda yer alan BMKİS'in dört bileşeni (iş gücü, insan hakları, çevre, yolsuzlukla mücadele) kapsamındaki 10 ilkeye yönelik BMKİS Endeksi ile Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) İlerleme Raporu GRI İçerik İlişkisi Endeksi bu kapsamdaki çalışmalarımıza ulaşmak için bir kılavuz niteliği taşıyor.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, sürdürülebilirlik faaliyetlerimize yön veriyor

Tüm iş süreçlerimizi, 25 Eylül 2015 tarihinde BM'ye üye olan 193 ülkenin oy birliğiyle kabul edilen Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ışığında şekillendiriyoruz. 2030'a kadar BM'nin çalışmalarına öncülük edecek 17 maddeden oluşan SKA; yoksulluğun yok edilmesi, eşitsizlikle mücadele ve çevrenin korunması hedefleri ışığında ortak çaba gösterilmesini öngörüyor. 2019 Sürdürülebilirlik Raporumuzu, bu 17 maddeden oluşan sürdürülebilir kalkınma amaçlarını dikkate alarak hazırladık. Raporumuz genelinde ilgili bölümle Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) arasındaki ilişki SKA ikonlarıyla belirlendi.

Raporumuzun sınırlama ilkeleri

2019 Sürdürülebilirlik Raporu içerik geliştirme sürecinde Küresel Raporlama Girişimi'ne ait GRI Standards Comprehensive (Kapsamlı) ilkelerini benimsedik.

102-45 **102-46** **102-48**

Sürdürülebilirlik Raporumuzun kapsamı Akbank T.A.Ş.'nin Türkiye operasyonlarıyla sınırlı bulunuyor. Raporumuzun "Çalışanlarımız" bölümünde yer alan sayısal bilgiler, Malta Şubemiz çalışanlarını da kapsıyor. Yurt dışındaki faaliyetlerimizden, ortak girişimlerimizden veya tedarikçilerimizden kaynaklanan etkiler ise rapor kapsamında yer almıyor. Finansal bilgilerimizi içeren yaratılan ve dağıtılan ekonomik değer tablolarımız ise konsolide rakamlarımızı yansıtacak şekilde hazırlandı.

Raporumuz, Türkiye faaliyetlerimize odaklanıyor

Sürdürülebilirlik Raporumuz, İstanbul'daki Genel Müdürlük faaliyetlerimizin yanı sıra Türkiye'nin dört bir yanındaki 780 şubemizin 1 Ocak-31 Aralık 2019 tarihleri arasındaki faaliyetlerini kapsıyor. Tüm iş süreçlerimizi, yasal zorunlulukların yanı sıra uluslararası bankacılık standartları ışığında standardize ederek, coğrafi ve operasyonel farklılıklar kaynaklı risklerimizi minimize ediyoruz.

2019 Sürdürülebilirlik Raporumuzda "Akbank T.A.Ş.", "Akbank", "Bankamız", olarak geçen isimler, aksi belirtilmediği takdirde Akbank T.A.Ş. anlamına geliyor.

Tüm iş süreçlerimizi şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda şekillendirirken, 2019 Sürdürülebilirlik Raporu içerik geliştirme sürecinde sürdürülebilirlik raporlaması alanında en yaygın raporlama standardı olan Küresel Raporlama Girişimi'ne ait GRI Standards Comprehensive (Kapsamlı) ilkelerini benimsedik.

2019 Sürdürülebilirlik Raporu içerik belirleme sürecinde; kurumsal stratejimiz açısından önemli ve öncelikli konularla paydaş diyalogu kapsamında öne çıkan konuları dikkate aldık.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımız



Sürdürülebilirlik vizyonumuz, stratejimiz ve taahhütlerimiz

Sağlam finansal temellerimiz ve değer odaklı köklü kurum kültürümüz ışığında hayata geçirdiğimiz sürdürülebilirlik vizyonumuzla, Türkiye ekonomisi ve paydaşlarımız için yarattığımız katma değeri artırmayı hedefliyoruz.

Türkiye'yi geleceğe taşıyan öncü banka olma vizyonumuzla gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerimizde, yenilikçi finansal çözümlerimiz ve güvenilirliğimizle tüm paydaşlarımız için kalıcı ve yüksek değer yaratmak için çalışıyoruz. Geleceğin bankacılığını müşterilerimize bugünden sunmak için çalışırken, toplumumuza ve ekonomimize sürdürülebilir değer yaratma gayemiz bize yol gösteriyor. Bu doğrultuda, değer odaklı sürdürülebilirlik yaklaşımımızla, uzun vadeli bakış açımızla, şeffaflık ve hedef odaklı iş yapış biçimimizle ülkemizin sürdürülebilirlik yolculuğunun öncü aktörleri arasında yer almaktan mutluluk duyuyoruz.

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz

Sürdürülebilirlik vizyonumuz; Türkiye'de sürdürülebilirlik konusunda lider kurum olma, dünyada ise öncü kuruluşlar arasında yer alma hedefimizi gerçekleştirmek.

Sürdürülebilirlik Stratejimiz

Sürdürülebilirlik vizyonumuza ulaşabilmek için faaliyetlerimiz kapsamındaki çevresel, sosyal, etik ve ekonomik konularla ilgili risk ve fırsatlarımızı başarılı bir şekilde yönetmeyi amaçlıyoruz. Bu kapsamda, sürdürülebilirlik vizyonumuz ve bu alanda öne çıkan trendler doğrultusunda önceliklerimizi belirliyoruz. Sürdürülebilirlik alanındaki risk ve fırsatlarımızı da bu doğrultuda saptadık. Bu alandaki hedeflerimizi gerçekleştirebilmek için gücümüzü, tüm birimlerimizin içselleştirdiği sürdürülebilir bakış açımız, paydaşlarımızla sürekli etkileşimimiz ve güçlü uygulama kabiliyetimizden alıyoruz.

Türkiye'nin sürdürülebilirlik ekosistemine katkı sağlıyoruz

Sağlam finansal temellerimiz ve değer odaklı köklü kurum kültürümüz ışığında hayata geçirdiğimiz sürdürülebilirlik vizyonumuzla, Türkiye ekonomisi ve paydaşlarımız için yarattığımız katma değeri artırmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik stratejimiz ışığındaki diğer hedeflerimiz ise şu şekildedir:

- Etik ve güvenli bankacılık ilkelerini desteklemek,
- Toplumsal refahı artıran ürün ve hizmetler sunmak,
- Faaliyetlerimiz kaynaklı çevresel riskleri asgariye indirmek,
- Sürdürülebilirlik Stratejimiz doğrultusunda kurumsal kapasitemizi geliştirmek,
- İçinde bulunduğumuz ekosistemi paydaş ilişkileriyle sorumlu bankacılık doğrultusunda geliştirmek.

Değer zincirimizi büyötmeye odaklanıyoruz

Yönetim Kurulumuza bağlı olarak faaliyet yürüten Kurumsal Yönetim Komitemiz (KYK), sürdürülebilirlik faaliyetlerimiz açısından en üst icracı makam. Komitemiz, organizasyon yapımız bünyesindeki tüm iş birimlerinin ortak sürdürülebilirlik hedeflerine odaklanmasını organize ediyor ve denetliyor. Alanlarında saygın çalışmalara imza atan uzmanlardan oluşan Uluslararası Danışma Kurulumuz da, sürdürülebilirlik vizyonumuza değerli katkılar sağlıyor (Uluslararası Danışma Kurulumuza Raporumuzun Risk Yönetimi ve Yasal Uyum Bölümü'nde detaylı olarak yer veriliyor.)



Sürdürülebilirlik vizyonumuz, stratejimiz ve taahhütlerimiz

102-44

102-47

102-49

Akbank 2019 Sürdürülebilirlik Raporu Unsurlarının Önceliklendirilmesi Çalışması

Akbank'a Etkisi	Yüksek		- Etkin Risk Yönetim Yaklaşımımız ve İç Kontrol Çalışmalarımız - Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikalarımız - Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Yaklaşımımız	- Sürdürülebilir Kârlılık ve Büyüme Performansımız - Kurumsal Yönetim Yaklaşımımız - Güvenli Bankacılık Uygulamalarımız - Müşteri Memnuniyeti Yaklaşımımız - Etik Bankacılık Yaklaşımımız - Temiz Bankacılık Yaklaşımımız
	Orta	- Çalışanlarımızın Gönüllülüğü - Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetlerimiz - Sponsorluklarımız - Tedarik Zinciri Yönetimimiz	- Kariyer Gelişimi ve Eğitim Yaklaşımımız - Çalışan Farkındalığı Yaklaşımımız - Paydaşlarımızla Diyalog - Fırsat Eşitliği Yaklaşımımız - Finansal Hizmetlere Erişimi Kolaylaştıran Yenilikçi Ürün ve Hizmetlerimiz - Karbon Ayak İzimiz	- Çalışan ve İnsan Hakları Yaklaşımımız - Çalışan Memnuniyeti Yaklaşımımız
	Düşük			
		Düşük	Orta	Yüksek
Paydaşlar İçin Öncelikli				

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızın kilit unsuru: Kurumsal Yönetim Komitemiz

Faaliyetlerimiz açısından büyük önem taşıyan Kurumsal Yönetim Komitemizin diğer görevleri arasında; Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne tam uyumun sağlanması, takibi ve iletişiminin yapılması, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüzün çalışmalarının gözetimi, etik değerlerin belirlenmesi ve uyumun takibi değerlendirilmesi, Yönetim Kurulumuza uygun adayların saptanması ve eğitilmesi konularında şeffaf bir sistemin oluşturulması, bu hususlarda politika ve stratejiler belirlenmesi de yer alıyor. Komitemizin denetim fonksiyonunun tam olarak icra edilmesi için Komite Başkanımız ve

Komitemizin çoğunluğu Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerimizden oluşuyor.

Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi (KYSSK) ismi altında 2009 yılında kurulan Kurumsal Yönetim Komitemiz, 2012 yılında ücretlendirme konusunda da yetkilendirilerek "Kurumsal Yönetim, Ücretlendirme ve Sosyal Sorumluluk Komitesi (KYÜSSK)" ismini aldı. 2013 yılında ise SPK mevzuatı gereği Komite'nin görevlerine "aday gösterme" de eklenerek, ismi "Kurumsal Yönetim Komitesi" olarak güncellendi.

Yılda iki kez toplanan Kurumsal Yönetim Komitemizin 2019'daki toplantı gündemini oluşturan başlıca konular şu başlıklardan oluşuyor: Organizasyon

Yapımıza ilişkin sürdürülebilirlik konularının değerlendirilmesi, girişimciliği desteklemeye yönelik çalışmalarımız, eğitim ve toplumsal katkı odaklı sosyal sorumluluk projelerimiz.

Kurumsal Yönetim Komitemiz, yukarıdaki konulara yönelik aksiyon geliştirmek için 2019 faaliyet döneminde 2 defa toplandı.

Raporlama sürecimizin uygulama birimi: Sürdürülebilirlik Takımımız

Yıllık olarak yayınladığımız Sürdürülebilirlik Raporumuzun hazırlanma süreci Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Alt Grubumuzun liderlik ettiği ve iş birimlerimizin çoğunun temsil edildiği bir Sürdürülebilirlik (KSS) Takımı tarafından yürütülüyor. Yatırımcı ilişkileri

Akbank'ta Sürdürülebilirlik Yönetimi Modeli



ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz bünyesinde faaliyetlerini yürüten Sürdürülebilirlik Takımımız, iş birimlerimizden gelen geri bildirimlerin yanı sıra paydaş beklentilerini dikkate alarak 2019 Sürdürülebilirlik Raporumuzun içeriğini oluşturmak için yukarıdaki önceliklendirme analizini oluşturdu.

2019 yılında güncellenen sürdürülebilirlik unsurlarının önceliklendirilmesi çalışmamız neticesinde hem organizasyon yapımız için hem de paydaşlarımız için en öncelikli unsurları değerlendirdik. Bu çalışmamızı, Sürdürülebilirlik Raporlaması'nın yanı sıra yıl içinde yapacağımız sürdürülebilirlik faaliyetlerimizi belirlemede kullanıyoruz. Bu süreç, Akbank'ın sürdürülebilirlik konusundaki mevcut çalışmalarına

bir çerçeve oluştururken, aynı zamanda bu alanda gelecekle ilgili aldığımız kararların da daha etkin bir şekilde uygulanmasını sağlıyor.

BM Küresel İlkeleri'ni esas alan sürdürülebilirlik eğitimlerimiz

Ülkemizi ve Bankamızı geleceğe hazırlamak için gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerimizde, çalışanlarımızın dünyadaki gelişme ve trendlere uygun şekilde kendilerini geliştirmeleri önemli bir yer tutuyor. Çalışanlarımıza yönelik sürdürülebilirlik eğitimlerimizde BM Küresel İlkeleri'ni esas alıyoruz. Kurumsal portalımızda yer alan "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" bölümünde ise sürdürülebilirlik yaklaşımından kurumsal sosyal sorumluluk projelerine kadar farklı alanlarda güncel bilgiler yer alıyor. Ayrıca, Akbank

Akademi kanalıyla Sürdürülebilir Bankacılık ve Çevresel Sosyal Risklerin Değerlendirilmesi, Temiz Bankacılık, KOBİ Kredileri ESMS Eğitimi konularında hem sınıf içi hem de e-öğrenme eğitimleri düzenleniyoruz.

Sürdürülebilirlik vizyonumuz, stratejimiz ve taahhütlerimiz

Sürdürülebilirlik Konusundaki Taahhütlerimiz

Taahhüt Konusu	2019 Yılı Değerlendirmesi	Taahhütlerimiz
Finansal Performans		
Sürdürülebilir Kârlılık ve Büyüme	Sektörümüzde çeşitlendirilmiş ürün ve hizmetlerimizle fark yaratırken, tabana yayılmış müşteri portföyümüzle öne çıkıyoruz. 2019 yılında da sürdürülebilir finansal ve operasyonel sonuçlara imza attık.	Müşteri ihtiyaç ve beklentileri ışığında ürün portföyümüzü çeşitlendirerek finansal ve operasyonel başarılarımızı sürdürülebilir kılmayı hedefliyoruz.
Sürdürülebilirlik Yönetimi		
Görev ve Sorumluluklar	Sürdürülebilirlik Takımı Lideri ve üyelerinin sorumluluklarına konuya ilişkin resmi görevler ekledi. Takım üyelerinin performans ölçüm kriterlerine sürdürülebilirlik konusu da dahil edildi.	Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü koordinasyonunda sürdürülebilirlik stratejisine yön verecek eylem planlarımızı geliştirmeyi hedefliyoruz.
Tedarik Zinciri Yönetimi	2019 yılında da tedarikçi firmalarımızı Akbank ilke ve politikalarının yanı sıra BM Küresel İlkeleri'ne uyum konusunda teşvik ettik.	Etik ilkeler ve sürdürülebilirlik politikalarına uyum konusunda tüm tedarikçilerden taahhüt almayı hedefliyoruz.
Çalışanların Farkındalığı	2019 yılında da uluslararası iyi uygulamalar ve sürdürülebilirlik konuları hakkında farkındalık eğitimleri sınıf içi ve online eğitim modelleriyle binlerce çalışanımıza düzenli eğitimler vermeye devam ettik.	Eğitim teknolojisindeki gelişmelerden yararlanarak daha kapsamlı ve yaratıcı sürdürülebilirlik eğitimlerini paydaşlarımızla buluşturmayı öncelik olarak belirledik.
Paydaşlarla Diyalog	Canlı Yayınlar, Akbank Sizin için Buluşmaları, Tarım Fuarları, Genel Müdür ile Kahvaltı Sohbetleri, Çalışanlara Yönelik Motivasyon Etkinlikleri, Farklı Segmentteki Müşterilere Özel Etkinlikler, Kurumsal TV'ler, Mobilin Bankası Etkinlikleri, Gönüllülük Çalışmaları, Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Akbank Şubeleri, Akbank Çağrı Merkezi, Bize Ulaşın Web Sayfası, Sosyal Medya (Toplam Takipçi Sayısı 1,9 Milyon), Farklı Segmentlerde Müşteri İlişkileri Yöneticisi (MIY) Etkinlikleri, Liderler Zirvesi, E-Posta ile Bilgilendirme, Müşteri İş Geliştirme Toplantıları, Akbank Analist ve Yatırımcı Günleri, KOBİ'leri Bilgilendirme Toplantıları, Akbank Sanat Faaliyetleri, medya, reklam ve tanıtım kampanyaları, çalıştaylar ve diğer toplantılar gibi farklı platformlar aracılığı ile paydaş diyalogunu sürekli ve güncel kıldık.	Paydaş katılımını artırarak iş verimliliğini daha yüksek seviyelere çıkarmayı temel öncelik olarak görüyoruz.
Kurumsal Yönetim, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum		
Şeffaf Kurumsal Yönetim	Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz, Bankamız üst düzey yöneticileri ile birlikte 2019 yılında toplam 27 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılmış, yıl içinde yaklaşık 344 uluslararası yatırımcı fon ve iki derecelendirme kuruluşu ile görüşmüştür.	Hissedarlarının yanı sıra mevcut ve potansiyel yatırımcılarla karşı güvene dayanan ilişkiler geliştirmeyi ilke ediniyoruz. Önümüzdeki dönemde de kurumsal yönetimini hesap verebilirlik temelinde yürütmeyi hedefliyoruz.
Bilgi Güvenliği	2019 yılında da çalışanlarımızın siber suçlara karşı tedbirli olmalarını sağlamak ve Bankamızın siber tehditlere karşı güvenliğini artırmak için tüm çalışanlara yönelik olarak yeni ürünlerin temin edilmesi ve yeni eğitimlerin düzenlenmesi gibi çalışmalar gerçekleştirdik. Bilgi güvenliği ile ilgili riskleri, banka, müşteri, sermayedar, iş ortağı ve sektör alanlarında etkili yönetebilme prensibini benimsedik.	Tüm yasal düzenlemeler ve kişisel verileri koruma kanunu (KVKK) gereksinimleri başta olmak üzere veri güvenliği ve gizliliği için alınması gereken tüm önlemleri olarak müşterilerimize en güvenli bankacılık imkanlarını sunmayı hedefliyoruz.

Taahhüt Konusu	2019 Yılı Değerlendirmesi	Taahhütlerimiz
Müşterilerimiz		
Müşteri Memnuniyeti	Müşterilerimizi dinlemeye, anlamaya, empati ile yaklaşarak, kişiye özel ve hızlı çözümler üretmeye bu yıl da özen gösterdik. 2019 yılında hizmet sözleşmelerimizin %9'u müşterilerin gelişen beklentileri doğrultusunda revize edildi ve kalite seviyesi yükseldi.	Koşulsuz müşteri memnuniyeti prensibi doğrultusunda hizmet vermeye önümüzdeki dönemde de devam edeceğiz.
Çevre Odaklı Ürün ve Hizmetler	Yenilenebilir enerji projelerinin finansmanına ağırlık vermeye devam ediyoruz. Son üç yıla paralel olarak 2019'da finansmanın %100'ünü yenilenebilir projeler için sağladık ve portföyümüzdeki yenilenebilir enerji projelerinin payını %82'ye yükselttik.	Proje finansman faaliyetlerini çevresel etki gözeterek yürütmeye devam edeceğiz.
Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi	Kredilendirme süreçlerimizin olası çevresel riskler dahil etkin bir biçimde risk yönetimi için ÇSED Yöneticileri görevlendirdik.	Kredilendirme faaliyetlerinde görev alan tüm çalışanlarımızı sınıf içi ve online eğitimlerle çevresel ve sosyal risk yönetimi açısından bilinçlendirmeye devam edeceğiz.
Finansal Hizmetlere Erişimi Kolaylaştıran Yenilikçi Ürün ve Hizmetler	Teknolojiye yaptığımız yatırımlarla müşterilerimize yalın, modern tasarıma sahip, akıllı bir mobil bankacılık deneyimi sunduk. Uluslararası alanda yüksek prestije sahip finans dergisi Euromoney tarafından verilen "Dünyanın En İyi Dijital Bankası" ödülünün sahibi olduk.	Deneyim ve tasarımı odağımıza alarak müşterilerimiz için geleceğin bankacılık deneyimini oluşturmak amacıyla çalışmayı sürdüreceğiz.
Çalışanlarımız		
Çalışan Bağlılığı	2019 yılında da çalışan bağlılığını sürdürülebilir kılmaya yönelik etkin çalışmalara imza attık. Çalışan bağlılığının sağlanmasını iş sürekliliğinin sağlanması ve uzun vadeli hedeflere ulaşılabilmesi için en temel olgulardan biri olarak kabul ediyor, her yıl düzenli olarak Çalışan Bağlılığı Araştırması yapıyoruz.	Çalışan ve yüksek kurumsal performans ilişkisinin bilinciyle, çalışanlarımızın duygu ve düşüncelerinin, beklentilerinin, İK ve yönetim uygulamaları açısından önceliklerinin, memnun oldukları ve olmadıkları noktaların farkında olarak ve bağlılığı artırmanın önemine inanarak bu yöndeki yatırımlarımızı her geçen gün artırıyoruz.
Eğitim	Çalışanlarımızı geleceğe hazırlamak için onların gelişimine yatırım yapmayı ve destek olmayı sürdürdük. 2019 yıl sonu itibarıyla kişi başı 36 saat eğitim düzenlendi. Toplam eğitim saatinin %30'u online eğitim olarak gerçekleşti.	Sürekli gelişim ilkesi doğrultusunda faaliyetlerimizi gerçekleştirirken, 2019 yılında da çalışanlarına yönelik mesleki ve kişisel gelişim programları düzenlemeyi hedefliyoruz.
Fırsat Eşitliği	2016 yılında kadınların tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer almalarını sağlamak amacıyla güçlenmelerini hedefleyen Birleşmiş Milletler'in özel sektör girişimi 'Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (Women's Empowerment Principles-WEPS) imzaladık. Adil ve fırsat eşitliğine odaklı bir istihdam politikası izlemeyi 2019 yılında da sürdürdük.	Akbank, çalışanlarına fırsat eşitliğine dayanan bir iş ortamı sunarak iş verimliliği açısından rakipleri karşısında fark yaratmayı sürdüreceğiz.
Operasyonlarımızdan Kaynaklanan Çevresel Etkiler		
Çevresel Etkimiz	Faaliyetlerimiz kaynaklı çevresel etkileri minimize etmeye yönelik çalışmalarımızı 2019 yılında da başarıyla yürüttük.	Önümüzdeki dönemde de faaliyetlerimiz sırasında ortaya çıkması muhtemel çevresel etki ve doğal kaynak kullanımını asgariye indirmeyi planlıyoruz.
Karbon Salımı	2019 yılında da küresel iklim değişikliğiyle mücadele kapsamındaki faaliyetlerimizle karbon salımını sınırlamak için çalıştık.	Önümüzdeki dönemde de küresel iklim değişikliğiyle aktif bir biçimde mücadele etmeyi hedefliyoruz.
Topluma Katkımız		
Sponsorluk Aracılığıyla Topluma Katkı	Kendimizi örnek bir kurumsal vatandaş olarak konumlandırıyoruz. Öncelikli alanlar olarak belirlediğimiz eğitim, girişimcilik ve kültür-sanat alanlarındaki projelere sponsorluk desteği sunmaya bu yıl da devam ettik. "Şehrin İyi Hali" projesini 2019 senesinde 3.200 gencin katılımıyla beşinci kez düzenledik.	Önceliklendirdiğimiz kurumsal sosyal alanlarında, öncelikli paydaşlarla birlikte katma değer yaratacak projeler üretmeyi sürdüreceğiz.
Çalışan Gönüllülüğü Aracılığıyla Topluma Katkı	Akbanklı Gönüllülerin liderliğinde; yerel halk, sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetimler ile birlikte çalışıyor, çözümün bir parçası olma hedefiyle toplumsal sorunlar için projeler geliştiriyoruz.	Önümüzdeki dönemde de çalışanlarımızın gönüllülük temelinde toplumsal projelere katılımını teşvik etmeyi hedefliyoruz.

Paydaşlarımızla diyalog

Sürdürülebilirlik kültürünün Türkiye’de yaygınlaşması için yoğun kurumsal iletişim çalışmaları yürütüyoruz.

102-40
102-42
102-43

Türkiye’nin en köklü bankalarından biri olarak, ekonomiden toplumsal yaşama geniş bir alanda paydaş haritasına sahibiz. Köklü kurumsal iletişim kapasitemizle, bilgi teknolojilerindeki son gelişmeler ışığında paydaş iletişimine yönelik faaliyetlerimizi tüm kanallarda etkin bir şekilde gerçekleştiriyoruz. Hissedarlarımız, çalışanlarımız, düzenleyici kurumlar, politika

yapıcılar, müşterilerimiz ve sivil toplum gibi geniş paydaş ağımla düzenli ve sistematik iletişim içerisindeyiz. Paydaşlarımızla sürekli ve proaktif etkileşim kurumsal kültürümüzün çok önemli bir parçası konumunda bulunuyor.

Paydaşlarımızla diyalog sürdürülebilirlik vizyonumuzu ileriye taşıırken, bu konudaki faaliyetlerimizi daha etkin hale getiriyor, üretilen ve dağıtılan katma değer zenginleşmesini sağlıyor. Ürün ve hizmetlerimiz

tasarımından kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerimize, çevrenin ve doğal kaynakların korunmasına yönelik politikalarımızdan gönüllülük projelerimize sürdürülebilirlikle ilgili attığımız her adım, paydaşlarımızla etkileşimle daha da güçleniyor. Sürdürülebilirlik kültürünün Türkiye çapında yaygınlaşması için 2019 yılında da yoğun kurumsal iletişim çalışmalarını aşağıdaki diyalog platformları üzerinden başarıyla yürüttük.

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları

Yaklaşımımız

Örnekler

Hissedarlar, Yatırımcılar, Analistler

Genel Kurul Toplantıları ve Tutanakları, Yüz Yüze ve Elektronik Ortamda Diyalog (Yurt İçi ve Yurt Dışındaki Toplantılar ve Konferanslar, Webcast ve E-Posta ile Sunum ve Bilgilendirme), Kamuyu Aydınlatma Platformu, Yıllık Faaliyet Raporu, Merkezi Kayıt Kuruluşu’nun “e-Yönet: Kurumsal Yönetim ve Yatırımcı İlişkileri Portalı”, SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri’ne Uyum Raporu, Basın Bültenleri, Yatırımcı Sunumları

Bankamız yönetimi ile pay sahiplerinin sürekli iletişim kurmasını sağlamak amacıyla geliştirip beslediğimiz diyalog mekanizması “açıklık, yanıt verebilirlik ve düzenli bilgilendirme” ilkelerine dayanıyor.

Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz, Bankamızın çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirlik performansı hakkında yatırımcıları yazılı ve sözlü olarak düzenli bir biçimde bilgilendiriyor.

Çalışanlar

Genel Müdürlüğümüzün Üç Ayda Bir Canlı Olarak Gerçekleştirilen “Yeni Nesil Akbank Toplantıları”, Genel Müdür ile Kahvaltı Sohbetleri, Çalışanlar için Anlık Motivasyon Etkinlikleri, Akbanklı Gönüllüler Gönüllülük Programı, Çalışan Memnuniyeti Anketi, Kurumsal Performans Sistemi, Toplantılar (ör. Bölge Müdürlükleri ve MiY Performans Değerlendirme, Liderler Zirvesi, Geleceğin Liderleri Buluşması, Yönetici Adayı Kokteyli, Yeni Müdürlerimizle Kokteyl, Ödül Törenleri, Fikir Üretme) Koçluk Sistemi Bizim İçin Portalı, Öneri Sistemi, BANKSİS (Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası), Akbank Tekaüt Sandığı Vakfı, Etik Hattı, E-Bültenler E-Posta Gönderimleri, Kurumsal TV’ler

Çalışanlarımızın motivasyon ve memnuniyetlerinin yüksek olmasının, uzun vadede kalıcı ve iyi iş performansını sağlamakta belirleyici bir unsur olduğunun bilincindeyiz. Çalışanlarımızın görüş ve beklentilerini düzenli şekilde alarak, bunlara yönelik uygulamaları hayata geçirmeye önem veriyoruz. Kurum içi iletişimin etkin bir biçimde yürütülmesi için farklı kanalları etkin bir şekilde kullanıyoruz.

2012 yılından bu yana devam eden, Genel Müdürlüğümüzün üç ayda bir canlı olarak gerçekleştirdiği “Yeni Nesil Akbank Toplantıları” ile yönetim mesajları ve Bankamızın çeyrek dönem performans sonuçlarının birinci ağızdan paylaşımlarını sağlıyoruz. Böylelikle, kurum içi sinerjiyi dinamik tutmayı, çift yönlü iletişimi kuvvetlendirmeyi ve tüm çalışanların ortak hedeflere yönelik motivasyonlarının artırılmasını hedefliyoruz. Genel Müdürlüğümüz ile görüş alışverişinde bulunma fırsatı yakalıyoruz. “Akbanklı Gönüllüler” gönüllülük sistemi kapsamında ise Türkiye’nin dört bir yanında bulunan gönüllü liderleri bulundukları lokasyonlara değer katan sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştiriyoruz.

102-40

102-42

102-43

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler
Müşteriler Akbank Sizin için Buluşmaları, Tarım Fuarları, Maas Müşterilerine ve Birebir Segmentteki Müşterilere Özel Etkinlikler, KOBİ ve Tarım Bankacılığı Müşterilerine Özel İftar Yemekleri, Aile Şirketleri Akademisi, Birebir Segment Müşterileri ile Yatırımcı Seminerleri, Kurumsal Bankacılık Müşterilerine Özel Etkinlikler, Teknolojisever Müşterilere Özel Etkinlik ve Sponsorluklar, Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Akbank Şubeleri, Akbank Çağrı Merkezi, Bize Ulaşın Web Sayfası, Sosyal Medya, E-Posta ile Bilgilendirme, Müşteri İş Geliştirme Toplantıları, KOBİ'leri Bilgilendirme Toplantıları, Akbank Sanat Faaliyetleri, Medya, Reklam ve Tanıtım Kampanyaları E-Posta Gönderimleri, Kurumsal TV'ler	Müşteri memnuniyeti, önceliklerimizin arasında ilk sırada yer alıyor. Ürün ve hizmet geliştirme çalışmalarımıza, müşterilerimizin görüş ve beklentileri yön veriyor. Müşteri memnuniyetini devamlı kılmak için bilgi güvenliği, sorumlu pazarlama iletişimi, yenilikçi ve çevreci ürünler, iş geliştirme desteği gibi alanlarda pek çok uygulamamız mevcut.	Müşterilerimizle, sosyal medya kanallarındaki 26 farklı Akbank hesabı üzerinden iletişim halindeyiz. 7 gün 24 saat hizmet veren, özel yetiştirilmiş müşteri temsilcileri aracılığıyla her ay 7 binin üzerinde müşteri yorumuna yanıt veriyor, şikâyetlere çözüm sunarken müşterilerimizin önerilerini kayıt altına alıyoruz.
Uluslararası Finans Kuruluşları Birebir ve Ortak Görüşmeler, Denetlemeler, Müzakereler, Raporlar, Sunumlar	Uluslararası Finans Kurumu (IFC), Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Avrupa Yatırım Bankası (EIB) gibi uluslararası finans kuruluşlarından müşterilere tahsis edilmek üzere sağladığımız krediler genellikle, çevre dostu olma ve kalkınmayı destekleme koşullarını içeriyor. Bu koşullar gereği, müşterilerimizin çevresel ve sosyal performanslarını takip edecek yönetim sistemi kurmak üzere bu kuruluşlarla diyalog geliştiriyoruz.	International Finance Corporation (IFC) ile gerçekleştirilen 250 milyon ABD Doları tutarındaki sekürütizasyon işlemi kapsamında, KOBİ kredilerini uygulamak üzere Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemleri kurulmasına başlandı. Bu sistemle, Akbank KOBİ kredileri süreçlerini IFC tarafından tanımlanan çevresel ve sosyal standartlarla uyumlu hale getiriyor. Böylelikle, Akbank sürdürülebilirlik alanındaki öncü çalışmalarını daha da ileriye taşıyor.
Yasa Koyucular ve Düzenleyiciler Kamu Özel İş Birliği Çalıştayları, Toplantılar, Forum ve Konferanslar, Çeşitli Çalışma Grupları, Sözlü ve Yazılı Bildirimler, Beyannameler, Basın Bültenleri, Yasal Uyum Raporları	Akbank, tüm faaliyetlerinde yasa ve yönetmeliklere eksiksiz bir biçimde uymayı taahhüt etmektedir. Bankamız, gündemi yakından takip etmek, eğilimleri tespit etmek, ürün ve hizmetleri müşterilerinin ve yasa koyucuların beklentileri yönünde zaman kaybetmeden geliştirmek ve uyarlamak için forum, konferans ve çalışma gruplarına katılmaktadır. Bunun yanı sıra, bankacılık sektörünü ilgilendiren gelişmeleri yakından takip etmekte, mevzuat değişikliklerine ilişkin görüşlerini ilgili yetkililere iletmektedir.	2018 yılında UN Global Compact çalışma grubuyla beraber 2017 yılında imzalanan Sürdürülebilir Finansman Bildirgesi'nin güncellenmesi için diğer imzacı bankalarla birlikte çalışılmıştır. Kişisel Veri Koruma Kanuna'na ilişkin olarak veri sorumluları siciline kayıt için gerekli olan kişisel veri envanteri oluşturulmuş ve irtibat kişileri belirlenmiştir. Buna ek olarak kişisel veri envanterin güncel tutulabilmesi için gerekli altyapı çalışmaları devam etmektedir.
Tedarikçiler Tedarikçi Tanımlama Formları, Toplantılar, Akbank Etik İlkeleri	Faaliyetlerimizi sürdürebilmek için birlikte hareket ettiğimiz tedarikçilerimizin de Akbank'ın ilke ve değerleri ışığında hareket etmesini bekliyoruz. Tedarikçilerimizin sürekli gelişimine bilgi alışverişiyle destek oluyoruz.	Tedarikçi portföyümüzde bulunan firmalara, Etik İlkelerimiz ve Sürdürülebilirlik Politikalarımız hakkında bilgi veriyoruz.
Üniversite Gençliği Doğrudan Akbank Tarafından Düzenlenen veya Desteklenen Etkinlikler, CaseCampus Girişimcilik Geliştirme Programı, Akbank Düşünce Kulübü, Bilgilendirme Toplantıları, Gençlik Bankacılığı, Kampüs Şubeler, Broşürler ve Tanıtım Kampanyalar	Üniversite gençliğinin istek, görüş ve beklentilerini önemsiyor, onların eğitim ve gelişimine yönelik yatırımlarımızı aralıksız sürdürüyoruz. Üniversite gençlerine iş hayatına girişte destek olmak ve yakın zamanda mezun olacak gençlere Bankamızı daha iyi tanıtmak amacıyla üniversite öğrenci kulüpleriyle iş birlikleri gerçekleştiriyoruz.	Gelişmekte olan ülkelerdeki etkin girişimcileri destekleyerek, ekonomik gelişmeye katkıda bulunmak amacıyla kurulmuş olan Endeavor ile 10 yıldır farklı projeler gerçekleştiriyoruz. 2016 yılında girişimcilik konusundaki çalışmalarına eklediği programlardan biri olan ve Endeavor Türkiye iş birliği ile hayata geçirdiğimiz CaseCampus Programını yılda iki kez gerçekleştiriyoruz. Center of Excellence in Finance(CEF) kapsamında finans alanında kariyer hedefleyen lise ve üniversite öğrencilerine yönelik sertifika programlarımızı sürdürüyoruz. Toplumsal fayda sağlayacak pek çok etkinliği desteklemeyi ve faaliyette bulunduğumuz alanlardaki yerel topluma ulaşmayı hedefliyoruz.
Yerel Toplum Bankamızın düzenlediği ve katıldığı etkinlikler, Yerel Sponsorluklar, Gönüllülük Çalışmaları, Kültür & Sanat Faaliyetleri, Basın Bültenleri	Akbank olarak, toplumsal fayda sağlayacak pek çok etkinliği desteklemeyi ve faaliyette bulunduğumuz yerlerdeki yerel topluma ulaşmayı hedefliyoruz.	15. Akbank Kısa Film Festivali Üniversitelerde etkinliği kapsamında ise "Ödüllü Filmler Üniversitelerde" etkinliğiyle 2 Nisan-17 Mayıs tarihleri arasında Edirne'den Van'a, Zonguldak'tan Mersin'e 22 ilde toplam 40 üniversitede gösterim gerçekleştirdik. Proje Finansman kredilendirme faaliyetinden etkilenen topluluklar için ÇSED kapsamında çalışmalar yapıyoruz.
Sivil Toplum Kuruluşları Toplumsal Katılım Uygulamalarında İş Birlikleri, Sponsorluklar, Toplantılar, Konferanslar, Çalışma Grupları	Sivil toplum kuruluşlarıyla iş birlikleri geliştirmeye, sürekli iletişim içinde olmaya, onların faaliyetlerimiz hakkında görüş ve beklentilerini dikkate almaya özen gösteriyoruz.	Topluma katkı projelerimizi şekillendirirken, sivil toplum kuruluşları ile iş birliği içerisinde hareket ediyoruz. Düzenlediğimiz etkinliklere sivil toplum kuruluşlarından temsilciler davet ederek görüş alışverişinde bulunuyoruz. Ayrıca sivil toplum kuruluşlarının düzenledikleri çalışma gruplarına katılım sağlayarak görüşlerimizi paylaşıyoruz.
Medya Basın Toplantıları, Basın Bültenleri, Günlük Ekonomik Bültenler	Ulusal ve uluslararası medyayla sürekli diyalog halinde kalmayı, basın bültenleriyle medyayı doğru ve zamanında bilgilendirmeyi, basın toplantıları sırasında fikir önderleriyle görüş alışverişinde bulunmayı hedefliyoruz.	Üst yönetimimiz ve ilgili yöneticilerimiz, sektör değerlendirmeleri veya Bankamızın ürün ve hizmetleri hakkında düzenlenen basın toplantılarında medya dünyasının önde gelen isimleriyle düzenli aralıklarla bir araya gelerek görüş alışverişinde bulunuyor.

Paydaşlarımızla diyalog

2019 faaliyet döneminde, yılların birikim ve uzmanlığı ışığında finans sektörü başta olmak üzere kamu politikasının gelişimine katkı sunmaya etkin bir şekilde devam ettik.

102-40
102-42
102-43

Üye olduğumuz dernek ve birlikler, imzacısı olduğumuz girişimler

- Avrupa İletişim Direktörleri Birliği (EACD)
- Avrupa Birliği Akdeniz Ülkelerinde Çevreci Bankacılık Projesi (Green Banking in the Mediterranean)
- Bankalararası Kart Merkezi (BKM)
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi Girişimi (BMKİS, United Nations Global Compact-UNGC)
- UNGC Türkiye Sürdürülebilir Finansman Çalışma Grubu
- Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi'nin Taraflar Konferansları Öncesinde Hazırlanan ve Özel Sektör Olarak Hükümetleri Harekete Geçmeye Çağırın Cancun ve Durban Bildirileri
- Dünya Ekonomik Forumu (World Economic Forum-WEF)
- Endeavor (Etkin Girişimci Destekleme) Derneği
- Etik ve İtibar Derneği (TEİD)
- Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği (FODER)

- Galler Prensi İklim Değişikliği Kurumsal Liderleri Grubu (The Prince of Wales's Corporate Leaders Group on Climate Change-CLG)
- Interactive Advertising Bureau (IAB Türkiye)
- İnteraktif Reklamcılık Derneği
- İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı (İKSİV)
- İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Sürdürülebilirlik İndeksi (İSEİ) Projesi
- Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP)
- TÜYİD - Yatırımcı İlişkileri Derneği
- Kredi Kayıt Bürosu (KKB)
- Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD)
- REC ve TÜSİAD İş Birliğinde Kurulan İklim Platformu ve Türkiye İklim Değişikliği Liderler Grubu
- Reklam Özdenetim Kurumu (RÖK)
- Reklam Verenler Derneği (RVD)
- Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD)
- Türkiye Bankalar Birliği (TBB)
- Türkiye Bankalar Birliği Sürdürülebilir Büyümede Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu
- Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD)
- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)

- Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
- Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD) Sürdürülebilir Kalkınma Görev Gücü
- Visa Renkli Ufuklar
- The European Association of Communication Directors (EACD)
- Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles-WEPS)
- Yüzde 30 Kulübü (30% Club)

Türkiye'deki sürdürülebilirlik çalışmalarına desteğimizi sürdürüyoruz

2019 faaliyet döneminde, yılların birikim ve uzmanlığı ışığında finans sektörü başta olmak üzere kamu politikasının gelişimine katkı sunmaya etkin bir şekilde devam ettik. Yöneticilerimiz, yıl içerisinde Türkiye'nin önde gelen forum, konferans ve çalışma gruplarına konuşmacı ve dinleyici olarak katılarak deneyim ve uzmanlıklarını kamuoyunun dikkatine sundular. Bunun yanı sıra, sürdürülebilirlik vizyonumuz çerçevesinde önceliklendirdiğimiz saygın organizasyonlara sponsorluk desteği vererek Türkiye'deki sürdürülebilirlik çalışmalarına desteğimizi sürdürdük.

Kendimizi, çevresel sorumluluklarımızın farkında olan bir kurumsal vatandaş olarak tanımlıyoruz. Küresel iklim değişikliğiyle mücadeleyi temel önceliklerimiz arasında görüyoruz.

102-40
102-42
102-43

Üst Yönetimimizin lider iletişimi faaliyetleri

Türkiye'nin finans alanındaki en yetkin profesyonellerinden oluşan Üst Yönetimimiz, lider iletişimi faaliyetleri kapsamında Cumhurbaşkanlığı ve Hükümet seviyesinde ekonomi ve finans gibi konularda görüşmelerde bulunmayı sürdürüyor. Küresel ölçekte üne sahip Chatham House Mütevelli Heyeti Üyesi olan Yönetim Kurulu Başkanımız Sayın Suzan Sabancı Dinçer'in bu platform üzerinden Türkiye'nin ekonomik ve stratejik rolünün uluslararası tanıtımı için yürüttüğü çalışmalar kamu politikasına katkı açısından eşsiz bir örnek konumunda bulunuyor.

İklim değişikliğinin yarattığı riskler sürdürülebilirlik gündemimizin önemli bir parçası konumunda

Günümüzde artan sanayileşmeyle birlikte gelen sera gazı salımlarında yaşanan artışın neden olduğu iklim değişikliği, toplumlar için önemli riskler yaratıyor. İklim değişikliği kapsamında ülkemiz ve ticari ilişkilerinin bulunduğu ülkelerde yürürlüğe girmiş veya girmesi muhtemel yasa, yönetmelik ve düzenlemeler; yasal uyumsuzluk riskinin yanı sıra iklim değişikliğiyle mücadele amaçlı yatırım masraflarını beraberinde getiriyor. Söz konusu yasal düzenlemelerden yüksek sera gazı salımı yapan taşımacılık ve havacılık gibi sektörlerde faaliyet yürüten şirketlerin etkilenmesi öngörülüyor. Biz de bu doğrultuda, iklim değişikliğinin yarattığı riskleri sürdürülebilirlik gündemimizin önemli bir parçası olarak ele alıyoruz.

Kurumsal Yönetim Komitemiz, iklim değişikliğiyle mücadele stratejimizi belirliyor

Kendimizi, çevresel sorumluluklarımızın farkında olan bir kurumsal vatandaş olarak tanımlıyoruz. Küresel iklim değişikliğiyle mücadeleyi temel önceliklerimiz arasında görüyoruz. Yönetim Kurulumuza bağlı olarak faaliyet yürüten Kurumsal Yönetim Komitemiz, iklim değişikliğiyle mücadele stratejimizin belirlenmesinde öncü roller üstleniyor. Kanaat önderlerinden oluşan Uluslararası Danışma Kurulumuz, bu konudaki kurumsal vizyona katkı sağlarken, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz (YİSB) ise koordinasyon ve yönetim alanlarında sorumluluk üstleniyor. Faaliyetlerimiz kaynaklı enerji tüketimimizi asgari düzeyde tutmak ve atık yönetimimizi etkin bir biçimde yönetmek için ilgili iş birimleriyle çalışmalar yürütüyoruz.

Dinamik risk yönetimi yaklaşımımız

Uluslararası platformlarda iklim değişikliğiyle ilgili güncel gelişmeleri yakından takip ederek risk haritamızı güncelliyoruz. Proaktif bir risk yönetim anlayışı benimserken, iklim değişikliği kaynaklı riskleri etkin ve dinamik bir biçimde yönetmeyi ve tehditleri fırsata dönüştürmeyi hedefliyoruz.

Türkiye'de yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği alanlarındaki yasal mevzuatı yakından takip ediyor, bu alandaki yasal uyum konusundaki hassasiyetimizi de gözeterek iklim dostu ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. Operasyonlarımız kaynaklı çevresel etkiyi en aza indirmek için insan kaynağımızın iş seyahatlerini ve lojistik faaliyetlerimizi enerji verimliliği odağında yönetiyoruz.

Akbank'ta kurumsal yönetim



Kurumsal yönetimimiz

Hissedarlarımıza ve yatırımcılarımıza yüksek getiri sağlamanın yanı sıra halka açık bir şirket olmanın sorumluluk duygusuyla tüm yasal süreçleri eksiksiz bir biçimde yerine getiriyoruz.

Faaliyetlerimizi, kurumsal yönetim ilkelerine tam uyum hedefi doğrultusunda yürütüyoruz. Profesyonel kurumsal yönetim yaklaşımımızla iş süreçleri kapsamındaki risk ve fırsatları etkin bir biçimde yönetiyoruz. Kurumsal yönetim faaliyetlerimizi şu başlıklar altında ele alıyoruz:

- Pay Sahipleriyle Olan İlişkilerimiz,
- Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık Politikamız,
- Yönetim Kurulumuzun Görev, Sorumluluk ve Hakları,
- Menfaat Sahipleriyle İlişkilerimiz.

Kurumsal yönetimde sektöre yön veriyoruz

Vizyoner yönetim yaklaşımımızla kurumsal yönetim alanında da bankacılık sektörü için öncü uygulamalara imza attık.

Türkiye’de;

- Temettü politikasını halka açıklayan ilk bankayız (2003).
- Kurumsal Yönetim İlkeleri’ni Faaliyet Raporu’nda duyuran ilk bankayız (2003).
- Kurumsal Yönetim İlkeleri’ni web sitesinde duyuran ilk bankayız (2004).
- Kurucu hisselerini geri satın alan ilk bankayız (2005).
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi’ne imza atan ilk Türk bankasıyız (2007).
- Küresel İlkeler Sözleşmesi Raporu’nu (Global Compact) yayımlayan ilk bankayız (2010).
- Karbon Saydamlık Projesi’nin (CDP) Türkiye’de hayata geçirilmesine destek olarak öncü misyonumuzu sürdürdük (2010).
- Mevduat bankaları arasında GRI standartlarına göre sürdürülebilirlik raporunu yayımlayan ilk bankayız (2010).
- CDP’nin (Carbon Disclosure Project-Karbon Saydamlık Projesi) Global 500 Raporu’na Türkiye’den giren ilk kuruluşuz (2010).
- Dijital Güven İlkelerini yayımlayan öncü bankalar arasında yer alıyoruz (2018).

Bankacılık Mevzuatı, Sermaye Piyasası Kurumu ve Türk Ticaret Kanunu ile belirlenen Kurumsal Yönetim İlkeleri’ne bağlıyız. Sermaye Piyasası tarafından 03.01.2014 tarih ve 28871 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri’nin uygulanması zorunlu olan maddelerine tam uyum sağlamayı sürdürüyoruz.

İstikrarlı hisse performansımız

Başarılı hisse performansımızla yatırımcıların gözündeki konumumuzu sürdürüyoruz. Hissedarlarımıza ve yatırımcılarımıza yüksek getiri sağlamanın yanı sıra halka açık bir şirket olmanın sorumluluğuyla, tüm yasal süreçleri eksiksiz bir biçimde yerine getiriyoruz. Önümüzdeki dönemde de sermaye piyasalarındaki saygın konumumuzu sürdürülebilir kılmayı hedefliyoruz.

Ürettiğimiz değeri şeffaf ve proaktif şekilde paylaşıyoruz

Mevcut ve potansiyel pay sahiplerimizle ilişkilerimizin kurumsal bir bakış açısıyla yönetimi için 1996 yılında Organizasyon Yapımız bünyesinde Yatırımcı İlişkileri Grubu’nu kurduk. Bu tarihten



Kurumsal yönetimimiz

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz, başta bilgi alma ve inceleme hakkı olmak üzere pay sahipliği haklarının korunmasının ve kullanılmasının kolaylaştırılmasında etkin rol oynuyor.

İtibaren pay sahiplerimizin gözünde kurumsal itibarımızı sürdürülebilir kılma hedefimiz doğrultusunda faaliyetlerimizi şekillendiriyoruz. Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz (YİSB), ticari sır niteliğinde olmayan tüm sorulara eşitlik ilkesi doğrultusunda cevap vermeyi ilke ediniyor. Üst Yönetim ile pay sahiplerimiz arasındaki iletişimde kilit görevler üstlenen Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz (YİSB), 2019 yılında da sorumluluklarını başarıyla yerine getirdi. Finansal Koordinasyon ve Raporlama Bölümümüz, pay sahipliği haklarının gözetimi konusunda sorumluluk sahibi bir diğer bölümümüz.

Pay sahiplerine yönelik etkin bilgilendirme kanallarımız

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz (YİSB), hem mevcut hem potansiyel yatırımcılarımıza performansımızı ve stratejilerimizi doğru, şeffaf bir şekilde sunmakla yükümlüdür. Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz, ayrıca,

başta bilgi alma ve inceleme hakkı olmak üzere pay sahipliği haklarının korunmasının ve kullanılmasının kolaylaştırılmasında etkin rol oynuyor. Yatırımcılarımızı çevresel, sosyal ve ekonomik boyutlardaki sürdürülebilirlik konularında bilgilendiriyor.

Uluslararası yatırımcı çevreleri nezdindeki yüksek kredibilitemiz

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz, 2019 yılının başında bütçe hedeflerimizin açıklandığı bir video webcast hayata geçirdi. Yıl içinde ise üst düzey yönetimimizin katılımıyla finansal sonuçlar hakkında 4 webcast düzenledik. Ayrıca, Üst Düzey Yönetimimiz ile birlikte 2019 yılında toplam 27 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katıldık. Yine yıl içinde yaklaşık 344 uluslararası yatırımcı fon ve iki derecelendirme kuruluşuyla görüşmenin yanı sıra yatırımcı ve analistler tarafından telefon ve e-posta aracılığıyla iletilen 500'ü aşkın soruya yanıt verdik.

Genel Kurul Toplantımızın ilanı, mevzuatla öngörülen usullerin yanı sıra, mümkün olan en fazla sayıda pay sahibine ulaşmayı sağlayacak şekilde Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi, ulusal bir gazete, web sitemiz, Kamuyu Aydınlatma Platformu (www.kap.gov.tr), Merkezi Kayıt Kuruluşu'nun www.mkk.com.tr adresinden ulaşılan e-YÖNET Kurumsal Yönetim ve Yatırımcı İlişkileri Portalı, e-ŞİRKET Şirketler Birliği Portalı ve e-GENEL KURUL Elektronik Genel Kurul Sistemi'nden, Genel Kurul Toplantı tarihimizden asgari üç hafta önce yapılıyor. Bunun yanı sıra; Faaliyet Raporumuz, kurumsal web sitemiz, Mali Koordinasyon ve Uluslararası Raporlama Bölümümüz, Ankara Ticari, Adana Ticari şubelerimizde Genel Kurul Toplantımızdan üç hafta önce pay sahipleriyle paylaşıyor. Bunlara ek olarak, SPK Kurumsal Yönetim İlkelerimizin 1.3.1 maddesinde belirtilen hususlar Genel Kurulumuzun ilanı ile birlikte web sitemizde pay sahiplerimize duyuruldu.

Paydaşlarımızla şeffaf ve karşılıklı saygıya dayanan ilişkiler geliştirmeyi ilke ediniyoruz.

Ana Sözleşme Hükümlerimize göre vekaleten oy kullanılması mümkün. Pay sahiplerimiz, Genel Kurul Toplantılarımızda oy kullanma hakkını bizzat kullanabilecekleri gibi pay sahibi olan veya olmayan bir şahıs vasıtasıyla da kullanabiliyorlar. Medya kuruluşlarının, Genel Kurulumuzu izlemesine izin veriliyor.

SPK'nın 10.01.2019 tarih ve 2/49 sayılı Kararı uyarınca hazırlanan yeni raporlama formatlarına uygun 2018 yılı Kurumsal Yönetim Uyum Raporumuzu (URF) ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formumuzu (KYBF) Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda 1 Mart 2019 tarihinde açıkladık.

Pay sahiplerimizin temsiline yönelik Elektronik Genel Kurul Sistemimiz

Genel Kurul Toplantımız, pay sahiplerimizin katılımını artıracak, eşitsizliğe yol açmayacak ve pay sahiplerimizin mümkün olan en az maliyetle katılımını sağlayacak şekilde İstanbul'da bulunan Genel Müdürlük binamızda (Sabancı Center) düzenleniyor. Genel Kurul Toplantılarımıza katılma hakkı bulunan hak sahiplerimiz, bu toplantılara Elektronik Genel Kurul Sistemimiz üzerinden katılarak oy kullanabiliyorlar.

Yönetim Kurulumuzun yetki ve sorumluluğunda Kamuyu Aydınlatma Politikamız

Paydaşlarımızla şeffaf ve karşılıklı saygıya dayanan ilişkiler geliştirmeyi ilke ediniyoruz. Sermaye Piyasası Mevzuatı ve Kurumsal Yönetim İlkeleri rehberliğinde Yönetim Kurulumuz tarafından oluşturularak onaylanmış ve internet sitemizde paydaşlarımızın dikkatine sunulmuş bir bilgi politikasına sahibiz. Organizasyon yapımız bünyesinde kamunun aydınlatılması ve bilgilendirme politikasının izlenmesi, gözetimi, geliştirilmesi Yönetim Kurulumuzun yetki ve sorumluluğu altında bulunuyor.

Finansal Yönetim İş Birimimiz bünyesindeki Pay Sahipleri ile İlişkiler Birimimiz olarak görev yapan Finansal Koordinasyon ve Raporlama Bölümümüz, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz ile Kurumsal İletişim Bölümümüz kamuyu aydınlatmayla ilgili her türlü hususu gözetmek ve izlemek üzere görevlendirilmiş bulunuyor.

Mobil teknolojiyle güçlenen bilgilendirme kanallarımız

Kurumsal web sitemiz, "Kamuyu Aydınlatma Platformu" (www.kap.gov.tr), kurumsal şubelerimiz, Çağrı Merkezimiz, IR App (iOS, Android) uygulamamız, sosyal medya kanallarımız (Twitter, Facebook), medya, reklam, tanıtım kampanyalarımız, Yıllık Faaliyet Raporumuz ve Sürdürülebilirlik Raporumuz paydaşlarımızı bilgilendirme amacıyla kullandığımız en önemli platformlar. Ayrıca, Merkezi Kayıt Kuruluşu'nun "e-YÖNET: Kurumsal Yönetim ve Yatırımcı İlişkileri Portalı" da paydaşlarımızın bilgilendirilmesinde kullanılıyor.

Yönetim kurulumuz

Yönetim Kurulumuz, pay sahiplerimizle etkin iletişimin korunmasını sağlayarak olası anlaşmazlıkların önüne geçilmesinde ve çözülmesinde kilit görevler üstleniyor.

En üst karar alma organımız

En üst düzey karar alma organımız olan Yönetim Kurulumuz, 2019 yıl sonu itibarıyla 3 icracı ve 7 icracı olmayan üyeye sahiptir. 2019 yıl sonu itibarıyla Yönetim Kurulumuzda 1 Bağımsız Yönetim Kurulu Üyemiz görev yapmıştır. SPK kurumsal yönetim uygulamalarına göre bankaların denetim komitesi üyeleri bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak kabul ediliyor. Denetim Komitesi Üyelerimiz Eyüp Engin ve Yaman Törüner'dir.

Yönetim Kurulumuzun karar alabilmesi için üyelerimizin çoğunluğunun oylamada hazır bulunması şarttır. Dolayısıyla, tüm kararlarımız mevcut üye sayımızın çoğunluğuyla veriliyor. Yönetim Kurulumuzun müzakereleri üyeler arasında veya dışarıdan görevlendirilen bir sekreter tarafından düzenli olarak kaydediliyor. Kurul tutanaklarının toplantıda hazır bulunan üyeler tarafından imzalanması, karara muhalif kalanlar varsa muhalefet sebebinin tutanağa yazılması ve oy sahibi tarafından imzalanması gereklidir. Yönetim Kurulu Üyelerimizin ağırlıklı oy kullanma ve/veya veto hakları yoktur.

Yönetim Kurulumuzun görev ve sorumlulukları

Yönetim Kurulumuz; risk, büyüme ve getiri dengesini en uygun düzeyde tutacak stratejik kararların alınmasından sorumludur. Akılcı, tedbirli risk yönetimi anlayışımızla temsil ettiğimiz kurumsal yapımızın uzun vadeli çıkarlarını gözetiyoruz.

Büyüme stratejimizi belirleyen kurumsal aktör: Yönetim Kurulumuz

Yönetim Kurulumuz, büyüme stratejimizi şekillendirme hedefi doğrultusunda insan ve finansal kaynaklarımızı belirliyor, Üst Yönetimimizin performansını da denetliyor. Yönetim Kurulumuz, faaliyetlerimizin mevzuata, Ana Sözleşme'ye, iç düzenlemelere ve oluşturulan politikalara uygunluğunu takip ediyor.

Faaliyetlerimizi şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri çerçevesinde yöneten Yönetim Kurulumuz, pay sahiplerimizle etkin iletişimin korunmasını sağlayarak olası anlaşmazlıkların önüne geçilmesinde ve çözülmesinde kilit görevler üstleniyor.

Ana Sözleşmemiz çerçevesinde görev ve sorumluluklarımız

Yönetim Kurulumuz, almış olduğumuz stratejik kararlarla risk, büyüme ve getiri dengesini en uygun

düzeyde tutarak akılcı, tedbirli risk yönetimi anlayışıyla öncelikle uzun vadeli çıkarlarımızı gözeterek bizleri idare ve temsil ediyor. Yönetim Kurulumuz, stratejik hedeflerimizi tanımlamanın yanı sıra ihtiyaç duyacağımız insan ve finansal kaynaklarımızı belirlemenin yanı sıra yönetimimizin performansını denetliyor. Yönetim Kurulumuz, faaliyetlerimizin mevzuata, Ana Sözleşme'ye, iç düzenlemelere ve oluşturulan politikalara uygunluğunu gözetiyor.

Yıllık bütçemizi ve stratejik planımızı onaylamanın yanı sıra bütçeyle fiili karşılaştırmaları yakından izliyor, sapmalar hakkında bilgi alıyor ve alınan kararları takip ediyor. Makroekonomik koşullarda bütçe beklentilerinden farklı, önemli sapmalar varsa, bütçe revize ediliyor ve tekrar Yönetim Kurulumuzun onayına sunuluyor. Yönetim Kurulumuz stratejik hedeflerin, bütçe hedeflerinin ve gerçekleşen rakamların takibi konuların niteliğine göre günlük, haftalık ve aylık olarak yapıyor. Ayrıca, Yönetim Kurulumuz, kağıt ortamındaki raporlamaların yanı sıra Yönetim Bilgi Sistemi üzerinden finansal tabloları ve çeşitli finansal ve finansal olmayan göstergelere müşteri, şube, iş birimi ve organizasyon yapımız toplamı bazında ulaşabiliyor.

İdari bünyemiz ve organizasyon yapımız, Ana Sözleşmemizin üçüncü bölümünde belirtiliyor. Bu bölümde Yönetim Kurulu Üyelerimiz ve yöneticilerimizin görev ve yetkileri yer alıyor. Buna göre; Yönetim Kurulumuzun görev, yetki ve sorumlulukları Türk Ticaret Kanunu'nun ve Bankacılık Kanunu'nun hükümleriyle tespit edilmiş esaslarla Ana Sözleşme hükümlerine tabidir.

Yönetim Kurulu Başkanımız ile Genel Müdürlüğümüzün yetkileri net bir şekilde ayrıştırılarak Ana Sözleşme'de ifade edildi.

Yönetim Kurulumuzun komite yapısı

Görev ve sorumluluklarımız, Yönetim Kurulumuz bünyesinde yer alan komitelerimiz aracılığıyla yerine getiriliyor. Komitelerimizin yanı sıra Teftiş Kurulu Başkanlığımız, İç Kontrol Başkanlığımız, Uyum Başkanlığımız, Risk Yönetimi Başkanlığımız ve Bilgi Riski Yönetimi Başkanlığımız doğrudan Yönetim Kurulumuza bağlıdır.

İç sistemlere yönelik etkin gözetim: Denetim Komitemiz

Denetim Komitemiz, Yönetim Kurulumuzun denetim ve gözetim faaliyetlerinin yerine getirilmesine yardımcı olmanın yanı sıra iç sistemlerle muhasebe ve raporlama sistemlerinin işleyişini, yeterliliğini denetliyor. Komitemiz, her yıl en az dört defa toplanıyor.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı denetleyen organ: Kurumsal Yönetim Komitemiz

Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumumuzu takip etmek ve kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerimizin yürütülmesini gözetmek amacıyla 2009 yılında Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitemizi kurduk. 2013 yılında Komite'ye "aday gösterme" görevi ekleyerek ismini "Kurumsal Yönetim Komitesi" olarak güncelledik. Komitemiz,

Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumun sağlanması, takibi ve iletişiminin yapılması, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümümüzün çalışmalarının gözetimi, Yönetim Kurulumuza uygun adayların saptanması, değerlendirilmesi, eğitilmesinde şeffaf bir sistemin oluşturulması, bu hususta politika ve stratejiler belirlenmesiyle ilgili çalışmalar yapılmasından sorumludur. Ücretlendirme Komitemiz, ücretlendirmenin ücretlendirme uygulamalarının Yönetim Kurulu adına izlenmesi, denetlenmesi ve raporlanmasından sorumludur. Başkanı'nın ve çoğunluğunun Bağımsız Yönetim Kurulu olduğu Komite, yılda en az iki defa toplanır.

Kredi tahsisinde en üst karar merci: Kredi Komitemiz

Genel Müdürlüğümüz kredi sürecinden geçmiş kredi teklifini yasal mevzuata, bankacılık ilkelerine, hedef ve kredi politikalarına uygun olması kriterlerine göre inceleyen son kredi tahsis karar merkezidir. Mazereti olmadığı sürece tüm komite üyeleri toplantılara katılırlar. Kredi Komitemiz ihtiyaç duyuldukça toplanır.

Risk yönetim organizamız: Üst Düzey Risk Komitemiz

Üst Düzey Risk Komitemiz; risk politikalarının oluşturulması, risklerin ölçülmesi ve yönetilmesi amacıyla yöntemlerin belirlenmesi, uygun risk limitlerinin oluşturulması ve izlenmesinden sorumludur. Komite; oluşturulan tüm risk politikalarımızı yazılı hale getirip uzun vadedeki genel stratejimizle bütünleştiriyor. Komitemiz, yılda en az dört defa toplanır.

Fonlama stratejilerini belirleyen organ: Aktif-Pasif Komitemiz

Aktif-Pasif Komitemiz, (APKO) Genel Müdürlüğümüzün başkanlığını yürüttüğü bir alt komitedir. Günlük likidite ve nakit yönetimimizden

sorumlu olan APKO, haftada iki gün toplanıp ekonomideki ve piyasalardaki son gelişmeleri ele alıyor. Bununla beraber, APKO'nun sorumlulukları arasında yatırım, fiyatlandırma ve fonlama stratejilerinin geliştirilmesi, günlük likidite yönetimiyle ilgili kararların alınması bulunuyor.

Yönetim Kurulu Üyelerimize sağlanan haklar

Tüm faaliyetlerimizi yasalara tam uyum hedefi doğrultusunda şekillendiriyoruz. Yönetim Kurulu Üyelerimizin ve Üst Yönetimimizin ücretlendirme politikasını Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) ve SPK'nın düzenlemeleri doğrultusunda belirliyoruz. Ana Sözleşme Hükümlerimiz doğrultusunda Yönetim Kurulu Üyelerimize Genel Kurulumuz tarafından tespit edilen aylık ücret veya huzur hakkı ödemesi yapılıyor. Muayyen görev üstlenen üyelerimize ödenecek ücretler, Genel Kurulumuz tarafından verilen yetki kapsamında belirleniyor. Ücretlendirme Politikamızı ise BDDK ve SPK'nın düzenlemeleri doğrultusunda uyguluyoruz. Ücretlendirme Politikamızı, yazılı hale getirerek Genel Kurulumuzda ortaklarımızın, internet sitemizde ise tüm paydaşlarımızın bilgisine sunuyoruz.

Uluslararası prestije sahip bir komite: Danışma Kurulumuz

Küresel ve yerel ekonomik gelişmeleri takip etmek üzere kanaat önderimiz konumunda Akbank Danışma Kurulu faaliyet gösteriyor. Suzan Sabancı Dinçer başkanlığında faaliyetlerini yürüten Komitemiz, 2019 yılında 1 defa toplandı.

Risk yönetimi ve yasal uyum



Risk yönetimi

süreçlerimiz

Uzun vadeli strateji ve hedefler doğrultusunda faaliyetlerine yön veren bir banka olarak; kilit konularda risk yönetimi, yasal mevzuata uyum, çevresel-sosyal etki analizini içeren çok boyutlu bir yaklaşım izliyoruz.

Akbank olarak, 2019 yılında Yönetim Kurulumuzun sorumluluğunda Risk Yönetimi Fonksiyonu'nu başarıyla yerine getirmeye devam ettik. Denetim Komitesi ve Üst Düzey Risk Komitesi ile iş birliği içerisinde güncel gelişmeleri değerlendiren Yönetim Kurulumuz, Bankamızın risk kategorilerini belirleyerek gerekli önlemlerin alınması konusunda belirleyici oldu. Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Risk Yönetimi, İç Kontrol Başkanlığı, Uyum Başkanlığı ile Teftiş Kurulu Başkanlığı koordinasyon ve değerlendirme görevlerini yürüterek beklenen etkinliğin sağlanmasında önemli rol oynamayı sürdürdü.

Çalışanlarımızın tam destek sağladığı risk yönetim süreçleri

Uzun vadeli strateji ve hedefler doğrultusunda faaliyetlerine yön veren bir bankayız. Sermaye tahsisi, portföy/yatırım tercihi, yeni ürün ve faaliyet kararı almak gibi kilit konularda risk yönetimi, yasal mevzuata uyum, çevresel-sosyal etki analizini içeren çok boyutlu bir yaklaşım izliyoruz. Bu yaklaşım doğrultusunda, çalışanlarımız da,

tüm faaliyetlerinde Yönetim Kurulu tarafından belirlenen risk yönetim politikaları ve yasal zorunluluklara tam uyumu gözetiyorlar.

Uluslararası kabul görmüş risk yönetim süreçlerimiz

Uluslararası kabul görmüş risk yönetim modelleri ve düzenlemeleri iş süreçlerimize entegre ederek risklerimizi etkin bir biçimde yönetiyoruz. Risk yönetimi kapsamında gerçekleştirdiğimiz analizler, hesaplamalar, simülasyonlar, senaryolar, stres testleri ve diğer çalışmalar, Yönetim Kurulumuz ve Üst Yönetimimizin aldığı stratejik kararlarda destekleyici ve belirleyici rol alıyor.

Çok boyutlu ve etkin risk yönetimi sistemlerine sahibiz

Yönetim Kurulumuzun başlıca sorumluluklarından birisi Bankamız bünyesinde Risk Yönetimi Sistemi'nin kurulması ve işletilmesidir. Denetim Komitesi ve Üst Düzey Risk Komitesi'nin yardımıyla güncel gelişmeleri değerlendiren Yönetim Kurulumuz, Bankamızın temel risk kategorilerini belirliyor.

Yönetim Kurulumuza bağlı olarak çalışan Risk Yönetimi, Bilgi Riski Yönetimi, İç Kontrol Başkanlığı, Uyum Başkanlığı ile Teftiş Kurulu

Başkanlığı ise beklenen etkinliğin sağlanmasında koordinasyon ve değerlendirme görevlerini yürütüyor.

Piyasa riski

Döviz kurları, faiz oranları ve hisse senetlerinin piyasa fiyatlarında meydana gelebilecek hareketler sonucu karşılaşılan piyasa risklerini uluslararası kabul görmüş modeller ışığında ölçerek limitler belirlemenin yanı sıra bu limitlere uyumu sürekli izliyoruz.

Yönetim Kurulumuz limitleri düzenli olarak gözden geçirirken; Kurul'un görevlendirdiği Risk Yönetimi Başkanlığı ise piyasa koşulları ve stratejilerimiz doğrultusunda gerekli değişikliklerin yapılmasından sorumludur.

Piyasa Riski Komitesi'nin, Üst Yönetim seviyesinde yapılan düzenli olarak gerçekleştirdiği toplantılarda piyasa riski açısından önemli konular ele alınarak gerekli aksiyonların alınması sağlanıyor.

Likidite riski

Mevduat sahiplerimize, fon sağlayan kreditorlerimize ve taahhütte bulunduğumuz firmalara karşı yasal yükümlülüklerimizi zamanında yerine getirmek için gerekli likidite kaynaklarını sağlayacak bir likidite yönetimi çerçevesi oluşturduk.



Risk yönetimi süreçlerimiz

Kredi riskimizi yakından izlemek ve kontrol etmek amacıyla firma, grup, sektör, ülke gibi pek çok düzeyde limitler belirliyoruz. Ayrıca, küresel gelişmeleri yakından takip ederek, inovatif çalışmalar yapıyoruz.

Likidite riskinin yaratabileceği olumsuz etkilerden; yaygın mevduat tabanımız, güçlü sermaye yapımız, çeşitlendirilmiş yurt içi ve yurt dışı borçlanma kaynaklarımızla korunuyoruz. Bunun yanı sıra; Merkez Bankası, BİST Repo Piyasası, Takasbank Para Piyasası, bankalar nezdinde tahsis edilen limitler ve likit menkul kıymet portföyü gerektiğinde ek likidite kaynakları olarak kullanabiliyoruz. Yabancı para likidite yönetiminde tedbirli davranıyor ve likidite ihtiyacımızı eksiksiz karşılayabilmek için yeterli rezervler bulundurmanın yanı sıra swap işlemlerini etkin olarak kullanıyoruz. Periyodik şekilde gerçekleştirdiğimiz likidite stres testiyle likidite durumumuzu sürekli takip ediyoruz. Stres testi sonuçları likidite riski yönetim stratejimize ve politikamıza yön veriyor. Likidite riskimizi bu çerçevede politikada ortaya koyduğumuz likidite risk iştahımızla uyumlu bir şekilde yönetiyoruz.

Kredi riski

Kredi riski taşıyan tüm bankacılık ürünlerimizi ihtiyatlı kredi politikaları ve prosedürlerimiz yardımıyla yönetiyoruz. Yeni kredi taleplerinin değerlendirilmesi, mevcut kredi portföyümüzün kalitesinin düzenli olarak takip edilmesi,

krediler için ayrılacak karşılıkların belirlenmesinde geliştirdiğimiz içsel modeller tarafından hesaplanan içsel derecelendirme notları ve skorlarını kullanıyoruz.

Yine kredi riskimizi yakından izlemek ve kontrol etmek amacıyla firma, grup, sektör, ülke gibi pek çok düzeyde limitler belirliyoruz. Ayrıca, küresel gelişmeleri yakından takip ederek, inovatif çalışmalar yapıyoruz. Özellikle makine öğrenimi tekniklerini model geliştirme ve doğrulama süreçlerimize adapte ederek söz konusu süreçlerin verimliliklerini artırıyoruz.

Operasyonel Risk

Ana faaliyetlerimiz açısından risk kategorisinde değerlendirdiğimiz bir diğer alan ise operasyonel riskler. Operasyonel risklerimizin kaynağı olarak; iş süreçlerimizin kontrolündeki aksamalar sonucu hata ve usulsüzlüklerin gözden kaçması, hem Üst Yönetim hem de çalışanlarımız tarafından zaman ve koşullara uygun hareket edilememesi, bilgi teknolojisi sistemlerimizdeki hata ve aksamaları ya da doğal felaketleri görüyoruz. Başta yasal risk ve uyum riski olmak üzere tüm risk kategorileriyle bağlantılı olan operasyonel risklerimizin

yönetiminde, farklılaştırılmış ve çeşitlendirilmiş kontroller, sigortalama, limitleme gibi mekanizmalardan etkin bir biçimde yararlanıyoruz. 2011 yılında Üst Yönetimimiz seviyesinde kurulan Operasyonel Risk Komitesi, düzenli olarak gerçekleştirdiği toplantılarda operasyonel risk açısından önemli konuları ele almanın yanı sıra alınan aksiyonların etkin bir şekilde takip ediyor.

İtibar Riski

İtibar riski, sürdürülebilirlik yönetimimiz açısından önem taşıyan riskler arasında yer alıyor. Başta Yönetim Kurulu olmak üzere tüm Akbanklılar itibar riskinin yönetiminden sorumlu. Bu kapsamda yasal düzenlemelere tam uyum sağlamak, paydaşlarla güvene dayalı ilişkiler geliştirmek, müşteri şikayetlerini etkin ve hızlı şekilde çözümlmek gibi alanlarda politika ve uygulamalarımızı belirleyerek yazılı hale getirdik. Etik İlkelerimizi bu bağlamda önemli bir rehber olarak görüyoruz.

Yasal Risk

Yasal mevzuata uyum konusunda hatasız çalışmak, temel önceliğimiz konumunda bulunuyor. Bankacılıkla ilgili yasal mevzuatın takip edilmesi, gelişme ve değişikliklere

uyum için sistemsal altyapımızda, iş süreçlerimizde, kural ve sınırlamalarımızda yasal mevzuata uyumun sağlanmasında çeşitli birimlerimiz görev alıyor.

Yeni Ürün ve Hizmet Riski

Mevcut ürün ve faaliyetlerimiz için belirlenmiş risklerin yanı sıra yeni geliştirdiğimiz ürün ve hizmetler için de risk değerlendirmesi yapıyoruz. Yeni ürün veya hizmetimizin olası finansal, operasyonel, yasal ve itibar riskleri, bunların ölçülmesinde ve yönetilmesinde izlenecek uygulamalar ve kontrol mekanizmaları ilgili birimlerimizin katılımıyla belirleniyor.

2011 yılından itibaren, önerilen bütün ürün ve hizmetlerimizin uygunluğu, ürün geliştirme sürecine dahil tüm birimlerin yöneticilerinin yer aldığı “Yeni Ürün ve Hizmet Değerlendirme Komitesi” tarafından değerlendiriliyor. Komite’nin yaptığı kapsamlı değerlendirme sonrası Yönetim Kurulumuz tarafından onaylanan yeni ürün ve hizmetleri uygulamaya alıyoruz.

Temiz Bankacılık Riski

Akbank olarak; müşterilerimiz, paydaşlarımız veya piyasaları etkileyen haksız uygulama veya davranışlarımızın müşteri zararı, finansal ceza veya itibar kaybına yol açmasını Temiz Bankacılık Riski olarak tanımlıyoruz. Temiz Bankacılık çerçevesinde, müşterilerimize yönelik uygulama ve davranışlarında yasal mevzuatın yanı sıra müşteri faydasını da gözetiyoruz. Temiz Bankacılık İlkeleri’nin operasyonel ve itibar risklerinin daha iyi yönetilmesi, olası yasal risklerin bertaraf edilmesi ve sürdürülebilir müşteri ilişkisi açısından çok önemli olduğuna inanıyoruz.

➤ **Uygunluk:** Müşterilerimize verilen hizmet veya satılan ürünün ve ürün/hizmet tavsiyelerinin onların risk profiline, beklentilerine, ihtiyaçlarına, finansal durumlarına, finansal okuryazarlık seviyelerine uygun olması.

➤ **Bilgilendirme:** Müşterilerimize ürün/hizmetlerimiz hakkında satış öncesinde, satış anında ve satış sonrasında detaylı bilgi verilmesi ve verilen bilgilerin finansal okuryazarlığı düşük olan müşterilerimiz tarafından anlaşılacak seviyede olması.

➤ **Müşteri Onayı:** Ürün/hizmetlerimizde; müşteri onayının alınacağı dokümanların net ve anlaşılır olması, tereddüt edilen hususlarda müşteriyle teyitleşilmesi, mesafeli kanallardan sunulan ürün/hizmetlerimizde müşteri onayının açıkça alınabilmesi için gerekli ekran ve akışlarımızın tasarlanmış olması, müşteri onayını gösteren dokümanların, ses kayıtlarının ve diğer denetim izi kayıtlarının muhafaza edilmesi.

➤ **Hüküm ve Koşullar:** Sözleşme hüküm ve koşullarına, ürün/hizmet kaynaklı risklere ilişkin olarak müşterilerimizin zamanında, doğru, tam ve şeffaf bir şekilde bilgilendirilmesi, müşteri hak ve sorumluluklarının net bir şekilde belirtilmesi, müşterilerimize hüküm ve koşullar hakkında yanıltıcı bilgiler verilmemesi.

➤ **Fiyatlama:** Fiyatların politikalarımıza göre belirlenmesi, ilan edilmesi, uygulanması (risk primi, kârlılık vb. nedenlerle bireysel müşteriler dışındaki müşterilerimiz için faiz ilanından imtina edilebilir), ücret/komisyon/masraf tahsilat ve iade süreçlerimizin standardize edilmesi.

➤ **Ayrımcılık:** Müşterilerimiz arasında din, dil, ırk, yaş, cinsiyet, politik düşünce gibi konularda ayrımcılık yapılmaması ve ürün/hizmet kalitemizin bu özelliklere göre değişmemesi.

➤ **Piyasa Bütünlüğü:** Yaptığımız işlemlerde piyasa bütünlüğü ve kamu yararı gözetilmesi, rekabeti ve piyasa bütünlüğünü bozmaya yönelik işlem yapılmaması.

➤ **Kırılgan Müşterilere Özen:** Bankacılık ürün ve hizmetlerimizin içeriği, getiri ve riskleri hakkındaki bilgileri; yaşı, sağlık durumu, eğitim seviyesi, gelir durumu ve iletişim dili nedeniyle kısıtlı düzeyde anlayabilen ve kullanabilen müşterilerimizi kırılgan (vulnerable) olarak tanımlıyoruz. Temiz Bankacılık riskine maruz kalma olasılığı yüksek olan kırılgan müşterilerimize daha fazla özen gösteriyoruz. Temiz Bankacılık riski oluşturan kalıtsal unsurlardan biri olan “finansal konularda yetkin olmama”nın (2.4/a_Kalıtsal Faktörler) ise müşteri kırılganlığına zemin hazırladığını düşünüyoruz.

Bilgi Riski Yönetimi Başkanlığımız

Akbank olarak, dijitalleşen ve küreselleşen dünyada, siber ve dolandırıcılık risklerinin yönetimine büyük önem veriyoruz. Bu alandaki faaliyetlerimizde, paydaş yaklaşımını benimseyerek riskleri, banka, müşteri, sermayedar, iş ortağı ve sektör alanlarında etkili yönetebilme prensibini benimsiyoruz. Tüm yasal düzenlemeler ve kişisel verileri koruma kanunu (KVKK) gereksinimleri başta olmak üzere veri güvenliği ve gizliliği için alınması gereken tüm önlemleri olarak müşterilerimize en güvenli bankacılık imkanlarını sunmayı hedefliyoruz.

Risk yönetimi süreçlerimiz

Akbank Siber Güvenlik Merkezi, siber tehditleri, vakaları ve güvenlik açıklarını izlemek, yanıt vermek ve çözümllemek için 7/24 operasyon yürütüyor.

Bilgi güvenlik risklerinin ve dolandırıcılık risklerinin doğrudan Yönetim Kurulumuz tarafından denetlenmesini sağlamak amacıyla kurulan Bilgi Riski Yönetimi Başkanlığı, doğrudan Kurul'a raporlama yapıyor. Bu modeli dünya çapında uygulayan birkaç şirketten biri olmanın yanında, Türk bankacılık sektöründe ise bunu yapan ilk bankayız. Bu model, birbiriyle çok ilişkili olan bilgi güvenlik risklerini ve dolandırıcılık risklerini bir çatı altında toplayıp diğer teknoloji risklerinden ayırarak, bu risklere karşı etkin, bütünsel ve bağımsız bir risk yönetimi yaklaşımı sağlıyor. Bu yapının bir parçası olarak, bu risklerin Üst Düzey Yönetimimizin katılımıyla yönetildiği Bilgi Riski Yönetim Komitesi'ni oluşturduk.

Akbank Siber Güvenlik Merkezi, siber tehditleri, vakaları ve güvenlik açıklarını izlemek, yanıt vermek ve çözümllemek için 7/24 operasyon yürütüyor. Siber Güvenlik Merkezi'nin ulaştığı olgunluk düzeyi, uluslararası firmalar tarafından düzenli olarak değerlendiriliyor ve bu değerlendirmelerde küresel anlamda sektör ortalamasının üstünde olumlu sonuçlar alıyoruz.

Veri güvenliği ve gizliliğini en etkin şekilde sağlamak için bu alanda en iyi teknolojileri kullanıyoruz.

Tüm süreçlerimizde, veri güvenliği ve gizliliğiyle ilgili önlemler yer alıyor. Veri sınıflandırması sonucu belirlenen hassas verinin kullanımı, saklanması ve Banka içi/Banka dışı transferi sırasında gerekli güvenlik önlemlerinin uygulanması (minimum yetkilendirme, veriyi şifreleme/ kriptolama/anonimleştirme, erişimi/ kullanımı/transferi izleme gibi) sağlanıyor. Yeni hizmetleri ve bu hizmetleri mümkün kılan teknoloji altyapılarının güvenliğini, daha tasarım aşamasında bir faktör olarak ele alıyoruz. Böylelikle daha ilk günde riskleri minimize edilmiş hizmetler sunabiliyoruz.

Siber ve dolandırıcılık tehditlerini engellemeye yönelik geliştirmelerin yanı sıra, gerçekleşen bir olayı en az zararla atlatabilmeye yönelik yetkinliklere ve süreçlere de önem veriyoruz. Bu amaçla süreçleri sürekli gözden geçiriyoruz. Tespit edilen bir olayın etkisini minimumda tutma ve gerekli iyileştirmeleri ilgili her noktada yapmayı mümkün kılacak entegre ve koordine süreçler oluşturduk. Bu etkin süreçlerin bir sonucu olarak dolandırıcılık kaynaklı kayıplarımız sektör ortalamasının altında seyrediyor.

Sürekli olarak değişen ve karmaşılaşan bilgi riski ve dolandırıcılık tehditlerini yönetebilmek, teknolojiye

olduğu kadar insana da bağımlı. Bu nedenle, bilgi riski yönetimi alanında, deneyimli uzmanlar ve sürekli öğrenen ve pratik yapan insan profiliyle çalışmayı esas alıyoruz. İnsan ve Kültür Birimi ile ortak çalışmalarla bu hedefin gerçekleştirilmesini sağlıyoruz.

Çalışanlarımızın siber suçlara karşı tedbirli olmalarını sağlamak ve siber tehditlere karşı güvenliğimizi artırmak için tüm çalışanlarımıza yönelik farkındalığı artırma çalışmaları yürütüyoruz. Müşterilerimizin dijital bankacılık ürünlerini kullanım sırasındaki risklere karşı farkındalıklarını artırmaya yönelik düzenli çalışmalarımızı da sürdürüyoruz. Bu çalışmalarda müşterilerimizi ön plana çıkararak, doğrudan dolandırıcılık kaynaklı risk ve zararlarımızın en alt düzeye indirmede önemli aşama kaydettik.

Siber ve dolandırıcılık risklerini yönetme faaliyetlerinin, veri güvenliği ve gizliliği önlemlerinin etkinliği, tamamen bu alanda kontrol yapmak üzere kurduğumuz Bilgi Riski Kontrolleri ekibi tarafından da düzenli izleniyor.

Paydaş yaklaşımıyla sektörü koruma amacıyla; resmi kurumlar, piyasa ve birliklerle iş birliğimizi sürdürüyoruz.

İç denetim altyapımız

İç kontrol ve denetim altyapımızın etkin bir şekilde işlemesi Yönetim Kurulumuz başta olmak üzere tüm Akbankluların sorumluluğu altındadır.

Akbank olarak, uluslararası bankacılık sektöründeki yenilikçi iç kontrol ve denetim uygulamalarını hızlı bir biçimde iş süreçlerimize entegre ederek sağlam bir iç denetim uygulaması inşa ettik. Sağlam iç kontrol sistemimiz aracılığıyla varlıklarımızı korumayı, faaliyetlerimizi etkin, verimli ve yasal düzenlemelere uygun şekilde yürütmeyi, güvenilir, bütüncül bir muhasebe ve finansal raporlama sisteminin varlığını hedefliyoruz. İç kontrol ve denetim altyapımızın etkin bir şekilde işlemesi Yönetim Kurulumuz başta olmak üzere tüm Akbankluların sorumluluğu altındadır. Denetim Komitesi ise Yönetim

Kurulumuzun bu kapsamdaki faaliyetlerine yardımcı olmaktan sorumludur.

Kontrol ortamımızı kurallar çerçevesinde tanımlayarak tüm iş süreçlerimize katkı verecek şekilde kurguladık.

Bu doğrultuda;

- İşlevsel görev ayrımlarının belirlenmesi, pazarlama ve operasyon fonksiyonlarının ayrılması,
- Her kademedeki çalışanın görev tanımı ve kontrol sorumluluklarının tanımlanması,

- Bankamız genelindeki tüm iş akışlarının ve kontrol noktalarının İş Akış Yönetimi (Business Process Management-BPM) yaklaşımıyla yazılı hale getirilmesi,
- Faaliyetlerimizin hacmi ve niteliğine uygun bilgi sistemlerinin oluşturulması,
- Etkin ve kapsamlı iletişim kanallarının tesis edilmesi,
- Çalışanlarımızın süreç ve faaliyetlere ilişkin önerilerinin alınması, uygulamaya konulması gibi mekanizmalarla Bankamızın iç kontrol etkinliğini sağladık.

İç kontrol başkanlığımız

İç Kontrol Başkanlığımız; faaliyetlerimizi etkin, verimli, mevzuata uyumlu ve etkin bir kontrol ortamı içerisinde sürdürmemize önemli katkılar sağlıyor.

Akbank olarak, yasalara ve uluslararası bankacılık düzenlemelerine tam uyum ilkesi çerçevesinde faaliyet yürütüyoruz. İç Kontrol Başkanlığı da temel olarak, faaliyetlerimizin yasal ve iç mevzuata uygun, etkin ve verimli yürütülüp yürütülmediğinin sürekli biçimde gözetiminden sorumlu. Bölüm'ün başlıca görevleri arasında; iç kontrol sistemimizle uygulamaya koymayı planladığımız yeni ürün/ hizmetlerimizin, iç düzenlemelerimiz ve iş akışlarımızın, daha önceki iç ve yürürlükteki dış düzenlemelere uyumunu sağlamak ve riskliliğinin gözetimiyle sorumluluk alanındaki düzenleyici ve denetleyici kurumlarla ilişkileri yönetip kurum içindeki denetimleri koordine etmek, dış hizmet alımlarında Destek Hizmetleri Yönetmeliği'ne uyumu gözetmek bulunuyor.

Operasyonel, yasal, itibar ve temiz bankacılık risklerimizin yönetiminde kilit bir fonksiyona sahip olan İç Kontrol Başkanlığımız; operasyonel risklerden kaynaklanan kayıplarımızı düşük seviyelerde tutmamıza, faaliyetlerimizi etkin, verimli, mevzuata uyumlu ve etkin bir kontrol ortamı içerisinde sürdürmemize önemli katkılar sağlıyor.

Beş alanda etkin kontrol süreçleri

Kontrol süreçlerimizi, beş ana başlıkta yer alan görev ve sorumluluklarımızla eksiksiz bir biçimde gerçekleştirmeyi sürdürüyoruz. İç Kontrol Başkanlığımız 2019 yılında da;

- Genel Müdürlük ve süreç kontrolleri kapsamında temel bankacılık ve Bankasürans fonksiyonlarının kontrol edilmesi,
- Tasarlanan iş akışlarındaki kontrol noktalarına ilişkin değerlendirmeler yapılarak görevlerin fonksiyonel ayrılığı, yetki ve sorumlulukların paylaşımı,

- Sistemsel kontrollerin tasarlanması,
- Finansal raporlama sistemlerinin kontrolü, muhasebe ve raporlama sistemlerinin bütünlüğü ve güvenilirliği,
- Birimlerin projelerine destek verilmesi gibi iç kontrol sistemini oluşturan önlemlerin alınmasını sağladı.

Şube kontrolleri ve izleme sistemlerimiz

2019 yılında ayrıca, BDDK tarafından belirlenen bankacılık süreçlerinin tamamını kapsayacak şekilde, yenilikçi ve risk odaklı bir bakış açısıyla şube kontrolleri gerçekleştirdik. Bu kapsamda, şubedeki işlemlerin yanı sıra dijital bankacılık ve şube dışı kanallardan yapılan işlemleri de risk odaklı kontrol ederek, ilgili geliştirme çalışmalarına öncülük ettik. Kontroller sonucunda gerekli aksiyonların alınmasını sağlayarak karşılaşılabilecek risklerin azaltılmasına yönelik önemli mesafe kat ettik.

Kontrol süreçlerinin yanı sıra; İç Kontrol Başkanlığı bünyesinde tasarlanan ve geliştirilen izleme sistemleriyle, çalışanlarımızın suistimal olasılıkları; işlem, çalışan, müşteri, kanal boyutlarıyla, metrik ve senaryoların ürettikleri alertler ve risk boyutlarıyla rutin olarak değerlendiriliyor. İçinde bulunduğumuz teknolojik değişim ve dönüşüm sürecine, izleme sistemlerinin de adaptasyonunu sağlayacak güncellemeler de etkin olarak gerçekleştiriliyor.

Denetleme ve düzenleme ilişkilerimiz

İç Kontrol Başkanlığımız denetleme ve düzenleme ilişkilerinin ve koordinasyonu fonksiyonunun yönetilmesini başarıyla yerine getirmeye devam ediyor. 2019 yılında denetim süreçlerini tek elden koordine ederken, denetim sonuçlarının takibinde yönlendirici ve etkin olmaya çalıştık. Bunun yanı sıra, BDDK, TCMB, SPK gibi resmi kurumlar ve TBB, TSPB gibi birliklerle yapılan yazışmaların

Bankamız içindeki koordinasyonuna aracılık ettik. Düzenleyici ve denetleyici otorite ve kurumlarla ilişkilerin sağlıklı ve güven içerisinde yürütülmesine önemli katkılar sağladık.

Paydaş diyalogu için güçlü bir kanal: Etik Hattı

Paydaşlarımız, 444 25 25 Çağrı Merkezi'nin yanı sıra etik@akbank.com e-posta adresi ve 212 385 77 77 no.lu telefon aracılığıyla etik ilkeleri ihlal şüphesi taşıyan bildirimleri hızlı bir biçimde İç Kontrol Başkanlığı'na iletebiliyorlar.

Çalışanlarımız ise, görevli oldukları birimlerde Etik İlkeler'e aykırı bir uygulama olduğunu düşündükleri, ancak birim içerisinde çözüm getirmeye çekindikleri durumlarda Etik Hattı kanalını kullanabiliyorlar. İletilen konular Başkanlık yönetimi tarafından değerlendirilerek, çözüm için Genel Müdür Yardımcısı seviyesinde ilgili birimlere ve gerekli ise Teftiş Kurulu Bakanlığı'na

aktarılıyor. Etik Hattı'nın varlığı, hangi konularda başvurulabileceği, ne şekilde ulaşılabilceği tüm çalışanlarımıza düzenli olarak e-posta aracılığıyla duyuruluyor. Mesai gün ve saatleri içinde telefonla ve e-posta aracılığıyla Etik Hattı'na ulaşabiliyorlar. Bu hattı arayan çalışanlarımızın kimliklerini açıklamaları zorunlu değil, kimliğin açıklandığı durumlarda ise bilgiler gizli tutuluyor.

Teftiş kurulu başkanlığımız

Tüm iş süreçlerimizi uluslararası bankacılık regülasyonlarına ve yerel yasal mevzuatlara tam uyumu gözeterek tasarlıyoruz.

İç denetim faaliyetleri koordinasyon birimimiz: Teftiş Kurulu Başkanlığı

Akbank bünyesindeki iç denetim faaliyetlerimizin koordinasyonundan sorumlu olan Teftiş Kurulu Başkanlığı; tüm birim, süreç ve faaliyetleri kapsayacak şekilde risk odaklı iç denetim faaliyetlerine imza atıyor. Şubelerimizde gerçekleştirilen işlemlerin iç ve dış mevzuat hüküm ve yükümlülüklerine uygunluğunu değerlendirmek; şube, birim ve iştiraklerde ihmal, görevi kötüye kullanma, dolandırıcılık ve benzeri nedenlerle oluşmuş veya oluşması muhtemel, fiili veya potansiyel riskleri araştırmak, incelemek, değerlendirmek, riskleri tasfiye etmek Başkanlığın görevleri arasında yer alıyor.

Usulsüzlük riskine yönelik etkin denetim

Teftiş Kurulu Başkanlığı, yasal mercilerin yanı sıra kurum içinden (Etik Bankacılık Hattı Dahil Olmak Üzere) ve müşterilerden gelen muhtemel usulsüzlük bildirimlerini detaylı olarak incelemek ve çözümlemekle görevli. Bunun yanı sıra, Bankamızın bilgi sistemlerinin güvenilirliğinin denetimi Başkanlığın görevleri arasında yer alıyor. Teftiş Kurulu Başkanlığı ile İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı'nın faaliyet sonuçları Denetim Komitemiz ve Yönetim Kurulumuz tarafından düzenli olarak takip edilerek değerlendiriliyor.

Suç gelirlerinin aklanması riskine karşı uluslararası standartlar

Tüm iş süreçlerini uluslararası bankacılık regülasyonlarına ve yerel yasal mevzuatlara tam uyumu gözeterek tasarlayan bir banka olarak, suç gelirlerinin aklanması ve terörünün finansmanının önlenmesi alanında etkin önlemler alıyoruz. Bu kapsamda, olası risklerin tanımlanması, derecelendirilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve bunların önlenmesini sağlamaya yönelik tedbir ve ilkelerin uygulama detaylarını müşterinin tanınmasına ilişkin yükümlülükleri dikkate alarak yapıyoruz. Uluslararası düzenleyici otoriteler (OFAC, AB, BM vb.) tarafından yayımlanan mevzuatlara tam uyum sağlayarak, bu alandaki kontrollerimizi Uyum Başkanlığımız aracılığıyla gerçekleştiriyoruz.

Etik ilkelerle uyumlu pazarlama iletişimi yaklaşımımız

Ürün ve hizmet tanıtımı ve pazarlamasının sıkı kurallara tabi olduğu bankacılık sektöründe hizmet veren bir şirket olarak, faaliyetlerimizi yasalara tam uyum ilkesi ışığında yürütüyoruz. Bankamızın iletişim faaliyetlerinin yasa ve yönetmeliklere uyumundan Kurumsal İletişim Bölümü dahil olmak üzere müşterilerle iletişim halinde olan tüm çalışanlar sorumlu. Müşteri bilgilerinin mahremiyetinin korunmasına büyük önem veriyor; reklam ve sponsorluklar da dahil olmak üzere tüm ürün tanıtımı, satış ve pazarlama amaçlı iletişim faaliyetlerinde yüksek etik standartları benimsiyoruz. Ürün ve hizmet tanıtımında açık bilgilendirme politikası benimseyerek, müşterilerimizin hak kaybına uğramalarını önlemek için müşteri ilişkileri yönetimine yönelik tüm iş süreçlerimizi açık bilgilendirme politikası ışığında yürütüyoruz.

ISO 22301:2012 standardına tam uyum

Kritik iş süreçlerimizin devamlılığını sağlamak, sağlayamadığımız durumlarda öngörülen kesinti süreleri içinde çalışır hale getirmek, müşteri kayıplarını engellemek ve kurum itibarını korumak amacıyla İş Sürekliliği Yönetim Programı'na 2019'da başarıyla devam ettik. Bankamız bünyesinde uygulamada olan İş Sürekliliği ve Olağanüstü Durum Yönetimi Sistemi, ISO 22301:2012 Sosyal Güvenlik İş Sürekliliği Yönetim Sistemi standardı doğrultusunda yürütülüyor. Yılda iki kez toplanan İş Sürekliliği Komitesi, İş Sürekliliği ve Olağanüstü Durum Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen çalışmaları izleme ve yönlendirmeden sorumlu.

Akbank olarak, Türkiye'nin yanı sıra uluslararası piyasalardaki yüksek marka itibarımızı geleceğe taşımak için yüksek etik ilkeler benimsedik. E-egitim programı, kurumsal web sitesi gibi iç iletişim kanallarımız aracılığıyla etik bankacılık anlayışımızın çalışanlarımız başta olmak üzere etki alanımızda yer alan tüm paydaşlarımız arasında içselleştirilmesine odaklanmayı sürdürdük.

Uyum başkanlığımız

Uyum Başkanlığımız, 2019 yılında iç kontrol fonksiyonlarından ayrıştırıldı ve ayrı bir fonksiyon olarak iç sistemler organizasyonu altında faaliyetlerine devam etti.

Yasal uyum ve itibar riskimizin korunmasından sorumlu organizasyonumuz

Uyum Başkanlığı; bankacılık düzenlemeleri, kişisel verilerin korunmasına ilişkin düzenlemelerle finansal suç risklerine dair düzenlemelere Bankamızın uyum sağlamasına yönelik çalışmaların yapılmasını sağlıyor. Finansal suç risklerinin önlenmesi kapsamındaki çalışmalarında, uluslararası standartları da gözetenek; aklama, terörizmin finansmanı, uluslararası finansal yaptırımlar, rüşvet ve yolsuzluğun önlenmesine yönelik koruyucu ve önleyici politikalarla kontrol standartlarının oluşturulmasını ve uygulanmasını

gerçekleştiriyor. Belirtilen düzenlemeler kapsamında, yasal uyumunun sağlanmasına yönelik çalışmalarımızın planlanmasında, yurt içi ve yurt dışı tüm birimlerini kapsar bir grup uyum politikası yaklaşımıyla hareket ediyoruz. Birimlerimiz ve çalışanlarımız bu politika çerçevesinde gereken sorumlulukları üstleniyorlar. Çalışanlarımızın yasal uyum konusundaki farkındalıklarının artırılması, bilgilerinin güncellenmesi amacıyla düzenli ve kapsamlı eğitim çalışmaları yapıyoruz.

Yasal uyum ve itibar riskimizin yönetiminde önemli bir fonksiyona sahip olan Uyum Başkanlığı, kara para aklama ve terörizmin

finansmanı risklerine karşı etkin tedbirler alınması, izleme ve kontrol çalışmalarının sürdürülmesi, uluslararası finansal yaptırımlara ilişkin gelişmelerin izlenmesi, önleyici tedbirlerin alınması, riskli iş ve işlemlerin kontrolüyle bu kapsamdaki risklere ilişkin iş, işlem ve ilgili düzenlemelerde banka yönetimiyle birimlerine danışmanlık, yön gösterme ve çözüm önerileri sunuyor. Uyum Başkanlığı, mevcut faaliyetlerimizle tasarlanan yeni bankacılık ürün ve hizmetlerimizi bankacılık mevzuatına uyumlu olarak geliştirerek sunmamızda önemli rol ve sorumluluklarla üstleniyor.

Yeniden konumlanan Uyum Başkanlığımızın 2019 faaliyetleri

Uyum Başkanlığımız, 2019 yılında dört ana başlıkta görev ve sorumluluklarını eksiksiz bir biçimde yerine getirmeyi sürdürdü.

- Finansal suçlarla mücadele kapsamında; 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ile belirlenen yükümlülüklerin yerine getirilmesine yönelik izleme ve kontrol faaliyetlerini başarıyla gerçekleştirdi.
- İzleme ve kontrol faaliyetlerinin sürdürülmesinde kullanılan araçları yeni versiyonlarıyla güncellemek için proje çalışmaları başlattı. Finansal suç risklerine ilişkin izleme ve kontrol sistemlerini yapay zeka ve makine öğrenmesi gibi çağın gelişen teknolojilerini kullanarak geliştirmeyi hedefleyerek, bu kapsamda çalışmalara başladı.

- İzleme ve kontrol süreçlerindeki operasyonel alanların robot teknolojisiyle daha verimli hale getirilmesi, insan kaynağının daha analitik iş süreçlerine odaklanmasına yönelik iş planları oluşturdu.
- Müşteri kabul ve risk değerlendirme süreçlerinde; risk odaklı yaklaşımı güçlendirecek çalışmalar yaptı. Bu çerçevede, risklerin derecelendirilmesi, ölçümü, raporlanması ve buna dair analitik verilerin birimlerimizle paylaşılmasına imkan veren modeller geliştirdi.

Başkanlık, bu çalışmalarının yanı sıra, kredi teklif dosyalarının da uluslararası yaptırım ve ekonomik ambargo kontrolleri kapsamında teknolojik ürün ve araçlar yardımıyla taranarak etkin risk yönetim tedbirleri uygulanmasını sağlayan yeni bir süreç kontrolü geliştirdi.

Yasal uyum kontrolleri alanında da önemli yetkinliklere sahip bir banka olarak, 2019 yılında da, bankacılık mevzuatına uyum alanında yayınlanan yeni mevzuat düzenlemelerinin içselleştirilmesi ve uygulanmasına dönük izleme, takip ve kontrol faaliyetlerimizi gelişen teknolojik imkanlardan yararlanarak gerçekleştirdik. Bankaların tabi olduğu yasal düzenlemelerden oluşan dijital bir mevzuat kütüphanesi oluşturulması, yayınlanan yasal düzenleme ve değişiklikleri hızlı bir şekilde tarayan, analiz eden ve ilgili kısımlarını araçlar vasıtasıyla sorumlu iş birimlerimize atanması, mevzuata uyum için gerekli aksiyon planlarının oluşturulması, takibi ve raporlanmasına yönelik bir yönetim yapısı kurduk.

Müşterilerimize kattığımız değer



Müşterilerimize özel çözümlerimiz

Değişen trendleri ve müşteri beklentilerini doğru analiz ederek kişiye özel çözümlerle eşsiz bir bankacılık deneyimi yaratmak için çalışıyoruz.

Akbank olarak, dijital dönüşüm sürecimizi etkin bir biçimde iş süreçlerimize yansıtarak ürün ve hizmet kalitemizi kesintisiz olarak artırmayı sürdürüyoruz. Koşulsuz müşteri memnuniyeti ilkesi çerçevesinde, müşteri etkileşimini en üst düzeyde tutarak rakipleri karşısında fark yaratacak ürün ve hizmetler geliştirmeye devam ediyoruz. Reel ekonomide ortaya çıkan yeni dinamiklerle toplumdaki trendleri yakından takip ediyor, çeşitlendirilmiş ürün ve hizmetlerimiz ve Türkiye çapına yayılmış hizmet altyapımızla 7/24 müşterilerimizin yanında oluyoruz.

Müşteriye özel bireysel bankacılık çözümlerimiz

Türkiye çapına yayılan şube ağıımızın yanı sıra çeşitlendirilmiş dijital kanallarımız aracılığıyla geniş bir müşteri tabanına hitap ediyoruz. Ürün geliştirme alanında fark yaratan yetkinliklere sahip bir banka olarak, gençler başta olmak üzere her türlü yaş grubu ve sosyoekonomik yapıdan bireysel müşterilerimiz için ürün ve hizmet geliştiriyoruz.

Emeklilere özel ayrıcalıklar

2019 yılında emeklilere özel sunduğumuz ayrıcalıklara bir yenisini daha ekledik. Bankamızdan emekli maaşı alan ve emekli maaş hesabında artıpara kredisi limiti tanımlı olanların yararlanabildiği kampanyada müşterilerimiz, maaş tarihinden 2 gün öncesine maaş ödeme günü arasında mevcut artıpara kredisi limitlerini %0 faizle kullanabiliyorlar. Böylelikle maaşın son günlerindeki nakit sıkışıklıklarını kolaylıkla ve avantajlı bir şekilde gidermiş oluyorlar.

Gençlerle buluşmalar

Genç müşterilerimizin de finansal ve finansal olmayan ihtiyaçlarına nitelikli çözümler üretiyoruz. Üniversite ve liselerde yaptığımız organizasyonlarda gençlerle bir araya gelerek onların talep ve ihtiyaçlarını birebir öğrenme imkanı buluyoruz.

Tosla: Gençlerin finansal ihtiyaçlarına yönelik kapsayıcı bir uygulama

Finans sektöründe kapsayıcılığın kritik öneminin bilinciyle, 2019 yılında iştirakimiz AkÖde'nin ilk ürünün olan Tosla uygulamasını hayata geçirdik. Türkiye'de gençlerin finansal hayata entegrasyonuna katkıda bulunan Tosla ile gençlere, Akbank müşterisi ve hatta herhangi bir banka müşterisi olma zorunluluğunu ortadan kaldırarak günlük finansal işlemlerini yapmaları için eğlenceli ve sosyal bir platform sunuyoruz. Gençlerin basit finansal ihtiyaçlarını karşılama üzerine geliştirilen uygulama yeni birçok özellik ve sürümlerle yolculuğuna devam ediyor. Tosla, önümüzdeki dönemde de getirdiği yeniliklerle finansal kapsayıcılığa katkıda bulunmaya devam edecek.



Müşterilerimize özel çözümlerimiz

Nakit yönetiminde yenilikçi çözümler

Logo Grup Finansal e-Servisler şirketi eLogo ile açık bankacılık alanında hayata geçirdiğimiz projeyle, Logo kullanıcılarının kullandıkları ERP programları içerisinden Akbank Kurumsal İnternet işlemlerine ulaşmalarını ve bankacılık işlemlerine ait muhasebe kayıtlarını otomatik olarak oluşturabilmelerini sağladık. Logo programından erişilen bu uygulamayla Akbank müşterileri dashboard ekranından hesaplarını, bekleyen işlemlerini ve döviz kurlarını görüntüleme, hesap ekstrelerini alma, TL ve YP para transferleri işlemlerini yapabilmek, IBAN doğrulama, hesap eşleştirme ve dekont görüntüleme gibi özelliklerle Akbank'ta gerçekleştirdikleri bankacılık işlemlerinin otomatik muhasebeleşmesini sağlayabiliyorlar.

Cevherden üretilen altının maden üretimi yapan firmalar tarafından Borsa İstanbul Kıymetli Madenler piyasasına teslim edilmesi ve teslim edilen altının TCMB tarafından ön alımının yapılabilmesini teminen aracılık hizmeti vermeye başladık.

Garantili ödeme ve tahsilat sistemi olan Dijital Ödeme Garantisi içerisine tedarik zinciri finansmanının tamamlanabilmesi için iskonto ve üçüncü kişiye devir fonksiyonlarını ekledik. Akbank Kurumsal İnternet içerisinden tamamen dijital olarak hizmet veren dijital ödeme garantisiyle müşterilerimiz ticari işlemlerine Akbank garantisiyle daha güvenli şekilde devam ediyorlar.

KOBİ'lerin her zaman yanındayız

Perakende Bankacılık aracılığıyla KOBİ'lere yönelik desteğimiz sadece finansmanla sınırlı kalmıyor. Danışmanlık ve yönlendirme hizmetleri de sunarak KOBİ'lerin finansman kaynağına ulaşması için gerekli olan bilgiyi temin ederek gelişimlerini teşvik ediyoruz.

Endeavor Derneği ile birlikte hayata geçirdiğimiz genç girişimci programı CaseCampus'e 2019 yılında dört günlük Bootcamp formatında devam ettik. CaseCampus Programı boyunca katılımcılar, girişimci düşünce yapısına yönelik atölyeler ve eğitimlerle girişim dünyasını yakından tanıma fırsatı buldu.

Ayrıca yakın zamanda kendi girişimini başlatmış ve ürününü pazara sunmuş genç girişimcilerin işlerini büyütmeleri için 2018 yılında hayata geçirilen StartUpCampus Girişimcilik Programı'nı geçtiğimiz yıl yine düzenledik. Endeavor Derneği iş ortaklığında Kasım ayında başlanan programla girişimcilere 10 haftaya yayılan eğitim, atölye ve mentorluk desteği sağladık. Bunların yanı sıra, Endeavor Derneği'nin yerel ekosistemi geliştirme vizyonu ile düzenlediği ScaleUp Summit İzmir ve Ankara buluşmalarında ana sponsor olarak yer aldık.

Tüketici kredisi finansmanı alanında ise, müşterilerimize konut ve araç alımından eğitim, evlilik ve kısa süreli nakit ihtiyaçlarına kadar birçok alanda destek oluyoruz. En öncelikli hedefimiz; müşterilerimizi yormadan, onlara en kaliteli hizmeti kolay ve hızlı bir şekilde sunabilmek. Bu amaçla, dijital kanallar üzerinden sağladığımız bankacılık hizmetlerini her geçen dönem çeşitlendiriyor,

müşterilerimize şubelerimize gelmeden kolaylıkla başvuru ve kredi kullanma imkanı sağlıyoruz.

Tarım sektörünün ihtiyaçlarını, sezonluk nakit akışlarını göz önünde bulundurarak hazırladığımız bankacılık ürünleri ve sigorta hizmetlerimizle karşılıyoruz. 2019 yılında İzmir, Adana ve Antalya'da katıldığımız fuarlarda çiftçileri ürün ve hizmetlerimiz hakkında bilgilendirdik.

Ayrıca geride kalan faaliyet döneminde çiftçiler tarım ürünlerini lisanslı depolara teslim ederek Elektronik Ürün Senedi (ELÜS) alıp senetleri karşılığında Akbank'tan diledikleri zaman kolayca kredi kullanabilmeye başladılar.

Ramazan ayı boyunca düzenlediğimiz iftar yemeği organizasyonlarında Afyon, Isparta, Karaman, Aydın, Tire, Rize, Aksaray, Elazığ, Malatya, Tekirdağ, Edremit, Osmaniye, Bolu, Çorum, Batman ve İstanbul'da müşterilerimizle bir araya gelerek onların talep ve ihtiyaçlarını birinci ağızdan dinleme fırsatı bulduk. Bu ziyaretler sonucunda elde ettiğimiz geri bildirimleri yenilikçi ürün ve hizmetlere dönüştürmeye devam ediyoruz.

Türkiye'nin sürdürülebilir büyümesine verdiğimiz destek kapsamında, ekonominin lokomotifleri olan ihracatçıları ve duayenleri buluşturan Akbank İhracatçı Buluşmaları İstanbul ve Bursa'da gerçekleştirildi. Türkiye ve dünyadaki ihracatı etkileyen dinamikler, gelişmeler ve fırsatların paylaşıldığı toplantılarda, İhracatçının Gücü Paketi ile birlikte ihracatçılara yönelik diğer desteklerimiz hakkında bilgi verdik.

Kredilendirme süreçlerine yönelik çevresel ve sosyal risk yönetiminiz

Akbank olarak, önümüzdeki dönemde takip ettiğimiz projelerin tamamının çevresel ve sosyal etkilerini kontrol altına almayı hedefliyoruz.

Akbank olarak, kredilendirme faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel ve sosyal riskleri yönetmek adına güçlü bir çevre ve sosyal kredi politikasına sahibiz. Tüm iş modellerimizde çevresel, sosyal ve yönetim unsurlarını benimsiyoruz. Kurumsal ve Ticari Bankacılık segmentlerinde yer alan müşterilere tahsis ettiğimiz kredileri, detaylı bir çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutuyoruz. Ayrıca, tüm KOBİ müşterilerimize yönelik yaptığımız çevresel ve sosyal risk değerlendirmesiyle sektör uygulamalarından olumlu yönde ayrışıyoruz. Bunun yanı sıra, yenilenebilir enerji yatırımları, atık dönüşüm yatırımları, karbon salımları düşürücü, verimlilik artırıcı yatırımlar gibi çevresel koşulları iyileştirici projelerin kredilendirilmesine öncelik veriyoruz.

Çevre ve sosyal kredi politikalarımızı yerel ve küresel gelişmelere göre revize ediyoruz

Finansman faaliyetlerimiz nedeniyle toplum ve çevre üzerinde yaratabileceğimiz olumsuz etkileri en aza indirmek için sektörde ve küresel ölçekte meydana gelen gelişmelere paralel olarak her yıl çevre ve sosyal kredi politikalarımızı gözden geçiriyoruz. Hâlihazırda kredi

sözleşmelerimizde var olan çevresel ve sosyal şartlara ek olarak finanse edilen proje koşullarına özel çevresel ve sosyal şartlar ekliyoruz.

Çevre ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) kapsamını daha fazla etki kontrolü için genişletmeye devam ediyoruz

2017 yılında 50 milyon ABD Doları, 2018 yılında ise 20 milyon ABD Doları olan ÇSED sınırlarımızı 2019 yılı sonunda 10 milyon ABD Doları'na düşürdük. Böylece önümüzdeki dönemde takip ettiğimiz projelerin tamamının çevresel ve sosyal etkilerini kontrol altına almayı hedefliyoruz. Bunun yanı sıra 50 milyon ABD Doları ve üzerindeki yatırım kredilerinin çevresel ve sosyal etkilerini detaylı analizlerle ölçerek değerlendiriyoruz.

2019 yılında toplam dört adet projeyi ÇSED kapsamında detaylı olarak inceledik. İnceleme sonucunda projelerden biri yüksek, ikisi orta ve biri de düşük risk olarak kategorilendirildi. Toplam kredi tutarı 194 milyon ABD Doları olan iki adet orta risk kategorisinde yer alan yenilenebilir enerji projesine finansman sağlanmasına karar verdik ve çevresel ve sosyal etkilerinin ölçülebilmesi için bu

projelere bağımsız birer danışman atadık. Bağımsız danışmanlarla projelerin çevresel ve sosyal etkilerinin tespit edilip etkilerinin en aza indirgenmesi için plan ve prosedürler oluşturduk. Bağımsız danışmanlar, projeleri inşaat ve işletme aşamalarında da izlemeye devam ediyorlar.

Akbank ÇSED ekibi 2019 yılında toplam dokuz adet proje saha ziyaretine katılarak projeleri bağımsız danışmanlarla birlikte yerinde inceledi. ÇSED ekibimiz katılmış olduğu saha ziyaretlerinde projelerden etkilenen yerel halkla görüşerek projelerin çevresel ve sosyal etkilerini daha etkin bir şekilde anlama fırsatı elde etti.

Kredi tahsis süreçlerinde kredilendirilmeyen faaliyetler kontrolü

Tutar sınırı gözetmeksizin tüm kredileri "Akbank Çevre ve Sosyal Kredi Politikaları" çerçevesinde değerlendirerek, kullandığımız her ticari nitelikli kredinin Bankamızın çevre ve sosyal politikasının bir parçası olan "Kredilendirilmeyecek Faaliyetler Listesi" kapsamında olup olmadığını analiz ediyoruz. 2019 yılında yapmış olduğumuz altyapı geliştirmeleriyle bu kapsamda

Kredilendirme süreçlerine yönelik çevresel ve sosyal risk yönetimimiz

Kredi kullanmak isteyen firmanın mevcut durumda gerçekleştirdiği faaliyetlerden kaynaklanan çevresel ve sosyal riskler ve bu risklerin yönetilme biçimi risk değerlendirmesinde dikkate alınıyor.

etkin kontrol mekanizmaları oluşturduk. Sistemsel kontrollerle söz konusu yasaklı sektörlerde yer alabilecek müşterileri tespit edip kredi kararından önce ziyaret ederek faaliyetlerini yerinde detaylı olarak inceliyoruz. 2019 yılında bu yeni sistem aracılığıyla detaylı olarak incelediğimiz 170 adet kredi başvurusunun 31 adedinin kredilendirilmeyecek faaliyetler listesinde yer aldığını tespit ettik ve kredi taleplerini reddettik.

Akbank Kredilendirilmeyecek Faaliyetler Listesi'ne https://www.akbankinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Revize_Kredilendirilmeyecek_Faaliyetler_Listesi.pdf linkinden ulaşabilirsiniz.

Kredi tahsis süreçlerinde çevresel ve sosyal etki değerlendirme unsurları Uyguladığımız Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Sistemi'nde aşağıdaki kriterler yer alıyor:

Finansman talebinde bulunan yeni yatırım projeleri (ya da kredi talepleri), potansiyel olarak yaratabileceği çevresel ve sosyal etkileri ışığında yapılacak değerlendirme sonucunda yüksek, orta ve düşük riskli olarak sınıflandırılıyor.

Sektörlere göre farklılaşan ek değerlendirme ölçütleri, çevre ve sosyal riskleri yüksek olarak bilinen sektörler için uygulanıyor. Bu kapsamda maden, enerji, kimya (petrokimya dahil), altyapı & ulaşım ve üretim (makine, ekipman, gıda ve balıkçılık) sektörleri çevre ve sosyal etkilerine göre riskli sektörler olarak belirlendi. Sektörden bağımsız olarak finanse ettiğimiz tüm proje finansman/yatırım kredilerinde;

- Açılmış bir çevresel ve sosyal konularla ilgili dava varsa,
- Yerel halk üzerinde olumsuz etkiler nedeniyle güçlü bir toplum itirazı varsa,
- Kritik habitata etkiler varsa,
- Büyük ölçekli yeniden yerleşim/kamulaştırma yapılmışsa,
- Hassas ve korunan alanlara yakınsa

söz konusu proje finansman/yatırım faaliyeti riskli olarak ele alınıyor.

Kredi kullanmak isteyen firmanın mevcut durumda gerçekleştirdiği faaliyetlerden kaynaklanan çevresel ve sosyal riskler ve bu risklerin yönetilme biçimi de bu değerlendirmede dikkate alınıyor.

Yüksek ve orta riskli proje ve kredi talepleri için bağımsız danışman tarafından hazırlanacak Çevre ve Sosyal Durum Değerlendirme Raporu ve Aksiyon Planı talep

ediyoruz. Çevre ve Sosyal Aksiyon Planı'nı (Çevre ve Sosyal Taahhütler listesi) müşteriyle yapılan sözleşmeye de ekliyoruz.

Yüksek ve orta riskli projelerde çevresel ve sosyal risklerin yönetimi için önerilen önlemlerde, aşağıdaki hususların da dikkate alınması için gerekli özeni gösteriyoruz:

- Paydaş katılımı ve şikayet mekanizması süreçleri,
- Firmanın gerek mevcut faaliyetleri gerekse yatırım faaliyetleri, sırasında İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ile ilgili mevzuata uyumu,
- Projenin RAMSAR Sözleşmesi tahtında belirlenen sulak alanlara yakınlığı,
- Arazi edinimi kapsamında fiziksel ya da ekonomik yeniden yerleşim olan projelerde "Yeniden Yerleşim Eylem Planı"nın varlığı,
- Projelerde ağaç kesiminin asgari düzeye indirilmesi, kaçınılmaz ise kesilecek ağaç sayısı ve tahrip edilecek orman alanının telafisini sağlayacak bir planın varlığı,
- Karbon emisyonları bakımından yüksek riskli projelerin operasyon döneminde yaratacağı ilave sera gazı emisyonlarının miktarı ve oluşacak karbon maliyeti,
- Biyoçeşitlilik üzerine etkilerin değerlendirilme süreçleri,
- Müşterimizin mevcut veya geliştirmekte olduğu Çevre ve Sosyal Yönetim Sistemi.

Finanse ettiğimiz projelerin çevresel ve sosyal etkilerini kontrol altına alabilmek için alanında uzman bağımsız danışmanlarla çalışıyoruz

Yüksek ve orta risk kategorisinde yer alan projeler için konusunda uzman, yetkinliği referanslarla kanıtlanmış bağımsız danışmanlarla çalışıyoruz. Bağımsız danışman raporlarında sadece ilgili Türk mevzuatlarına değil, uluslararası standartlara uyumun sağlanmasını da bekliyoruz.

Finansmana konu projenin ÇED/ÇSED raporunun detaylı analizi sonucunda Çevresel ve Sosyal Durum Raporu bağımsız danışman tarafından oluşturuluyor. Söz konusu raporda yerel mevzuat ve uluslararası iyi uygulamalara göre bir boşluk analizi ortaya çıkıyor. GAP analizi sonucunda belirlenen boşlukların tamamlanması için oluşturulan aksiyon planları da yine alanında uzman kişiler tarafından izleniyor.

Ulusal ve uluslararası gelişmeleri yakından takip ederek kapasite geliştirme faaliyetlerine devam ediyoruz

Çevresel ve sosyal konulara yönelik gelişmeleri yakından takip etmek amacıyla 2019 yılında sektörde bu alandaki risklerin yönetilmesiyle ilgili yurt içinde ve yurt dışında çok sayıda eğitim, konferans, webinar, çalışma grupları ve çalıştaylara katılmaya, bu etkinliklerde aktif olarak görüş bildirmeye devam ettik.

Öncelikli hedeflerimiz arasında kredilendirilen firmaların çevresel ve sosyal risklerini ölçmek ve izleyebilmek adına çalışanlarımıza ihtiyaç duydukları yetkinlikleri kazandırmak bulunuyor. Bu kapsamda, 2019 yılında proje finansman ve kredi tahsis birimlerinde yer alan toplam 30 çalışanımıza; çevre, sosyal ve iş sağlığı konularıyla ilgili Türk

mevzuatı, uluslararası standartlar ve iyi uygulama örnekleri hakkında kapsamlı bir sınıf içi eğitimi verdik. Ayrıca çevre ve sosyal kredi politikalarımız ve uygulamalarımız kapsamında hazırlanan ve gelişmelere göre revize edilen online eğitim modüllerinden 2019 yılında 310 saha çalışanımız daha faydalandı. Bunun yanı sıra, uluslararası iyi uygulamalar ve sürdürülebilirlik konuları hakkında farkındalık eğitimleri sınıf içi ve online eğitim modelleriyle binlerce çalışanımıza düzenli eğitimler vermeye devam ediyoruz.

Kredi Tahsis İş Birimi ve ilgili iş birimlerimiz sorumluluğunda değerlendirme

Bankamız bünyesinde kredilerin politikaları uygunluğunun değerlendirilmesi ve gerekli eylem planlarının oluşturulmasından Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Ekibimiz, şubelerimiz, Kurumsal, Ticari, Perakende, Yatırım Bankacılığı ve Kredi Tahsis İş Birimlerimiz sorumludur. Kredi onayı, Yönetim Kurulumuz bünyesinde oluşturulan Kredi Komitesi veya Yönetim Kurulumuzca yetkilendirilen tahsis makamı tarafından verilir.

Çevre ve Sosyal Kredi Politikalarımızı değişen ve gelişen ihtiyaçlar doğrultusunda yılda bir kere gözden geçirerek, Yönetim Kurulumuzun onayıyla revize ediyoruz.

Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Ekibimizin temel sorumluluk alanında, projelerimiz ve yatırım faaliyetlerimizin inşaat aşamasından başlayarak işletme ve hatta bazı özellikli sektörlerin (maden gibi) kapanış aşamasını kapsayacak şekilde çevresel ve sosyal etkilerini değerlendirmek ve yönetmek bulunuyor.

Yerel halkın hassasiyetlerini dikkate alıyoruz

Finanse ettiğimiz projeye yönelik, yöre halkının tepkisi gibi konularda alanında uzman bağımsız danışmanlarla birlikte araştırmalar yapıyoruz. Paydaş katılım toplantılarıyla yöre halkının bilgilendirilmesini sağlıyor, şikayet mekanizmalarının kurulmasını destekleyerek projeye ilişkin görüş ve beklentilerin dikkate alınmasını önemsiyoruz. Bunun yanı sıra, proje sırasında işçi sağlığı ve güvenliği standartlarına uyum gibi konulara ağırlık veriyoruz. İşçilerin çalışma koşullarının yerinde denetlenmesini sağlıyor, şartların iyileştirilmesini destekliyoruz.

Yüksek riskli projelerde hassas değerlendirme süreci

Orta ve yüksek riskli projelerin kredi tahsis süreçlerinde proje sahibi firmanın çevre ve sosyal politikasının bulunup, bulunmadığını dikkate alıyoruz. Bu kapsamda, bu politikalarla sahip olan firmanın uygulama noktasında Çevre ve Sosyal Yönetim Sistemleri'ne ve bu sistemlerde tanımlı işleri yürütmek için yeterli insan kaynakları organizasyonuna sahip olup olmadığını analiz ederek, gerekli durumlarda müşterilere kapasite gelişim olanakları sunuyoruz.

Çevre ve Sosyal Yönetim Sistemi (ESMS) ile KOBİ müşterilerimizin çevresel ve sosyal risklerini onlarla birlikte yönetiyoruz

Finans sektörüne yönelik çevre ve sosyal yönetim sistemi alanında örnek bir uygulama olan Akbank Çevre ve Sosyal Yönetim Sistemi (Environmental & Social Management System- ESMS), Uluslararası Finans Kuruluğu (IFC) ile 2010'da imzalanan kredi sözleşmesi kapsamında, IFC'nin çevresel ve sosyal performans standartları esas alınarak kuruldu. Türk bankacılık sisteminde referans olarak gösterilen bir uygulama olan ESMS,

Kredilendirme süreçlerine yönelik çevresel ve sosyal risk yönetimimiz

Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemimizle, tüm KOBİ müşterilerimizin çevresel ve sosyal risklerini değerlendirerek bu risklerin gerçekleşmesini engellemek için müşterilerimizi bilinçlendirmeyi hedefliyoruz.

KOBİ portföyünde de;

- Çevresel ve sosyal değerlendirme ve yönetim, iş gücü ve çalışma koşulları, kirliliğin önlenmesi ve azaltılması,
- Toplum sağlığı, güvenliği ve emniyeti,
- Biyolojik çeşitliliğin korunması,
- Sürdürülebilir doğal kaynak yönetimi ve kültürel mirasın korunması gibi konuları kapsıyor.

Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemimiz kapsamında yürütülen çalışmalar ESMS Ekibi tarafından organize edilirken, Krediler İş Birimi fonksiyonu altında yer alan çevre ve sosyal kredi politikaları yöneticisi aynı zamanda "ESMS Officer" olarak atandı. Sistemin daha aktif ve etkili yürütülebilmesi için Kasım 2018 tarihi itibarıyla Bölge Kredi Müdürlüklerimize bağlı kredi tahsis ekiplerinden birer kişiyi, toplamda 20 kişiyi daha ESMS Ekibi'ne dahil ettik. Bölge ESMS Sorumluları, müşterilerin çevresel ve sosyal risklerini düzenli ziyaretlerle yerinde inceleme yaparak, düzeltici önlemler alma konusunda destekliyorlar. Bunun yanı sıra, ESMS Ekibimize Hazine İş Birimi'nden yurt dışından sağlanan fonlarla ilgili konularda, Hukuk Müşavirliği'nden Türk

Çevre Mevzuatı uygulamaları ve mevzuatta meydana gelebilecek değişikliklerle ilgili konularda, İnsan Kaynaklarından ise İş Kanunu ve işçi güvenliğiyle ilgili konularda destek vermek üzere katılım sağlanıyor.

Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemimizle, tüm KOBİ müşterilerimizin çevresel ve sosyal risklerini değerlendirerek bu risklerin gerçekleşmesini engellemek için müşterilerimizi bilinçlendirmeyi ve gerekli önlemleri almalarını teşvik ederek çevresel ya da sosyal açıdan herhangi bir olumsuz etki yaratmasının önüne geçilmesini sağlamayı hedefliyoruz.

Akbank Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi aşağıda belirtilen üç ana unsurdan oluşuyor:

- KOBİ müşterilerimizin çevresel risklerini ölçmek için çalışanlarımıza gerekli yetkinlikleri kazandırmak,
- Kredi süreçlerimizde çevresel ve sosyal risklerin ölçülmesine olanak sağlayan altyapıyı kurmak,
- Riskleri ölçümleyerek takip etmemize olanak veren bir raporlama gerçekleştirmek.

ESMS KOBİ müşterilerine özel çevresel ve sosyal risk analizi

2017 yılından itibaren ESMS sistemi kapsamında KOBİ müşterilerimizin çevresel ve sosyal risklerini analiz ederek ölçülebilir ve takip edilebilir hale getirdik. Bunun yanı sıra yine o tarihten bu yana sistem altyapımıza yönelik geliştirmeleri de başarıyla gerçekleştiriyoruz. Altyapımıza eklediğimiz Karar Verme Matrisi ile Çevresel ve Sosyal Risk Skoru atadığımız her bir KOBİ kredi müşterimizi ölçülebilir ve değerlendirilebilir konuma getirdik.

Bunun yanı sıra, riskli gördüğümüz KOBİ müşterilerimize kredi tahsis ederken riskleri minimize etmek için alınacak önlemleri birlikte değerlendirerek aksiyon planı oluşturuyoruz. Müşteri temsilcilerimiz ve Bölge ESMS yöneticilerimiz düzenli müşteri ziyaretleriyle bu aksiyon planlarında yer alan taahhütlerin yerine getirilip getirilmediğini bizzat izliyorlar.

İklim dostu kredilerimiz

Türkiye’de yenilenebilir enerji projelerinin finansmanında öncü banka olarak, bu alandaki yatırımlara vade ve maliyet açısından avantajlı fonlama seçenekleri geliştiriyoruz.

Türkiye’nin sürdürülebilir gelişimine yönelik yatırımların destekçisiyiz

Akbank olarak, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerjiyi en önemli sürdürülebilirlik başlıkları arasında görüyor, bu alanlarda finansman çözümleri geliştirmek için hem kendi kaynaklarımızdan hem de uluslararası kaynaklardan sağladığımız finansmandan yararlanıyoruz.

Türkiye’de enerji sektörünün gelişimine dolayısıyla, enerjide dışa bağımlılığın asgariye indirilmesine destek sağlıyoruz. Proje finansman faaliyetlerini çevresel etki gözeterek yürüten bir banka olarak, 2019 yılında bu yaklaşım çerçevesinde sektörde referans gösterilen uygulamalara imza atmayı sürdürdük.

Yenilenebilir enerji projelerinin finansmanına öncelik veriyoruz

Türkiye’nin en önemli sorunları arasında yer alan cari açık sorununun arkasında enerjide dışa bağımlılığın önemli bir payı bulunuyor. Bu sebeple, doğalgaz ve kömür gibi ithal kaynaklara olan bağımlılığı azaltacak yenilenebilir enerji yatırımları büyük önem

taşıyor. Son dönemde kamuoyu ve devlet desteği alan güneş enerjisi ve jeotermal enerji projeleri için özgün finansman çözümleri geliştirmeyi 2019’da sürdürdük. Bu alandaki artan yatırımlara paralel olarak önümüzdeki dönemde de vade ve maliyet açısından avantajlı fonlama seçenekleri geliştirmeyi hedefliyoruz.

OPIC’ten enerji verimliliği temalı fon

Akbank, yenilenebilir enerji projelerine sağladığı desteği sürdürülebilir kılmak için Ekim 2014 tarihinde ABD’nin resmi kalkınma kurumu OPIC ile 175 milyon ABD Doları tutarında 15 yıl vadeli bir kredi anlaşması imzalamıştır. Yatırımcılar için cazip imkanlar sunan bu kredi paketi ile Akbank, minimum %20 seviyesinde enerji tasarrufu sağlayan enerji verimliliği yatırımları ile makina ekipman tedariklerinin yanı sıra Yenilenebilir Enerji yatırımlarını finanse etmiştir.

Yenilenebilir enerji projelerine yönelik EBRD kaynaklı MidSEFF fonu kullandırımı

Yenilenebilir enerji projelerine sağladığımız desteği sürdürülebilir kılmak için Ekim 2015 ve Haziran 2016 tarihlerinde EBRD ile toplamda

220 milyon ABD Doları tutarında 12 yıl vadeli iki kredi anlaşması imzaladık. Yatırımcılar için cazip imkanlar sunan bu kredi paketiyle, 2015-2017 yıllarında yaklaşık 208 milyon ABD Doları toplam tutarlı yenilenebilir enerji yatırımlarını finanse ettik. Kalan tutarın kullandırımına 2019 yılında devam ettik.

%100’ü yenilenebilir enerji projelerine aktarılan enerji projesi finansmanları

Akbank olarak, iklim krizi başta olmak üzere çevresel sorunlarla mücadeleleyi desteklemek amacıyla sorumlu yatırım anlayışıyla hareket ediyoruz. 2017 yılında 50 milyon ABD Doları, 2018 yılında ise 20 milyon ABD Doları olan Akbank Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) sınırını 2019 yılı sonunda 10 milyon ABD Doları’na düşürerek önümüzdeki dönemde takip ettiğimiz projelerin tamamının çevresel ve sosyal etkilerini kontrol altına almayı hedefliyoruz. Bunun yanı sıra kredi tutarı ve vade sınırı gözetmeksizin yatırım tutarı 50 milyon ABD Doları ve üzerindeki yatırım kredilerini detaylı analizlerle, çevresel ve sosyal etkilerini ölçerek değerlendiriyoruz. Ayrıca tutar sınırı

İklim dostu kredilerimiz

2019 yıl sonu itibarıyla 10 milyon ABD Doları ve üzerindeki yenilenebilir enerji projelerine sağladığımız toplam proje finansman kredi büyüklüğü 1.711 milyon ABD Doları seviyesine ulaştı.



5,8 milyon ton CO₂

**Finanse Ettiğimiz Projelerle
Engellediğimiz Salım
Miktarı**

gözetmeksizin kullandığımız tüm kredileri Çevre ve Sosyal Kredi Politikalarımız çerçevesinde değerlendiriyor ve her ticari nitelikli kredinin politikanın bir parçası olan Kredilendirilmeyecek Faaliyetler Listesi kapsamında olup olmadığını kontrol ediyoruz. Yenilenebilir enerji, atık dönüşüm, karbon salımını azaltma, verimlilik artırma odaklı projelerin kredilendirilmesine öncelik veriyoruz. Çevre üzerindeki olumsuz etkileri öngörülemeyen projelerde ise iyileştirme yapmaları için müşterilerimizi destekliyoruz.

2019 yıl sonu itibarıyla 10 milyon ABD Doları ve üzerindeki yenilenebilir enerji projelerine sağladığımız toplam proje finansman kredi büyüklüğü 1.711 milyon ABD Doları seviyesine ulaşırken, bu kapsamdaki kredilerin enerji üretim projelerindeki payı %82 seviyesine çıktı. Finanse ettiğimiz yenilenebilir enerji projeleriyle 2019 yılında yaklaşık olarak 5,8 milyon ton CO₂e salım engellenmiş oldu.*

2019 yılında nitelikli enerji projelerine finansman sağlamaya devam ettik. Son üç yılda olduğu gibi 2019'da da finansmanın %100'ünü yenilenebilir projeler için sağlarken yenilenebilir enerji projelerinin toplam portföyümüzdeki oranı %76 olarak gerçekleşti. Bunun yanı sıra 2019 yılında biyokütle projeleri için de finansman sağlamaya başladık. Yıl sonunda enerji portföyümüzün 2.986 MW'ı HES, 780 MW'ı RES, 320MW'ı JES, 181 MW'ı GES ve 9,3 MW'ı Biyokütle projeleri oldu.

Proje	Toplam Kurulu Güç (MW)
HES	2.986
RES	780
JES	320
GES	181
Biyokütle	9,3
Toplam	4.276,3

* TÜİK ve TEİAŞ verileri dikkate alınarak karışık yakıt türlerinin (kömür, fuel oil, motorin, LPG ve doğal gaz) ortalama emisyon faktörü belirlenerek yaklaşık bir sayıya ulaşılmıştır.

Altyapı projelerine yönelik finansman çözümlerimiz

2019 yılında finanse ettiğimiz projelerin çevreye duyarlı olmasını ve ülkemize sosyal ve ekonomik katkı sağlamasını ön plana çıkartarak yenilenebilir enerji projelerine ve çeşitli altyapı ve gayrimenkul projelerine finansman sağladık.

Ülkemizin ve ekonomimizin gelişimine, sağladığımız krediler aracılığıyla destek vermeyi sürdürüyoruz. Dengeli kredi portföy yapımızı sürdürülebilir kılmak adına belirli ağırlıklar çerçevesinde enerji, altyapı, gayrimenkul, sanayi, sağlık, hizmet, ulaşım, petrokimya gibi farklı sektörlerle yönelik kredi sağlıyoruz.

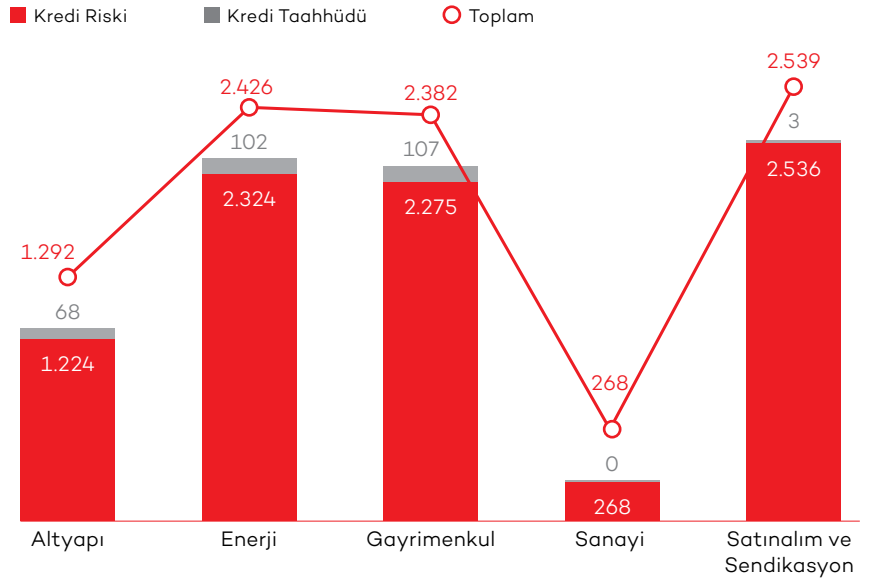
Dengeli kredi portföy yapısı

Proje finansmanı ve yatırımlar konusundaki köklü bilgi birikimini ülkemizin sosyal ve ekonomik ihtiyaçlarını da dikkate alarak müşterilerimizle paylaşıyoruz. Yatırımların planlanması aşamasında finansman yapılanmasına yönelik yol haritalarını sürdürülebilirlik kriterlerini dikkate alarak oluşturuyoruz. Bu süreçte, önde gelen yerli ve yabancı bankaların yanı sıra IFC, EBRD, EIB gibi finansal kuruluşlarla iş birliğine giderek başta müşteriler olmak üzere tüm taraflar için en yüksek katma değeri sağlayacak finansman yapısının oluşturulmasına özen gösteriyoruz.

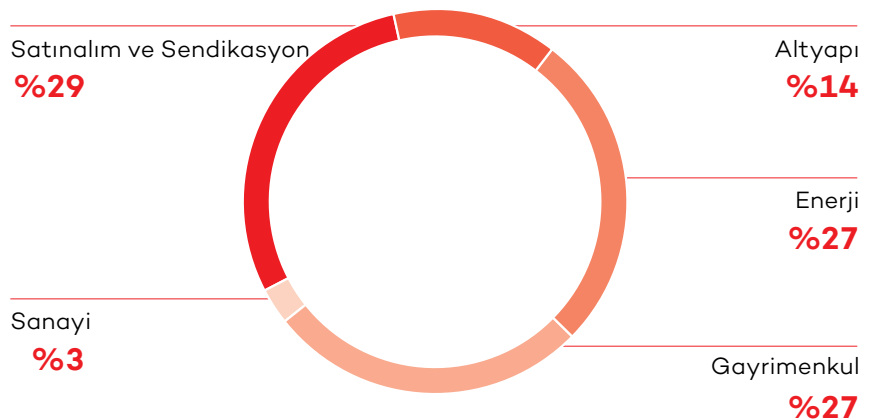
Proje finansmanına yön veren, yatırım bankacılığına özel çözüm ve yenilikçi yaklaşımlarla sektöre öncü banka

Üretimin ve faaliyetlerin çevreye duyarlı ve sürdürülebilir olduğu, borç üstlenimi, alım garantili işlemler gibi sağlamlaştırılmış yapıdaki projelere öncelik vererek, kuvvetli teminat ve sağlıklı geri ödeme yapısına sahip projeleri portföye dâhil ederek Türk yatırım bankacılığında “öncü banka” rolünü benimsedik.

2019 Yılı Sektör Ayrımına Göre Proje Finansman Kredileri (Milyon ABD Doları)



2019 Yılı Sektör Ayrımına Göre Proje Finansman Kredileri



Müşterilerimize özel hizmetlerimiz

FinTech ekosistemi içindeki iş birliklerimizle KOBİ'lerimizin dönüştürücü gücü oluyoruz.

KOBİ'lerin dijitalleşmesine sürekli büyüyen destek

Mobil bankacılık aracılığıyla yaşattığımız deneyimi hem bireysel hem de KOBİ müşterilerimiz için sürekli geliştiriyoruz. Müşterilerimiz kadar çalışanlarımızın da dijitalleşmesi için imkanlarımızı seferber ediyoruz. Bireysel ve KOBİ Müşteri İlişkileri Yöneticilerimiz, müşterilerinin bilgilerine mobil cihazlardan erişerek; ziyaretlerinde onların ihtiyaçlarına uygun bir şekilde krediden mevduat ürünlerine, üye işyerinden çek karnesine kadar birçok ürünü sunuyorlar.

KOBİ'lerin ihtiyaçlarına yönelik, verimliliklerini artıracak dijital uygulamalar geliştiren FinTech'lerle çözüm ortaklıkları geliştiriyoruz. KOBİ'lere artı değer katan çözümler sunan ön muhasebe uygulaması Paraşüt ve İK ihtiyaçlarının çözümüne yönelik Kolay İK ile kurduğumuz çözüm ortaklıklarına devam ederek FinTech ekosisteminin büyümesine öncülük ediyoruz.

2019 yılında, T.C. Ticaret Bakanlığı ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) himayesinde gerçekleştirilen Türkiye Teknoloji Buluşmaları'nın Vodafone ile birlikte ana sponsorluğunu üstlendik. "KOBİ'ler için Dijital Dönüşüm, E-ticaret ve E-ihracat" toplantılarına "FinTech'ler KOBİ'lerde Dijital Dönüşümün

Neresinde?" konulu panelleri katılım sağladık. Adana, Antalya, Balıkesir, Diyarbakır, Eskişehir, Gaziantep, Konya ve Trabzon'daki toplantılara katılan Akbank; 2020 yılında da bu buluşmalarda yer almaya devam edecek.

Bodrum ve Antalya'da 1.500'e yakın sektör temsilcisi ve duayenlerinin katılımıyla düzenlediğimiz Akbank Turizm Buluşmaları, "Turizmde Dijital Dönüşüm" temasıyla gerçekleştirildi. Buluşmalarda, turizm sektöründeki gelişmeler ve dijitalleşmenin getirdiği yenilikler ele alındı.

KGF ile etkin iş birliğimiz

KOBİ finansmanı alanında kamu kuruluşlarıyla iş birliği yapmaya 2019 yılında da devam ettik. Kredi Garanti Fonu (KGF) ile imzaladığımız protokollerle Hazine ve Özkaynak programlarına aracılık ederek, KOBİ'lere teminat desteği sunduk. Önümüzdeki dönemde KGF ile gerçekleştirdiğimiz iş birliklerine devam ederek KOBİ'lerin krediye ulaşmalarını kolaylaştırmayı hedefliyoruz.

Aile şirketlerinin kurumsallaşması için "Akbank Aile Şirketleri Akademisi"

Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) iş birliğiyle ilki 2014 yılında gerçekleştirilen "Akbank Aile Şirketleri Akademisi"

2019 yılında 14'üncü kez düzenlendi. Akbank müşterilerinin yanı sıra sektörünün önde gelen firmalarının talebi üzerine distribütör ve bayiler için de gerçekleştirilen program, yoğun ilgi nedeniyle geçtiğimiz yıl ilk kez İstanbul dışında kapsamında Adana ve Diyarbakır'da da gerçekleştirildi. Aile Şirketleri Akademisi ile şirketinin kurumsallaşmasını hedefleyen, akademik eğitimle günceli yakalamak isteyen, şirket yönetimini yeni jenerasyona devretmeyi planlayan aile şirketleri hedefledik. Eğitimler kapsamında stratejik yönetimden iş geliştirme ve inovasyona, kurumsallaşmadan finansa, şirketlerde iyi yönetim uygulamalarından hukuki konulara ve insan kaynağı yönetimine kadar pek çok konu ele alındı. Sabancı Holding şirketlerine fabrika ziyaretleri düzenlenmenin yanı sıra eğitim programının sonunda katılımcılara EDU tarafından sertifika verildi. Eğitim programları sürerken, önceki yıllarda hazırlanan "Aile Şirketlerinde Sürdürülebilir Başarının Anahtarları" raporu sonucunda kurumsal dönüşüm sürecinde başarılı olabilmek için öncelikli yedi adet ana iyileştirme alanı tespit edildi.

Dijital dönüşüm yolculuğumuz

Dijital dönüşümüyle bankacılıkta yeni bir çağ açan Bankamız, Yeni Akbank Mobil ile geleceğin mobil bankacılık deneyimini sunmayı hedefliyor.

Dijital dönüşüm yolculuğu, bankacılığı ve müşterilerin hayatlarını “güven, yaygınlık ve zaman maliyeti” gibi üç temel fonksiyonda doğrudan etkiliyor. Dijital bankacılık deneyimi, günümüzde bu üç başlıkta da günlük bankacılık deneyimini kökten değiştiriyor. Bankacılık hizmeti alan müşteriler, günlük bankacılık ihtiyaçlarının büyük bir bölümünü dijital kanallar üzerinden gerçekleştiriyorlar.

Bankacılık sektöründeki dijital dönüşüm sürecine öncülük eden Akbank, gerçekleştirdiği kapsamlı teknoloji yatırımlarıyla müşterilerine kolay kullanabilecekleri, işlemlerini saniyeler içinde yaparak hayatlarını kesintisiz bir biçimde sürdürecekleri bir mobil bankacılık deneyimi yaşatmak için çalışmalarını sürdürüyor. Sunduğumuz teknoloji, ürün ve hizmetler, müşterilerimiz için bankacılığa ayrılan zamanı saniyelere indiriyor. 2019 yılının Eylül ayında tamamen yenilediğimiz Akbank Mobil’in tasarım ve geliştirme sürecini bu vizyon doğrultusunda devam ettiriyor, müşterilerimize yeni hizmetler ve deneyimler sunuyoruz.

2019 yılında dijital bankacılık alanında yapılan yeniliklerle, müşterilere fark yaratan deneyimler sunmak üzerine yoğunlaştık. Müşteri ihtiyaçlarını gözlemleyerek, bütünsel servis anlayışına önem veriyor ve tasarılarımızı bu anlayışla hazırlıyoruz.

Akbank Mobil yenilendi

2019 yılının Eylül ayında Akbank Direkt Mobil’i baştan sona yenileyerek Akbank Mobil ismiyle müşterilerimizin hizmetine sunduk. Akbank Mobil’in sadece ismini değil, tasarımını ve deneyimini ve dilini de tasarım prensiplerimiz doğrultusunda tamamen yeniledik. Daha modern bir tasarımla sadeleştirilmiş bir deneyim sunan Akbank Mobil, artık müşterilerin günlük yaşantısından ilham alan yepyeni bir dile sahip. Akbank Mobil’e eklediğimiz akıl sayesinde müşterilerimize daha anlamlı ve kişiselleştirilmiş bir deneyim sunuyoruz. 2020 faaliyet yılında da birçok bankacılık işlemi deneyimini iyileştirerek ve yeni hizmetleri hayata geçirerek müşterilerimize geleceğin mobil bankacılık deneyimini sunmayı hedefliyoruz.

Bankanın akıllısı, mobilin Akbanklısı

Tasarladığımız ve hayata geçirdiğimiz hizmetlerin odağında her zaman müşterilerimiz var. Bu vizyonla Akbank Mobil’e kişiselleştirilmiş bir yapay zeka altyapısı ekledik. Yenilenen Akbank Mobil’in içinde bulunan yeni iletişim alanında müşterilerimiz artık finansal hayatlarına dair akıllı ipuçlarına ulaşabiliyorlar. Veriye dayalı akıllı ipuçlarından bazıları aylık, haftalık nakit akış özetleri, harcama iadesi bilgileri, haftalık nakit akışı öngörüsü, kredi kartı harcama analizleri ve birikimlerine daha rahat yön verebilmelerini sağlayan bilgiler.

Bütünsel müşteri deneyimi

Dijital dönüşüm yolculuğumuzda mevcut süreçlerimizi sadece dijital kanallarımıza aktarmadık, ayrıca bu süreçleri sıfırdan yeni bir bakış açısıyla tasarlayarak yeni dijital deneyimler oluşturduk. Hem kullanıcı deneyimi hem de kullanıcı arayüzü alanlarında önemli yatırımlar yaptık. Tüm temas noktalarımızda bütünsel ve tutarlı bir deneyim sunmaya büyük önem verdik. ATM’lerimizin arayüzleri ve kullanıcı deneyimi de Akbank Mobil’e benzer bir yapıyla tasarlanarak yenilendi.

Dijital dönüşüm yolculuğumuz

Akbank Mobil'in yenilenen tasarımıyla dünyanın en önemli tasarım yarışmasında bizi gururlandıran bir ödül kazandık. iF Design tarafından verilen "Mobil Uygulama Tasarımı" ödülünü 2019 yılında Akbank Mobil kucakladı.



%70

Direkt Kredi
Ürünümüzün İhtiyaç
Kredileri İçindeki Payı

Kredi kullanımlarını
müşterilerimize
kişiselleştirilmiş gerçek
zamanlı teklifler vererek
zenginleştirdik ve bu
sayede ulaşmak istediğimiz
hedef kitlenin kredi
kullanım oranlarını önemli
ölçüde artırmayı başardık.

Dijitalleşmenin getirdiği fırsatları entegre etmek ve daha fazla kişinin bu fırsatlardan yararlanmasını sağlamak stratejik önceliklerimizden biri. Bu amaç doğrultusunda hayata geçirdiğimiz yenilikleri öncelikle gerçek müşterilerimiz arasından seçilen test kitlesiyle pilot sürecinde deniyoruz. Bu süreçteki deneyimleri ve iyileştirme önerilerini dikkate alarak hizmetleri hayata geçiriyoruz. Örneğin, engelsiz bankacılık için, yenilikleri yine öncelikle engelli müşterilerimizin deneyimlemelerini sağlıyor; süreçte elde ettiğimiz bulgular doğrultusunda gerekli iyileştirme ve değişiklikleri yapıyoruz.

Uluslararası tasarım ödülüne sahip Akbank Mobil

Akbank Mobil'in yenilenen tasarımıyla dünyanın en önemli tasarım yarışmasında bizi gururlandıran bir ödül kazandık. iF Design tarafından verilen "Mobil Uygulama Tasarımı" ödülünü 2019 yılında Akbank Mobil kucakladı.

Yine yıl içerisinde mobil pazarlamanın küresel gelişimine yön veren MMA'in (Mobile Marketing Association) her yıl bölgeler bazında düzenlediği "Smarties Awards EMEA" ödül yarışmasında "Türkiye'de Yılın Markası" ile birlikte iki altın ve bir gümüş ödülün sahibi olduk. Ayrıca MMA Smarties Türkiye

yarışmasında bir altın, bir gümüş ödül kazanırken, MIXX Awards ve Felis ödüllerinde aldığımız altı ödül dijital bankacılıktaki öncülüğümüzün diğer göstergeleri oldu.

Her dört kredimizden üçü Direkt Kredi

Direkt Kredi ürününün ihtiyaç kredilerimiz içindeki payı 2019 yıl sonu itibarıyla %70 oldu. 2019 yılı içinde mükemmelleştirilmeye devam ettiğimiz kredi deneyimimizle birlikte her dört ihtiyaç kredisinin üçünü dijital kanallarımızdan üzerinden kullanıma başladık. Kredi kullanımlarını müşterilerimize kişiselleştirilmiş gerçek zamanlı teklifler vererek zenginleştirdik ve bu sayede ulaşmak istediğimiz hedef kitlenin kredi kullanım oranlarını önemli ölçüde artırmayı başardık. Ayrıca artık her iki kredi kartı satışından birini yine dijital kanallarımız üzerinden yapıyoruz. Bunların yanı sıra, Direkt Öde iş birlikleriyle de müşterilerimize kredi kullanma olanağı sağlıyoruz.

Üye işyeri firmalarımızın ihtiyaçları öncelikli konumda

2017 yıl sonu itibarıyla Türkiye'de ilk defa, Akbank müşterisi olmasa da Bankamız web sitesi üzerinden POS başvurusu yapma imkanı sunmaya başlamıştık. 2018 yılında ise bu sürecin kanallarını genişletmiş, internet ve mobil şubeleri de dahil

etmiştik. Bunun yanı sıra, yine aynı yıl içinde şahıs firmalarının yanında tüm kurumsal müşteriler bu hizmetten faydalanabilme olanağı elde etmişlerdi. İnternet ortamında kurumsal müşterilerimize sunduğumuz ve satışlara dair bilgi ve artırmaya yönelik ipuçları gösteren POS raporları hizmetimiz değişen kanal kullanım alışkanlıkları doğrultusunda genişletilerek mobil kanalımıza taşındı. Böylece, müşterilerimiz yeni geliştirmelerle POS raporlarına daha kolay ulaşabilmeye başladılar. Müşterilerimizin satışlarını artırmanın yanında nakit ve ödeme alma ihtiyaçları için de farklı çözümler geliştirdik. Blokeli çalışan Akbank üye işyerlerinin, nakit ihtiyaçlarını kolaylıkla karşılayabilmeleri için POS cirolarını anında hesaplarına geçirebilmelerine olanak sağlayan bloke çözme işlemi Akbank Mobil'e de taşındı. 2019 yıl sonu itibarıyla POS'larda geliştirilen QR teknolojisiyle kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde ödeme alınmaya başlandı.

Axess Mobil kullanıcılarımız kampanyalarını kendileri oluşturabiliyorlar

Axess Mobil'in 2019 yılı sona ermeden geliştirdiği yeni kampanya dinamiği sayesinde, müşterilerimize diledikleri sektörde ödül tipini ve harcama tutarını kendileri belirleyerek kendi kampanyalarını oluşturabilme imkanı sağladık. Sektörde bir ilk olan bu uygulamayla müşterilerimizin kendilerine uygun kampanya yapabilmeleri desteklenerek, Axess Mobil'in kişisel alışveriş asistanı olma misyonu daha güçlü hale geldi.

Axess'le devir değişiyor, chip-paralar artık kaybolmuyor
Müşterilerine yıl boyu birbirinden kazançlı kampanyalar sunan Axess, "Axess Kazandırır" söyleminin altını bir kez daha çizerek 2019 yılında

sektörde büyük bir yeniliğe imza attı. Hayata geçirdiği "chip-paralar kaybolmuyor" değer önermesiyle müşterilere, kazandırmanın yanında biriktirme ayrıcalığını da sunmaya başladı.

Axessliler kazandıkları chip-paraları zaman kısıtı olmaksızın diledikleri gibi biriktirebilmek için; Türkiye'nin "kullanıcılarının harcama alışkanlıklarına özel" kampanyalar sunan ilk ödeme sistemleri uygulaması olan Axess Mobil'i takip edip her ay yüzlerce kampanyadan dilediklerine katılarak daha fazla chip-para fırsatını elde edebiliyorlar.

Wings'in ayrıcalıklı dünyasına yeni bir değer önermesi daha ekledik
2019 yılında hayata geçen Mil ile Öde fonksiyonu sayesinde Wings kart müşterilerimize, biriktirdikleri milleriyle uçak bileti almanın yanında seyahat ve konaklama harcamalarını da milleriyle karşılayabilme ayrıcalığı sunduk.

Dijital müşteri deneyimimizi zenginleştiriyoruz

Tüm Direkt Bankacılık hizmet ve ürünlerimizde, tasarımdan hayata geçene kadar tüm adımlarda müşterimizi odakta tutabilmek amacıyla bir müşteri deneyimi yönetim modeli uyguluyoruz. Bu model kapsamında, etnografik araştırmalar, nöro ölçümler, anket, birebir derinlemesine görüşmeler ve kullanılabilirlik testleri gibi, en güncel ve geçerli yöntemlerle müşterilerimizin tüm tasarım süreçlerine katılmalarını sağlıyoruz.

Türkiye çapındaki 5 binden fazla ATM ile dijital bankacılık hizmetlerimiz

Geniş coğrafi dağılımı ve kolay erişilebilirliğiyle ön plana çıkan Akbank, toplam 5.100 ATM'siyle Türkiye'nin en yaygın ATM ağlarından birisine sahip. Müşterilerimizin yanı sıra diğer banka müşterilerine de ATM ağı

üzerinden hizmet vermeye 2019 yılında devam ettik. ATM'lerimizden 2019 yıl sonu itibarıyla yıllık toplam 210 milyona yakın işlem gerçekleştirildi. Ayrıca her 10 nakit işlemden 9'u ATM'lerden gerçekleştirilir duruma geldi. Müşterilerimizin, kart taşımaları da nakde erişmelerini sağlamak üzere, Akbank Mobil uygulaması içinden QR kodla para çekme hizmetini sunduk.

Akbank Müşteri İletişim Merkezi 7/24 müşterilerimizin yanında

Müşteri odaklı hizmet anlayışımızla, müşterilerimize temas ettiğimiz her noktada eşsiz deneyimler yaratmayı hedefleyen Akbank Müşteri İletişim Merkezimiz; iyi eğitilmiş, deneyimli, nitelikli, çözüm odaklı kadrosu, zengin işlem çeşitliliği ve üstün teknoloji kullanımıyla sunduğu, yaratıcı ve sonuç odaklı yaklaşımlarıyla sektöre öncülük etmeye devam ediyor.

Akbank Müşteri İletişim Merkezi 2019 yılında, 75 milyona yaklaşan müşteri teması gerçekleştirirken, 1.000'in üzerindeki çalışanıyla hızlı ve kolay erişilebilirlik konusunda yine fark yarattı. Sürekli gelişen teknoloji kullanımı sayesinde müşterilerine eşsiz bir deneyim yaşatan Merkezimiz, görüşmelerini tekrar aramayı gerektirmeyecek şekilde sonlandırmayı hedefliyor.

Güçlü CRM altyapımızla müşterilerimize ihtiyaçlarına paralel dinamik teklifler sunuyoruz. Bu sayede; sigorta, kredi kartı, kredi kartı kredileri ve ihtiyaç kredisi kullandırımında satış etkinliğimizi ve payımızı her geçen gün artırıyoruz.

Müşterilerimize farklı kanallardan hizmet yaklaşımımız

Müşterilerimizin sesli yanıt sisteminde konuşmasını anlayarak doğru noktaya yönlendirilmesini sağlayan Sesle Yönlendirme (Call Steering) uygulamamızla

Dijital dönüşüm yolculuğumuz

Yurt içi ve yurt dışında iletişimde olduğumuz çok sayıda girişim ve finansal teknoloji şirketiyle (FinTech) çözüm ortaklığı yapıyoruz.

arayanları ilk bağlantıda doğru müşteri temsilcisine yönlendiriyoruz. Önceki yıllarda hayata geçirdiğimiz Sesle Yönlendirme Sistemi'nin performansını her geçen gün artırarak, 2019 yılında müşterilerimizi %100'e yaklaşan doğrulukla, ilgili servis adımına ulaştırma başarısını gösterdik.

Müşterilerimize sesli görüşmenin yanı sıra Facebook, Twitter, Chat ve görüntülü görüşme gibi kanallarla da hizmet veriyor, uzaktan hizmet almayı tercih eden 100 bini aşkın müşterimize Akbank Müşteri İletişim Merkezimiz aracılığıyla uzmanlaştırılmış hizmetler sunuyoruz. Bu hizmetler Bireysel, Birebir ve KOBİ segment müşterilerine sunulan ilişki ve varlık yönetimi konularında yoğunlaşıyor. Akbank Müşteri İletişim Merkezi dijital bankacılık bakış açısıyla, satış odağını artıran, teknolojik yenilikler ve süreç iyileştirmeleriyle verimliliğini artıran, uzmanlaşmış hizmetlerle kâr yaratan işlerden daha çok pay alan vizyonu ile çalışmalarına devam edecek.

Müşterilerimize proaktif ve kişiselleştirilmiş hizmet sunma hedefiyle Akbank Müşteri İletişim Merkezi'ndeki deneyimi de dönüştürmeye devam ediyoruz. Ekran ve süreç iyileştirmelerinin yanı sıra müşteri ihtiyaçlarına uygun çözümleri daha hızlı sunabilir duruma gelerek, önümüzdeki dönemde süreçlerimizi sadeleştirmeye devam edeceğiz. Bankamızla farklı etkileşim kanallarındaki yolculuklarında müşterilerimize her an destek olabilecek bir modele geçeceğiz.

Dijital dönüşümümüzün merkezi: Akbank İnovasyon Merkezi

Akbank İnovasyon Merkezi (Akbank LAB), 2016 yılının sonunda iş birimlerimizin ihtiyaçlarına yönelik yenilikçi projeler geliştirmek, dünya çapında başarısı kanıtlanmış finansal çözümleri Bankamız süreçlerine uyarlayarak kusursuz müşteri deneyimi hedefine ulaşmak amacıyla hayata geçti. Kurulan bu yapıyla, Bankamızı geleceğin teknolojisine bugünden hazırlamanın yanı sıra inovasyonun kültürümüzün bir parçası olarak benimsenmesini sağlamaya ve

Türkiye'deki inovasyon ekosistemini desteklemeye yönelik yönelik adımlar attık.

Akbank LAB'de yer alan merkezi ekibimiz, tüm organizasyon yapısına açık olan inovasyon süreçlerini koordine ediyor. İş birimlerimiz, belirlediğimiz odak alanları ve hedefler doğrultusunda fikir geliştiriyor. Bu fikirleri katma değerli finansal hizmetleri sunmak amacıyla projelendiriyoruz. Yapılan değerlendirmeler sonrasında başarılı bulunan fikirler "PoC" (proof of concept-kavram kanıtlama) aşamasından geçiyor. Bu aşamada fikirlerin uygulanabilirlikleri test ediliyor ve ayrıca Bankamız ve müşteriler için kazanımlar değerlendiriliyor. Bugüne kadar makine öğrenimi, blockchain, yüz tanıma gibi birçok ve çeşitli alanda 20 kadar proje yaptık ve bunların önemli bir bölümünü uygulamaya aldık.

Yurt içi ve yurt dışında iletişimde olduğumuz çok sayıda girişim ve finansal teknoloji şirketiyle (FinTech) çözüm ortaklığı yapıyoruz. 2019 yılı içinde Akbank Mobil'den sunulmaya başlanan

kişiselleştirilmiş akıllı ipuçları, kredi süreçlerinde makine öğreniminin kullanımı gibi katma değeri yüksek, sektörde öncü projeler Akbank LAB koordinatörlüğündeki bu iş birlikleri sayesinde hayata geçti. Akbank LAB, üniversiteler ve teknokentler gibi taraflarla da yakın iletişim içinde olarak inovasyon ve girişimcilik ekosistemi içinde önemli bir oyuncu olmayı hedefliyor. 2019'da üçüncü kez düzenlediğimiz Hackathon (Tematik fikir kodlama yarışmaları), bu hedefe yönelik inisiyatiflerimizin en önemlilerinden biriydi. 2019 yılında gerçekleştirdiğimiz Code: Yarının Bankacılığı Hackathonu'nda 500'den fazla grup ve bireysel başvuru arasından seçilen 20 ekip, müşterilerimizin birikim alışkanlarını geliştirmek ve Akbank Mobil'de etkileşimlerini artırmak için 15-17 Kasım tarihleri arasında Akbank Bankacılık Merkezi'nde buluşup 48 saat süren aralıksız bir deneyimle süreci tamamladı.

Çalışanlarımızın inovasyon süreçlerine katılımlarını teşvik ediyoruz

Bankamız bünyesinde yenilikçi düşünmeyi teşvik etmek ve bunu Akbank kültürünün bir parçası haline getirmek amacıyla her yıl çalışanlarımızın katılımıyla "Aş Kendini" İnovasyon Yarışması düzenliyoruz. Tüm Akbanklilerin başvurabildiği yarışmada finale seçilen 6 ile 8 arasındaki ekip, yaklaşık 3 aylık sunum hazırlama eğitiminden geçiyor. 2019 yılında gerçekleşen Aş Kendini yarışmasının final oturumlarında, çalışanlarımız tarafından iletilen 60 farklı yenilikçi proje arasından proje değerlendirme sürecinde seçilen 6 projenin Üst Yönetimimize sunumu gerçekleştirildi.

Ayrıca farklı inisiyatiflerle Akbank çapında inovasyonla ilgili konularda farkındalığı ve bilgi birikimini artırabilmek için çalışmalar yapan Akbank LAB, inovasyon kültürünü güçlendirici faaliyetlerinde İnsan ve Kültür ve Kurumsal İletişim Bölümleriyle yakın iş birliği gerçekleştiriyor. 2019 yılında çalışanlarımız ve üniversite öğrencilerinin startup'larla ve teknoloji şirketleriyle bir araya geldiği ve bilgi, vizyon, deneyim aktarma amaçlı bir zirve olan NexTalk etkinliğinin ilkinin düzenledik.

2020 yılında da Akbank LAB'in koordinatörlüğünde etkin inovasyon süreçlerine imza atarak makina öğrenmesi, blockchain, yapay zeka, büyük veri gibi finans sektörünün yanı sıra dünyaya yön veren teknolojilerle müşterilerimize kusursuz hizmet sunmak için yeni ürünler geliştirmeye, teknokentler, teknoloji transfer ofisleri ve hızlandırma programları gibi startup'lara mentorlük desteği vermeye ve ekosistem iş birliklerini güçlendirmeye devam edeceğiz.

Yeni nesil analitik çözümlere odaklanan Analitik Bölümümüz

Akbank Analitik Bölümü, gelişen ve değişen dijital teknolojiler çerçevesinde şekillenen veri yoğun dünyada üretilen verilerin iş sonuçlarına katma değer yaratması için yeni nesil analitik çözümler üretmeye odaklandı. Analitik çalışmalar kapsamında; müşteri ihtiyaçlarının tespiti, pazarlama faaliyetlerinin bu doğrultuda şekillendirilerek müşteri portföyünün yönetilmesi, satış gücünün etkin yönetimi, kurumsal stratejilere odaklı ileri analitik iş çözümleri ana başlıklarındaki çalışmalarımıza başarıyla devam ediyoruz.

Yeni nesil makine öğrenmesi teknolojileriyle güçlendirilmiş analitik altyapılarımızı iş hedeflerimize katkı sunacak şekilde kullanmaya ve geliştirmeye devam ediyoruz. Banka verilerini yeni nesil makina öğrenmesi teknikleriyle yüksek veri işleme kapasitesiyle modelleyerek, müşterilerimizin bankacılık ürün ve hizmetleriyle ilgili ihtiyaçlarını tespit ediyoruz. Müşteri analitiği modelleri çerçevesindeki müşteri ihtiyaçlarını ve satış gücü hedeflerini göz önünde bulundurarak optimum portföy yönetimini hedefleyen Finansal Zeka Uygulaması'nı (FİZ), şubelerimizde ve direkt kanallarda kullanmaya devam ettik. FİZ, müşterilerimizin yaşam döngüsünün tümüne hizmet edecek şekilde gelişimini sürdürüyor.

Müşterilerimize yönelik en iyi değer önerisi analizi

Müşterilerimize temas kanallarımızda, gerçek zamanlı pazarlama sistemiyle anlık ihtiyaçlarını tespit etmeye çalıştığımız müşterilerimize en iyi değer önerisini sunmaya devam ediyoruz. Kurum Analitiği Uygulamalarıyla iç müşteriye yönelik analitik uygulamalar ve kurum içi operasyonel süreçlerde verimlilik sağlayabilecek alanlarda nitelikli çalışmalar yürütüyoruz.

Akbank olarak, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi, analitik pazarlama, akıllı satış ve servis altyapıları, gelir optimizasyonu konuları öncelikli olmak üzere analitik çalışmalarımızı dijital ve gerçek zamanlı bankacılık vizyonumuzla 2020 yılında da sürdüreceğiz. Bunun yanı sıra, yeni nesil analitik çözümleri bünyemize katmak için FinTech'lerle ileri analitik alanındaki yeni teknolojileri incelemeye devam edeceğiz.

Fark yaratan ekibimiz



İnsan ve kültür yönetimimiz

Yeni mezun ve iş deneyimi olmayan adayları Akbank bünyesine katmaya öncelik veriyor, geleceğin liderlerini yetiştirmeyi amaçlıyoruz.

Dönüşümün başarılı olabilmesi çalışanların, kültürün ve teknolojinin birbiriyle uyumlu olması çok önemli. Teknolojileri üreten, geliştiren ve kullanan çalışanlarla buna imkan veren ve sürekli gelişimi teşvik eden kurumsal kültür başarının anahtarları. Bu nedenle Akbank'ta dönüşümün merkezinde Akbanklılar var. Birçok kurumda insan kaynakları olan birimin ismini, 2019 yılında İnsan ve Kültür olarak değiştirdik. Çünkü biz geleceği şekillendirmede başarının insan ve kültürden geçtiğine inanıyoruz.

İnsan ve Kültür Vizyonumuz

Türk bankacılık sektöründe en üstün nitelikli insan kaynağına sahip olmak ve bu kaynağa yatırım yaparak tüm paydaşlarımıza değer yaratmaktır.

İnsan ve Kültür Misyonumuz

Üstün nitelikli insan kaynağını Akbank'ta tutmak ve yenilerini kazandırmak, bu süreçte var olan İK sistem ve uygulamalarını geliştirmek, yenilerini tasarlamak ve bunların etkin iletişimini yapmaktır.

İnsan ve Kültür Yönetimi ile Amacımız

- En iyi adayları Bankamıza kazandırmak,
- Kurum kültürünü ve iş yapma anlayışını sürekli geliştirmek,
- Bankamızın etkin ve verimli işleyişini temin etmek üzere stratejik hedefler paralelinde organizasyon yapısını kurgulamak ve devamlılığını sağlamak,
- Hedef ve stratejiler paralelinde insan kaynağına etkin yatırım yapmak,
- Katılımcı kariyer planlaması yapmak,
- Hedef ve yetkinlik bazlı, şeffaf performans yönetimiyle teşvik edici ve üstün performansı destekleyici ödüllendirme yapmak,
- Çalışan bağlılığına yönelik sistem ve süreç iyileştirmeleri gerçekleştirmek, bu amaçları yerine getirirken Akbank İnsan ve Kültür İş Birimi'nin benimsediği prensip, iş birimlerinin "stratejik iş ortağı" olmaktır.

İnsan ve Kültür Çalışma Prensiplerimiz

- Tüm çalışmalarını kurumun hedefleri ve performansı doğrultusunda yapılandırmak ve ölçümlemek,
- Bankamıza yeni kazandırılan çalışanları kültür ve değerlere uygun olarak belirlemek,
- İç ve dış müşteri odaklı olmak, bu odaklılığı çalışma ilişkilerinde her zaman ön planda tutmak,
- Herhangi bir dil, din ve mezhep, ırk, cinsiyet, yaş, siyasal düşünce ve felsefi inanç ve benzeri sebeplerde ayırım gözetmeksizin tüm çalışanlara İK uygulamaları konusunda gereken desteği en iyi şekilde vermek,
- Bankacılığın ana faaliyet dallarını teknik olarak anlayarak ve diğer kurum çalışanlarıyla teknik olarak da aynı dili konuşarak iş hedefleriyle İK uygulamalarının uyumunu temin etmek,
- Uzmanlığı, bilgi birikimi ve deneyimiyle kurum çalışanlarına birimlerinin ve kendilerinin performanslarını geliştirmek üzere sürekli danışmanlık yapmak,
- Açık iletişimi, kişisel bilgilerin gizliliğini, adalet anlayışını ve etik ilkelere uyumu gözetmek,



İnsan ve kültür yönetimimiz

Finansal ve operasyonel başarılarını sürdürülebilir kılmak adına işe alımlarda, “profesyonellerin” ve yetenekli gençlerin tercihi olmayı hedefliyoruz.

- Organizasyonun ve insan kaynağının yönetilmesi konusunda talep beklemezsizin proaktif uygulamalar ve faaliyetler tasarlamak ve gerçekleştirmek,
- Bankamız genelinde tutarlı, entegre, sürekliliği olan sistemler kurmak ve uygulanmasını temin etmek, bu doğrultuda tüm birimlerin katılımını sağlayarak uyumlu bir sinerji yaratmak,
- Gerektiğinde, iş birimleri özelinde hedeflerin gerçekleştirilmesini sağlayıcı uygulamalar geliştirmek veya mevcut banka uygulamalarında uyarlamalar yapmak,
- Çalışanların kendilerini geliştirmeleri için uygun ortamı yaratmak ve gelişimlerini desteklemek,
- İnsan kaynağı yönetiminin tüm yöneticilerin temel sorumluluğu olduğu yaklaşımıyla hareket edilmesini sağlamak,
- Alınan tüm kararlar ve gerçekleştirilen tüm uygulamalarda Bankamız kurum kültürü ve değerlerini dikkate almak ve pekiştirilmesini sağlamak.

“Profesyonellerin” tercihi: Akbank

Finansal ve operasyonel başarılarını sürdürülebilir kılmak adına işe alımlarda, “profesyonellerin” ve yetenekli gençlerin tercihi olmayı hedefliyoruz. Bu nedenle, İK uygulamalarımızın hedefi, “yaratıcı, dinamik, özgüveni yüksek ve katma değer yaratabilen bireylerin çalışmak istedikleri kurumlar arasında en ön sırada yer almak ve bünyesinde çalışmaktan dolayı gurur duyulan bir kurum” olmak.

Sürekli gelişime açık insan kaynağımız

Akbank’ın istihdam politikası, nitelikli ve iyi eğitilmiş, sürekli öğrenmeye ve gelişime açık, paydaşlara ve Akbank’a değer katmaya hevesli, yenilikçi kişileri ırk, dil, din, cinsiyet ve yaş dahil hiçbir ayırım yapmaksızın bünyesine katmak. Akbank’ta tanımlı işe alım ölçütlerini kullanarak adil ve fırsat eşitliğine odaklı bir istihdam politikası izliyoruz. Bu kapsamda, yetkinlik bazlı nesnel ölçüm ve değerlendirme yöntemleri uygulayarak, en uygun adayı en uygun pozisyona yerleştirmeyi hedefliyoruz. Bu doğrultuda geleceğin liderlerini yetiştirmek ve onlara bankacılık sektöründe

kariyer fırsatı sunmak amacıyla yeni mezun ve iş deneyimi olmayan adayları bünyesine katmak temel önceliklerimiz arasında.

Tüm Türkiye coğrafyasına hitap eden istihdam olanaklarımız

Kadrolarımızda açılan pozisyonlar, iş performansı ve verimlilik çerçevesinde çalışanlarımıza da ilan ediliyor. Yeni açılan kadrolara Bankamız çalışanlarımızdan gelen başvuruları, kısa sürede değerlendirerek uygun adayların atamalarını gerçekleştiriyoruz. Genel Müdürlük ve şubelerdeki kadrolar için işe alımlarda, çalışma mekanına coğrafi açıdan yakın olan bölgelerde yaşayan kişilerin istihdam edilmesine öncelik tanıyoruz. Türkiye sınırları dışında yer alan Malta Şubemizde de yerel istihdam politikası izliyoruz.

Liyakat odaklı ücretlendirme politikamız

Şirketlerin ücret politikaları, çalışanların kuruma bağlılığı ve performans gelişiminde önemli faktörler arasında yer alıyor. Bu nedenle, ücret politikamızı sürekli başarı için gereken insan kaynağını kendi bünyesine kazandırmak, ödüllendirmek, motive etmek ve

performansı yüksek çalışanları korumak üzere yapılandırdık. Ücret politikamızı, faaliyetlerimiz, uzun vadeli hedeflerimiz ve risk yönetim yapımıza uyumlu şekilde oluşturduk. Ücret adaletini sağlamak üzere benzer görevi yapan çalışanlarımızın benzer ücret alması ve Performans Değerlendirme Sistemi sonuçlarına göre beklenen düzeyin üzerinde performans gösterenlerin daha yüksek ücret artışı ve daha yüksek prim alması sağlanıyor. Akbank bünyesinde kişisel gelişim ve yetkinliklerin gelişimini teşvik etmek anlayışıyla, yabancı dil bilen çalışanlarımıza ek ücret sağlıyoruz. Bunun yanı sıra, başarı düzeyinin üzerinde performans gösteren çalışanlarımızı, çeşitli ödül programlarıyla ödüllendiriyoruz.

Kıdem ve deneyime dayanan ücretlendirme uygulamalarımız

Tüm şube ve hizmet noktalarımızda işe giriş ücret politikamızı aynı seviyede tutuyoruz. Asistan görevi işe giriş ücreti asgari ücretle paralel şekilde seyrediyor. Yönetici Adayı fonksiyonumuz için işe giriş ücreti ise asgari ücretin %35,2 üzerinde.

Çalışanlarımıza yönelik yasal bildirim süreçlerine tam uyum

Çalışanlarımızın iş sözleşmeleriyle ilgili önemli değişiklikler olduğu takdirde, İş Kanunu ve İK Uygulama Esaslarında belirtilen ihbar ve bildirim süreleri uygulanıyor. İhbar süresi, çalışanın kıdemine göre değişiklik gösteriyor. Hizmet süresi 6 aydan az olanlar 2 hafta, 6 ay ile 1,5 yıl arasında olanlar için 4 hafta, 1,5 yıl ile 3 yıl arasında olanlar için 6 hafta, 3 yıldan fazla çalışanlar için ise 8 hafta. Hizmet süresi üç yıldan daha uzun olanlar için bu süre, kapsam içi çalışanlar açısından 11 hafta seviyesinde.

İnsan kaynakları profilimiz

Çalışanlarımızın %96'sı üniversite mezunlarından oluşuyor. Nitelikli insan kaynağı aktifiyle rekabete ön plana çıkan Akbank'ta kurum kıdem ortalaması 10,2 yıl, bankacılık sektöründe kıdem ortalaması ise 11,2 yıl düzeyinde. Çalışanlarımızın %67'sini, müşterilerle birebir temas noktası olan şubelerde görevli takım arkadaşlarımız oluşturuyor.

Sayılarla çalışanlarımız

Sürekli genişleyen bir hizmet ağına sahip olan Akbank'ta, 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Yönetim Kurulu Üyeleri de dahil olmak üzere toplam 12.760 çalışan istihdam ediliyor. 31 Aralık 2019 itibarıyla 350 engelli çalışanımız bulunuyor. Bankamız bünyesinde üniversite öğrencisi gençlerin bir ile üç ay arasındaki staj uygulamaları da dahil olmak üzere tüm çalışanlarımız kadrolu konumda ve tam zamanlı statüsünde değerlendiriliyorlar. Tam zamanlı çalışanlarımıza sağlanan katkılar sadece çalışanın performansına göre farklılık gösteriyor.

Çalışanlarımızın hizmet noktalarına göre dağılımı aşağıdaki tabloda yer alıyor.

Çalışanlarımızın Sayısı	2017	2018	2019
Genel Müdürlük*	1.363	1.385	1.389
Akbank Bankacılık Merkezi	2.982	3.074	2.887
Bölge Müdürlükleri**	942	797	723
Şubeler***	8.597	8.111	7.751
Banka Toplamı	13.884	13.367	12.750

* Yönetim Kurulu Üyelerimiz dahil değildir.

** Bölge Kredi Müdürlükleri'ndeki çalışanlar, Kredi Tahsis İş Birimi'ne bağlı olmalarına rağmen, fiilen sahada görev yaptıklarından geçmiş yıllarda olduğu gibi Genel Müdürlük değil Bölge Müdürlüklerimiz kadrosunda gösterildi.

*** Malta'daki şube çalışanlarımız dahildir.

Bankamız ihtiyaca göre, "Dışarıdan Hizmet Alımı" (outsorce) kapsamında da istihdam yaratıyor. Direkt Bankacılık, Kredi İzleme ve Takip, Teknoloji ve Operasyon, Finansal Yönetim, Perakende Bankacılık, İnsan Kaynakları ve Strateji iş birimlerinde kullanılan outsorce kaynağının sayıları aşağıdaki tabloda yer alıyor.

	2017	2018	2019
Dışarıdan Hizmet Alımı Kapsamında Çalışan Sayısı*	3.538	3.378	3.609

İnsan ve kültür yönetimimiz

Cinsiyet dağılımı

Herhangi bir cinsiyet ya da yaş ayrımcılığı yapmaksızın, eşitlikçi kadro dağılımı prensibini benimsiyoruz. Yıllar içinde kadın ve erkek çalışanlarımızın oranı yaklaşık olarak aynı kaldı. Bilgi teknolojileri alanındaki kadın çalışan oranımız ise 2019 yılında %32 olarak gerçekleşti.

Cinsiyet Dağılımı (%)	2017		2018		2019	
Kadrolar	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Yönetim Kurulu	88,9	11,1	90,0	10,0	90,0	10,0
CEO&EVP	84,6	15,4	84,6	15,4	64,3	35,7
Üst Yönetim	66,7	33,3	68,9	31,1	68,8	31,2
Orta Yönetim	48,9	51,1	49,1	50,9	49,4	50,6
Denetçiler	63,1	36,9	62,6	37,4	60,1	39,9
Yönetici Yardımcıları	42,4	57,6	42,7	57,3	42,2	57,8
Diğer*	59,4	40,6	66,0	34,0	69,0	31,0
Banka Toplamı	46,8	53,2	47,3	52,7	47,3	52,7

* Avukat, mimar, mühendis ve destek elemanı gibi bankacılık dışındaki fonksiyonları içermiyor.

Çalışanlarımızın yaş dağılımı

Çalışanlarımızın yaş ortalaması 2019 yıl sonu itibarıyla 36,7. Hemen her kadro kategorisinde 30-50 yaş grubu çalışanlar ağırlıklı olarak temsil ediliyorlar. 30 yaş altı kategorisinde ağırlığı, “yönetici yardımcısı” ve “denetçi” fonksiyonları oluşturuyor. İşe alım politikası gereği, sadece reşit olan kişiler Akbank’ta çalışabiliyorlar. Çocuk çalışan (zorunlu eğitimin sona erdiği ortalama yaş olan 15 yaşın altındaki çalışanlar) ya da genç çalışan (minimum çalışma yaşının üzerinde ve 18 yaşın altındakiler) kategorisinde çalışmamız bulunmuyor. Staj başvurusu yapan öğrenci ve genç çalışanlarda lise öğrencisi ise 4. sınıf, üniversite öğrencisi ise 2., 3. ya da 4. sınıfta olma koşulu arıyoruz. 2019 yılı Haziran-Eylül döneminde toplam 103 üniversite öğrencisi Genel Müdürlük birimlerimizde staj yaptı. Stajyer öğrenci sayısı dönemsellik gösterdiğinden, 2019 yıl sonu itibarıyla Bankamız kadrosunda stajyer bulunmuyor.

Yaş Dağılımı (%)	2017			2018			2019		
Kadrolar	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Arası	50 Yaş ve Üzeri	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Arası	50 Yaş ve Üzeri	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Arası	50 Yaş ve Üzeri
Yönetim Kurulu			100,0		10,0	90,0		10,0	90,0
Üst Yönetim		95,7	4,3		93,6	6,4		92,5	7,5
Orta Yönetim	0,8	98,3	0,9	0,7	98,1	1,2	0,6	97,8	1,6
Denetçiler	44,4	55,6		41,5	57,9	0,5	33,5	66,0	0,5
Yönetici Yardımcıları	35,9	63,9	0,2	31,6	68,0	0,4	25,6	73,9	0,5
Diğer*	27,3	65,7	7,0	4,7	85,8	9,4	47,5	47,5	5,0
Banka Toplamı	23,0	76,2	0,9	19,5	79,2	1,3	16,0	82,4	1,6

* Avukat, mimar, mühendis ve destek elemanı gibi bankacılık dışındaki fonksiyonları içermiyor.

Sektör ortalamasının altında iş gücü devir hızımız

Görev yerlerine göre iş gücü devir hızımız ve sayıları aşağıdaki tabloda yer alıyor. Görevden ayrılan çalışanlarımızın ayrılma nedenleri hakkında verdikleri geri bildirimleri İnsan ve Kültür tarafından değerlendiriliyor ve buna bağlı olarak iş süreçlerinde iyileştirmelere gidiliyor.

İş Gücü Devir Hızı*	2017		2018		2019	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	11,65	170	10,87	171	10,74	167
Akbank Bankacılık Merkezi	11,67	312	11,22	324	9,47	265
Bölge Müdürlükleri**	9,30	86	10,95	95	10,12	77
Şubeler	8,30	728	8,74	724	7,76	610
Banka Geneli (ortalama)	9,37	1.296	9,66	1.314	8,63	1.119

* Bankamızdan ayrılanlar (emekli olanlar, işten ayrılanlar ve iş akdi feshedilenler) dahildir.

** Bölge Kredi Müdürlüklerindeki çalışanlarımız, Kredi Tahsis İş Birimi'ne bağlı olmalarına rağmen, fiilen sahada görev yaptıklarından geçmiş yıllarda olduğu gibi Genel Müdürlük değil Bölge Müdürlükleri kadrosunda gösterildi.

Çalışanlarımız iş sözleşmesi hükümlerine bağlı kalmak koşuluyla istifa etmek konusunda özgürdür. Herhangi bir kişinin çalışmaya zorlanması Bankamızın çalışma prensipleri dışındadır.

Yaş grubuna göre iş gücü devir hızı oranları ve görevden ayrılanların sayıları aşağıdaki tablodaki gibidir.

Yaş Grubuna Göre İşgücü Devir Hızı

	30 Yaş Altı						30-50 Yaş Arası						50 Yaş ve Üzeri					
	2017		2018		2019		2017		2018		2019		2017		2018		2019	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	16,49	32	19,32	41	14,67	27	10,89	131	9,23	119	10,30	135	11,31	7	15,33	11	7,93	5
Akbank Bankacılık Merkezi	27,34	149	20,37	123	18,04	83	7,57	158	8,55	191	7,64	175	12,42	5	19,39	10	15,59	7
Bölge Müdürlükleri*	19,25	36	23,53	30	26,39	19	6,38	46	9,01	65	8,00	54	25,00	4	0,00	0	28,57	4
Şubeler	13,72	226	13,98	169	14,55	124	6,82	482	7,61	532	6,73	467	37,97	20	29,97	23	29,69	19
Banka Geneli (ortalama)	17,22	443	16,87	363	16,14	253	7,37	817	8,07	907	7,41	831	21,07	36	20,14	44	18,82	35

* Bölge Kredi Müdürlüklerindeki çalışanlar, Krediler İş Birimi'ne bağlı olmalarına rağmen, fiilen sahada görev yaptıklarından geçmiş yıllarda olduğu gibi Genel Müdürlük değil Bölge Müdürlükleri kadrosunda gösterilmiştir.

Cinsiyete göre iş gücü devir oranı ve sayılarımız

Cinsiyete göre iş gücü devir hızı oranları ve sayıları aşağıdaki tabloda yer alıyor. Kadın çalışanlarımızın iş gücü devir sayısının erkek çalışanlarımıza göre daha yüksek olmasının nedeni kadın çalışan sayısının yüksek olmasıdır.

Cinsiyete Göre İşgücü Devir Oranı ve Sayıları

	Erkek						Kadın					
	2017		2018		2019		2017		2018		2019	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	11,41	95	9,44	85	9,69	87	11,98	75	12,78	86	12,17	80
Akbank Bankacılık Merkezi	10,35	128	8,97	125	9,80	135	12,80	184	13,31	199	9,15	130
Bölge Müdürlükleri*	8,78	48	11,17	56	7,22	30	10,06	38	10,65	39	13,59	47
Şubeler	8,72	333	8,50	307	7,81	269	7,98	395	8,93	417	7,73	341
Banka Geneli (ortalama)	9,39	604	8,94	573	8,49	521	9,36	692	10,29	741	8,75	598

* Bölge Kredi Müdürlüklerindeki çalışanlarımız, Kredi Tahsis İş Birimi'ne bağlı olmalarına rağmen, fiilen sahada görev yaptıklarından geçmiş yıllarda olduğu gibi Genel Müdürlük değil Bölge Müdürlükleri kadrosunda gösterilmiştir.

Sürekli gelişim odaklı performans yönetimimiz

Akbank'ta mevcut insan kaynağımızın en doğru şekilde pozisyonlandırılması kariyer yönetimi politikamızın temel odağını oluşturuyor.

Akbank olarak, çalışanlarımızın bireysel deneyim ve uzmanlıklarını kurumsal hedeflerimize doğrultusunda etkin bir biçimde yönetmek adına şeffaf, değişen gereksinimlere yanıt verebilen, gelişime açık ve esnek bir Performans Yönetim Sistemi benimsiyoruz. Başarılı performans çizgimizi sürdürülebilir kılmak için Genel Müdürlük çalışanlarımıza yılda bir kez, saha çalışanlarımıza ise yılda iki kez performans değerlendirmesi yapıyoruz. Değerlendirme sonucunda çalışanlarımızın gelişim göstermeleri gereken alanları tespit ediyor, bu alanlara yönelik çeşitli eğitim ve gelişim fırsatları düzenleyerek kariyer gelişimlerini destekliyoruz. Böylelikle, ihtiyaçlar ve kendi istekleri doğrultusunda farklı iş birimlerinde görev alma olanağı bulabiliyorlar.

Üstün performansı destekleyen ve teşvik eden yönetim anlayışıyla geliştirdiğimiz Performans Yönetim Sistemimizin amacı, Akbanklıların;

- Kurumsal hedeflerimizi gerçekleştirmelerini sağlamak ve kurumsal performansımızı artırmak,
- Değişen ve gelişen gereksinimlerini daha iyi karşılamak üzere onları yönlendirmek ve geliştirmek,
- Kişisel hedefleriyle Bankamızın hedeflerini uyumlandırmak,

- Kendilerinden beklenenleri daha iyi anlamalarını, işlerini sahiplenmelerini ve hedeflerine ulaşmak için motive olmalarını sağlamak,
- Açık iletişim ve düzenli geri bildirimle gelişmelerini teşvik etmek ve motivasyonlarını artırmak,
- Katkı ve performanslarını adil ve objektif olarak değerlendirmek, yetkinliklerini gereksinimlerimiz doğrultusunda şekillendirmek,
- Kariyer planlaması, eğitim ve diğer İK süreçlerinde doğru kararlar almalarını ve bu doğrultuda bireysel gelişimlerini sağlamaktır.

Öz değerlendirme ve öz hedefleme yaklaşımımızla artan çalışan verimliliği

Etkinliğini ve çalışan verimliliğini artırmak için Performans Yönetim Sistemimizi yeniledik. Sistemin yeniliklerinden biri çalışanlarımızın kendi hedeflerini belirleyebilme, yıl boyunca hedeflerine yönelik görüşlerini yöneticileriyle paylaşabilme ve yöneticilerinin görüşlerini alabilme imkanına kavuşmaları oldu. Performans sisteminin etkinliğinin sistemin şeffaflığına, yalınlığına ve doğru ölçümlenmesi yanında çalışanın doğru geri bildirimler alması ve performansını kolay bir şekilde

takip edebilmesine bağlı olduğunu düşünüyoruz. Bu prensiplere cevap vermek için geliştirdiğimiz yeni sistemde çalışanlarımız performanslarını mobil ortamdan da takip edebilmeye başladılar.

Üst Yönetim performansının değerlendirilmesine yönelik etkin mekanizmalarımız

Üst Yönetimimizin performans değerlendirmesini hem Bankamızın genel yıl sonu performansı, hem de uzun vadeli sürdürülebilir performansını destekleyen başarı ölçütlerini dikkate alarak yapıyoruz. Bu doğrultuda, Üst Yönetim'in performansını finansal, risk, hizmet kalitesi ve insan kaynakları gibi perspektifleri temel alarak ölçüyoruz. Bu kapsamda hedef ve başarı göstergelerinde, finansal ölçütlere ek olarak, müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti gibi performans ölçütleri de yer alıyor.

Sürdürülebilir kariyer yönetim politikamız

Kariyer yönetimimiz, Bankamız hedeflerinin gerçekleştirilmesine stratejik iş ortağı rolüyle destek veriyor. Bu kapsamda, etkin ve sistematik İK uygulamalarımızla, mevcut insan kaynağımızın en doğru şekilde pozisyonlandırılması ve orta-uzun vadede kariyer planlarının gerek

102-41

Bankamız gerekse çalışanın gelişimi için en ideal şekilde işletilmesine öncelik veriyoruz.

Adil ve etkin performans yönetiminiz

Kurum içinden terfi ve nakillere öncelik veren bir kariyer gelişimi politikası izleyen Akbank, adil ve etkin performans yönetimi, yeteneklerin tespiti, takibi, geliştirilmesi ve çalışanlara kendilerini geliştirebileceği kariyer imkanlarının sağlanması çalışmalarına 2019 yılında başarıyla devam etti. Organizasyonun gelecekteki devamlılığı açısından çalışanlarımızın deneyim seviyesi, yetkinliği ve teknik donanımlarını değerlendirerek pozisyonların yedekleme planlarını yaptık, çalışanlarımızın öngörülen pozisyonlara hazırlanmalarını sağlayacak eğitim ve gelişim programlarını uyguladık ve ilgili iş birimleri ile birlikte yakın takibini yaptık. Bunun yanı sıra, kariyer görüşmeleriyle şubelerimize ve birimlerimize ziyaretler gerçekleştirerek kariyer gelişimi konusunda etkin iletişim sağladık.

Çalışanlarımıza özel kariyer haritaları

Çalışanlarımıza özel kariyer adımlarını içeren “kariyer haritaları” BizBize portalda yayınlanıyor. Bu sayede Akbanklılar, kariyer haritaları ve iş ailelerinin yanı sıra kendilerine destek vermek üzere belirlenen Kariyer Danışmanı’nın iletişim bilgilerine ulaşarak, kariyer gelişimleriyle ilgili konular hakkında detaylı bilgi alabiliyorlar. Çalışanlarımız ayrıca, aday oldukları pozisyonları, adaylık durumlarını görüntüleyerek takip edebiliyor ve kurum içinde duyurulan kariyer fırsatlarını değerlendirebiliyorlar. Kariyer prensiplerinin tamamı İnsan ve Kültür Uygulama Esasları dokümanında çalışanlarla paylaşılıyor.

Geleceğin Aynası Akbanklı

“Geleceğin Aynası Akbanklı” yetenek yönetimi ve yetkinlik gelişimi programıyla Akbanklıların yeni beceriler edinmesini sağlayacak, kişisel gelişimlerini destekleyecek ve potansiyellerini performansla dönüştürecek araçlarla donatılmış yeni bir yaklaşım geliştirdik.

Geleceğin Aynası Akbanklı ile öncelikle tüm Akbanklılara kendilerini keşfetmeleri, güçlü yönlerini, gelişim alanlarını değerlendirebilmeleri için bir araçlar bütünü sunuyoruz. Bu uygulama, liderlerimizin Akbanklıları, Akbanklıların da kendi kişisel yetkinlik ve becerilerinin gelişimini yakından izlemelerine, geri bildirim, kişiye özel kariyer ve gelişim olanaklarıyla desteklenmelerine imkan sağlıyor.

Çalışanlarımıza sağladığımız haklar

Akbank T.A.Ş. Mensupları Tekaüt Sandığı Vakfı (Aksandık)

Mevcut ve emekli olmuş çalışanlarımızla onların bakmakla yükümlü oldukları aile fertleri, Sosyal Güvenlik Kurumu’ndan bağımsız olarak Akbank T.A.Ş. Mensupları Tekaüt Sandığı Vakfı’na (Aksandık) bağlıdır. Aksandık üyelerinin emekli maaşı ve sağlık ihtiyaçları, devletin Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) aracılığıyla sağladığı temel hizmetlerden daha iyi şartlarda karşılanıyor.

Emeklilik uygulamalarımız

Aksandık, çalışanlardan ve işverenden tahsil ettiği sigorta primleriyle Sosyal Güvenlik Kurumu’nun sağladığı haklardan az olmamak üzere, üyelerinin sosyal sigorta yardımlarını yapan ve kendi tüzel kişiliğine sahip bir sosyal güvenlik kurumudur. Sigorta yardımlarına hak kazanma koşulları, yasal mevzuat paralelinde olmakla birlikte, sunulan hizmetlerde Aksandık’ın kendi statüsünde yer alan ek haklarla bu yardımlar daha da artıyor.

Çalışan kıdemini dikkate alan emeklilik uygulamalarımız

Aksandık’ın prim gelirleri, her yıl yasayla belirlenen sigorta primlerine esas aylık kazanç tavanı dahilinde olmak kaydıyla, çalışan maaşının %33,5’i düzeyindedir. Bunun %14’ü çalışanın maaşından kesilirken, %19,5’i ise Akbank’ın katkısından oluşuyor. Ayrıca, Vakıf Senedi gereğince yine aynı sınır dahilinde olmak kaydıyla, çalışanlarımızın yıl içindeki toplam kazançlarının %2’si oranındaki prim tutarı Akbank tarafından Vakıf hesabına yatırılıyor.

Emeklilik hakkını kazanmak için, belirli bir sigortalılık süresini tamamlamak, prim ödeme gün sayısını doldurmak ve belirli yaşta olmak gibi şartların yerine getirilmesi gerekiyor. Bu şartları yerine getiren çalışanlarımıza, istekleri doğrultusunda Aksandık tarafından emekli aylığı bağlanıyor. Emekli aylığının hesaplanmasında çalışanın çalışma süresi, bu süre içerisindeki kazançları ve yaşı, tüketici fiyat indeksi değişim oranı ve gelişme hızı temel değişkenleri belirleyici oluyor. Bu değişkenler nedeniyle hak kazanılan emeklilik aylığı kişiden kişiye farklılık gösteriyor.

Gönüllülüğe dayalı kurum katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi

Çalışanlarımıza, Akbank Tekaüt Sandığı emekliliğine ek olarak, kurum katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) hizmetleri sunuyoruz. Belirlenen görev seviyelerindeki çalışanlarımız gönüllülük esasına bağlı olarak söz konusu kurum katkılı BES planına dahildir. Bu niteliklerdeki çalışanlarımıza, aylık brüt maaş tutarının belirli bir oranında ek katkı payı ödemesi yapılıyor. Böylelikle, tasarruf yapmalarına ve mevcut yaşam standartlarını emekliliklerinde de sürdürmelerine katkı sağlıyoruz.

Çalışanlarımızın kuruma bağlılık ve motivasyonlarını pekiştirmek için, kurum katkılı BES’e önem vererek, plana dahil olanların sayısının artması için çalışmalar yürütüyoruz. Bu çalışmalar sonucunda, Kurum Katkılı BES’e dahil olan çalışan sayısı, 2019 yılı sonunda 5.774 kişiye ulaştı.

Toplu İş Sözleşmesi

Tüm Akbanklılar tercih ettikleri takdirde Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası’na (BANKSİS) üye olabiliyorlar. Kapsam içi çalışanların parasal hakları ve idari ilişkileri Toplu İş Sözleşmesi, kapsam dışı çalışanlarınkilerin ise İK Uygulama Esasları çerçevesinde belirleniyor.

Çalışanlarımıza sağladığımız diğer haklar

Akbank olarak, iş verimliliğinin artırılması yolunda çalışan memnuniyetine büyük önem veriyoruz. Bu bağlamda;

Sürekli gelişim odaklı performans yönetimimiz

Kadınların tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer almalarını sağlamak amacıyla güçlenmelerini hedefleyen Birleşmiş Milletlerin özel sektör girişimi “Kadının Güçlenmesi Prensipleri”ni 2016 yılı itibarıyla imzaladık.

çalışanlarımıza ücret, ikramiye, performans primi, yabancı dil tazminatı gibi hakların yanı sıra görev yerine bağlı olarak değişen çeşitli yan haklar sunuyoruz. Göreve göre belirlenen yan haklar kategorisinde çalışanlarımıza; kasa tazminatı, araç, benzin limiti, OGS/ HGS, cep telefonu ve/veya ses hattı, internet erişimi, iPad/tablet, dizüstü bilgisayar, servis, otopark, yol ücreti, giyim yardımı gibi çeşitli yan haklar sunulurken, sosyal yardımlar kategorisinde çalışanlarımız; göç tazminatı, eşya nakil ücreti, ölüm ve yaralanma tazminatı, tabi afet yardımı gibi haklardan faydalanabiliyorlar.

Bunun yanı sıra, Akbanklılara çeşitli firmalardan kurumsal indirim olanakları sağlıyoruz.

Fırsat Eşitliği Modeli (FEM) Projesi'ne dahil olduk

2011 yılında Kadın Girişimciler Derneği (KAGİDER) tarafından ön hazırlıkları yapılan Fırsat Eşitliği Modeli (FEM) projesi, 2012'de Dünya Bankası'nın teknik desteğiyle hayata geçti. Projeye dahil olan, aralarında Akbank'ın da bulunduğu 11 şirket, 22 kriter üzerinden bağımsız bir denetim şirketi tarafından değerlendirildi.

Kriterler ana ve destekleyici kriter seti olarak iki bölümden oluşuyor ve ana kriterler şunlardır:

- Yönetimin fırsat eşitliği konusundaki taahhüdü,
- İşe alım ve seçmede fırsat eşitliği,
- Eğitim fırsatlarına erişimde eşitlik,
- Performans değerlendirme ve terfide fırsat eşitliği,
- Kariyer destek uygulamaları,
- Geri bildirim ve şikayetlerin incelenmesi,
- İletişim ve kurumsal reklamlar.

FEM projesi kapsamında yapılan bağımsız denetimde, Bankamızın kurum politikası ve prosedürleri, işe alım ve seçme, eğitim, performans değerlendirme, terfi, kariyer destek uygulamaları ve kurumsal iletişim çalışmaları gibi süreçlerinin fırsat eşitliğini destekleyip desteklemediği araştırıldı. Değerlendirme sonucunda Akbank, Fırsat Eşitliği Sertifikası'nı almaya hak kazandı.

WEPs imzacısıyız

Kadınların tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer almalarını sağlamak amacıyla güçlenmelerini hedefleyen Birleşmiş Milletlerin özel sektör girişimi “Kadının Güçlenmesi Prensipleri”ni (Women's Empowerment Principles- WEPs) 2016 yılı itibarıyla imzaladık.

2010 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) ve Birleşmiş Milletler Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi (UN Women) ortaklığında oluşturulan WEPs Platformu, özel sektöre; iş yerlerinde, piyasalarda ve toplum genelinde toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması için dikkate alınmaları gereken önemli noktaları sunuyor.

Böylelikle, “tam anlamıyla fırsat eşitliği”ni temel alan İK yaklaşımımızı ve bu alandaki çalışmalarımızı küresel bir platforma taşıdık.

Gelişim ve eğitim olanaklarımız

Akbank Akademi, gerek bugünün gerekse geleceğin şekillendireceği ihtiyaçlara yönelik gelişim programları tasarlıyor.

Ortak hedeflerimiz doğrultusunda sürekli gelişim ve eğitim

Akbank, stratejik bir önem atfettiği eğitim sistemi aracılığıyla tüm çalışanlarının gelişimini desteklemenin yanı sıra motivasyon ve iş tatminlerinin artırılmasını da hedefliyor. Bilginin önemli bir değer, donanımlı insan kaynağının ise ciddi bir rekabet unsuru olduğunun bilinciyle çalışanlarımıza yönelik kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlamayı amaçlayan eğitim faaliyetleri düzenliyoruz. Eğitimlerimizi; kurumsal hedef ve stratejiler, sektörün ihtiyaçları, çalışanın potansiyeli ve tercihiyle gelecekteki iş ihtiyaçları doğrultusunda belirlenen gelişim alanlarına göre tasarlıyoruz.

Yaşam boyu eğitim ve bilgi

Hayatın her alanında olduğu gibi sürdürülebilirlikte de değişim yaratmanın ilk koşulu farkındalık yaratmaktır. Etki yaratacak bir farkındalık için Akbank olarak öncelikle çalışanlarımızı bu yolculuğa dahil etmek gerektiği görüşündeyiz. Bilgiye kolayca erişebilmeyi sağlayan kurumlar, sürdürülebilir toplumlar haline gelebilmek ve bireylerde değişim yaratabilmek için hayati öneme sahiptir. Bu bağlamda, “bilgi

toplumu” ile “sürdürülebilirlik” arasındaki ilişkiden yola çıkarak Akbank Akademi’de yapılan faaliyetlerimizi ve yenilikçi uygulamalarımızı paylaşmak isteriz.

Akbank Akademi, gerek bugünün gerekse geleceğin şekillendireceği ihtiyaçlara yönelik gelişim programları tasarlıyor. Bu kapsamda; Akbanklıların gelişim alanlarına odaklanılarak kişiselleştirilmiş ve kolay ulaşılabilir eğitim metotlarının daha çok yaygınlaştırılması yönünde çalışmalara 2019 yılında devam ettik. Tüm bu çalışmalarda Akbank’ın eğitime yaptığı yatırımla, 2019 yıl sonu itibarıyla kişi başı 36 saat eğitim düzenlendi. Toplam eğitim saatinin %30’u online eğitim olarak gerçekleşti. Sürdürülebilirlik eğitimleri kapsamında ise toplam 30 kişiye sınıf içi, 1.283 kişiye de e-öğrenme yoluyla eğitim verdik.

Aynı zamanda, yurt dışı ve yurt içi zirve, konferans ve seminerlere katılan çalışanlarımız dünyada ve sektörde olan gelişmeleri yakından takip etme olanağı buldular. 2019 yılında Sabancı Center’da bulunan kütüphane, Akbank Akademi’nin önderliğinde, isim ve faaliyetlerinde yapılan değişikliklerle “Akademi Sosyal” ismini aldı ve çalışanlarımız

için daha sosyal zaman geçirebilecekleri bir yaşam alanına dönüştürüldü. Tüm çalışanlarımızda kültürel farkındalık oluşturmak ve onlara multidisipliner bakış açısını kazandırmak amacıyla Akademi Sosyal içerisinde yıl boyunca farklı sektörlerden konusunda uzman konuşmacılarla bir araya geldikleri “Akbanklı Buluşmaları”nı gerçekleştirdik. 2019 yılında, teknoloji, sanat, inovasyon, yaşam, sağlık, psikoloji ve sürdürülebilirlik gibi farklı temalarda içeriklerin Akbanklılarla buluştuğu toplam 79 etkinlik düzenledik.

“Bugün” için tasarlanan eğitim programlarımız

Oluşturduğumuz akademik yapıyla çalışanlarımızın mevcut görevlerini başarıyla yerine getirmelerine yardımcı oluyor ve aday oldukları pozisyona hazırlanmalarını sağlıyoruz. İşe yeni başlayan ve bankacılık sektöründe ilk iş deneyimini kazanacak yönetici adaylarıyla asistan pozisyonlarındaki şube ve Genel Müdürlük çalışanlarımız, “Yönetici Adayı” ve “Temel Bankacılık” programlarımıza katılıyorlar. Akbanklı Yöneticilerimizi, liderlik eğitimlerinde sınıf içi eğitim, birebir danışmanlık ve online

Gelişim ve eğitim olanaklarımız

Akbanklı Yöneticilerimizi, liderlik eğitimlerinde sınıf içi eğitim, birebir danışmanlık ve online araçlarla destekliyor ve geleceğin liderleri olarak yetiştiriyoruz.

araçlarla destekliyor ve geleceğin liderleri olarak yetiştiriyoruz. Akbank Akademi eğitim ve gelişim programlarında sınıf içi eğitimlerde uzaktan öğrenme araçları kullanıyoruz. Bankamızda çalışmaya yeni başlayan ve göreve yeni atananlara hem uzaktan hem de sınıf içi eğitimlerle oryantasyon eğitimleri veriyoruz.

Lisans gerektiren görevlerde çalışan Akbanklıların SPK, SEGEM VE BES lisanslarına sahip olmaları, hem yasal yükümlülükler hem de onların gelişimlerine sağlayacağı katkı nedeniyle büyük önem taşıyor. Sınavlara yüksek katılım sağlanması yönünde çalışmalar yapıyor ve lisanslama sınavları öncesinde çalışanlara sınıf içi eğitim, e-eğitim, deneme sınavı, soru bankası paylaşımı, mobil uyumlu kaynaklarla sınava yönelik hazırlıklarını destekliyoruz. 2019 yılında toplam 798 Akbanklı BES, SEGEM veya SPK sertifikalarından almaya hak kazandı.

Bazı eğitimlerin diploma sistemine tabi olduğu Bankamızda, çalışanlarımız diploma alabilmek için eğitim programlarına ve sınavlara katılıyorlar. Bu amaçla ödev, proje sunumu, online simülasyon gibi etkinliklere katılan çalışanlarımız kariyer gelişimlerinde önemli bir

kazanım elde ediyorlar. Diploma sistemiyle; mesleki ve yönetsel açıdan donanımlı, yetkin, yenilikçi ve işinin lideri çalışanlar yetiştirerek “kendi liderlerini yaratan” bir kurum kültürü oluşturmaya hedefliyoruz.

Yolsuzluğu önleme konusunda eğitimlerimiz

Bankacılık sektörü, küresel ölçekte büyüklüğü ve finansal işlemlerin yoğunluğu nedeniyle yolsuzluk riskiyle karşı karşıyadır. Yolsuzluk, denetim ve eğitimle büyük ölçüde önlenabiliyor. Bu gerçekten hareketle, Akbank bünyesinde teknik konularda ve yapılması ve yapılmaması gerekenler hakkında sınıf içi ve e-öğrenme eğitimleri düzenleniyor.

Bu eğitimlerin içeriğini hedef kitlenin ihtiyaçlarına göre belirliyor ve bu kitle içindeki her çalışanımızın bu konuda eğitim almasına büyük önem veriyoruz. Yolsuzluğu önleme odaklı eğitimlerimizin büyük bölümü şube çalışanlarımıza yönelik olmakla birlikte, tüm çalışanlarımız Etik İlkeler Bilgi Güvenliği Veri Sızıntısı, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gibi eğitimleri alıyorlar. İlgili Genel Müdürlük ve şube çalışanlarımız için Uluslararası Ambargo/Suç Geliri ile Mücadele eğitimleri de sınıf içi ve online eğitim olarak gerçekleştiriliyor. Yolsuzluğu önleme

konusundaki eğitimlerimizin konu ve içeriklerini, bu kapsamda yaşanan gelişme ve ihtiyaçlar doğrultusunda sürekli değerlendiriyoruz. Gişelerde riskli işlemler, belge güvenliği, dolandırıcılık suçunu tespit ve önleme, operasyonel risk, gibi kritik eğitimler uygun hedef kitlelere atanarak veriliyor.

Kişiselleştirilmiş gelişim yolculuklarıyla Akbanklıların kariyer fırsatlarına ulaşmalarını destekliyoruz

2019 yılında mevcut kariyer diplomalarını kişiye ve ihtiyaca özel gruplayarak, daha kompakt, zaman ve mekandan bağımsız, bilgiye daha kolay ulaşabilir hale getirilmesi için sistemsel çalışmalarla eğitim içerik revizyon çalışmalarımıza devam ettik. Bu kapsamda çalışanların öğrenme deneyimini bütünsel bir gelişim yolculuğuna dönüştüren “Gelişim Yolculuğu Projesi” Ticari Bankacılık segmenti için hayata geçti. Çalışanlarımız, yeni nesil öğrenme teknikleriyle yeniden tasarlanan teknik eğitimlerini online yöntemlerle tamamlarken, sınıf içi eğitimlerinde uygulamaları yapmaları, pekiştirmeleri ve yetkinliklerini geliştirmelerini hedefliyoruz. Tüm segmentlerde gelişim yolculuğu projesinin hayata geçmesiyle diploma sistemi yerini bütünsel gelişim yolculuğuna bırakacak.

Çalışan refahı ve yetkinlik gelişimi

Akbank'ta müşteri odaklı hizmet, telefonla iletişim, sunum teknikleri, müzakere teknikleri, inovasyon, yaratıcı düşünme teknikleri ve yönetim becerileri gibi kişisel gelişim odaklı eğitimler düzenleniyor. Çalışanlarımız ayrıca; iş hayatına kolayca uyum sağlamalarının yanı sıra kişisel yaşamlarında da faydalanabilecekleri stres yönetimi, yaratıcı beyin kodları, analitik düşünme teknikleri, ikna ve algı yönetimi, iletişim teknikleri, takım olma gibi gelişim programlarına katılabiliyorlar.

Ebeveynlik, sağlık, fiziksel ve mental iyi olma hali gibi konularda içerikleri öne çıkarttık ve sırf bu amaçlara hizmet eden gelişim kataloğu oluşturarak etkinlikler düzenledik. Çalışan refahını güçlendirmek için bu alandaki çalışmalarımızı her bakımdan zenginleştirerek devam etmeyi planlıyoruz.

Geleceğe yönelik tasarladığımız programlar

Günümüzde yeni teknolojiler son derece önem kazanırken, bu teknolojilere yatırım yapmanın yanı sıra teknolojiyi kullanacak olan çalışanların bu alanlardaki eğitimi de dikkate alınması gereken konuların başında yer alıyor. Bu gelişmelerin iş hayatına yansımalarına öncülük etmek ve ortak bir dil oluşturmak amacıyla "Geleceğe Hazırız" gelişim programımıza 2019 yılında devam ettik.

İleri Analitik Programı ile büyük veri yığınlarından anlamlı sonuçlar üretebilmek, modelleme yapabilmek yapay zeka ve makine öğrenmesi uygulamalarına hakim olmak amaçlandı. 5 ay süren ve haftada 1 gün devam edilen programda katılımcılarımız gerçek iş uygulamalarına yönelik grup proje çalışmaları da gerçekleştiriyorlar.

Tasarım Odaklı Düşünme Programı ile ise ürün, hizmet ve süreçlerde müşteriyi merkeze alan çalışma metodolojisinin yaygınlaştırılmasını hedefledik. Bu programlarla Banka içi tasarım odaklı düşünme koçlarımızı da yetiştiriyor, sonraki programlarda yetiştirdiğimiz bu koçlardan yararlanıyoruz.

2019 yılında Özel Bankacılık Genel Müdürlük ve şube çalışanlarımıza yönelik Özel Bankacılık Gelişim programı başlattık. Müşteri deneyimi, yaşam kültürü ve sanat gibi konulara odaklanan uzman kişileri çalışanlarımızla bir araya getirdiğimiz; ilişki ağları kuvvetlendirme ve yenilikçi fikir üretimini desteklemeye yönelik bu programı uzun soluklu bu gelişim yolculuğu olarak tasarladık.

Öğrenme metotları ve platformlar

Yeni nesil altyapılar ve teknolojilerle yapılandırılan Akbank Akademi portalı, Akbanklıların gelişimini sürekli destekleyen ve eğitim planlamalarını kariyerlerine paralel olarak yönetebilecekleri bir platform. Çalışanlarımız, tüm e-eğitimlerinin yer aldığı, internet ortamı kanalıyla zaman ve mekandan bağımsız ulaşabildikleri "Akbank Akademi Portalı" ile 7/24 evden veya ofisten gelişimlerini sürdürebiliyorlar. Portal üzerinden bireysel eğitim ajandasını görüntüleyebiliyor, eğitim talebinde bulunabiliyor, anket, sınav sonuçları, e-öğrenme ve eğitim organizasyon bilgilerine ulaşabiliyorlar.

Öğrenme kanallarımızı tüm dünyada trend olan oyunlaştırma, sosyal öğrenme, dijital katalog, gelişmiş Kurumsal TV gibi altyapılarla destekliyoruz. Diğer taraftan Akbanklıların almaları gereken eğitimleri tek bir akış üzerinden takip etmelerini sağlayacak "Eğitim Yolculuğu" altyapısını da önceki yıllarda hayata geçirmiştik. 2019 yılında dünya genelinde yaygınlaşan öğrenme trendlerine paralel iş birliğini artıran öğrenme fonksiyonlarına ağırlık verdik. Bu kapsamda Akademi web portalını sosyal yaşayan bir duvar haline getirdik, ayrıca Akbanklıların her türlü konuda kendi videolarını çekip gönderebildikleri Uzman Sensin platformunu hayata geçirdik.

Çalışanlarımızın iş ortamına hızlı adaptasyonlarını sağlamak üzere Bankamız fiziksel ortamlarını gezme ve bilgi alma imkanı sağlayan sanal gerçeklik uygulamasını hayata geçirdik.

Eğitimde fırsat eşitliği ve şeffaflık

Bugünün liderlerini geliştirmek, geleceğin liderlerini yetiştirmek amacıyla, bireysel ihtiyaçlara özel çözümler dahil, farklı ve sürdürülebilir programlar düzenliyor, yetkinlik gelişimi programlarında etkin ve şeffaf süreçlerin dizayn edilmesine önem veriyoruz. Yetenek yönetiminin gelişim çalışmaları kapsamında Değerlendirme Merkezi, anket gibi araçlarla ihtiyaçları belirleme ve bireysel gelişim planı oluşturma çalışmaları yapıyoruz. Bireysel gelişim planları ve yetkinlik durumları doğrultusunda Akbank ve Akbanklıya özel tasarlanan Yetkinlik Gelişim, yeni eğitimlerle zenginleştirilerek devam ediyor.

Sınıf-içi eğitim planlaması için çalışanların eğitim geçmişi, eğitimlere katılım performansı ve kariyer yol haritası gibi değişkenlere dayalı analitik bir model geliştirdik. Artık Temas Öncelik Skoru ismi verdiğimiz bu model aracılığıyla eğitim planlama ve atamalarını yapıyoruz. Bu çerçevede eğitim fırsat eşitliği de sağlanmış oldu.

Katılımcıların geri bildirimlerinin, eğitimlerin etkinliği ve başarısı açısından son derece önemli olduğunun bilincindeyiz. Tüm geri bildirimler online anket yoluyla Akbank Akademi'ye iletiliyor. Anket sonuçları, eğitim içeriğini, eğitmen ve eğitim ortamını değerlendirme ve iyileştirme çalışmaları açısından belirleyici oluyor. Eğitimlerle ilgili soru, talep, öneri ve görüşler akbank.akademi@akbank.com e-posta adresine gönderilebiliyor. 2019 yılında da eğitimlerin ölçme ve değerlendirme çalışmalarına devam ettik. Verilen kritik eğitimlerin sonunda, bu eğitimlerin iş sonuçlarına etkileri, dış faktörleri izole eden ROI metotlarıyla ölçülüp, eğitimlerimizin sonraki dönemlerde daha da verimli bir şekilde tasarlanmasını sağlıyor. Ayrıca gerçekleşen eğitimlerin takip edilmesi, eğitim faaliyetlerini geliştirecek aksiyonların alınması için 3-yıl perspektifli "Akademi Dashboard" aylık bazda oluşturuldu.

Hayat boyu öğrenme (lifelong learning) ve diğer olanaklarımız

2019 yılında hayata geçirdiğimiz “Kurum İçi Koçluk” programımızla koçluk sürecinden daha fazla Akbanklının yararlanmasını sağladık.

Yüksek performansı ve potansiyeli olan, geleceğin yöneticisi olarak belirlenen Akbanklılar, Sabancı Üniversitesi’nin Executive MBA Programı’na tam burslu olarak katılma olanağına sahipler.

Akbanklıların öğrenme çevikliğine sahip olarak ihtiyaç duydukları bilgiye ulaşabilme ve bunu uygulayabilme yetkinliğine ulaşmasını hedefliyoruz. Kültürümüzün önemli bir bileşeni olduğuna inandığımız öğrenme çevikliğini ve birbirinden öğrenme kültürünü desteklemek amacıyla deneyim paylaşımını artırmaya odaklı işbaşı eğitimler, mentorluk, koçluk gibi uygulamalara ağırlık veriyoruz. Ayrıca, online eğitim platformları üyelikleriyle çalışanlarımızın sürekli öğrenme yolculuklarını destekliyoruz.

Genel Müdürlükteki bölüm başkanı ve müdürlerimiz, bölge müdürlerimiz ve Perakende, 1e1, Ticari ve KOBİ bankacılığı gibi segmentlerde uzmanlaşmış bölge satış müdürlerimizin teknik bankacılık, satış ve yönetim alanındaki yetkinliklerini geliştirmek üzere yapılandırılmış eğitim programları ve profesyonel koçluk uygulamalarımız bulunuyor. Böylelikle, yöneticilerimiz birlikte çalıştıkları ekiplere yönelik etkin ve hedef odaklı koçluk yapabiliyorlar. Karma ticari şube müdürü görevine atanan şube müdürlerimiz için şube analizi, planlama, uygulama, ekip yönetimi gibi konuları içeren birebir koçluk programı uygulayarak yeni görevlerine uyum süreçlerini hızlandırmayı amaçlıyoruz.

Ayrıca gerek alanında uzman ve eğitimlik becerisi olan çalışanlarımız gerekse emekli Akbanklılar Banka içi eğitim olabiliyorlar. Emekli Akbanklıların bilgi ve tecrübeleri Bankamız için son derece değerli. Özellikle, göreve yeni başlayanlara yönelik Temel Bankacılık eğitimleri Bankamızdan emekli eğitimlerimiz tarafından veriliyor.

Akbank’ta çalışanlarımızın uzmanlık alanlarıyla ilgili, özellikle uluslararası geçerliliği olan sertifikaları almalarını destekliyoruz. Belirli ölçütlere göre bu sınav ücretleri Bankamız tarafından karşılanıyor. 2018 yılında uzmanlık alanlarına göre 207 adet sınav-sertifika geri ödeme başvurusunda bulunan toplamda 140 çalışanımızı destekledik.

Yüksek performansı ve potansiyeli olan, geleceğin yöneticisi olarak belirlenen Akbanklılar, Sabancı Üniversitesi’nin Executive MBA Programı’na tam burslu olarak katılma olanağına sahipler. 2001 yılından bu yana 113 çalışanımız söz konusu programa bu sayede katıldı. 2019-2020 öğretim yılında 6 çalışanımız bu olanaktan faydalananıyor. Ayrıca Akbanklılar, uzmanlık alanları doğrultusunda, Sabancı Üniversitesi’nin Veri Analitiği ve Siber Güvenlik yüksek lisans programlarına katılabiliyorlar.

Görev tanımı ve sorumlulukları gereği bazı çalışanlarımız yurt içi ve yurt dışındaki zirve, konferans ve seminerleri takip ettiler. Bu kapsamda, 2019 yılında 247 çalışan yurt dışı seminer, konferans ve eğitimlere, 945 kişi yurt içi seminer, konferans ve eğitimlere katıldı.

Yönetici adaylarımıza yönelik Mentorluk Programı ve asistanlarımıza yönelik işbaşı eğitimleriyle yeni mezun çalışanlarımızın kuruma adaptasyonlarını en kısa sürede sağlamalarını hedefliyor ve kurum içi tecrübe, bilgi birikimi ve kültürü benimsemelerini amaçlıyoruz. Göreve yeni atanan şube müdürlerimiz ve müşteri ilişkileri yöneticilerimizin (MİY) işe hızlı adaptasyonlarını sağlamak, teknik konularda onları desteklemek için deneyimli müdür ve MİY'lerimizin mentor oldukları Saha Mentorluk programı yürütüyoruz. 2014'ten beri uygulamaya devam ettiğimiz Switch tersine mentorluk programı ile, genç çalışanlarımızın kıdemli yöneticilerle trendleri ve öne çıkan uygulamaları değerlendirerek fikirlerini paylaşmalarını sağlıyoruz.

2018 yılında uluslararası geçerliliği olan koçluk sertifikasyonunu başarıyla tamamlayan kurum içi koçlarımızla 2019 yılında "Kurum İçi Koçluk" programımızı hayata geçirdik. Bu çalışmayla koçluk sürecinden daha fazla Akbanklının yararlanmasını sağlarken, yöneticilerimize de koçluk konusunda kendilerini geliştirme fırsatı sunduk.

Akbank'ta kurum içi iletişim ve etkinlikler

Akbanklılar arasında iletişimi kolaylaştırmak, ekip ruhunu geliştirmek, çalışan motivasyonu ve aidiyet duygusunu güçlendirmek, yönetimin hedef ve stratejilerinin paylaşarak içselleştirilmesine katkıda bulunmak için kurum içinde farklı kanallar aracılığıyla iletişim çalışmaları ve etkinlikler düzenliyoruz.

Bu kurum içi iletişim ve etkinliklere şu hedefler yön veriyor:

- Etkin bir iletişim stratejisi yaratmak ve bu stratejiyi etkili bir tonda, doğru zamanda, doğru kanallardan duyurmak, çalışanlarımızı doğru iletişim kanalını kullanmaya teşvik etmek,

- Marka ruhumuzu çalışanlarımıza yaşatarak onları markanın doğal birer temsilcisi haline getirmek ve kurum kültürümüzü doğru mesajlarla ifade ederek, içselleştirmelerini sağlamak,
- Takım ruhunu pekiştirmeye yönelik destekleyici organizasyonların ve uygulamaların sürekliliğini sağlamak.

Future Club

Kariyerinin başında olan ve teknoloji, dijitalleşme, yapay zekâ gibi konularla yakından ilgilenen Akbanklılar ile Genel Müdürümüz ve ilgili Genel Müdür Yardımcılarımızın bir araya geldiği yeni bir platform. Karşılıklı öğrenmeyi desteklemeyi hedeflediğimiz "Future Club" platformunda Akbanklılar dikkat çeken yenilikleri ve bu konuda öne çıkan uygulamaları inceleyerek kendi fikirlerini üretiyor. Bu platformda fikirlerini liderlerimizle paylaşan Akbanklıları bu süreçte hem iç hem dış eğitimlerle destekliyoruz.

Shadow

Genç Akbanklılar, liderlerimiz ile bir gün geçirecek, kendi iş alanlarından farklı konularda yeni deneyimler kazanıyor. Program boyunca Genç Akbanklılar, diğer birimlerdeki Akbanklılar ile iletişimlerini geliştirme fırsatı buluyor. Bu uygulama ile bir gün boyunca bir liderimizle birlikte çalışarak liderliğin fırsat ve zorluklarını gözlemliyor. Mayıs 2019'da başladığımız Shadow programımıza bugüne kadar 24 çalışanımız katıldı.

Kahve sohbeti

Başladığı günden bu yana 2019 yılı sonuna kadar 488 Akbanklı ile 46 kahve sohbeti yaptık. Haziran 2019'a kadar İstanbul'da gerçekleştirdiğimiz etkinliği Ankara, Bursa, İzmir, Antalya ve Adana'ya da taşıdık. Nisan 2020 itibarıyla de Webex üzerinden organize etmeye başladığımız online sohbetlerimiz ile tüm Türkiye'deki daha çok Akbanklı'ya ulaşmaya devam ediyoruz.

Etkin kurum içi iletişim kanallarımız

Kurum içi iletişim çalışmalarımız aracılığıyla hedef ve stratejilerimiz doğrultusunda çalışanlarımızı bilgilendirmeyi, kurum kültürünü yaygınlaştırmayı ve müşteri odaklı çalışmayı teşvik etmeyi hedefliyoruz. Kurum içi iletişim

portalı, portalin mobil uygulaması, Kurumsal TV, e-postalar, her çeyrekte düzenlenen ve canlı olarak tüm Akbanklıların izleyebildiği Canlı Yayın Toplantıları Bankamız bünyesinde en sık kullanılan iç iletişim kanalları. Gerçekleştirdiğimiz etkinlikleri çalışanlarımıza e-posta, portal ve mobil uygulama aracılığıyla duyuruyoruz. Akbanklılara özel indirim kampanyalarıysa hem mail ortamında, hem de portal ve mobil uygulaması üzerinden yayınlanıyor.

Genel Müdür ile kahvaltı sohbetleri

Her ay farklı segmentlerde ve/veya birimlerde görev yapan, başarılı performans sergileyen Akbanklılar belirli konular/projeler/alınan ödüller çerçevesinde, Akbank Genel Müdürü ile bir kahvaltı etkinliğinde bir araya geliyorlar. Bu kahvaltılarda çalışanlarımız gündemde yer alan konular hakkında görüş ve önerilerini Genel Müdürümüzle paylaşıyorlar.

Canlı yayın toplantılarıyla Üst Yönetim mesajları

Üst Yönetimimizle çalışanlarımız arasında yüz yüze veya çeşitli iletişim araçlarıyla daha yakın ve düzenli iletişimin kurulmasını sağlamak ve özellikle şube çalışanlarına erişebilmek amacıyla canlı yayınlardan faydalanıyoruz. Bu paylaşım, kurum içi etkileşim ve sinerjiyi dinamik tutarak çift yönlü iletişimi kuvvetlendirmenin yanı sıra tüm çalışanlarımızın ortak hedeflere yönelik motivasyonunu artırıyor. Üç ayda bir Genel Müdürümüzün çeyrek dönem performans değerlendirme ve stratejik konulardaki mesajlarını, canlı yayın aracılığıyla çalışanlarımızla paylaşıyoruz. Yayın öncesinde ve yayın esnasında çalışanlardan gelen sorular da Akbank Genel Müdürü ve ilgili Genel Müdür Yardımcıları tarafından canlı yayın esnasında ya da sonrasında cevaplanıyor.

Tüm Akbanklıların bilgiye etkin ve kolay erişimini sağlayan intranet sistemimiz

Akbank'ta tüm çalışanların bilgiye etkin ve kolay şekilde erişimlerini sağlamak ve iletişimi kuvvetlendirmek amacıyla kurum içi intranet sistemi kullanılıyor. Altyapı değişiklikleriyle Akbank BizBize'yi daha fazla interaktif alanın yer aldığı bir platforma dönüştürdük. Bu çalışmayla, kurum içi ve dışı bilgi transferi, güncel teknolojiler sayesinde tüm süreçlerimizde

Hayat boyu öğrenme (lifelong learning) ve diğer olanaklarımız

Çalışan bağlılığının sağlanmasını, iş sürekliliğinin sağlanması ve uzun vadeli hedeflere ulaşılabilmesi için en temel olgulardan biri olarak kabul ediyoruz.

operasyonel verimliliğin artması, ortak bilgi platformunun oluşturulması, bilgiye kolay ve etkili erişimin sağlanmasını hedefledik. Çalışanlarımız, Akbank BizBize'nin mobil uygulamasıyla Bankamıza dair güncel haberlere, intranette bulunan belli başlı uygulamalara ve Akbank Akademi eğitimlerine cep telefonlarından da ulaşabiliyorlar.

Kurum içi sosyal ağlarımız, “Bizim İçin” ve “Tebrikler Akbanklı” alanları
Akbank BizBize'nin kurum içi sosyal ağları; çalışanlarımızın görüş ve düşüncelerini aktardığı, bilgi paylaşımında bulunduğu interaktif bir platform olarak düzenlenerek kurum içi iletişimi kuvvetlendiren önemli bir kanala dönüştü. Aynı şekilde “Tebrikler Akbanklı” ve “Akbank'ta Hayat” platformlarını, çalışanlarımızın birbirleriyle etkileşimlerini artırma yönünde geliştirdik.

Akbank'ta Hayat İçerik Örnekleri;

- Çalışanlarımızın katıldığı sosyal etkinlikler,
- Çalışanlarımızın sosyal aktivite fotoğraflarının bilgisayarlara yüklenebileceği galeriler,
- Gönüllülük projeleri,
- Akbanklılara farklı sektörden firmalarca sunulan özel avantajlar,
- Sosyal kulüplerin interaktif sayfaları,

- Çalışanlarımızın kendilerine ait eşya ve mülklerini satışa çıkardıkları ilan panosu,
- Akbanklıların iyiliğine ve sağlığına değer katacak haberlerin, tüyoların, eğitimlerin ve etkinlik bilgilerinin paylaşıldığı well-being köşesi.

Çalışanlarımızın görüş ve önerilerini bildirme mekanizmaları

Üst Yönetimimize yönelik çalışan görüş ve önerileri için farklı mekanizmalar oluşturduk. Her yıl düzenli olarak yürütülen Çalışan Memnuniyeti Anketi ile çalışanlarımızın beklenti, görüş ve önerileri Üst Yönetimimize ulaştırılıyor.

Akbank intraneti üzerindeki “1001 Fikir Öneri” sistemi aracılığıyla iş süreçleriyle ilgili çalışan önerileri paylaşılıyor. “Etik Hattı” ise Akbanklıların görev yaptıkları birimlerde çözülmesi gerektiğini, ancak birim yöneticisiyle paylaşamayacaklarını düşündükleri konuları dile getirmeleri, gerektiğinde destek ve danışmanlık almaları için sunduğumuz bir araç konumunda.

Kurum içi etkinliklerimiz

Çalışan bağlılığı ve motivasyonunun artması, takım ruhu ve kurum içi iletişimin güçlendirilmesi amacıyla düzenlediğimiz farklı

sosyal etkinliklerle özel günlerde gerçekleştirdiğimiz iletişim etkinliklerini 2019 yılında sürdürdük.

Çalışan bağlılığı

Çalışan bağlılığının sağlanmasını, iş sürekliliğinin sağlanması ve uzun vadeli hedeflere ulaşılabilmesi için en temel olgulardan biri olarak kabul ediyor, her yıl düzenli olarak Çalışan Bağlılığı Araştırması yapıyoruz. Anket sonuçlarını, Akbank'taki iyi uygulamaların desteklenmesi ve yaygınlaştırılması için kullanıyoruz. Bunun yanında çalışanlarımızla diyalogu farklı kanallarla çeşitlendirmek ve iletişimin sürekliliğini sağlayarak geri bildirimlerini alabilmek üzere “Nabız Anketleri” de uygulayabiliyoruz. Her 2 araştırma da gizlilik prensipleri çerçevesinde bağımsız bir araştırma şirketi tarafından yapılırken, ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda kurumsal gelişim alanlarımızla ilgili somut aksiyonlar planlıyoruz.

Çalışan ve yüksek kurumsal performans ilişkisinin bilinciyle, çalışanlarımızın duygu ve düşüncelerinin, beklentilerinin, İK ve yönetim uygulamaları açısından önceliklerinin, memnun oldukları ve olmadıkları noktaların farkında olarak ve bağlılığı artırmanın önemine inanarak bu yöndeki yatırımlarımızı her geçen gün artırıyoruz.

Sağlığımız ve güvenliğimiz

Akbank olarak, tüm şube ve hizmet binalarımızda iş yeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı görevlendirmek için çalışmalar yürütüyoruz.

Akbank olarak, iş sağlığı ve güvenliği alanında da yasal uyum süreçlerini eksiksiz bir biçimde yerine getiriyoruz. Bu doğrultuda, Genel Müdürlük ve Bankacılık Merkezimizde, iş yeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı görevlendirdik. 1 Temmuz 2020 tarihinden itibaren, mevzuata uygun olarak tüm şube ve hizmet binalarımızda da iş yeri hekimiyle iş güvenliği uzmanı görevlendirmeyi hedefliyoruz.

Uluslararası standartlar rehberliğinde hayata geçirdiğimiz iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının yanı sıra kaliteli sağlık hizmetleriyle de çalışanlarımızın iş verimliliğini sürdürülebilir kılıyoruz. Aksandık tarafından sunulan sağlık hizmetleri kapsamında çalışanlarımız, bazı illerdeki sağlık merkezlerinden yararlanma hakkına sahipler. Akbanklılar, öncelikle bu merkezlerde gerekli tedaviyi görebiliyor, uzmanlık ya da operasyon gerektiren hallerde ise Aksandık'ın anlaşmalı olduğu sağlık kuruluşlarından hizmet alabiliyorlar. Aksandık Sağlık Merkezi'nin olmadığı diğer illerdeki çalışanlarımız, anlaşmalı sağlık kurumlarından faydalanabiliyorlar.

İç iletişim kanallarımız üzerinden sağlık alanında bilgilendirme süreçleri
Aksandık'ın internet sayfasındaki "Sağlık Köşesi"nde salgın ya da önemli hastalıklarla ilgili düzenli bilgilendirmeler bulunmasının yanı sıra,

acil durumlarda e-posta aracılığıyla duyuru yapıyor. Bunun yanı sıra, Bankamız bünyesinde yangın ve deprem tatbikatlarının yanı sıra doğal afet eğitimleri düzenleniyor.

Doğum izni uygulamalarımız

Kadın çalışanlarımız doğum öncesi ve sonrasında sekizer hafta olmak üzere toplam 16 hafta ücretli doğum izni alma imkanına sahipler. Bunun yanı sıra talep halinde altı aya kadar ücretsiz doğum izni ve çocuk 1 yaşına gelene kadar günde 1,5 saat süt izni veriliyor. Evlat edinme halinde ise üç yaşını doldurmamış çocuğun fiilen teslim edildiği tarihten itibaren eşlerden biri tarafından 8 hafta doğum sonrası izin kullanabiliyorlar.

Yasal ücretli doğum izni sonrasında, tercihi bir hak olarak belirli süreler dahilinde haftalık çalışma saatinin yarısı kadar süreyle (haftada toplam 20 saat) yarı zamanlı çalışma imkanı mevcut. Çalışanın talebi halinde, 1. doğumda 60 gün, 2. doğumda 120 gün, sonraki doğumlarda ise 180 gün süreyle haftalık çalışma süresinin yarısı kadar ücretsiz izin veriliyor. Çoğul gebelikte bu süreler 30'ar gün eklenirken, çocuğun engelli olması halinde izin süresi 360 güne çıkabiliyor. Evlat edinme halinde eşlerden biri bu izni kullanabiliyor. Eşi doğum yapan çalışanların ise beş gün ücretli izin imkanı bulunuyor.

Aksandık, çalışanların doğum masraflarını karşılarken çeşitli yardımlar da sunuyor. 2019 yılında 422 çalışan doğum iznine ayrıldı ve bu çalışanlardan %2'si doğum izni veya ücretsiz izninin bitiminde Bankamızdaki görevinden ayrıldı.

Kayıp iş günü oranlarımız

Bankamızın faaliyet konusuyla iş sağlığı ve güvenliği alanındaki sistematik çalışmalarının bir sonucu olarak Akbank'ta meslek hastalığı ya da iş kazası şeklinde nitelendirilebilecek durumlar yaşanmıyor. Hastalık nedeniyle 2019'da sağlık raporu alan 5.850 çalışanımızın kullandığı toplam izin süresi (kayıp iş günü) 65.829 takvim gününe eşit.

Bu rakamın ortalama çalışan sayısına oranlanmasıyla hesaplanan, kişi başına düşen ortalama sağlık izinli gün sayısı yılda 5,1 gün. 2018'de bu rakam 4,8 gün, 2017'de 4,2 gün, 2016'da 3,8 gün, 2015'te 3,7 gün olarak gerçekleşti.

Çalışanlarımızın temsil edildiği açık iş sağlığı ve güvenliği kurulları

İş sağlığı ve güvenliği alanında yasal mevzuata uyuma büyük özen gösteren bir banka olarak, hem Genel Müdürlükte hem de Bankacılık Merkezi'nde İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu oluşturduk. Üç ayda bir gerçekleşen kurul toplantılarına; İşveren Vekili, İş Güvenliği Uzmanı, İşyeri Hekimi, İK/Sosyal İşler Temsilcisi, Çalışan Temsilcisi katılıyorlar.

Operasyonlarımız ve çevre



Çevre politikamız ve taahhütlerimiz

Akbank olarak, faaliyetlerimiz kaynaklı karbon emisyonunu asgari düzeye indirmek için etkin projelere imza atıyoruz.

Çevre politikamız ve taahhütlerimiz

Akbank olarak, çevresel sürdürülebilirlik çalışmalarını en temel önceliklerimiz arasında görüyoruz. Bu bağlamda; enerji tüketimi, sera gazları salımı, kağıt kullanımı ve teknolojik atıkların bertaraf edilmesi konularını öncelikli alanlarımız olarak belirledik.

Çevre politikamızı hayata geçirmek amacıyla aşağıdaki taahhütleri benimsiyoruz:

- Çevresel yasa ve yönetmeliklere tam uyumun sağlanması yönünde gerekli adımları atmak,
- Enerji, su ve kağıdın tasarruflu kullanımını sağlayarak sınırlı doğal kaynakların korunmasına katkıda bulunmak,

- İş süreçlerimizden kaynaklanan atıkları mümkün olabilecek en az düzeye indirmek için çalışmalar yürütmek, atık miktarının azaltılması mümkün olmayan durumlarda atıkların akılcı yöntemlerle yeniden kullanım ve geri dönüşümlerini sağlamak,
- Faaliyetlerimizin çevresel etkilerini azaltmak amacıyla çalışanlarımıza sağladığımız eğitim programlarına çevresel sürdürülebilirlik konularını dahil etmek,
- Teknolojik hizmetlerimiz ve Dijital Bankacılık ürünlerimiz sayesinde müşteri ve çalışanlarımızın karbon salımını azaltmak,
- Toplumun, özellikle genç bireylerin çevre bilincinin artmasına katkıda bulunacak eğitim ve farkındalık projelerine destek vermek,
- Uluslararası iş birlikleri yaparak Bankamız dahil kurumsal paydaşlarımızın sera gazı salımlarının azaltılmasında rol alacak şeffaflık politikalarını desteklemek.

Etkin doğal kaynak tüketim stratejimiz

Küresel iklim değişikliğiyle mücadelede aktif bir tutum sergiliyoruz, faaliyetlerimiz kaynaklı karbon emisyonunu asgari düzeye indirmek için etkin projelere imza atıyoruz. 2009 yılında Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu'nun hayata geçirdiği "Karbon Saydamlık Projesi'ne destek olduk. Uluslararası standartlara uygun iklim değişikliği stratejileri ve sera gazı salımı raporlaması taahhüdünü veren ilk özel sektör kuruluşlarından biri konumundayız.

Doğrudan ve dolaylı enerji tüketimi göstergelerimiz

2010 yılı itibarıyla faaliyet yürüttüğümüz binalarda kullandığımız elektrik ve ısıtma amaçlı yakıt tüketimini hesaplamak ve bir enerji yönetimi sistemi kurmak amacıyla geniş çaplı bir çalışma yürüttük. Bu çalışma kapsamında, şubelerimiz de dahil olmak üzere tüm binalarımızın tüketim verilerini toplayarak bir temel hazırladık.



Çevre politikamız ve taahhütlerimiz

Geleceğe yönelik yaptığımız yatırımlara bir yenisini daha eklemek için 2017'nin son çeyreğinde Akbank Bankacılık Merkezi'nin içinde temelini attığımız veri merkezini 2019 yılında tamamladık.

2010 yılında Şekerpınar'da yüksek teknolojiyle donattığımız Akbank Bankacılık Merkezi'ni (ABM) hizmete aldık ve İstanbul'daki bazı hizmet noktalarımızı merkeze taşıdık. Geleceğe yönelik yaptığımız yatırımlara bir yenisini daha eklemek için 2017'nin son çeyreğinde bu kompleksin içinde temelini attığımız veri merkezini 2019 yılında tamamladık. Tüm operasyonlarımızın kalbi niteliğinde konumladığımız "Akbank Veri ve Yaşam Merkezi", yaklaşık 3 bin Akbanklı ile 6.700 m²'lik bir alanda müşterilerimize hizmet vermeye devam ediyor.

Çevre dostu veri merkezimiz, toplam 32 bin m² kapalı alana sahip. 5 bin m² BT sistem salonu bulunan merkez, 9 şiddetinde depremde bile kesintisiz hizmet verecek şekilde inşa edildi. Bu merkez, 1,4 enerji verimlilik oranı ile çalışıyor. Merkez, 1 ay kadar enerji kesintilerinden etkilenmeyecek şekilde jeneratör kapasitesiyle tasarlandı.

Aldığı "Uptime Institute Tier III Design Certificate" ve "Uptime Institute Tier III Constructed Facility Certificate" gibi sertifikalar, Akbank Veri ve Yaşam Merkezi'nin tasarım ve uygulamalarıyla uluslararası standartları karşıladığını belgeledi.

Merkezimiz ayrıca, enerji verimliliğini üst düzeye çıkaran "free cooling" (dış hava yardımı ile soğutma yapılmasını sağlayan, enerji tüketimi düşük soğutma) teknolojisiyle yapılmış olup LEED Gold sertifikasına (Leadership in Energy and Environmental Design) sahip. LEED Gold kriterlerine uygun olarak, yağmur suları büyük yeraltı depolarında (190 bin litre) depolanarak ihtiyaç olduğu zaman kullanılırken, bina tümüyle düşük enerji tüketen LED sistemleriyle aydınlatılıyor.

Yine aynı şekilde çevre düzenlemesinde kullanılan tüm ağaçlar az su tüketen özel türlerden seçildi ve çatısı da özel bir boyayla boyanarak binanın çevreyi ısıtması engellendi.

Bilimsel kriterler ışığında ölçme ve değerlendirme

Çeşitli uluslararası standartlara göre derlenip, raporlanan enerji verilerimiz ve karbon salımı değerlerimiz aşağıda yer alıyor.

Yakıt türü (gigajoule/yıl)	2017	2018	2019
Doğal Gaz	108.462	100.306	97.245
Elektrik	283.825	252.866	374.942
Sıvı Yakıt	23.681	22.461	26.500
Toplam	409.091	415.968	498.687

Karbon Salımı (ton CO ₂ e)	2017	2018	2019
Kapsam 1 Salımı	7.515	6.970	13.449
Kapsam 2 Salımı	36.115	33.153	53.505
Toplam	43.630	40.123	66.955

Kağıt kullanımının azaltılması çalışmalarımız

Etkin doğal kaynak kullanım stratejilerimiz doğrultusunda dijital süreç ve çözümler tasarlıyor, müşterilerimizi dijital kanallarımıza yönlendirerek kağıt kullanımını en düşük düzeyde tutmaya çalışıyoruz.

Bunun yanı sıra, şube kanalını tercih eden müşterilerimize Yeni Nesil şubelerimizde kağıt kullanımını minimize eden self servis, sade, dijital ve mobil bir deneyim sunuyoruz. Yeni Satış Servis Modelimiz ile birlikte kağıt tüketimini azaltacak bir çok yenilik hayata geçirdik.

Matbu formla alınan sözleşmelerin Akbank Mobil üzerinden alınmasını sağlayarak müşterilerimize kağıtsız bir deneyim sunduk ve 2019 yılında 12 milyon adet kağıt tasarrufu sağlayarak, yaklaşık 1.000 ağacın kesilmesini önledik.

Akbank Mobil üzerinden almaya başladığımız belge onayları sayesinde fiziki imza süreci, belge tarama ve fiziki arşivleme ihtiyacımızı ortadan kaldırarak, şube içinde ve dışında MİY'lerimizin müşterilerimize uçtan uca dijital ve hızlı deneyim sunmalarını sağladık.

Ayrıca; şubelerimizde konumlandığımız Gişe Ekstra'larla artık müşterilerimiz daha önce gişelerde yaptıkları işlemleri bu yeni hizmet noktalarında self servis ve hızlı olarak yapabiliyorlar. Bunun sonucunda, 2019 yılında 15 milyon adet dekont tasarrufu gerçekleştirerek, yine yaklaşık 640 adet ağacın kesilmesini önledik.

- "Mobil ile Bitir" fonksiyonu sayesinde fiziki belgelerin Akbank Mobil'den onaylatılmasıyla kağıt tasarrufu, dijital arşivleme ve işlemlerin şube içinde ve dışında iPad üzerinden kağıtsız ve hızlı gerçekleştirilmesini sağladık.
- OCR teknolojisi sayesinde belge ve imza alan kontrollerinin sistemsel yapılmasıyla manuel onay iş yükünü azaltarak ve riski en alt düzeye düşürerek süreçlerimizi hızlandırdık.
- Gişe Ekstra'larla müşterilerimiz işlemlerini artık self servis olarak gerçekleştirebiliyorlar.
- Mobilitateye uygun çözüm ve tasarımlar prensibiyle gerçekleştirdiğimiz iPad entegrasyonu ile MİY'lerimizin müşterilerimize istedikleri yer ve zamanda hizmet sunabilmelerini sağladık.

Kağıt tasarrufunun yanı sıra atık kağıtların geri dönüşümünü sağlayarak çevre üzerindeki etkimizi istikrarlı bir biçimde azaltmaya 2019'da devam ettik. Tüm şube ve Genel Müdürlük arşivlerimizin muhafaza edildiği Kınalı Arşiv Merkezimizde yıl içerisinde 812 ton kağıdı yasal saklama süresi dolduktan sonra imha ederek geri kazandık ve bu sayede 13.800 ağacı kurtarmış olduk. Ayrıca, şubelerimizdeki bazı kıymetli evrakların kıyılarak, diğer kağıtların ise mümkün olduğunca arkalı önlü kullanıldıktan sonra belediyelerce ve TEMA gibi sivil toplum kuruluşlarının sağladığı geri kazanım kutularında biriktirilerek geri kazanımlarını sağlıyoruz.

Su kullanımımız

Etkin doğal kaynak kullanım stratejileri

Tüm faaliyetlerini etkin doğal kaynak tüketim stratejisi ışığında şekillendiren Bankamızın toplam su tüketimi kapsamında; çalışanlarımızın su kullanımı, temizlik faaliyetlerimiz ve yeşil alanlarımızın sulanması bulunuyor. İş birimlerinde şebeke suyu kullanan bir kurum olarak, üretim şirketlerine kıyasla sınırlı su çekimine sahibiz. Su kullanımımızdan önemli derecede etkilenen özel bir su kaynağı bulunmuyor.

	2017	2018	2019
Su Tüketimi (m ³ /yıl)	112.052	120.648	300.544

Çevre politikamız ve taahhütlerimiz

Bankamızın standartlarına göre, kullanımına devam edilmeyecek olan elektronik cihazlar, metal ve elektronik aksamalarının yeniden ekonomiye kazandırılması amacıyla hurda veya ikinci el kullanım amaçlı olarak Türkiye’de yerleşik firmalara satılıyor.

Geri dönüşüm odaklı atık yönetim politikamız

Pek çok işlemin elektronik ortamda gerçekleştiği Bankamızda çok sayıda ve çeşitli tiplerde elektrikli ve elektronik cihazlar kullanılıyor. Bu cihazların içerisinde ekonomiye kazandırılacak değerli madenler bulunduğu gibi, çevreye zararlı bazı maddeler de bulunuyor. Bu nedenle; kullanım ömrü dolan, yenilenen cihazların ekonomiye geri kazandırılması veya çevreye olabilecek etkilerinin azaltılmasına yönelik çeşitli uygulamalarımız mevcut. Merkez binalarımızdaki atıkları ayrıştırmak suretiyle toplayarak geri dönüşümünü sağlayan aracı firmalara teslim ediyoruz. Örneğin, kullanılmış kağıt, plastikler, cam ve metaller gibi atıkları bunlar için ayrılmış özel kutularda topluyor ve geri kazanıma yönlendiriyoruz. Ayrıca, yemekhane mutfağına ait atık su hattıyla şehir kanalizasyon hattı

arasında bulunan yağ tutucular sayesinde atık yağları topluyor ve yağ geri kazanım istasyonuna göndererek dönüşümünü sağlıyoruz. Binalarımızdaki yer döşemelerinin yenilenmesinin gerektiği durumlarda, kullanacağımız halı ve diğer yer döşemelerinin çevresel performanslarını göz önünde bulunduruyoruz.

Toner kartuşu geri dönüşümü uygulamalarımız

Yazıcılarda kullanılan toner kartuşları, boşaldıklarında doğru şekilde bertaraf edilmezlerse çevreyi olumsuz şekilde etkiliyor. Bu etkiyi en aza indirmek amacıyla kullandığımız yazıcılardan çıkan boş toner kartuşlarının geri dönüşümü için Ağustos 2010’da bir geri dönüşüm projesi hayata geçirdik. Proje başlangıcından bu yana, şubelerimiz dahil tüm binalarımızdan topladığımız boş kartuşları, elektronik atıkları geri dönüştüren

bir kuruluşa gönderiyoruz. 2018 yılında Entegre Çevre Bilgi Sistemi’ne 256713150 Çevre Kimlik No ile üye olduk. Geri dönüşüm firması, sistem üzerinden taşıma talebi girerek atık toner kartuşlarını Akbank Bankacılık Merkezimizden teslim alıyor.

2019 yılında toplam 7.998 adet boş toner kartuşunu geri dönüşüm firmasına gönderdik.

Teknolojik atıkları yeniden ekonomiye kazandırıyoruz

Bankamızın standartlarına göre, kullanımına devam edilmeyecek olan elektronik cihazlar, metal ve elektronik aksamalarının yeniden ekonomiye kazandırılması amacıyla hurda veya ikinci el kullanım amaçlı olarak Türkiye’de yerleşik firmalara satılıyor. Ayrıca, bu tip cihazların bir kısmını da gelen talepler doğrultusunda hibe ediyoruz.

Bankamızın teknolojik atık tipi ve adetleri

Tipi	2017		2018		2019	
	Hurda satış	Hibe	Hurda satış	Hibe	Hurda satış	Hibe
PC	3.983	367	9.571	316	3.481	1.037
Monitör	454	367	508	316	2.810	1.037
Cüzdan Yazıcı	254		663		163	
Rapor Yazıcı	1.037		42		39	
Lazer Yazıcı	154		882		4.049	10
POS Ekipmanı	12.941		35.747		21.305	
ATM	510		386		890	
	19.333	734	47.799	632	32.737	2.084

Satın alma faaliyetlerimizi, etik prensiplerimiz doğrultusunda gerçekleştiriyoruz

Satın alma faaliyetlerimizdeki temel hedefimiz, Bankamızın sürdürülebilirlik politikası doğrultusunda; etkin, maliyet duyarlı ve dinamik operasyonlarla sağlanan katkı ve değeri en üst seviyeye taşımaktır. Satın alma faaliyetlerinde esas alınacak temel ilkelerimiz aşağıda yer alıyor:

- Tüm satın alma süreçlerinde Akbank yayınlanmış politikalarına ve etik kurallarına ve politikalarına uygun hareket edilir.
- Çıkar çatışmalarının önlenmesi amacıyla, Satınalma Bölümü ve satın almaya yetkili bölümlerce Bankamızda etkin bir mekanizma yürütülür.
- Satın alma yapmaya yetkili birimler, tedarikçiler ile yaptıkları çalışmalarda, tedarikçilerin uyacağı genel etik kuralları belirler ve paylaşır.
- Akbank;
 - Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan tüm unsurların tedarikçileri tarafından da uygulanması konusunda tedarikçilerden beyan alır,
 - Hizmet ve servislerin temininde, topluma ve çevreye daha duyarlı sistemlerle çalışan tedarikçilere fırsat tanır,
 - Hizmet alınan üçüncü taraf çalışanlarının iş ve çalışma koşullarını, uluslararası kuruluşlara karşı taahhütleri kapsamında değerlendirmek için, Ek 4'te yer alan taahhütname ve yıllık anket formunu temin etmeye çaba gösterir.
- Satın alma süreçleri şeffaf, açıklanabilir olmalıdır.
- Her türlü ürün ve hizmet alımı Yönetim Kurulu'nca belirlenmiş mali yetkiler dahilinde yapılır.
- İş Birimlerinin ihtiyaçları ve Banka menfaatleri dahilinde, talep sahiplerinin ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikte tedarikçilerden, optimum kalite ve fiyat dengesini sağlayan ürün ve/veya hizmetin satın alınması esastır.
- Satın alma temelleri doğru fiyat, doğru miktar, doğru kaynak, doğru kalite ve doğru zaman bileşenlerinden oluşur.

Topluma katkımız



Topluma katkımız

Yaptığımız tüm toplumsal çalışmalarda tüm Akbankluların gönüllü olarak görev almalarını teşvik ediyoruz.

Akbank olarak biliyoruz ki geleceğin Türkiye'sini yaratmak bankacılığın çok daha ötesinde bir sorumluluk. Ekonomik büyümeyi desteklemenin yanı sıra, toplumumuzun eğitim ve kültür seviyesinin yükseltilmesini ve girişimcilik enerjisinin desteklenmesini öncelikli sorumluluklarımız olarak sahipleniyoruz.

Yıllardır kararlılıkla sürdürdüğümüz kültür-sanat projeleriyle sanatı geniş kitlelere ulaştırıyor, yaratıcılığı ve eleştirel bakışı yaygınlaştırmayı amaçlıyoruz. Özgür ve özgün fikirlerin her alandaki gelişime ilham vereceğini düşünüyoruz.

Yenilikçiliğin öncüsü olarak gördüğümüz cesur girişimcilerin, yarattıkları olanaklarla ülkemizin sosyal ve ekonomik gelişimine önemli katkıları olacağına inanıyoruz. Doğru yönlendirmelere ve desteğe ulaşabilmeleri için var gücümüzle çalışıyoruz. Eğitimi çok önemsiyor, özellikle finans yönetiminin en üst kalitede uygulanabilmesi için konunun uzmanlarıyla kapsamlı eğitim programları tasarlıyoruz.

Yaptığımız bu çalışmalarda tüm Akbankluların gönüllü olarak görev almalarını teşvik ediyor, paylaşılan deneyim ve verilen emekle daha çok insanın hayatına, daha kalıcı katkılarda bulunmayı hedefliyoruz.

Türkiye için hep en iyisini düşünüyor ve ülkemizi ileri taşıyacak fikirleri hayata geçirmek için tüm kalbimizle çalışıyoruz.

Sanat

2019 yılında dijital sanatı kampüslere taşıyan “Kampüste Dijital Sanat” projesini hayata geçirdik.



100 bin +

**Akbank Sanat
Etkinliklerine Katılan
Kişi Sayısı**

Akbank Sanat Galerisi'nde 2019'da uluslararası alanda tanınmış yerli ve yabancı sanatçıların katıldığı karma sergilerde sanatseverlere çağdaş sanatın seçkin örneklerini sunduk.

Topluma değer katan ve fayda sağlayan her alanda gelişimi, değişimi ve yeniliği önceliklendiriyor, kültür ve sanat alanında da yıllardır pek çok önemli projeye imza atıyoruz. Sürdürdüğümüz kültür ve sanat projelerinde yerel ve evrensel mirasın korunarak gelecek kuşaklara aktarılmasını ve binlerce sanatsevere ulaşmasını hedefliyoruz. Türkiye'de çağdaş sanatın gelişimi ve toplumun her katmanından en fazla kişiye ulaşabilmesi sürecinde öncü rolümüzü devam ettiriyor, çağdaş sanat alanında desteklerimizi sürdürüyoruz. Akbank olarak, 2019 yılı boyunca sergi, müzik, tiyatro, modern dans gibi sanat dallarında ülkemizde ve dünyada büyük yankı uyandıran etkinlikler gerçekleştirdik.

Sanat alanında izlediğimiz yenilikçi ve vizyoner kimliğimize bir marka oluşturmak amacıyla kurmuş olduğumuz Akbank Sanat, 2019 yılında 26'ncı yaşını kutladı ve etkinliklerine 100 binin üzerinde izleyici katıldı.

Akbank Sanat Galerisi'nde 2019'da uluslararası alanda tanınmış yerli ve yabancı sanatçıların katıldığı karma sergilerde sanatseverlere çağdaş sanatın seçkin örneklerini sunduk. Yıl boyunca; Theo Eshetu'nun “Yüzler ve Yerler”, Işın Önel ve Livia Alexander küratörlüğünde karma dijital sanat sergisi “İnsanın Yeni Gündemi”, çağdaş sanat alanındaki gelişmeleri desteklemek ve genç sanatçılara destek olmak amacıyla Akbank Sanat ve Resim ve Heykel Müzeleri Derneği iş birliğiyle düzenlenen “Akbank 37. Günümüz Sanatçıları Ödülü Yarışma Sergisi, Hint çağdaş sanatının önde gelen isimlerinden Sudarshan Shetty'nin “Öz/Çevirim” ve Marcus Graf küratörlüğünde gerçekleşen “Düzenli Delilik” sergilerine yer verdik.

2019 yılında dijital sanatı kampüslere taşıyan ve üniversite öğrencilerinin son yıllardır gelişmekte olan yeni medya alanında fikir sahibi olmasını hedefleyen “Kampüste Dijital Sanat” projesini hayata geçirdik.

Akbank Sanat'ta gerçekleştirdiğimiz ve her sergi için özel hazırladığımız “Güncel Sanat Eğitim Programları” ile ilkokul, ortaokul ve lise öğrencilerine, hem güncel sanat eserlerini yakından tanıma fırsatı, hem de eğlenceli bir ortamda, sağlıklı malzemelerle, özgürce ve yaratıcı düşünerek farklı sanatsal, kültürel ve sosyal tecrübeler yaşayabilecekleri bir imkan sunduk. Bu eğitimlere 2019 yılında 3 bine yakın çocuk ve genç katıldı.

Sanatseverlerin buluşma mekanlarından Çok Amaçlı Salon'da “Akbank Caz Günleri” ismi altında, her ay Nes, Fazer, Sakari Kukko Afro Chamber, Jan Gunnhar Hoff İstanbul Trio gibi dünyaca ünlü sanatçıları ağırladık.

2019 yılı boyunca Akbank Sanat'ta yoğun ilgi gören “Felsefe Seminerleri”, “Sanat Tarihi Seminerleri” ve “Sinema Psikiyatri Seminerleri” ile “Yeni Medya Söyleşileri” gerçekleştirdik.

Akbank Sanat Dans Atölyesi'nde uluslararası alanda birçok başarıya imza atan, Elena Valls, Guy Shomroni, Louise Frankenhuis, Tijen Goosen Lawton gibi koreograf ve dans eğitimleriyle atölye çalışmaları gerçekleştirdik. Ayrıca, çocuklara ve yetişkinlere yönelik dans eğitimlerine devam ettik. Her sene olduğu gibi 2019 yılında da gösteriler için açık seçmeler yaptık, ümit vaat eden genç dansçılara modern dans dersleri için burs sağladık.

Geçmişten bugüne Türkiye'de potansiyel bir tiyatro seyircisinin oluşmasına önemli katkıları olan ve 2019 yılında 46'ncı yaşını kutlayan Akbank Çocuk Tiyatrosu,

2019 yılında Anthony Browne'nin yazdığı, Rachel Barnett'in tiyatroya uyarladığı “Goril” isimli oyunu Londra Polka Theater iş birliğiyle sahnelemeye devam etti.

Akbank Sanat, 2019 yılında “Anıtsal Değil: 21. Yüzyılda Nesne” isimli prestij kitabını yayınladı. Heykelin yüzyılımızın başından bugüne kadar geçirdiği değişiklikleri gözler önüne seren kitap, hem içinde yaşadığımız dünyaya tanıklık ediyor hem de onu daha iyi bir hale getirmek için gösterilen gayreti kanıtıyor. Farklı yazarların gerçekten çok değerli, önemli ve ufuk açıcı makalelerinden oluşan bu kitap yeni heykelin evrensel isimlerini yapıtlarıyla bir araya getiriyor.

Akbank Caz Festivali'nin 29'uncu yaşını, 17-27 Ekim tarihleri arasında 130'un üzerinde yerli ve yabancı sanatçının performanslarıyla 36 ayrı mekanda 35 konser, 3 söyleşi, 25 atölye etkinliğiyle gerçekleştirerek kutladık. 2019 yılında Liselerde Caz Atölyeleri kapsamında 10 liseden 2.000 genç, Yavuz Akyazıcı Project ile bir araya gelerek, caz müziğini ve enstrümanlarını daha yakından tanıma fırsatı buldular. 4-8 Kasım tarihleri arasında “Kampüste Caz” kapsamında; Ankara Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Kayseri Erciyes Üniversitesi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Adana Çukurova Üniversitesi ve Gaziantep Üniversitesi'nde, caz sahnesinin başarılı davulcularından Ediz Hafizoğlu'nu üniversiteli gençlerle buluşturduk.

Türkiye'de kısa film alanında etkin bir platform oluşturan, yeni fikirleri destekleyen ve kısa film kültürüne katkı sağlayan 15. Akbank Kısa Film Festivali'ni, 18-28 Mart tarihleri

arasında yarışma filmlerinin yanı sıra, dünya festivallerinde yer alan önemli filmler, atölye çalışmaları ve söyleşilerle gerçekleştirdik. Festival 10 gün boyunca yurt içi ve yurt dışından geniş katılımlı bölümleriyle sinemaseverlere keyifle takip edebilecekleri bir program sundu. 68 ülkeden toplam 1.406 kısa filmin başvurduğu 15. Akbank Kısa Film Festivali'nde Cannes, Berlin, Venedik gibi dünyanın önde gelen film festivallerinde yarışmış filmlerin de bulunduğu 40 ülkeden 111 kısa, 3 uzun film seyirciyle buluştu.

15. Akbank Kısa Film Festivali Üniversitelerde etkinliği kapsamında ise “Ödüllü Filmler Üniversitelerde” etkinliğiyle 2 Nisan-17 Mayıs tarihleri arasında Edirne'den Van'a, Zonguldak'tan Mersin'e 22 ilde toplam 40 üniversitede gösterim gerçekleştirdik.

Çağdaş sanatın ülkemizdeki gelişimine büyük katkı sağlayan Contemporary Istanbul'u 14 yıldır aralıksız destekliyoruz. Türkiye'de çağdaş sanatı geniş kitlelerle tanıştıran ve kültür sanat gündeminin üst sıralarına taşıyan Contemporary Istanbul, ana sponsorluğumuzda, küresel düzeyde bir çağdaş sanat etkinliğine dönüştü. Dünya çağdaş sanat çevreleri tarafından yakından izlenen Contemporary Istanbul'u 2019 yılında 74 bin sanatsever ziyaret etti. Contemporary Istanbul Sanat Fuarı, 2019 yılında 12-15 Eylül tarihleri arasında gerçekleşti ve Akbank Sanat standında küratörlüğünü Hasan Bülent Kahraman'ın yaptığı Hintli sanatçı Sudarshan Shetty'nin “Çekip Gitmek/Yürüyüp Gelmek” başlıklı sergisi yer aldı.

Eğitim

Center of Excellence in Finance (CEF), 2019 yılında akademi, finans sektörü, politika belirleyiciler ve reel sektör arasında köprü olmaya devam etti.

Gençlere yaratıcı bir platform sağlamak, gençlerle birlikte düşünmek ve Türkiye'nin geleceği için birlikte değer yaratmak amacıyla kurduğumuz “Akbank Düşünce Kulübü”nün 11’inci dönemini 2019 yılında kutladık.

Center of Excellence in Finance (CEF)

Sabancı Üniversitesi bünyesinde kurucu sponsorluğumuzda 2016 yılında hayata geçirdiğimiz Center of Excellence in Finance (CEF); akademisyenler, finans piyasası aktörleri ve yatırımcıları bir araya getirip, temel bilgileri gerçek hayatta da kullanılabilir uygulamalara dönüştürmek için hizmet veriyor. 2019 yılı boyunca gerçekleştirdiği sertifika programları, seminerler ve yayınladığı araştırma raporlarıyla akademi, finans sektörü, politika belirleyiciler ve reel sektör arasında köprü olmaya devam etti. CEF’in “Finans Piyasalarının Geleceği” konulu üçüncü konferansını, Haziran ayında Sabancı Center’da gerçekleştirdik. Massachusetts Institute of Technology’de Ekonomi Kürsü Başkanı Prof. Dr. Daron Acemoğlu’nun ana konuşmacı olduğu konferansa Akbank Uluslararası Danışma Kurulu üyeleri dahil ulusal ve uluslararası pek çok iş ve devlet insanı katıldı.

“Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar” Projesi

Finansal okuryazarlığın artırılması ve tasarrufun teşvik edilmesi hedefi doğrultusunda 2012 yılında “Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar” Projesi’ni hayata geçirdik. Kalıcı alışkanlıkların kazanıldığı yaşlarda çocuklara ulaşmaya odaklanan program kapsamında internet sitesi, etkinliklere özel kutu oyunu, tasarruf afişleri ve sertifikalar gibi özel proje içerikleri oluşturduk. 2019 yılı boyunca gerçekleştirdiğimiz etkinliklerde; Akbanklı Gönüllülerle birlikte çocuklarda tasarruf konusunda farkındalık yarattık ve onlara Akbank Uğurböceği Kumbarası “Kumbirik” hediye ettik.

Akbank Düşünce Kulübü

Sürekli gelişim ve yenilikçiliğin en önemli paydaşlarından olan gençlere yaratıcı bir platform sağlamak, gençlerle birlikte düşünmek ve Türkiye'nin geleceği için birlikte değer yaratmak amacıyla 2008 yılında “Akbank Düşünce Kulübü”nü kurduk ve

“Akbank Aile Şirketleri Akademisi” ile firmaların rekabet gücünü artırmayı ve sağlıklı büyümelerini sağlamayı, sürdürülebilirlik ve kurumsallaşma çalışmalarına destek olmayı hedefliyoruz.

2019 yılında 11’inci dönemini kutladık. Proje yarışmasında Akbank Düşünce Kulübü Üyeleri; bankaların hangi ekosistemlere nasıl dahil olabileceğini ele alarak yeni iş birlikleri ve servis modelleri konusunda projeler ürettiler. Akbank Düşünce Kulübü 2019 yılı dahil olmak üzere bugüne kadar toplam 32 üyesini Harvard Yaz Okulu’nda eğitime gönderdi.

Tüm Türkiye’den üçüncü sınıftaki üniversite öğrencilerinin başvurusuna açık olan kulübe yeni katılan öğrenciler, her yıl kendilerine verilen tema üzerine projeler hazırlıyorlar. Bu projeler akademisyenler, uzmanlar ve Akbank üst yöneticilerinden oluşan özel bir jüri tarafından değerlendiriliyor ve en beğenilen projenin sahibi Harvard Üniversitesi Yaz Okulu bursuyla ödüllendiriliyor.

Akbank Aile Şirketleri Akademisi Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) iş birliğiyle ilkinin 2014 yılında gerçekleştirdiğimiz “Akbank Aile Şirketleri Akademisi”ni 2019 yılında 14’üncü kez düzenledik. Akademi ile firmaların rekabet gücünü artırmayı ve sağlıklı büyümelerini sağlamayı, sürdürülebilirlik ve kurumsallaşma çalışmalarına destek olmayı hedefliyoruz. Eğitimler kapsamında; stratejik yönetimden iş geliştirme ve inovasyona, kurumsallaşmadan, finansa, şirketlerde iyi yönetim uygulamalarından, hukuki konulara ve insan kaynağı yönetimine kadar pek çok konu ele alındı. Program, Akbank müşterilerinin yanı sıra, sektörünün önde gelen firmalarının talebi üzerine distribütör ve bayiler için de gerçekleştirildi.

Girişimcilik

2019 yılında Endeavor iř birliğiyle İstanbul’da yürüttüğümüz girişimcilikle ilgili çalışmaların İstanbul dışında da yaygınlaştırılmasına karar verdik ve şehir ve bölge bazlı girişimcilik ekosisteminin gelişimine katkı sağladık.

Endeavor Türkiye ile birlikte son dört yıldır hayata geçirdiğimiz genç girişimcilik programı CaseCampus’te, kurulan girişimlerin başarı hikayelerinden yola çıkılarak, büyüme yolundaki girişimleri destekliyoruz.

CaseCampus BootCamp Programı

Endeavor Türkiye ile birlikte 2015 yılında başlattığımız girişimcilik programı CaseCampus BootCamp, 2019 yılında 75 genç girişimci adayıyla buluştu. Projede “hiçbir eğitim ‘vaka’ kadar öğretici olamaz” ilkesi ışığında Türkiye’nin önde gelen örnek girişimcilerinin gerçek öykü ve ikilemleriyle katılımcılara inovatif bir eğitim ve öğretim fırsatı sunuyoruz.

Program, girişimciliği bir kariyer seçeneği olarak düşünen, 30 yaşını aşmamış üniversite lisans üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencileriyle lisansüstü öğrencilerini ve bu programlardan son beş yıl içinde mezun olmuş gençleri kapsıyor ve onları başarılı “Endeavor Girişimcileri”yle yepyeni ve inovatif, uygulamalı öğrenim ve networking ortamında buluşturuyor.

StartUpCampus Girişimcilik Programı

Endeavor Türkiye ile birlikte son dört yıldır hayata geçirdiğimiz genç girişimcilik programı CaseCampus’te, kurulan girişimlerin başarı hikayelerinden yola çıkılarak, büyüme yolundaki girişimleri destekliyoruz. Genç girişimciler StartUpCampus

Programı’nda işlerini büyütme yolunda eğitim ve atölye çalışmaları ile mentorluk sürecine dahil oluyorlar. StartUpCampus Programı, girişimciliği bir kariyer yolu olarak seçmiş, şirketini kurmuş veya erken aşama ürününü pazara sunup ilk satışını gerçekleştirmiş, 35 yaşın altındaki girişimciler için 10 haftalık program kapsamında gerçekleştiriliyor. 2019 yılında programdan 13 girişimci yararlandı.

ScaleUp Girişimcilik Programı

Endeavor iř birliğiyle İstanbul’da yürüttüğümüz girişimcilikle ilgili çalışmaların İstanbul dışında da yaygınlaştırılmasına karar verdik ve girişimcilere rol model yaratarak şehir ve bölge bazlı girişimcilik ekosisteminin gelişimine katkı sağladık.

2019 yılı içinde Ankara ve İzmir’de girişimcilik konusundaki paydaşlarla belirli dönemlerde bir araya geldik ve mentor panelleriyle yereldeki etkin girişimcileri Endeavor mentorlarıyla buluşturduk. Projeyle uzun vadede girişimci, yatırımcı ve ekosistem üyelerini bir araya getirmeyi ve kurumlar arası ortak çalışmalar yürütmeyi hedefliyoruz.

Gönüllülük

Her yıl gerçekleştirdiğimiz gönüllülük çalışmalarında; 40 Akbanklı Gönüllü Elçimiz ve 1.000'e yakın Akbanklı Gönüllümüzle çoğunluğu öğrenci binlerce kişiye ulaştık.

2019 yılında beşinci kez hayata geçirdiğimiz Şehrin İyi Hali projesi kapsamında; iş birliği yaptığımız STK sayısını 10'dan 13'e çıkarttık. 12 bin gencin başvurduğu proje sonunda gönüllülük etkinliklerimizde 3.200 genç yer aldı.

Akbanklı Gönüllüler

Akbanklı Gönüllüler; Türkiye'nin dört bir yanındaki Akbanklılar, ailelerimiz, müşterilerimiz ve iş ortaklarımızla birlikte 2012 yılından bu yana topluma katkı projeleri yürütüyoruz. 2019 yılında da bulunduğumuz bölgelerde yerel halk, sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetimlerle birlikte çalışıp, çözümün bir parçası olma hedefiyle toplumsal sorunlar için projeler geliştirdik. Gönüllülük çalışmaları kapsamında son yedi yıldır eğitimden, engelliler konusuna, yardım kampanyalarından sağlık konusuna kadar farklı projelerle hayata geçirildi. Her yıl gerçekleştirdiğimiz gönüllülük çalışmalarında; 40 Akbanklı Gönüllü Elçimiz ve 1.000'e yakın Akbanklı Gönüllümüzle çoğunluğu öğrenci binlerce kişiye ulaştık.

Redrunners Koşu Takımımız gönüllülük konusunda önemli işler yaptı; 150'si aktif olmak üzere takımımızda bulunan 250 Akbanklı iyilik için koştu. 2019 yılında Redrunners Koşu Takımı Antalya Runatolia Maratonu'nda Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV), Avrasya Maratonu'nda ise Darüşşafaka Cemiyeti için koşular ve bağış topladılar. Akbanklı Gönüllülerle; yıl boyunca barınak ziyaretleri, orman beslemesi, okul boyama, ihtiyaç sahiplerine kitap, kırtasiye, giysi, oyuncak temini,

bayramlarda KAÇUV ve Tohum Otizm için dilek ağacı gibi destek programları gerçekleştirdik.

Şehrin İyi Hali

Şehrin İyi Hali, 2015 yılından bu yana tüm Türkiye'den üniversiteli gençleri, sivil toplum kuruluşları iş birliğiyle düzenlenen sosyal sorumluluk projelerinde gönüllü olmaya davet ettiğimiz bir projemiz. Projeyle 18-26 yaş aralığında yer alan üniversiteli (ön lisans, lisans, üst lisans) gençlere sivil toplum kuruluşlarıyla tanışma ve gönüllülük çalışmalarında görev alma fırsatı sunuyoruz.

2019 yılında Eylül-Kasım ayları arasında beşinci kez hayata geçirdiğimiz proje kapsamında; iş birliği yaptığımız sivil toplum kuruluşu (STK) sayısını 10'dan 13'e çıkarttık. 12 bin gencin başvurduğu proje sonunda gönüllülük etkinliklerimizde 3.200 genç yer aldı. Gönüllü gençler; okul boyama, engellilerle spor etkinlikleri, yaşlılarla hobi atölyeleri, devlet koruması altındaki gençlerle birlikte etkinlikler, kıyı temizliği, evsizlere çorba dağıtımı, barınak hayvanlarının bakımı, işaret dili atölyesi gibi birbirinden farklı alanlarda sosyal sorumluluk projelerine katıldılar. 23 Kasım'da Volkswagen Arena'da gerçekleştirdiğimiz Can Bonomo Konseri'nde 3.200 Gönüllü Genç bir arkadaşıyla birlikte misafirimiz oldu.

GRI İçerik Endeksimiz

(GRI Content Index)



This service was performed on the Turkish version of the report.

“For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report.”

GRI Göstergesi	Açıklama Sayfası	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Dahil Edilmeme Nedeni
GRI 101: Temel 2016			
(GRI 101 gösterge içermemektedir.)			
Kurumsal Profil			
GRI 102: Genel Açıklamalar 2016	102-1	AKBANK T.A.Ş.	
	102-2	Akbank Hakkında, sf. 14-25	
	102-3	Akbank Hakkında, sf. 14-25	
	102-4	Akbank Hakkında, sf. 14-25	
	102-5	Akbank Hakkında, sf. 14-25	
	102-6	Akbank Hakkında, sf. 14-25	
	102-7	Akbank Hakkında, sf. 14-25	
	102-8	Fark Yaratın Ekibimiz, sf. 74-89	
	102-9	Tedarik Zinciri Yönetimi, sf. 34	
	102-10	Raporlama döneminde belirgin bir değişiklik yaşanmamıştır.	
	102-11	Risk Yönetim ve Yasal Uyum, sf. 46-57	
	102-12	UNSDG	
	102-13	Üye olduğumuz dernek ve birlikler, imzacısı olduğumuz girişimler, sf. 38	
Stratejiler			
GRI 102: Genel Açıklamalar 2016	102-14	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, Genel Müdür'ün Mesajı, sf. 2-7	
	102-15	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, Genel Müdür'ün Mesajı, sf. 2-7	
Etik ve Dürüstlük			
GRI 102: Genel Açıklamalar 2016	102-16	Akbank'ın Kurumsal Temelleri, Vizyon ve Misyon, sf. 18-19	
	102-17	Çalışanların Görüş ve Önerilerini Bildirme Mekanizmaları, sf. 88	

GRI Göstergesi	Açıklama Sayfası	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Dahil Edilmeme Nedeni
Yönetişim			
GRI 102: Genel Açıklamalar 2016	102-18	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	
	102-19	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	
	102-20	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	
	102-21	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	
	102-22	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	
	102-23	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	
	102-24	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	
	102-25	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 46-57	
	102-26	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	
	102-27	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	
	102-28	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	
	102-29	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	
	102-30	Risk Yönetim ve Yasal Uyum, sf. 46-57	
	102-31	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	102-32	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	102-33	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	102-34	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	102-35	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89	
	102-36	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89	
	102-37	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89	
	102-38	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89	
	102-39	Fark Yaratan Ekibimiz sf. 74-89	
Paydaş Katılımı			
GRI 102: Genel Açıklamalar 2016	102-40	Paydaşlarımızla Diyalog, sf. 36-39	
	102-41	Toplu İş Sözleşmesi, sf. 81	
	102-42	Paydaşlarımızla Diyalog, sf. 36-39	
	102-43	Paydaşlarımızla Diyalog, sf. 36-39	
	102-44	Unsurların Önceliklendirmesi Çalışması, sf. 32	
Raporlama			
GRI 102: Genel Açıklamalar 2016	102-45	Rapor Hakkında, sf. 27-29	
	102-46	Rapor Hakkında, sf. 27-29	
	102-47	Unsurların Önceliklendirmesi Çalışması, sf. 32	
	102-48	Bu rapor, 2019 Raporlama Süreci'nin bilgilerini içermektedir.	
	102-49	Unsurların Önceliklendirmesi Çalışması, sf. 32	
	102-50	01.01.2019-31.12.2019	
	102-51	Ön Sayfa	
	102-52	Yıllık	
	102-53	Künye, sf. 112	
	102-54	GRI İçerik Endeksi, sf. 104-108	
	102-55	GRI İçerik Endeksi, sf. 104-108	
	102-56	Rapordaki veriler dış denetime tabi tutulmamıştır.	

GRI İçerik Endeksimiz (GRI Content Index)

GRI Göstergesi	Açıklama Sayfası	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Dahil Edilmeme Nedeni
GRI 200: EKONOMİK STANDARTLAR SERİSİ			
Ekonomik Performans (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	Akbank Hakkında, sf. 14-25	
	201-2	Akbank Hakkında, sf. 14-25	
	201-3	Akbank Hakkında, sf. 14-25	
	201-4	Akbank Hakkında, sf. 14-25	
Piyasa Varlığı (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 202: Piyasa Varlığı 2016	202-1	Akbank Hakkında, sf. 14-25	
Doğrudan Ekonomik Etkiler (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 203: Doğrudan Ekonomik Etkiler 2016	203-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73	
	203-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73	
Sorumlu Tedarik Uygulamaları (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 204: Sorumlu Tedarik Uygulamaları 2016	204-1	Tedarik Zinciri Yönetimimiz, sf. 34	
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 46-57	
	205-2	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 46-57	
	205-3	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 46-57	
GRI 300: ÇEVRESEL STANDARTLAR SERİSİ			
Enerji (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 302: Enerji 2016	302-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
	302-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
	303-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
	304-4	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	

GRI Standardı	Açıklama Numarası	Açıklama Sayfası/Doğrudan Kaynak	Dahil Edilmeme Nedeni
Su Tüketimi (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 303: Su 2016	303-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
	302-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
	303-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
Emisyonlar (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
	305-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
	305-3	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
	305-4	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
	305-5	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
	305-6	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
	305-7	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
Atık Yönetimi (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 306: Atık Yönetimi 2016	306-1	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
	306-2	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95	
GRI 400: SOSYAL STANDARTLAR SERİSİ			
İstihdam (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89	
	401-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89	
Yönetim-Çalışan İlişkileri (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 402: Yönetim Çalışan İlişkileri 2016	402-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89	
	402-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89	
İş Sağlığı ve Güvenliği (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2016	403-1	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89	
	403-2	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89	
	403-3	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89	
	404-4	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89	

GRI İçerik Endeksimiz (GRI Content Index)

GRI Standartları	Açıklama Sayfası	Sayfa Numarası/Doğrudan Kaynak	Dahil Edilmeme Nedeni
Mesleki Eğitim (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim Olanakları 2016	404-1	Fark Yaratın Ekibimiz, sf. 74-89	
	404-2	Fark Yaratın Ekibimiz, sf. 74-89	
	404-3	Fark Yaratın Ekibimiz, sf. 74-89	
Farkındalık ve Fırsat Eşitliği (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 405: Farklılık ve Fırsat Eşitliği 2016	405-2	Fark Yaratın Ekibimiz, sf. 74-89	
Ayrımcılıkla Mücadele (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 406: Ayrımcılıkla Mücadele 2016	406-1	Fark Yaratın Ekibimiz, sf. 74-89	
Pazarlama ve Etiketleme (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	417-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73	
	417-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73	
	417-3	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73	
Bilgi Güvenliği (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-2	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
	103-3	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39	
GRI 418: Bilgi Güvenliği 2016	418-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73	
Müşteri Memnuniyetini Artırmak (Öncelikli Konu)			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73	
	103-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73	
	103-3	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73	
Finansal Hizmetlere Erişimin Artırılması (Öncelikli Konu)			
GRI 103: 2016 Yönetim Yaklaşımı	103-1	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73	
	103-2	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73	
	103-3	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73	
Kurumsal Yönetim Uygulamalarının Geliştirilmesi (Öncelikli Konu)			
GRI 103: 2016 Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	
	103-2	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	
	103-3	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45	

Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) İlerleme Raporumuz ve GRI içerik ilişkisi

Kadının Güçlenmesi Prensipleri WEPS 6 İlkeleri	GRI Standards Bildirimleri	
İlke 1-Cinsiyet Eşitliğini Teşvik Eden Kurumsal Liderlik	405-1	405-2
İlke 2-Fırsat Eşitliği, Katılım ve Ayrımcılıkla Mücadele	406-1	
İlke 3-Sağlık, Güvenlik ve Şiddete Karşı Özgürlük	406-1	
İlke 4-Eğitim ve Öğrenim	404-1	404-2
İlke 5-İş Geliştirme, Tedarik Zinciri ve Pazarlama Uygulamaları	404-1	404-2
İlke 6-Toplumsal Liderlik ve Katılım	405-1	405-2
İlke 7-Cinsiyet Eşitliği için Ölçme ve Şeffaf Raporlama	405-1	405-2

BM Küresel İlkeler Sözleşmesi Endeksimiz

Akbank, 2007’de Birleşmiş Milletler Küresel Sözleşmesi İlkeleri’ne (BMKİS) imza atarak Türk bankacılık sektörüne öncülük yapmıştır. Aşağıdaki tablo, BMKİS’e imzacı olmanın bir gereği olarak Akbank’ın hayata geçirdiği uygulamalar ve performans bilgilerinin 2019 Sürdürülebilirlik Raporu’ndaki yerlerini göstermektedir. Her bir ilke hakkında rapor içinde açıklanan bilgiler, aşağıdaki tablo kullanılarak bulunabilir.

BM KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ İLKELERİ PERFORMANS BİLGİLERİNİN RAPORDA BULUNDUĞU SAYFA

İNSAN HAKLARI

İlke 1. İşletmeler uluslararası geçerliliğe sahip insan haklarına destek olmalı ve saygı göstermelidir.
Sayfa: 14-25

İlke 2. İşletmeler insan hakları suçlarına ortak olmamak için gerekli tüm tedbirleri almalıdır.
Sayfa: 14-25

İŞGÜCÜ

İlke 3. İşletmeler sendika ve toplu iş sözleşmesi özgürlüğüne,
Sayfa: 74-89

İlke 4. Zorla çalıştırma ve angaryanın her türünün ortadan kaldırılmasına
Sayfa: 74-89

İlke 5. Çocuk istihdamının tamamen ortadan kaldırılmasına
Sayfa: 74-89

İlke 6. İşe alma ve meslek konusundaki ayrımcılığın ortadan kaldırılmasına azami önem vermelidir.
Sayfa: 74-89

ÇEVRE

İlke 7. İşletmeler çevresel zorluklarla ilgili olarak temkinli yaklaşımı desteklemeli,
Sayfa: 90-95

İlke 8. Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli
Sayfa: 90-95

İlke 9. Çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesini ve yaygınlaştırılmasını teşvik etmelidir.
Sayfa: 90-95

YOLSUZLUKLA MÜCADELE

İlke 10. İşletmeler rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla savaşmalıdır.
Sayfa: 46-57

Birleşmiş Milletler

Sürdürülebilir Kalkınma

Amaçları ve biz

Akbank, Birleşmiş Milletler tarafından 2015 yılında yayınlanan ve 2030 yılına kadar çözülmesi gereken öncelikli küresel sorunları ortaya koyan BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı desteklemektedir. Banka'nın BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na yaklaşımını ve katkısını özetleyen tablo aşağıda yer almaktadır.



Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları	İlgili Bölüm
4 Nitelikli Eğitim	Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89; Risk Yönetimi ve Yasal Uyum, sf. 46-57
5 Toplumsal Cinsiyet Eşitliği	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45; Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89
6 Temiz Su Hijyen ve Halk Sağlığı	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95
7 Erişilebilir ve Temiz Enerji	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73; Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95
8 İnsana Yakışır İş ve Büyüme	Akbank Hakkında, sf. 14-25; Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39; Fark Yaratan Ekibimiz, sf. 74-89
9 Sanayi İnovasyonu ve Altyapı	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45; Akbank Hakkında, sf. 14-25; Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73
11 Sürdürülebilir Şehir ve Yaşam Alanları	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73
12 Sorumlu Tüketim ve Üretim	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45; Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız sf. 30-39; Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf. 58-73; Fark Yaratan Ekibimiz sf. 74-89
13 İklim Eylemi	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95; Müşterilerimize Kattığımız Değer sf. 58-73
15 Karasal Yaşam	Operasyonlarımız ve Çevre, sf. 90-95
17 Hedefler İçin Ortaklıklar	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf. 30-39; Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf. 40-45

Künye

AKBANK T.A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Sabancı Center 34330 4. Levent-İstanbul/TÜRKİYE
Telefon : +90 212 385 55 55
Faks : +90 212 319 52 52
+90 212 269 77 87
www.akbank.com

Akbank Sürdürülebilirlik Raporu Bilgi İçin
Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü
sustainability@akbank.com

Akbank Sürdürülebilirlik Raporu ("Rapor") sadece bilgilendirme amaçlı olarak hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturmamaktadır.

Bu Raporda yer alan içerik ve bilgiler, raporun hazırlandığı zaman diliminde doğru ve güvenilir olduğuna inanılan bilgiler ve kaynaklar kullanılarak hazırlanmış olup bu raporda yer alan bilgi ve içerik herhangi bir beyan, garanti ve/veya taahhüt olarak yorumlanamayacağı gibi Rapor'da yer alan bilgi ve içeriğin eksiksiz ve değişmez olduğu garanti edilmemektedir.

Rapor'un her hakkı Akbank'a aittir.

GENEL MÜDÜRLÜK

Sabancı Center, 4. Levent 34330 İstanbul

Telefon: (0212) 385 55 55

Faks 1: (0212) 319 52 52

Faks 2: (0212) 269 77 87

<http://www.akbank.com/tr-tr/genel/Sayfalar/Iletisim-Formu.aspx>