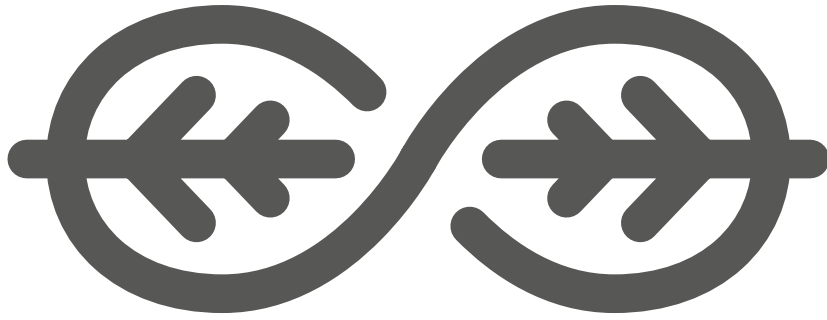




2013

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



AKBANK

sizin için

İÇİNDEKİLER

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

- YÖNETİM KURULU BAŞKANIMIZ'IN MESAJI **03**
GENEL MÜDÜRÜMÜZ'ÜN MESAJI **06**
DÜNDEN BUGÜNE AKBANK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK **09**
- 01** AKBANK HAKKINDA **12**
02 RAPOR HAKKINDA **22**
03 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ **26**
04 AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM **41**
05 RİSK YÖNETİMİ VE YASAL UYUM **46**
06 MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER **54**
07 ÇALIŞANLARIMIZ **77**
08 OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE **94**
09 TOPLUMA KATKIMIZ **104**
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) İNDEKSİ **110**
RAPORUN KÜNYESİ **111**

YÖNETİM KURULU BAŞKANIMIZ'IN MESAJI



2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



AKBANK, FİNANSAL VE
OPERASYONEL BAŞARIYI ÇEVRESEL
VE TOPLUMSAL DUYARLIKLARLA
HARMANLAYAN BİR YÖNETİM
ANLAYIŞI BENİMSEMİŞTİR.

SUZAN SABANCI DİNÇER
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

DEĞERLİ PAYDAŞLARIMIZ,

FAALİYET GÖSTERDİĞİ HER ALANDA DEĞER YARATMA MİSYONUyla HAREKET EDEN AKBANK'IN GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMA ÇERÇEVESİ İLE BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ (BMKİS) İLKELERİNE UYGUN OLARAK HAZIRLADIĞI BEŞİNCİ AKBANK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU'NU YAYIMLIYOR OLMANIN KIVANÇ VE MUTLULUĞUNU SİZLERLE PAYLAŞMAK İSTERİM.

BU RAPOR ARACILIĞIYLA, BANKAMIZ'IN GELECEK KUŞAKLAR ADINA TAŞIDIĞI SORUMLULUKLAR ÇERÇEVESİNDE UYGULAMAYA KOYDUĞU EKONOMİK, SOSYAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMALARINI ETKİ ALANIMIZDA YER ALAN PAYDAŞLARIMIZIN DİKKATİNE SUNUYORUZ. AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI GERÇEKLEŞTİRDİĞİ BEŞ YILLIK SÜRE ZARFINDA SAĞLADIĞI İLERLEMELERİN, "SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA" HEDEFLERİNİ DESTEKLEYEN TÜM KURULUŞLAR İÇİN MOTİVASYON KAYNAĞI OLMASINI UMUT EDİYORUZ.

YÖNETİM KURULU BAŞKANIMIZ'IN MESAJI

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI İLE BEŞ YILLIK SÜRE ZARFINDA SAĞLADIĞI İLERLEMELERİN, "SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA" HEDEFLERİNİ DESTEKLEYEN TÜM KURULUŞLAR İÇİN MOTİVASYON KAYNAĞI OLMASINI UMUT EDİYORUZ

Değerli Paydaşlarımız,
Faaliyet gösterdiği her alanda değer yaratma misyonuyla hareket eden Akbank'ın Global Reporting Initiative (GRI) Sürdürülebilirlik Raporlama çerçevesi ile Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) ilkelerine uygun olarak hazırladığı beşinci Akbank Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımlıyor olmaktan büyük gurur ve mutluluk duyuyoruz. Bu rapor ile bankamızın gelecek kuşaklar adına taşıdığı sorumlulukların bilincinden hareketle gerçekleştirdiği ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik çalışmalarını paydaşlarımızın dikkatine sunuyoruz.

Gelişmiş piyasalarda büyüme ve istihdam artışı eğilimi

Küresel ekonomi, 2013 yılında ABD başta olmak üzere gelişmiş piyasalarda canlanma ve istihdam artışının ön plana çıktığı bir seyir izlemiştir. Uzun zamandır sıkı para politikasına dönüş sinyalleri veren Amerika Merkez Bankası FED'in, Aralık ayı itibarıyla aylık varlık alımı programında 10 milyar ABD Doları seviyesinde daralmaya gideceğini açıklaması ise tüm küresel piyasalar açısından önemli sonuçlar doğurmuştur. 2013 yılı ortasından başlayarak bu beklenti ile gelişmekte olan ülkelerden gelişmiş ülkeler lehine başlayan sermaye çıkışının, Ocak 2014 tarihi itibarıyla bu kararın uygulamaya geçmesiyle devam etmesi beklenmektedir. ABD'nin sıkı para politikasına dönüş kararı ardından küresel kriz döneminde yüksek büyüme performansına imza atan Brezilya, Arjantin, Güney Afrika gibi gelişen piyasaların ise önümüzdeki dönemde, dış finansman sorununun yanı sıra ABD Doları karşısında para birimlerinde değer kayıpları ile karşılaşabileceği öngörülmektedir. Avrupa Destek Mekanizması inisiyatifiyle uygulamaya geçen istikrar programı sayesinde İspanya, Yunanistan gibi ülkelerin temerrüte düşme tehlikesinden kurtulduğu görülmüş, Avro Bölgesi'nde ise durgunluk eğilimi ve genç nüfus ağırlıklı olan işsizlik 2013 yılında da etkisini hissettirmiştir.

Türkiye ekonomisi, büyüme ivmesini sürdürdü

Son dönemde yakaladığı yüksek büyüme performansı ile uluslararası sermaye çevreleri tarafından küresel piyasaların yükselen ekonomileri arasında gösterilen ve Fitch'in ardından 2013 yılında Moody's tarafından, kredi notu 'yatırım yapılabilir' seviyeye yükseltilen Türkiye de, FED kararı ardından yaşanan sermaye çıkışlarından olumsuz yönde etkilenmiştir. Küresel sermaye piyasalarında yaşanan belirsizliklerin etkisiyle son dönemde enflasyondaki kısmi artış eğilimine ve TL'nin yabancı para birimleri karşısında yaşadığı değer kaybı gibi faktörlere rağmen ülkemiz, 2013 yılında da büyüme ivmesini sürdürmüş ve uluslararası finans otoriteleri nezdindeki itibarını korumuştur. 2012 yılından itibaren cari açığı azaltmaya yönelik tasarruf odaklı bir makroekonomik program izleyen ülkemizin, 2013 yılsonu itibarıyla %4'e yakın bir büyüme kaydettiği tahmin edilmektedir.

Küresel finansal kriz sürecinde sergilediği güçlü performansla sağlam sermaye yapısını gözler önüne seren Türk bankacılık sektörünün aktif büyüklüğü bir önceki yıla kıyasla %26,4 oranında bir artışla 2013 yılında 1.732 milyar TL olmuştur. Yıl içerisinde küresel ekonomide ortaya çıkan belirsizliklere rağmen bankacılık sektörü toplam kredileri bir önceki yıla kıyasla %31,8 oranındaki artışla 1.047 milyar TL olmuştur. 2013 yılsonu itibarıyla toplam 49 bankanın faaliyet gösterdiği sektör, 210 bin kişinin üzerindeki nitelikli çalışanıyla da Türkiye istihdam pazarındaki öncü konumunu sürdürmüştür.

Türk bankacılık sektörünün köklü markası: Akbank

Kurulduğu 1948 yılından bu yana Türk bankacılık sektörünün gelişiminde öncü roller üstlenen Akbank, 2013 faaliyet döneminde de başarılı finansal ve operasyonel sonuçlara imza atmanın yanı sıra kurumsal yapısını sürdürülebilir kılacak projelerin uygulayıcısı olmaya devam etti. Güçlü hizmet altyapısı ve 16 bin kişinin üzerindeki çalışandan oluşan nitelikli insan kaynağından



2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

güç alan Bankamız, bir önceki yıla kıyasla kredilerde %28, mevduatta ise %24 büyüyerek ülke ekonomisine desteğini sürdürdü. Büyüme hedeflerimizde ve çalışmalarımızda daima 'Sürdürülebilir' olma ilkemizi ve 'Kalıcı Liderlik' hedefimizi koruduk.

'Sürdürülebilirlik' odaklı yönetim anlayışı

65 yıllık kurumsal deneyim ve uzmanlıktan güç alan Akbank, 2013 yılında da finansal ve operasyonel başarıyı çevresel ve toplumsal duyarlıklarla harmanlayan bir yönetim anlayışı benimsemiştir. Bu sayede, Bankamız, küresel piyasalarda ciddi kırılganlıkların yaşandığı bir dönemde hizmet altyapısını ve insan kaynağı yetkinliğini daha üst seviyeye çıkaracak yatırım faaliyetlerinin yanı sıra kültür-sanat dünyasından eğitim-geçerlik çalışmalarına dek farklı alanlarda yürüttüğü sosyal sorumluluk projeleriyle toplumsal gelişime nitelikli katkı sağlamaya devam etti.

Odaklandığımız geniş ürün ve hizmet portföyüyle, tüm müşteri segmentlerinin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik özelleştirilmiş çözümler geliştirerek paydaşlarımızla kalıcı ilişkiler kurmaya odaklandık.

Ayrıca ülkemizin kalkınması alanında büyük potansiyel vaat eden küçük ve orta boy işletmelerin yaygınlaşması ve güçlenmesi yolunda; "KOBİ'ler Türkiye'nin, Akbank KOBİ'lerin Gücüdür" felsefesiyle hareket eden Bankamız, çalışmalarını uzun vadeli hedeflerle, KOBİ'ler için değer yaratmak ve sürdürülebilir gelişimlerine katkı sağlamak amacıyla yürütüyor. 2013 yılında bu amaçla bu alandaki müşterilerimize birçok yenilikçi ürün ve hizmet sunarak ilişkilerimizi kuvvetlendirmeye devam ettik.

Tasarruf seferberliğimize devam ettik

Toplumumuzdaki tasarruf algısını güçlendirmek ve tasarrufu tabana yaygınlaştırmak ve 'Sürdürülebilir Kalkınma' adına sektörümüzle ilgili konularda katkıda bulunmak için 2012 yılında başlattığımız 'Ekonominin Kahramanları' isimli tasarruf seferberliğimizi 2013 yılında da sürdürdük. 200'e yakın Akbanklı gönüllümüzün desteğiyle 2013 yılında farklı illerimizde 11.500 öğrencimize tasarruf eğitimi verdik. 2014 yılında eğitimlerimizle, 18 bine yakın öğrencimize daha ulaşmayı hedefliyoruz. Yatırımcıların ve müşterilerin tasarruflarını artırmaya teşvik etmeye devam edeceğiz.

CDP Türkiye'den "En İyi Performans" ödülü

İklim değişikliğiyle mücadeleyi sürdürülebilirlik hedeflerinin ayrılmaz bir bileşeni olarak gören Akbank, 2010 yılından bu yana desteklediği Karbon Saydamlık Projesi kapsamında yürütülen çalışmalara aktif destek sağlamaya 2013 yılında da devam etti. Bankamız, son üç yıldır faaliyetleri sırasında ortaya çıkan çevresel etkiyi asgariye indirmeye yönelik sistematik çalışmalar yürütmesinin yanı sıra Sabancı Üniversitesi koordinasyonunda hazırlanan Türkiye İklim Değişikliği Raporu'nun hazırlanmasına 2013 yılında da destek oldu.

Bu alanda yürüttüğümüz çalışmaların CDP Türkiye tarafından "En İyi Performans" Ödülü'ne layık görülmesi ise, önümüzdeki dönemde daha kapsamlı çevresel sürdürülebilirlik projeleri yürütmek adına bizlere motivasyon sağladı.

Akbank'ın sürdürülebilirlik raporlaması ile beş yıllık süre zarfında sağladığı ilerlemelerin, "sürdürülebilir kalkınma" hedeflerini destekleyen tüm kuruluşlar için motivasyon kaynağı olmasını umut ediyoruz.

Akbank'ın Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) ve GRI (Global Reporting Initiative) ilkeleri ışığında 2013 yılında uygulamaya koyduğu sosyal, ekonomik ve çevresel uygulamaları kapsayan 2013 Sürdürülebilirlik Raporu'nun etki alanımızda yer alan tüm paydaşlarımızın sürdürülebilirlik odaklı çalışmaları için önemli bir örnek teşkil edeceğine inanıyoruz. Akbank, önümüzdeki dönemde de başarılı faaliyet çizgisini sürdürülebilirlik odaklı projelerle daha ileriye taşımaya, küresel sürdürülebilirlik hedefleri doğrultusunda sektörümüzde ve ülkemizde değişimin öncüsü olmaya ve ortak fayda yaratılmasında işbirliklerine devam edecektir.

Saygılarımla,

SUZAN SABANCI DİNÇER
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

GENEL MÜDÜRÜMÜZ'ÜN MESAJI

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



AKBANK OLARAK
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KONUSUNDA
ÖNEMLİ SORUMLULUĞUMUZ
OLDUĞUNU DÜŞÜNÜYORUZ VE BU
KONUYU SAHIPLENİYORUZ.

HAKAN BİNBAŞGİL
GENEL MÜDÜR

BANKAMIZ, BUGÜN "TÜRKİYE'NİN EN DEĞERLİ BANKA MARKASI" VE ÜLKEMİZİN EN DEĞERLİ KURULUŞLARINDAN BİRİ KONUMUNDA. SAHİP OLDUĞUMUZ BU GÜCÜ VE KAYNAKLARIMIZI, TOPLUMUMUZUN VE DÜNYAMIZIN GELECEĞİNE YAPTIĞIMIZ YATIRIMLARI SÜRDÜRMEK İÇİN KULLANIYORUZ. BU KAPSAMDA TÜM FAALİYETLERİMİZİ, İŞ SÜREÇLERİMİZİ VE YARATTIĞIMIZ DEĞERİ DAHA DA SÜRDÜRÜLEBİLİR KILMAYA YÖNELİK OLARAK DEVAMLİ GÖZDEN GEÇİRİYOR VE GELİŞTİRİYORUZ.

BU SORUMLULUK ÇERÇEVESİNDE GERÇEKLEŞTİRDİĞİMİZ ÇALIŞMALARINI BEŞİNCİ YILLIK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORUMUZ ARACILIĞIYLA SİZLERLE PAYLAŞIYORUZ. AKBANK OLARAK İÇİNDE VAR OLDUĞUMUZ TOPLUMU VE EKONOMİMİZİ DAHA İYİYE GÖTÜRMEK İÇİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ALANINDAKİ FAALİYETLERİMİZE DEVAM EDECEĞİZ.



2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

AKBANK, BUGÜN, "TÜRKİYE'NİN EN DEĞERLİ BANKA MARKASI" VE ÜLKEMİZİN EN DEĞERLİ KURULUŞLARINDAN BİRİ KONUMUNDA. SAHİP OLDUĞUMUZ BU GÜCÜ VE KAYNAKLARIMIZI, TOPLUMUMUZUN VE DÜNYAMIZIN GELECEĞİNE YAPTIĞIMIZ YATIRIMLARI SÜRDÜRMEK İÇİN KULLANIYORUZ.

Değerli Paydaşlarımız,
Bugün eskiye kıyasla çok daha kompleks yapıya sahip bir dünyada yaşıyoruz. Farklı ülkeler ve ekonomilerin refahı geçmişte hiç olmadığı kadar birbirine bağlı konumda. Teknolojik gelişmelere paralel yaşam kalitemiz artsa da dünya önemli sorunlarla karşı karşıya. Hızlı nüfus artışı, yeni istihdam ihtiyacı getirirken, altyapı ve temel sosyal hizmetlere artan talep de doğal kaynaklar üstünde baskı yaratıyor.

Hepimiz biliyoruz ki, doğa ve çevreyle, toplum ve iş dünyası arasında hassas bir denge mevcut ve kullandığımız kaynaklar, bugün hiç bitmeyecekmiş gibi görünse de yaşadığımız çevreye yönelik orta-uzun vadede ciddi riskler bulunuyor. Kısa vadeye odaklı bir yaklaşım dünyamızın ve ekonomilerin istikrarına yönelik telafisi zor hasarları da beraberinde getirebiliyor. Bu sebeple, daha temiz ve yaşanılabilir bir dünya için sürdürülebilirlik konusu kritik önem taşıyor.

Akbank olarak - öncülük ettiğimiz pek çok konuda olduğu gibi - sürdürülebilirlik konusunda önemli sorumluluğumuz olduğunu düşünüyoruz ve bu konuyu sahipleniyoruz. Bankamız, bugün "Türkiye'nin En Değerli Banka Markası" ve ülkemizin en değerli kuruluşlarından biri konumunda. Sahip olduğumuz bu gücü ve kaynaklarımızı, toplumumuzun ve dünyamızın geleceğine yaptığımız yatırımları sürdürmek için kullanıyoruz. Bu kapsamda tüm faaliyetlerimizi, iş süreçlerimizi ve yarattığımız değeri daha da sürdürülebilir kılmaya yönelik olarak devamlı gözden geçiriyor ve geliştiriyoruz.

Bu sorumluluk çerçevesinde gerçekleştirdiğimiz çalışmalarını, Global Reporting Initiative (GRI) - Küresel Raporlama Girişimi) Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri'ne uygun olarak hazırladığımız beşinci Sürdürülebilirlik Raporumuz aracılığıyla sizlerle paylaşıyoruz.

"Kalıcı liderliği" hedefleyen sürdürülebilirlik yaklaşımı

Raporumuz "Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız", "Kurumsal Yönetim", "Risk Yönetimi ve Yasal Uyum", "Müşterilerimize Kattığımız Değer", "Çalışanlarımız", "Operasyonlarımız ve Çevre", "Topluma Katkımız" başlıklarına sahip yedi temel bölümden oluşuyor. 2013 faaliyet yılına ait verileri ve gelişmeleri

içeren raporumuz aracılığıyla yıl içerisinde uygulamaya geçirdiğimiz sürdürülebilirlik odaklı projelerimizi sizlere detaylı olarak aktarmayı hedefledik.

Sürekli gelişen ürün ve hizmet portföyü

2013 yılında da hizmet kalitemizi ve müşteri memnuniyetini daha ileri taşıyan çalışmalarımızı sürdürdük. Teknoloji ve müşteri ilişkileri yönetimi alanındaki gelişmeleri yakından takip ederek çok sayıda yeni ürünü müşterilerimizle buluşturduk. Bankacılık hizmetlerine erişimi daha da basitleştirmek için Türkiye'de bir ilk olan "tek şifre" uygulamasını hizmete sunarak Akbank Direkt Mobil üzerinden havaleden hisse senedi alımına kadar çok sayıda işlemin hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesine olanak sağladık. Bunun yanında Türkiye'de Android ve iOS işletim sistemli telefonlar ile senkronize olabilen "I'm Watch" daki ilk bankacılık uygulamasını 2013 yılında müşterilerimizin hizmetine sunduk. Bankacılık işlemlerini akıllı saatlere taşıyan ilk banka olarak da mobilite konusunda sektörümüze öncülük etmeyi sürdürdük, böylece bankacılık işlemlerini günlük hayatla daha entegre, daha pratik hale gelmesine katkıda bulduk. 2013 yılında müşterilerimizin hizmetine sunduğumuz bir diğer yenilik ise Western Union Para Transferi hizmetidir. Bankamız'ın Western Union ile gerçekleştirdiği işbirliği neticesinde, müşterilerimize, dünyanın dört bir yanında konumlanan yarım milyon üzerindeki acente noktasından para gönderip, alma fırsatı tanıdık.

Diğer yandan, Türkiye ve diğer ülkeler arasındaki ticaretin daha da ileri gitmesine yönelik çalışmalarımıza da devam ettik. Dünyanın önde gelen finans kuruluşlarıyla gerçekleştirdiğimiz işbirlikleriyle Türkiye'deki firmaların dış ticaret işlemlerini desteklemeyi sürdürdük. Export-Import Bank of Korea (KEXIM) ile bir mutabakat zaptı imzalayarak şirketlere sunduğumuz dış finansman olanaklarına bir yenisini ekledik.

Şube bankacılığında yeni bir dönem: "yalın yaklaşım"

"İyileştirmeler Sizin İçin" programı kapsamında 2013 yılında 1.000'den fazla süreci detaylı olarak inceledik ve 350'den fazla iyileştirmeyi uygulamaya geçirdik. Bu iyileştirmelere ek olarak, şubelerimizde uygulanmakta olan hizmet modelini, yalın (lean) yaklaşımı çerçevesinde yeniden tasarladık. Bu yeni hizmet

GENEL MÜDÜRÜMÜZ'ÜN MESAJI

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

modeliyle hem şubelerimizin daha da müşteri odaklı olmasını sağladık ve hem de etkinliğimizi önemli ölçüde artırdık. Bunun yanında, son 1,5 yıllık süre zarfında başarıyla yürüttüğümüz bu çalışmalar neticesinde şubelerdeki çalışanlarımıza yeni kariyer fırsatları yarattık. Bu sayede 700 çalışanımız operasyonel görevlerden satış-pazarlama faaliyetlerine kaydırıldı.

ADK'lara yönelik etkin kaynak kullanım

Sürdürülebilir bir büyüme stratejisi izleyen Akbank, 2013 yılında da ATM, Mobil, Çağrı Merkezi gibi alternatif dağıtım kanallarını daha etkin hale getirecek projeler hayata geçirerek iş süreçlerinde önemli oranda verimlilik artışı yakaladı. Çağrı Merkezimiz bünyesinde gerçekleştirilen süreç iyileştirmeleri ile çalışanlara yönelik sistematik eğitimler sayesinde, müşteri ihtiyacını ikinci çağrıya gerek olmadan karşılama konusunda önemli ilerlemeler sağlandı. Mevcut hizmet kanallarının daha etkin kullanımı hedefi doğrultusunda Akbank ATM'leri; firma ödemeleri, fatura ödemeleri, diğer banka ödemeleri (Aktifbank, Odeabank) gibi yeni hizmetlerle zenginleştirilerek müşteri sayısında önemli oranda artışlar yakalandı. Mobil teknolojilerin gelişmesine paralel olarak bu alanda önemli yatırımlar gerçekleştiren Bankamız, Akbank Direkt Mobil uygulaması üzerinden 2013 yılında hisse senedi alım/satım işlemleri, yatırım fonu alım/satım işlemleri, sanal kart işlemleri, elektrik, su ve doğal gaz faturaları ödemelerine olanak sağladı. Bu alandaki yüksek hizmet kalitemiz sayesinde, Akbank Direkt Mobil uygulaması 2013 yılında 1 milyonun üzerinde indirilme rakamına ulaştı.

"Tasarruf Seferberliğimiz"le daha da fazla öğrencimize ulaştık.

2013 yılında gerçekleştirdiğimiz kampanyalar, eğitimler ve sunduğumuz finansal ürünler ile ülkemizde tasarruf bilincinin yaygınlaşmasına ve tasarruf oranının yükselmesine katkı sağlamaya devam ettik. Toplumumuzdaki tasarruf algısını güçlendirmek ve tasarrufu tabana yaygınlaştırmak için hayata geçirdiğimiz "Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" Projesini 2013 yılında da başarıyla sürdürdük. Projeye başladığımız 2012 yılından bu yana toplam 15.000 öğrenciye ulaştık. Akbanklı Gönüllülerin vereceği eğitimlerle, 2014 yılında 18 bine yakın öğrenciye daha ulaşmayı hedefliyoruz.

Anish Kapoor'un eserlerini sanatseverlerle buluşturduk

Toplumlar arzuladıkları hedeflere ekonomik performanslarının yanı sıra kültür, sanat, spor gibi alanlardaki zenginlikleriyle ulaşıyor. Unutmayalım ki kültür ve sanat bir toplumun geleceğe bırakacağı en önemli mirastır.

Sanatın ayrıca sorgulayan, farklı ve yaratıcı perspektiflerin oluşmasına ilham veren, geleceğin şekillenmesine zemin hazırlayan bir yönü var. Biz de bunun toplum geneline yayılması, ülkemizde daha fazla insanımızın dünyadaki güncel sanat etkinliklerine ulaşması için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Türkiye'nin de dünya sanat haritasında öncü konumda olmasını arzuluyoruz. Bu vizyonu sanatı ve sanatçıyı daha da fazla destekleyerek, dünyanın önde gelen sanatçılarını ülkemize getirerek ve Türk sanatının yurtdışında daha da fazla tanıtılmasını sağlayarak gerçekleştirmeye çalışacağız.

Bu sebeple çalışmalarımızı yoğun olarak sürdürdüğümüz alanlardan biri de kültür ve sanat. Kültür-sanat alanındaki çalışmalarımız geniş bir perspektife yayılıyor. Buradaki odak noktamız da hepsinin sürdürülebilir ve geniş soluklu olması. Akbank olarak 2013 yılında yine sanatseverleri mutlu edecek, onları sanatın farklı ve büyüğü dünyasıyla buluşturacak bir diğer etkinliğe imza attık. Bankamızın 65. kuruluş yıldönümünü, dünyanın en etkili çağdaş sanatçıları arasında gösterilen Anish Kapoor'un sergisi ile kutladık. Bu büyük sanatçının sergisine destek verirken herkesi farklı düşünmeye ve yaratıcılığa teşvik eden bir organizasyona da imza attığımızı inanıyoruz. Akbank olarak, sanatı ve sanatçıyı desteklemeye, sanatseverleri dünya çapında önemli sanat etkinlikleriyle bir araya getirmeye devam ediyoruz.

Akbank olarak içinde var olduğumuz toplumu ve ekonomimizi daha ileriye taşımak için sürdürülebilirlik alanındaki faaliyetlerimize devam edeceğiz. Bu alandaki faaliyetlerimize güç veren çalışanlarımız başta olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

HAKAN BİNBAŞGİL

GENEL MÜDÜR

DÜNDEN BUGÜNE AKBANK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK



2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Tarihsel Gelişim

- 1948 Ocak-** Adana'da, bölgedeki pamuk üreticilerine finansman sağlamak amacı ile kuruldu.
- 1950-** Sirkeci'de ilk İstanbul Şubesi açıldı.
- 1954-** Akbank Genel Müdürlüğü İstanbul'a taşındı.
- 1963-** Tüm bankacılık işlemlerinde otomasyona geçildi.
- 1964-** İşçi havalelerinin Türkiye'ye transferini yapmak amacıyla Almanya'daki ilk temsilcilik Frankfurt'ta açıldı.
- 1981-** Tüm bankacılık işlemleri bilgisayar ortamına geçti ve on-line uygulamalar başladı.
- 1990-** Akbank hisseleri halka açıldı.
- 1996-** Ak Yatırım Menkul Değerler A.Ş. kuruldu.
- 1996-** Hissedarlarımızla ilişkilerimizi yürütmek üzere Yatırımcı İlişkileri Grubu oluşturuldu.
- 1998-** Akbank hisseleri ikincil halka arz ile American Depository Receipt (ADR) olarak da uluslararası piyasalarda işlem görmeye başladı.
- 1998-** Frankfurt'taki Akbank Temsilciliği şubeye dönüştürüldü.
- 1999-** Akbank İnternet Bankacılığı başladı.
- 2000-** Ak Portföy Yönetimi A.Ş. ve Özel Bankacılık Bölümü kuruldu.
- 2000-** Akbank Malta Şubesi açıldı.
- 2001-** Akbank N.V. Hollanda'da kuruldu.
- 2001-** Akbank Çağrı Merkezi faaliyete geçti.
- 2005-** Kurucu hisselerini geri satın alan ilk banka oldu.
- 2005-** Ak Finansal Kiralama A.Ş.yi bünyesine kattı.
- 2009-** Akbank Uluslararası Danışma Kurulu kuruldu.
- 2009-** Akbank (Dubai) Limited, Dubai Uluslararası Finans Merkezi'nde kurulan ilk Türk bankası ofisi oldu.
- 2010-** Akbank Bankacılık Merkezi yaklaşık 5.000 kişilik kapasitesi ile hizmete geçti.
- 2011-** Para Gönder ve Avrupa'da bir ilk olan Cepten Öde uygulamalarımız ile müşterilerimizin finansal hizmetlere erişimi kolaylaştırıldı.
- 2012-** İnternet ve Mobil Bankacılık hizmetlerini çatısı altında toplayan "Akbank Direkt" markası hizmete geçti.
- 2012-** Hollanda'daki Akbank N.V.'nin faaliyetlerine son verilerek Almanya'da kurulu %100 iştirakimiz olan Akbank AG bünyesinde birleştirildi.
- 2013-** Kurumsal Yönetim Endeksi'ne girildi.

AKBANK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Akbank ve Sürdürülebilirlik

- 2000-** Akbank Bilgi Teknolojileri ISO 9001 Kalite Belgesi aldı.
- 2003-** Akbank, temettü politikasını halka açıklayan ilk banka oldu.
- 2003-** Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni faaliyet raporunda yayınlayan ilk banka oldu.
- 2004-** Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni internet sitesinde duyuran ilk banka oldu.
- 2005-** Akbank hayati tehlike taşıyan bir hastalıkla mücadele eden 3-18 yaş arası çocukların dileklerini gerçekleştirmek üzere kurulan Bir Dilek Tut Derneği'nin sponsoru oldu.
- 2007-** Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne imza atan ilk Türk bankası oldu.
- 2007-** Gelişmekte olan ülkelerde, etkin girişimcileri destekleyerek ekonomik gelişmeye katkıda bulunmak amacıyla kurulmuş uluslararası bir sivil toplum kuruluşu olan Endeavor ile işbirliği başladı.
- 2007-** Akbank Müşteri Şikâyet Yönetimi ISO 10002 Kalite Belgesi aldı.
- 2007-** Akbank, İşe Dönüşen, İş Büyüten Fikirler Programı ile girişimcilere destek verdi.
- 2008-** Gençlerle birlikte düşünmek ve Türkiye'nin geleceği için birlikte değer yaratmak amacıyla Akbank Düşünce Kulübü kuruldu.
- 2009-** Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi (KYSSK), Yönetim Kurulu'na bağlı olarak kuruldu.
- 2009-** KAGİDER tarafından kurulan ve kadınların bir araya gelerek bireysel üretkenliklerini artırmayı hedefleyen Kadın Gelişim Merkezi "BİZ", Akbank'in ana sponsorluğunda açıldı.
- 2010-** Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Bildirimi'ni yayınlayan ilk Türk bankası oldu.
- 2010-** Karbon Saydamlık Projesi'nin (Carbon Disclosure Project-CDP) Türkiye'de hayata geçirilmesine destek olarak çevresel şeffaflık konusuna dikkat çekti.
- 2010-** Sürdürülebilirlik Raporu'nu Küresel Raportlama Girişimi (Global Reporting Initiative-GRI) İlkeleri'ne göre yayınlayan ilk Türk mevduat bankası oldu.
- 2010-** Karbon Saydamlık Projesi'nin 2010 yılı Global 500 Raporu'na Türkiye'den dahil edilen ilk ve tek şirket olarak aldığı yüksek puan ile Dünya Sektör Liderleri kategorisinde yer aldı.
- 2010-** Akbank Enerji Dostu Kredi hayata geçti.
- 2010-** Endeavor Türkiye'nin seçtiği girişimcilere yönelik uygun koşullarda bir kredi havuzu açıldı.
- 2010 ve 2011-** Birleşmiş Milletler 2010 ve 2011 İklim Değişikliği Zirvesi öncesinde hazırlanan Cancun ve Durban bildirimlerinin imzacısı oldu.
- 2010-** Bölgesel Çevre Merkezi (Regional Environment Center-REC) işbirliğiyle Türkiye'de iklim değişikliği nedeni ile risk altında olan bölgelere dikkat çekmek üzere, "Yok Olmadan" adlı projeye destek verdi.
- 2011-** Akbank Gönüllülük Sistemi hayata geçti.
- 2011-** Akbank, Global Üniversiteli Girişimci Yarışması'na destek verdi.
- 2011-** Akbank çalışanlarına Sürdürülebilirlik Yaklaşımı eğitimi verilmeye başlandı.
- 2012-** Akbank, Galler Prensiği İklim Değişikliği Liderleri Grubu tarafından hazırlanan, karbon salımı için net ve şeffaf fiyatlandırma politikasının geliştirilmesi gereğine dikkat çeken "Karbon Fiyat Bildirisi"ni dünyada ilk imzalayan şirketlerden biri oldu.
- 2012-** Akbank, Türkiye'nin kalkınmasının önünde önemli bir sorun olan tasarruf açığına karşı bankacılık ürün ve hizmetlerine ek olarak sosyal sorumluluk projesi destekli bir "Tasarruf Seferberliği"ni başlattı.
- 2013-** Akbank, esnafa yönelik hizmetlerini "Esnaf Kardeşliği" başlığı altında topladı. Bu başlık altında hazırlanan ilk ürün olan "Olduğunda Öde Kredisi" esnafa kredi geri ödemelerini kazançlarına göre yapma esnekliği sağladı.



2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Akbank ve Sanat

- 1972-** Akbank Çocuk Tiyatrosu gösterileri başladı.
- 1991-** Dünyanın en önemli caz sanatçılarını geniş kitlelerle buluşturarak köklü bir müzik kültürü oluşturmak amacıyla Akbank Caz Festivali başladı.
- 1993-** Akbank Sanat kuruldu.
- 1998-2000-** Değerli eserlerin yer aldığı Osmanlı hat sanatı sergisi "Altın Harfler", Akbank sponsorluğunda New York Metropolitan'da, Los Angeles County Museum of Art'da ve Paris Louvre'da sergilendi.
- 2003-** Akbank Sanat, çağdaş sanata yönelerek yeni bir yapılanmaya girdi ve düzenlediği sergilerle küreselleşen sanat çizgisinin yerel ve uluslararası niteliğine dikkat çekerek ülkemizdeki sanatsal dinamiği hareketlendirdi.
- 2003-2007-** Gençlerin dünyaca ünlü rock yıldızlarını dinleme fırsatı bulduğu Rock'n Coke Festivali'nin sponsoru oldu.
- 2004-** Akbank Kısa Film Festivali başladı.
- 2004-** Akbank Uluslararası İstanbul Film Festivali'ni desteklemeye başladı ve en büyük destekçisi oldu.
- 2006-** Akbank desteği ile Sakıp Sabancı Müzesi'nde Rodin'in eserleri sergilendi.
- 2007-** Akbank, modern ve güncel sanat etkinliği olan Contemporary İstanbul fuarının sponsoru olarak Türkiye'nin en önemli çağdaş sanat fuarının gerçekleştirilmesine katkı sağladı.
- 2008-** Akbank sponsorluğunda, sürrealist akımın en önemli sanatçılarından Salvador Dali, Sakıp Sabancı Müzesi'nde sanatseverlerle buluştu. Sergi bugüne kadar İspanya dışında gerçekleştirilen en büyük Salvador Dali sergisi oldu.
- 2008-** Akbank Çocuk Tiyatrosu Hürriyet gazetesinin İnsan Hakları Treni ile 45 ilimize tiyatronun heyecanını ve güzelliklerini taşıdı.
- 2008-** Rock efsanesi Metallica, Akbank sponsorluğunda Türkiye'ye geldi ve 37.000 seveni Metallica'yı canlı dinleme fırsatı buldu.
- 2009-** Latin rock efsanesi Carlos Santana, Wings sponsorluğunda İstanbul'da bir konser verdi.
- 2010-** Exi-26 markamız sponsorluğunda dünyaca ünlü heavy metal gruplarının sahne aldığı Sonisphere Festivali'ne yaklaşık 75.000 kişi katıldı.
- 2011-** Akbank Türkiye Ulusal Gençlik Filarmoni Orkestrası'nın öncü destekleyicisi oldu.
- 2011-** Akbank "Cirque Du Soleil-Saltimbanco" gösterisine sponsor oldu.
- 2012-** Akbank Çocuk Tiyatrosu kuruluşunun 40. yılını, Oscar ödüllü animasyon filmi Shrek'in müzikal versiyonunu ilk kez Türkçe olarak izleyicilerle buluşturarak kutladı.
- 2013-** Akbank, 65. kuruluş yılı kapsamında, önde gelen uluslararası sanatçı Anish Kapoor'un Türkiye'deki ilk kapsamlı sergisine sponsor oldu.

01. AKBANK HAKKINDA

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU





KISACA AKBANK

Akbank, 1948 yılından bugüne, ülkemizin en saygın, güvenilir ve değerli markalarından biri olmayı başarmıştır. Bankamız, değişen ihtiyaçlara hızlı ve kalıcı çözümler üretmeyi, sürekli yenilenmeyi, çalışanları, müşterileri, Türkiye ve kendisi adına sürdürülebilir değerler yaratmayı bir kurum kültürü olarak benimsemiştir.

Bankamız, bireysel bankacılık, ticari bankacılık, KOBİ bankacılığı, kurumsal bankacılık, özel bankacılık, döviz, para piyasaları ve menkul kıymet işlemleri (hazine işlemleri) ile uluslararası bankacılık alanlarında hizmetler sunmaktadır. Bankacılık dışı finansal hizmetler ile sermaye piyasası ve yatırım hizmetleri ise Akbank'ın iştirakleri tarafından verilmektedir.

Bankamız; güçlü sermayesi, istikrarlı mevduat yapısı, ucuz maliyetli yabancı kaynak temin etme olanakları ve sağlam aktif yapısıyla, Türk bankacılık sektöründeki öncü konumunu 2013 yılında da sürdürmüştür.

Yurt içinde toplam 985 şubesi, 16 binin üzerinde çalışanı ve 4 bini aşkın ATM'si ile Türkiye'de güçlü ve yaygın bir dağıtım ağına sahip olan Akbank, faaliyetlerini İstanbul'daki Genel Müdürlüğü ve yurt çapındaki 23 bölge müdürlüğü aracılığıyla sürdürmektedir. Bankamız, sayısı 12 milyonun üzerinde bireysel, 850 bini aşan ticari ve KOBİ ile 3.700 kurumsal müşterisine şubelerinin yanı sıra internet ve telefon bankacılığı gibi Alternatif Dağıtım Kanalları aracılığıyla da bankacılık hizmetleri sunmaktadır.

2013 yılı sonunda Bankamız'ın konsolide net kârı 3.077 milyon TL (yaklaşık 1.444 milyon ABD Doları) olarak gerçekleşmiştir. Bankamız'ın konsolide aktifleri ise 2012 yılı sonuna kıyasla yaklaşık %20 büyüyerek 195,5 milyar TL'ye (92 milyar ABD Doları) ulaşmıştır. Akbank, %14,7'lik konsolide sermaye yeterlilik oranı ile sektördeki en yüksek oranlardan birine sahiptir.

ÇALIŞAN SAYISI*

16.249

MÜŞTERİ SAYISI

13,2 MİLYON

ŞUBE SAYISI*

986

ATM SAYISI

4.121

KREDİ KARTI ADEDİ

5,8 MİLYON

BANKA KARTI ADEDİ

6,2 MİLYON

POS ADEDİ

347 BİN

*Malta Şubesi dahildir.

Ana Markalarımız

AKBANK

Akbank Direkt

20. YIL | AKBANK
SANAT



axess
wings

free
axess



neo

BANKAMIZIN VİZYONU, MİSYONU VE DEĞERLERİ

Vizyonumuz: En mükemmel bankacılık deneyimini yaşatarak ve Türkiye'nin büyümesini destekleyerek kalıcı lider olmak.

Misyonumuz: Üstün nitelikli insan kaynağının paydaşlarına sürekli büyük değer yarattığı en beğenilen Türk şirketi olmak.

Değerlerimiz: Gönülden Bankacılarız, Müşterimizle Büyümeye İnanırız, Geleceğe Hazırız, Akılcı Çözümlerle Hayatı Kolaylaştırırız, Güvenin Değerini Biliriz, Açık İletişimi Destekleriz, Topluma Değer Katarız

STRATEJİK HEDEFLERİMİZ VE GÜÇLÜ TEMELLERİMİZ

Stratejik Hedeflerimiz

- Uzun vadede sürdürülebilir özkaynak getirisini asgari %16-18 aralığında gerçekleştirmek.
- Kritik pazar paylarında Türkiye'nin lider bankası olmak.
- Türkiye'nin müşteri deneyimi ve memnuniyeti açısından en iyi bankası olmak.
- Türkiye'nin en değerli bankası olmak.

Güçlü Temellerimiz

- Türkiye'nin en değerli banka markası.
- Türkiye'nin en değerli şirketlerinden biri.
- Başarılı uygulamalar ile uzun dönemli stratejik yönetim.
- Türkiye geneline yayılmış 985 şube ve ileri teknoloji dağıtım kanalları.
- Sektörde pek çok ilki başlatması ile Türkiye'nin yenilikçi gücü.
- Kalıcı ve yaygın fonlama tabanı.
- Sürdürülebilir kârlılık ile yüksek özkaynak ve aktif getirisi.
- %14,7 sermaye yeterlilik oranı ile güçlü sermaye yapısı.
- Yüksek aktif kalitesi, çok düşük takipteki krediler oranı: %1,4.
- %2,0 operasyonel gider/aktif rasyosu ile yüksek verimlilik.
- Düşük kaldıraç oranı ile kredilerde daha güçlü büyüme avantajı.
- Türkiye'de verilebilecek en yüksek finansal kapasite ve finansal güç notları.



SAYILARLA AKBANK

Yaygın Şube Ağımız

İstikrarlı bir biçimde şube ağını yaygınlaştıran Akbank, 2013 yılında Şube sayısı 961'den 985'e yükseltmiştir.



Müşterilerimiz

Bankamız, hedef müşteri segmentine özel hizmet anlayışının bir sonucu olarak, beş ana iş biriminde (Kurumsal Bankacılık, Ticari Bankacılık, KOBİ Bankacılığı, Bireysel Bankacılık ve Özel Bankacılık) çalışmalarını başarıyla sürdürmektedir. Akbank, 2013 yılında gerçekleştirdiği yatırımlar ve izlediği politika sayesinde hedef segmentlerdeki müşteri sayısını bir önceki yıla göre önemli oranda artırmıştır.

Bölümler	Kurumsal Bankacılık	Ticari Bankacılık	KOBİ* Bankacılığı	Bireysel Bankacılık	Özel Bankacılık
Şubeler	Kurumsal Bankacılık Şubeleri 8	Ticari, KOBİ ve Bireysel Bankacılık Şubeleri 967			Özel Bankacılık Şubeleri 10
Müşteri Sayısı	3.700	49.200	805.500	12.400.000	7.300

* KOBİ Bankacılığı Banka'nın iş modeli çerçevesinde belirlediği müşterilere hizmet vermektedir.

FİNANSAL PERFORMANSIMIZ

Başlıca Finansal Göstergeler

Akbank'ın üç yıllık başlıca konsolide finansal göstergeleri aşağıdaki tabloda görülebilir:

Başlıca Konsolide Finansal Göstergeler (milyon TL)	2013	2012	2011
Toplam Aktifler	195.482	163.478	139.907
Krediler	118.010	92.360	74.356
Mevduat	112.473	90.688	80.771
Alınan Krediler	19.899	15.598	18.045
Özsermaye	22.135	22.476	18.131
Net Kâr	3.077	3.005	2.535
Özsermaye Kârlılığı (ROE)	%14	%15,1	%14,3
Sermaye Yeterlilik Oranı (BIS)	%14,7	%17,9	%16,8
Piyasa Değeri (milyon ABD Doları)	12.580	19.802	12.748

Krediler

Akbank müşterilerine sağlanan kredilerin, müşteri segmenti ve para cinsine göre dağılımı aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

Krediler (*)	2013	2012
Kurumsal TL Krediler (milyon TL)	6.532	5.933
Kurumsal YP Krediler (milyon ABD Doları)	14.176	13.667
Ticari TL Krediler (milyon TL)	18.044	13.177
Ticari YP Krediler (milyon ABD Doları)	7.098	6.061
KOBİ TL Krediler (milyon TL)	6.237	3.951
Tüketici (milyon TL)	27.591	20.740
Kredi Kartları (milyon TL)	13.504	12.792

*Reeskontsuzdur.



Paydaşlarımıza Kattığımız Ekonomik Değer

Akbank, bankacılık hizmetleri aracılığıyla paydaşları için ekonomik değer yaratmayı hedeflemektedir. Bankamız tarafından yaratılan ekonomik değer toplamı 2012 yılsonu itibarıyla yaklaşık 14,4 milyar TL olarak gerçekleşirken, 2013 yılsonunda yaklaşık %4,8 artarak 15,1 milyar TL'ye ulaşmıştır.

Bankamız'ın; çalışanlara, toplumsal yatırımlara, devlete, yatırımcılara ve tedarikçilere yaptığı ödemeler ile çeşitli paydaş grupları ile işbirliği içerisinde yarattığı ekonomik değer paylaşımını gösteren tablo aşağıda verilmiştir:

Yaratılan ve Dağıtılan Ekonomik Değer (milyon TL)	2013	2012	2011
Üretilen Doğrudan Ekonomik Değer	15.100	14.410	11.696
a) Gelirler	15.100	14.410	11.696
Dağıtılan Ekonomik Değer	10.607	10.853	9.324
b) İşletme maliyetleri	1.900	1.601	1.375
c) Çalışan ücretleri ve sağlanan diğer faydalar	1.423	1.205	1.002
d) Sermaye sağlayıcılara yapılan ödemeler	6.371	7.027	6.167
e) Devlete yapılan ödemeler	891	1.010	773
f) Toplumsal yatırımlar	22	9	8
Korunan Ekonomik Değer	4.492	3.557	2.372

- Bankamız gelir tablosunda yer alan brüt gelirler dikkate alınmıştır (faiz gelirleri, alınan ücret ve komisyonlar, temettü gelirleri, ticari kâr-zarar ve diğer gelirler).
- Bankamız'ın personel giderleri haricindeki her türlü operasyonel giderlerini ifade etmektedir.
- Çalışanlara verilen maaşları, primleri ve çalışanlar adına devlete ödenen her türlü kesintileri içermektedir.
- İlgili yılda yatırımcılara dağıtılan temettüyü ve Bankamız'ın her türlü faiz giderlerini içermektedir.
- Devlete ödenen her türlü vergiyi içermektedir.
- Yardım derneklerine yapılan bağışları ve çeşitli kültür-sanat etkinliklerine ilişkin harcamaları içermektedir.

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

Not 2: Bu tablo Akbank'ın konsolide finansal tablolarından hazırlanmıştır. Dolayısıyla bu rakamlar konsolidasyon kapsamındaki bağlı ortaklarını içermektedir.

BANKA YAPISI

Başlıca Finansal Göstergeler

30 Ocak 1948 tarihinde özel sermayeli bir ticaret bankası olarak kurulan Akbank, günümüzde de bu alanda hizmet vermektedir. Akbank hisse senetleri 2011 yılında %31 halka açıklık oranıyla İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda (İMKB) işlem görürken, Citigroup'un Basel III uygulamasına hazırlık amacıyla Mayıs 2012'de Akbank'taki hisselerini %9,9'a düşürmesi nedeniyle, 2013 yılında bu oran %41,2 olarak gerçekleşmiştir.

ABD'de, Akbank Level 1 depo sertifikaları OTC piyasasında işlem görmektedir. 31 Aralık 2013 itibarıyla ortaklık yapımız grafikteki gibidir.



H.Ö. SABANCI HOLDİNG A.Ş., İLİŞKİLİ KURULUŞLAR VE KİŞİLER %48,9

HALKA AÇIK KISIM %41,2

CITIBANK OVERSEAS INVESTMENT CORPORATION %9,9

Bankamız'ın 2013 yılı faaliyetleri ve finansal performansına ilişkin detaylı bilgiler, Akbank 2013 Faaliyet Raporu'nda yayımlanmıştır. Akbank 2013 Faaliyet Raporu, aşağıdaki adreste yer almaktadır:

<http://www.akbank.com/yatirimci-iliskileri/yatirim-bilgileri/sayfalar/faaliyet-raporu.aspx>

Bağlı Ortaklıklarımız

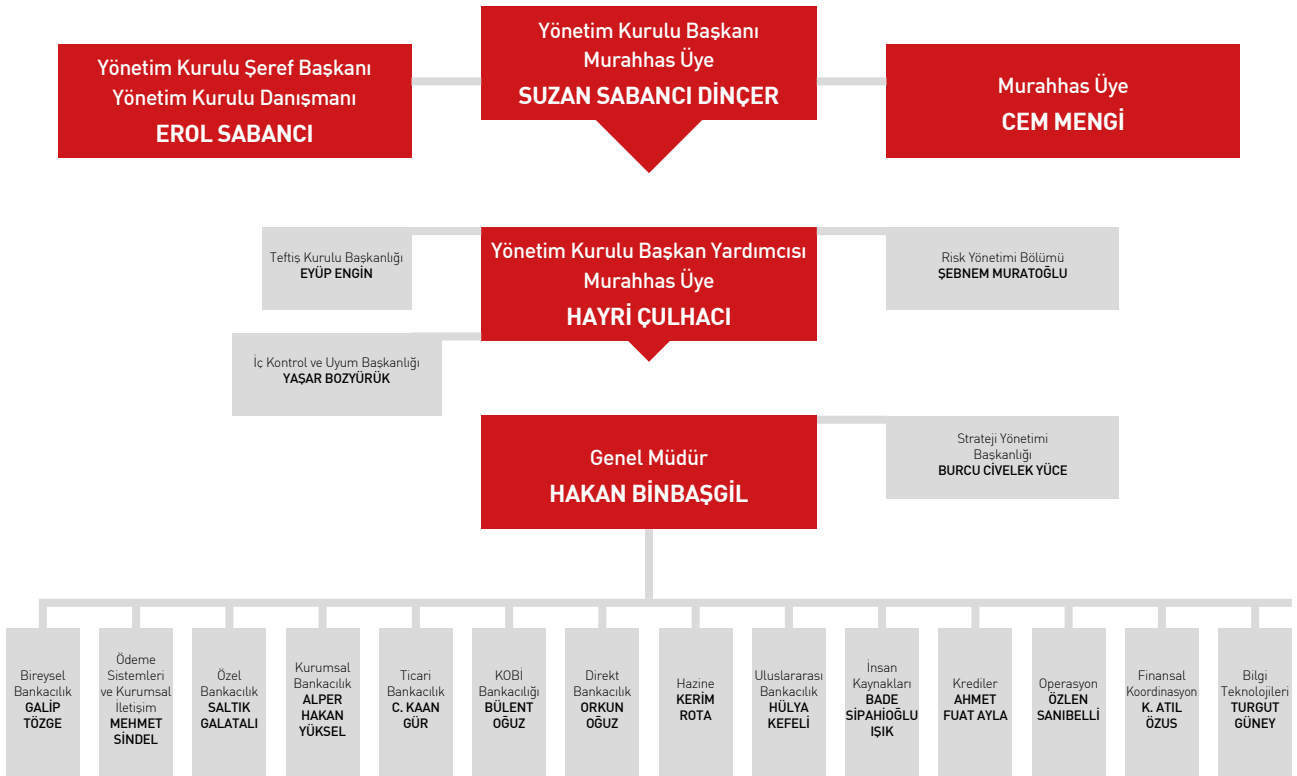
31 Aralık 2013 tarihi itibarıyla Akbank'ın doğrudan ve dolaylı bağlı ortaklıkları ve bunlardaki iştirak payları aşağıdaki gibidir:

Bağlı Ortaklıkları	Faaliyet Konusu	İştirak Payı (%)	Faaliyet Gösterdiği Ülke
Akbank AG	Bankacılık	100,00	Almanya
Akbank (Dubai) Limited	Bankacılık	100,00	BAE
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



Organizasyon Planımız

Bankamız'ın güncel organizasyon planı aşağıda yer almaktadır. 31 Aralık 2013 tarihi itibarıyla, Bankamız'da Genel Müdür'e bağlı 14 Genel Müdür Yardımcısı görev yapmaktadır. Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı ve Risk Yönetimi Bölümü doğrudan Bankamız Yönetim Kurulu'na bağlıdır. 2013 yılında Strateji Yönetim Başkanlığı kurulmuş ve Genel Müdür'e bağlanmıştır.



ÖDÜLLER VE BAŞARILARIMIZ

Akbank'ın hizmet ve ürünlerinin bağımsız uzmanlar tarafından değerlendirilmesi, başta müşteriler olmak üzere tüm paydaşların memnuniyetini artırmakta ve hedeflere ulaşmakta Bankamız için yol gösterici olmaktadır. Akbank, 2012 ve 2013 yıllarında göstermiş olduğu performans neticesinde, yurt içinde ve yurt dışında çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından 22'nin üzerinde ödüle layık görülmüştür. Bu ödüllerden bazıları aşağıda yer almaktadır.

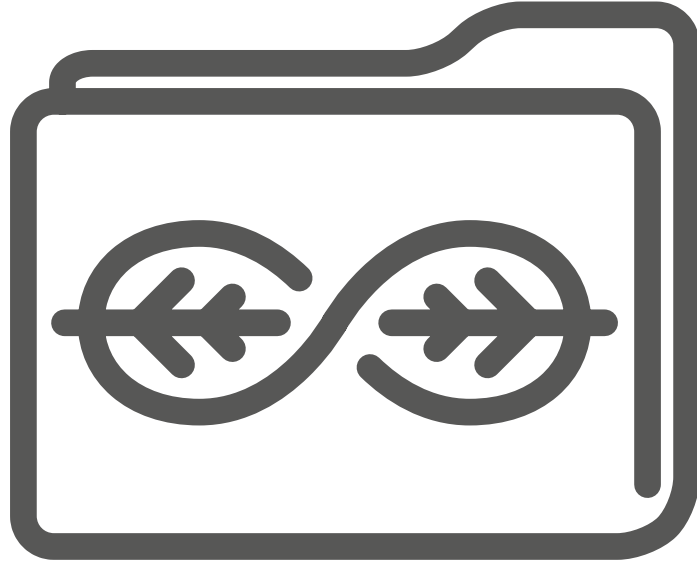
Ödülü Veren/Araştırmayı Hazırlayan Kurum	Ödül veya Başarı Kategorisi	Ödül veya Başarı Hakkında
Brand Finance	Dünyanın En Değerli 500 Banka Markası Araştırması	Akbank, Brand Finance tarafından hazırlanan "Dünyanın En Değerli 500 Banka Markası" araştırmasında üst üste 2. kez "Türkiye'nin En Değerli Banka Markası" oldu.
The Banker	Türkiye'nin En İyi Bankası	Akbank, The Banker tarafından düzenlenen Yılın Bankası Ödülleri'nde (The Bank of the Year Awards) "Türkiye'nin En İyi Bankası" seçildi.
Euromoney	Türkiye'nin En İyi Bankası	Akbank Euromoney tarafından düzenlenen 2013 Mükemmellik Ödülleri'nde (Excellence Awards 2013) "Türkiye'nin En İyi Bankası" seçildi.
World Finance	Türkiye'nin En İyi Bankası	Uluslararası finans yayını World Finance Akbank'ı "Türkiye'nin En İyi Bankası" seçti.
EMEA Finance	Dış Borçlanmada EMEA Bölgesi'nin En İyi Bankası	Akbank, EMEA Finance tarafından "2013 Yılı Avrupa Bankacılık Ödülleri" kapsamında yapılan değerlendirmede "Dış Borçlanmada EMEA Bölgesi'nin En Başarılı Finansal Kuruluşu" ve "EMEA Bölgesinde Bir Finansal Kuruluş Tarafından Alınan En İyi Kredi" ödüllerinin sahibi oldu.
Global Banking and Finance Review	Türkiye'nin En İyi Bankası	Global Banking and Finance Review, "2013 Yılı Bankacılık Ödülleri"nde Akbank'ı üst üste ikinci kez "Türkiye'nin En İyi Bankası" seçti.
Euromoney	Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Hizmeti Veren Kuruluşu	Akbank Euromoney tarafından düzenlenen Best Private Banking Awards "En İyi Özel Bankacılık Kuruluşu Ödülleri"nde "Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Hizmeti Veren Kuruluşu" seçildi.
Global Finance	Türkiye'nin En İyi Döviz İşlemleri Bankası	Global Finance'in 97 ülkede yaptırdığı "Dünyanın En İyi Döviz Tedarikçileri 2012" araştırmasında Akbank, sekizinci kez "Türkiye'nin En İyi Döviz İşlemleri Bankası" seçildi.
The Banker	Teknoloji ve İnovasyonda Dünyanın En İyi Bankası	Akbank, The Banker tarafından düzenlenen, "Innovation in Technology Awards" değerlendirmesinde "Müşteri Hizmetlerinde İnovasyon (Innovation in Customer Services)" ve "Dağıtım Kanalları Entegrasyonunda İnovasyon" (Innovation in Delivery Channel Integration) kategorilerinde "Dünyanın En İyi Bankası" seçildi.



Ödülü Veren/Araştırmayı Hazırlayan Kurum	Ödül veya Başarı Kategorisi	Ödül veya Başarı Hakkında
Gartner	CRM'de EMEA/APAC Bölgesinin En İyi Bankası	Akbank, Gartner tarafından verilen "2013 CRM Excellence" (Müşteri İlişkileri Yönetiminde Mükemmellik) ödüllerinde "Customer Analytics" (Müşteri Analitiği) kategorisinde Avrupa, Orta Doğu, Afrika, Asya-Pasifik ve Çin'i içine alan EMEA/APAC Bölgesinin En İyi Bankası seçildi.
Euroweek	Tüm Gelişmekte Olan Ülkelerin En Başarılı Borçlanan Finans Kuruluşu	Akbank, Euroweek tarafından düzenlenen Borçlanma İşlemleri ödüllerinde (Bond Awards) gelişmekte olan ülkeler kategorisinde üç birincilik kazanarak önemli bir başarıya imza attı. Akbank, ödül töreninde "Tüm Gelişmekte Olan Ülkelerin En Başarılı Borçlanan Kuruluşu", "Tüm Gelişmekte Olan Ülkelerin En Başarılı Borçlanan Finansal Kuruluşu" ve "Doğu Avrupa, Ortadoğu ve Afrika'nın En Başarılı Borçlanma Yöneticisi" ödüllerine layık görüldü.
Stevie International Business Awards	Bir Altın, İki Gümüş ve Üç Bronz Ödül	Dünya'nın en iyi ürün, hizmet ve iletişim projelerinin değerlendirildiği, 2013 yılı "Stevie International Business Awards" ödüllerinde Akbank farklı kategorilerde bir altın, iki gümüş ve üç bronz ödül kazandı.
LACP (Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi)	Dünyanın En İyi Faaliyet Raporu	LACP "Vizyon Ödülleri Değerlendirmesi"nde, Akbank 2012 Faaliyet Raporu'nu, Bankacılık ve Finansal Kuruluşlar kategorilerinin her ikisinde de "Dünyanın En İyi Faaliyet Raporu" seçti.
LACP (Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi)	Dünyanın En İyi Sürdürülebilirlik Raporu	Akbank, 2012 Sürdürülebilirlik Raporu ile LACP "Vizyon Ödülleri Değerlendirmesi"nde Bankacılık ve Finansal Kuruluşlar kategorilerinin her ikisinde de "Dünyanın En İyi Sürdürülebilirlik Raporu" ödülüne layık görüldü.
MerComm International ARC Awards	Yılın En İyi Faaliyet Raporu	Akbank 2012 Faaliyet Raporu, MerComm International ARC Awards değerlendirmesinde "Yılın En İyi Faaliyet Raporu" seçildi.
TÜHİD 12. Altın Pusula Halkla İlişkiler Ödülleri	Dijital ve Sosyal Medya İletişiminde En İyi Proje	Akbank Kısa Film Kısa Yorum projesi Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD) Altın Pusula Halkla İlişkiler Ödülleri'nde, "Dijital ve Sosyal Medya İletişiminde En İyi Proje" ödülünün sahibi oldu.
Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri	Teknolojiyi En İyi Kullanan Çağrı Merkezi	Akbank, IMI Conferences tarafından düzenlenen Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri'nde "Teknolojiyi En İyi Kullanan Çağrı Merkezi" ve "En Övgüye Değer Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi" ödüllerine kazandı.
25. Kristal Elma Ödülleri	Akbank Caz Festivali Kampanyası	Turizm, Taşımacılık ve Eğlence kategorisinde Kristal Elma

02. RAPOR HAKKINDA

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU





DAHA GÜZEL BİR GELECEK İÇİN
TASARRUF BİLİNCİ AŞILIYORUZ
ÜLKEMİZ BUGÜN, SADECE
BÖLGESİNİN DEĞİL, AVRUPA'NIN,
HATTA DÜNYA EKONOMİSİNİN
YÜKSELEN DEĞERLERİNDEN BİRİ.

2013 YILINA, AVRO BÖLGESİ'NİN BORÇ KRİZİ VE
GLOBAL YAVAŞLAMA NEDENİYLE ENDİŞELİ GİRMİŞ
OLMASINA RAĞMEN, YIL BELİRSİZLİKLERİN AZALDIĞI
VE VARLIK FİYATLARININ ARTTIĞI BİR GÖRÜNÜMLE
KAPATILMIŞTIR.

**TÜRKİYE'NİN HEPİMİZE
GURUR VEREN BU
YÜKSELİŞİNDE, İSTİKRARLI
ORTAMIN VE GÜÇLÜ
EKONOMİNİN BÜYÜK
ROLÜ BULUNUYOR.**

RAPORLAMA YAKLAŞIMIMIZ

Akbank, 2009'dan bu yana yıllık olarak yayımladığı Akbank Sürdürülebilirlik Raporu'nu beşinci kez paydaşlarının dikkatine sunmaktadır. Bankamız tarafından bu alanda gerçekleştirilen raporlama, gönüllülük esas ile Türk bankacılık sektöründeki sürdürülebilirlik çalışmalarına referans projelerle öncülük etme yaklaşımıyla geliştirilmektedir. Bu doğrultuda, 2013 Sürdürülebilirlik Raporu, Bankamız'ın sosyal, çevresel, etik ve kurumsal yönetim alanlarındaki uygulamalarına ve kurumsal performansına odaklanmaktadır.

Akbank 2013 Sürdürülebilirlik Raporu, tüm dünyada kabul gören Küresel Raporlama Girişimi'nin (Global Reporting Initiative-GRI) geliştirdiği GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri'nin G3 sürümü temel alınarak hazırlanmıştır. Tüm iş süreçlerini şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri ışığında şekillendiren Akbank, bu raporda aynı ilkeler çerçevesinde gerçekleştirilen sürdürülebilirlik tahaaütlerine, çalışmalarına ve hedef gerçekleştirme oranlarına yer vermiştir. Türkiye'de faaliyet gösteren mevduat bankaları arasında GRI ilkeleri çerçevesinde raporlama gerçekleştiren ilk Banka olan Akbank, 2013 Sürdürülebilirlik Raporu'nda da görüleceği üzere, bu alanda referans uygulamalara imza atmaya devam etmektedir. Bilgiye erişim açısından kolaylık sağlaması için Akbank 2013 Sürdürülebilirlik Raporu, okumayı kolaylaştıracak bir mizanpajda hazırlanmıştır. Önceki yıllarda yayımlanmış raporlarda temel alınan veri derleme yöntemlerinden bu Rapor'da da faydalanılmıştır. Farklılık gösteren yöntemler uygulanmış örneklerde de açıklayıcı bilgilere yer verilmiştir.

2013 Sürdürülebilirlik Raporu, Bankamız'ın ülke ekonomisinin büyümesindeki etkin rolü ve sürdürülebilirlik yönetimi yaklaşımının yanı sıra müşterilere ürün ve hizmetler aracılığıyla sağlanan katma değer, çalışanlara sağlanan faydalar, Bankamız faaliyetlerinden kaynaklanan çevresel etkileri azaltma amaçlı çalışmalar ve toplumsal refahın artması yönünde paydaşlarla işbirliği içerisinde yürütülen çalışmaları içermektedir.

RAPORUN KAPSAMI VE ÇERÇEVESİ

Akbank 2013 Sürdürülebilirlik Raporu, 1 Ocak 2013-31 Aralık 2013 tarihleri arasında, Bankamız'ın sosyal, çevresel ve ekonomik alanlarda gerçekleştirdiği çalışmaları ve ulaştığı kurumsal performansı yansıtmaktadır. Rapor, GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri'nin G3 sürümünü temel alarak hazırlanmıştır ve GRI'nın B uygulama seviyesi gereklerini yerine getirmektedir. GRI göstergeleri kapsamındaki bilgilere kolay erişilmesi için Rapor'un sonunda bir GRI İndeksi yer almaktadır.

GRI İlkeleri, bir taraftan sürdürülebilirlik alanındaki Bankamız performansının sektördeki yerel ve uluslararası kurumlarla karşılaştırılabilmesine imkân verirken, diğer taraftan da Akbank paydaşlarının başvurabileceği bir referans konumundadır.

Söz konusu ilkeler, aynı zamanda Akbank'ın sürdürülebilirlik girişimlerinin devamlı gelişmesine de rehberlik etmektedir. GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri'nin G3 sürümünün Türkçe çevirisine aşağıdaki internet adresinden ulaşılabilir. <http://www.globalreporting.org>

Bu Rapor, Akbank'ın Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) çerçevesinde üstlendiği taahhütler doğrultusunda kaydettiği ilerlemeleri de içermektedir. BMKİS'in dört bileşeni (işgücü, insan hakları, çevre, yolsuzlukla mücadele) ve bunlara bağlı 10 ilkesi bağlamındaki bilgilerin izlenebilmesi için Rapor'un sonunda bir BMKİS İndeksi bulunmaktadır.

RAPORUN SINIRLARI

Aksi belirtilmediği sürece, 2013 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan veri ve bilgiler, Akbank T.A.Ş.'nin Türkiye'deki bankacılık faaliyetlerini ve lokasyonlarını kapsamaktadır. Bankamız'ın yurt dışındaki faaliyetlerinden, ortak girişimlerinden veya tedarikçilerinden kaynaklanan etkiler bu Rapor'da ele alınmamıştır. Rapor'un "Çalışanlarımız" bölümünde yer alan sayılara Akbank Malta Şubesi çalışanları dahildir. Finansal bilgiler içeren yaratılan ve dağıtılan ekonomik değer tabloları konsolide rakamları yansıtmaktadır.

Rapor, İstanbul'daki Genel Müdürlük faaliyetlerine ilave olarak 985 Akbank şubesinin faaliyetlerini içermektedir (bkz. sayfa 16'daki harita). Coğrafi ve operasyonel farklılıklara rağmen, Akbank, sağlam kurumsal yapısı sayesinde Türkiye'deki organizasyon yapısı kapsamında yer alan tüm birimleri için standart operasyon prosedürlerini istikrarlı bir şekilde uygulamaktadır.

Rapor'da "Akbank T.A.Ş.", "Akbank", "Bankamız", olarak geçen isimler, aksi belirtilmediği takdirde Akbank T.A.Ş. anlamına gelmektedir.



RAPORUN İÇERİĞİNİN BELİRLENMESİ

Raporlama ve içeriği geliştirme süreçlerinde iki uluslararası standart temel alınmıştır.

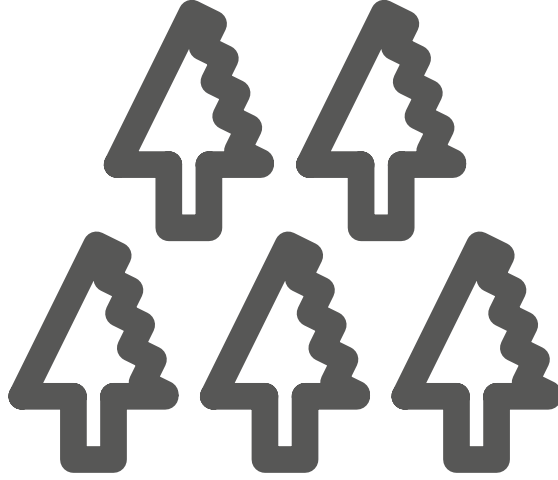
Bunların ilki İngiltere merkezli bağımsız kuruluş AccountAbility tarafından geliştirilmiş, "Kapsayıcılık, Önceliklendirme ve Hesap Verebilirlik" prensipleri üzerine kurulmuş, konusunda küresel kabul gören "AA1000 APS Standardı"dır. İkincisi ise Küresel Raporlama Girişimi'ne ait "GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri"dir.

Rapor içeriği belirlenirken, Akbank'ın kurumsal stratejileri açısından önemli ve öncelikli konular ile Bankamız paydaşlarının raporda görmeyi beklediği bilgiler göz önünde bulundurulmuştur. Dolayısıyla, Akbank 2013 Sürdürülebilirlik Raporu, hem Bankamız hem de paydaşlar tarafından önemli ve öncelikli bulunan konular çerçevesindeki uygulamaları ve ulaştığı performansı kapsamaktadır. Öncelikli konuların belirlenmesi ve paydaş diyalogu hakkındaki bilgilere Rapor'un "3. Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız" bölümünden erişilebilmektedir.

Bankamız'ın hemen hemen tüm birimlerinin katkılarıyla hazırlanan rapor içeriği, Kurumsal Yönetim Komite Başkanlığı ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır.

03. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU





AKBANK, SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMINI PAYDAŞLARI VE KENDİ KURUMSAL YAPISI AÇISINDAN ÖNEM TAŞIYAN KONULARI DİKKATE ALARAK OLUŞTURMAKTADIR.

Akbank Sürdürülebilirlik yaklaşımını, süreç, hizmet ve ürünlerine her geçen gün daha köklü bir şekilde yerleştirmektedir. Paydaş ilişkileri yönetimine büyük önem veren Bankamız, oluşturulan diyalog platformları sayesinde paydaşları açısından önem taşıyan konularda geri bildirim alabilmektedir. Akbank, bu geri bildirimler doğrultusunda iş süreçlerini istikrarlı bir biçimde geliştirerek sürdürülebilirlik yaklaşımını iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Bankamız'ın sürdürülebilirlik konusundaki stratejisi ve taahhütler hem operasyonlar, hem de ürün ve hizmetler temelinde uygulamaya koyularak, performansı takip edilmektedir.

Beşinci kez yayımladığımız Sürdürülebilirlik Raporu ile Akbank; sosyal, çevresel, etik ve ekonomik sorumluluklarıyla ilgili uygulamaları ve performansı hakkındaki gelişmeleri paydaşlarına duyurmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz

Bankamız'ın sürdürülebilirlik vizyonu, Türkiye'de sürdürülebilirlik konusunda lider, dünyada öncü kuruluşlar arasında yer almaktır.

Sürdürülebilirlik Stratejimiz

Akbank, yukarıda tanımlanan sürdürülebilirlik vizyonuna erişebilmek amacıyla ürün, hizmet ve operasyonlarında ortaya çıkan öncelikli çevresel, sosyal, etik ve ekonomik konularla ilgili risk ve fırsatları başarılı bir şekilde yönetmeyi hedeflemektedir. Bu kapsamda yürütülen önceliklendirme çalışmalarıyla hem Akbank'ın başarıya ulaşması için yönetilmesi gereken önemli ve öncelikli konular saptanmış hem de paydaşların Bankamız'dan en yüksek oranda performans beklediği, bu konulara yönelik risk ve fırsatlar belirlenerek bir sürdürülebilirlik stratejisi geliştirilmiş ve uygulamaya alınmıştır.

Akbank'ın sürdürülebilirlik stratejisi, güçlü finansal temeller üzerinde duran, paydaş ilişkilerine ve şeffaflığa önem veren bir Banka olarak, Türkiye'nin ve müşterilerinin ekonomik büyümesini desteklemek, etik ve güvenli bankacılık ilkelerinden ödün vermeden toplumsal refahı artıran ürün ve hizmetler sunmak ve faaliyetlerinin çevre üzerinde olan etkisini en aza indirmek olarak belirlenmiştir.

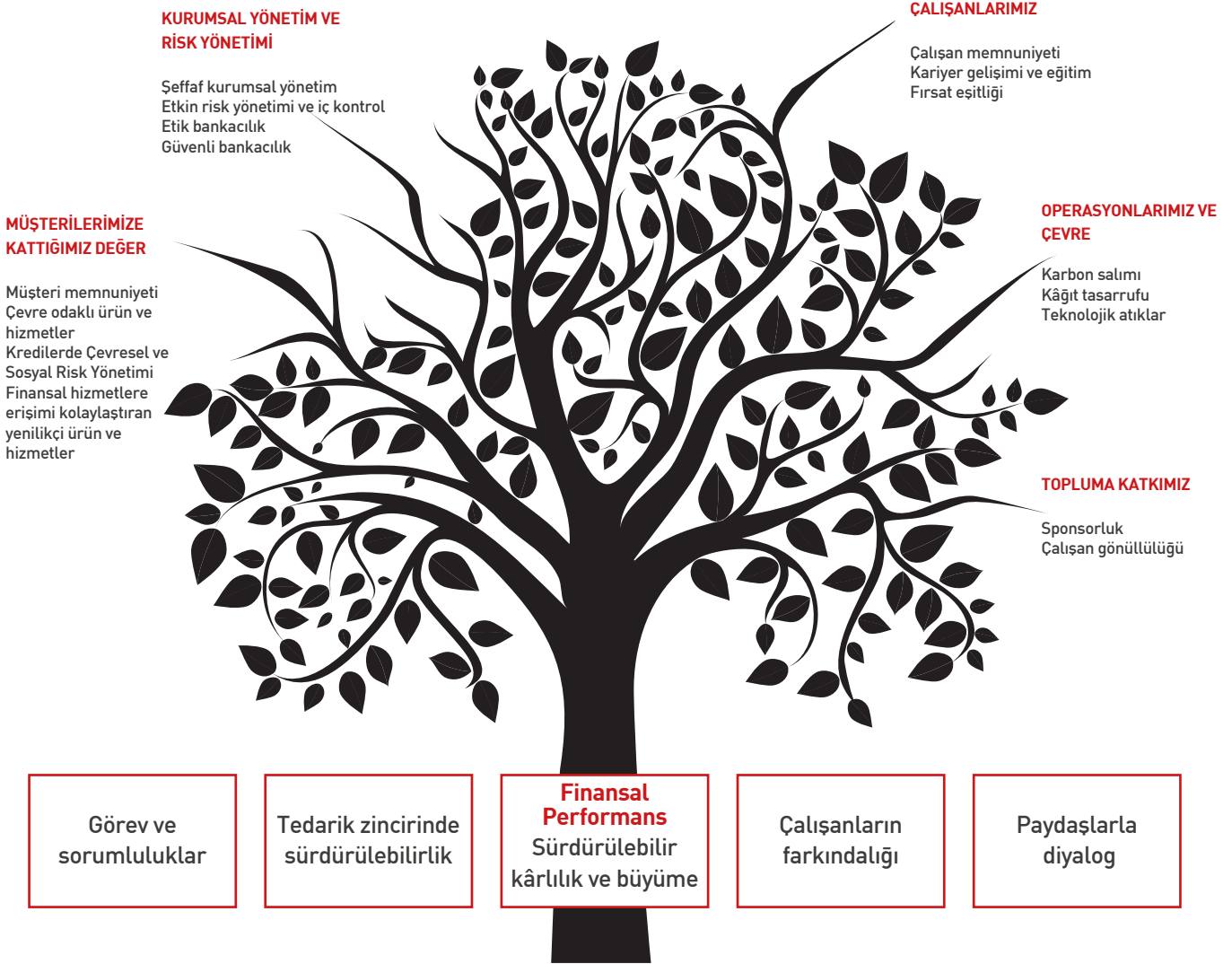
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Akbank'ın sürdürülebilirlik stratejisinin uygulama sürecindeki temel amacı, her türlü önemli ve öncelikli konu için geliştirilen yol haritalarının takip edilerek ve taahhütler verilerek bu alanlardaki kurumsal performansın daha ileri noktaya taşınmasıdır.

Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız ve Öncelikli Konularımız

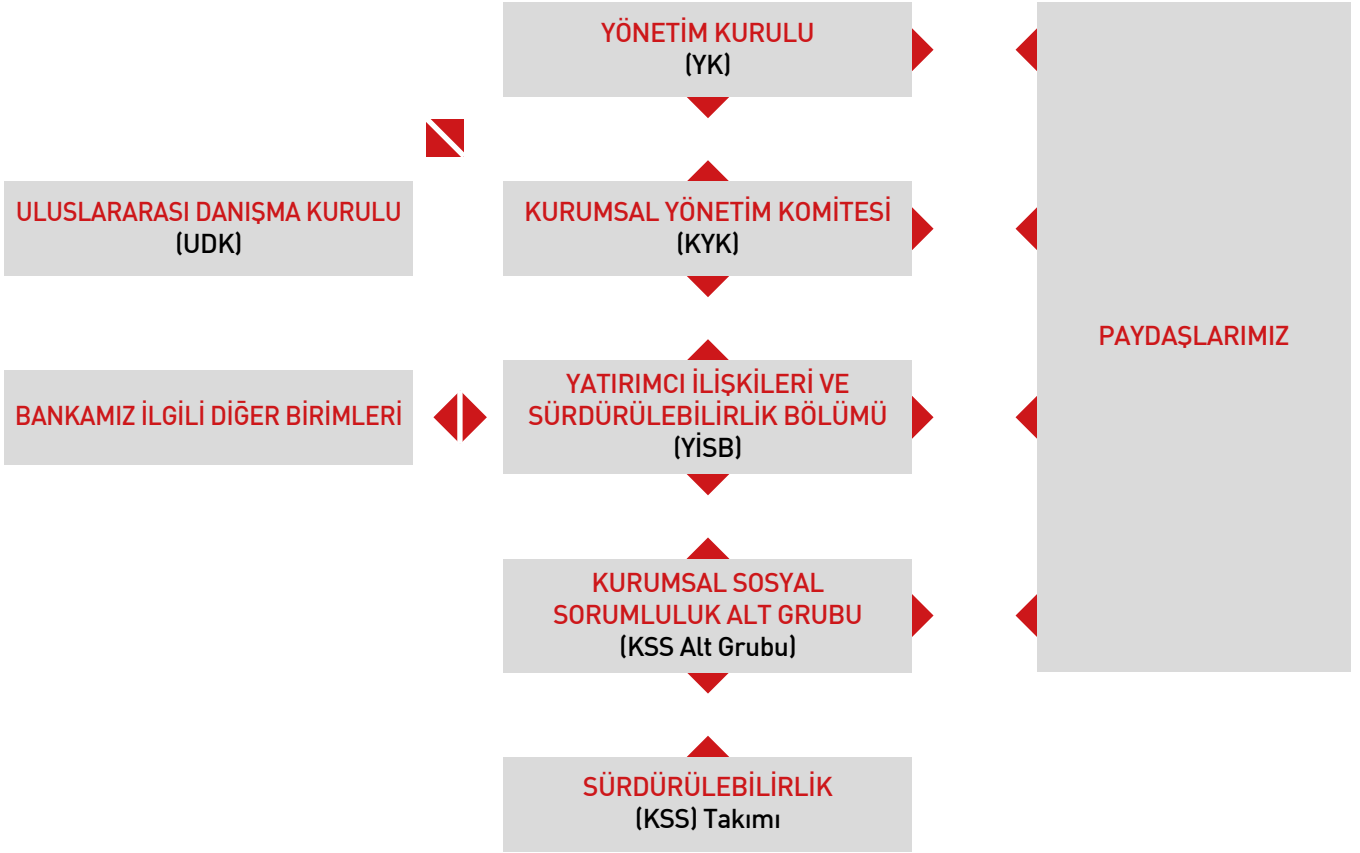
Bankamız'ın sürdürülebilirlik yaklaşımı bir ağaca benzetildiği takdirde, ağacın kökleriyle Akbank'ın finansal performansı arasında bir benzerlik bulunmaktadır. Bu doğrultuda, Akbank'ı var eden temel unsur, finansal başarıdır.

Bu modelden devam edildiğinde, ağacın gövdesi sürdürülebilirlik yönetimini temsil etmektedir. Kök ile dallar arasındaki geçiş ise iletişimi sağlayan mekanizmaya tekabül etmektedir. Gövde, ağacı dayanıklı kılan yapıdır. Akbank'ı dayanıklı yapan öge ise istikrarı kalıcı kılan sürdürülebilirlik yönetimi yaklaşımıdır. Bankamız'ın sürdürülebilirlik yönetimindeki önemli ve öncelikli alanları (çalışanlar, kurumsal yönetim ve risk yönetimi, operasyonlar ve çevre, topluma katkı, müşterilere kattığımız değer) ağaç modelinde dallara benzemektedir. Bu doğrultuda, "Operasyonlarımız ve Çevre" başlığı altında elen alınan karbon salımları da bu kategoride değerlendirilmektedir.





Akbank'ta Sürdürülebilirlik Yönetim Modeli



Akbank Yönetim Kurulu'na bağlı olarak görev yapan Kurumsal Yönetim Komitesi (KYK), sürdürülebilirlik konusunun Bankamız içinde bütüncül bir şekilde Üst Yönetim düzeyinde ele alınmasını sağlamaktan sorumludur. KYK, sürdürülebilirlik stratejisinin Akbank'ın tamamında uygulanmasını ve denetlenmesini sağlamaktadır. Bankamız'ın sürdürülebilirlik vizyonuna Akbank Uluslararası Danışma Kurulu da değer katmaktadır. (Uluslararası Danışma Kurulu'na bu Raporun dördüncü bölümünde detaylı olarak yer verilmiştir.)

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Akbank Kurumsal Yönetim Komitesi (KYK)

Kurumsal Yönetim Komitesi sürdürülebilirlikle ilgili alanlarda Bankamız'ın performansını artırma, sorumluluk alanlarını karar mekanizmalarına dahil etme, çalışanların farkındalığını artırma ve şeffaflık ilkesi gereği uluslararası standartlarda raporlama yapma ve yol gösterme görevlerini üstlenmiştir.

Komite, Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumun sağlanması, takibi ve iletişiminin yapılması, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü'nün çalışmalarının gözetimi, etik değerlerin belirlenmesi ve uyumun takibi değerlendirilmesi, Yönetim Kurulu'na uygun adayların saptanması, ve eğitilmesi konularında şeffaf bir sistemin oluşturulması ve bu hususlarda politika ve stratejiler belirlenmesi ile ilgili çalışmalar yapılmasından sorumludur. Komite Başkanı ve bu Komite'nin çoğunluğu Bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinden oluşmaktadır.

2009 yılında "Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi" (KYSSK) adı altında kurularak faaliyetlerine başlayan Komite'nin görevlerine 2012 yılı başında "ücretlendirme" de dahil edilerek adı "Kurumsal Yönetim, Ücretlendirme ve Sosyal Sorumluluk Komitesi" (KYÜSSK) olarak değiştirilmiştir. 2013 yılı başında SPK mevzuatı gereği Komite'nin görevlerine "aday gösterme" de eklenerek, ismi "Kurumsal Yönetim Komitesi" olarak güncellenmiştir.

Komite yılda en az iki defa toplanmaktadır. 2013'de toplantı gündemini oluşturan konular arasında Bankamız'a ilişkin sürdürülebilirlik konularında durum analizi yapılması, gelecekte uygulamaya konulacak adımların değerlendirilmesi, iklim değişikliği stratejileri ve aksiyon planı, toplumsal katkı odaklı sosyal sorumluluk projeleri yer almıştır.

Bankamız'da, sürdürülebilirlik kapsamındaki konuların, iç ve dış paydaşlarla koordinasyon içerisinde, bütüncül olarak ele alınarak yürütülmesinden Kurumsal Yönetim Komitesi'nin gözetiminde Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü (YİSB) sorumludur. Bütüncül yönetim; çevresel, sosyal ve etik unsurların stratejik bakış açısıyla ürün ve hizmetlerle uyumlaştırılması ve sürdürülebilirlik stratejilerinin geliştirilmesi gibi konuları kapsamaktadır. Örnek olarak temel bankacılık fonksiyonlarını yürüten bölümler ile satın alma bölümünün çevresel ve sosyal unsurları kendi süreç ve ürünlerine entegre ederek sürdürülebilirliği içselleştirmeleri gösterilebilir. Kurumsal, Ticari ve KOBİ Bankacılığı müşterilerine sağlanan çevre odaklı krediler ile tedarikçilere uygulanan çevresel ve sosyal kriterler, Akbank'ın bütüncül yaklaşımı ışığında ortaya koyduğu politikaların sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Ayrıca, Akbank genel iş yöntemi kapsamında Bankamız'ın iş birimleri tarafından yürütülen çeşitli önemli ve öncelikli konular bulunmaktadır. Bu konular arasında çalışan memnuniyeti, fırsat eşitliği, müşteri memnuniyeti, bilgi güvenliği ve çalışan gönüllülüğü gibi konular ön plana çıkmaktadır. Bu konular ilgili birimler tarafından yönetilmekte ve Bankamız'ın sürdürülebilirlik stratejisinde önemli bir yer tutmaktadır. Çalışan

memnuniyeti ve müşteri memnuniyeti, Akbank Üst Yönetimi'nin anahtar başarı göstergeleri arasında yer almakta ve izlenmektedir.

Yıl boyunca devam eden sürdürülebilirlik raporlaması süreci KSS Alt Grubu yöneticisi liderliğinde ve Bankamız'ın iş birimlerinin çoğunun temsil edildiği bir Sürdürülebilirlik (Kurumsal Sosyal Sorumluluk) Takımı tarafından yürütülmektedir. Sürdürülebilirlik (KSS) Takımı lideri ve üyelerinin görev tanımlarına bu konu 2012'de dahil edilerek, sürdürülebilirlik performans yönetimi ve raporlaması konusunda önemli bir adım atılmıştır.

Akbank, sürdürülebilirlik stratejisinin oluşmasında önemli katkıları bulunan dış paydaşlarıyla temas ve faaliyetlerini farklı platformlar üzerinden yürütmektedir. Bu kapsamda, Bankamız, sürdürülebilirlik alanında birçok ulusal ve uluslararası dernek ve girişimlerde etkin rol üstlenmektedir. Bunun yanı sıra, kilit konumundaki önemli paydaşlarla çeşitli platformlarda görüş alışverişinde bulunularak Akbank'ın sürdürülebilirlik yaklaşımı beklentiler yönünde düzenli olarak gözden geçirilmektedir.



Kurum İçi Prosedürlerimiz

Çeşitli çevresel, sosyal ve etik unsurları içeren "Etik İlkeler", Akbank'ın tüm çalışanlarının ve paydaşlarının uyum göstermesini beklediği resmi beyanname konumundadır. Bankamız bünyesinde söz konusu ilkelere uyumun sağlanması sayesinde sürdürülebilirlik yönetimi, kurumsal bir prosedür haline gelmiştir. Bu ilkelere aykırı uygulamaların bildirim için tesis edilen Etik Hattı, Bankamız içinde sürdürülebilirlik yönetimine destek veren uygulamalar arasında öne çıkmaktadır. Bunun yanı sıra, kurumsal, ticari ve KOBİ müşterilerine sağlanan krediler ile satın alma sırasında tedarikçilere uygulanan çevresel ve sosyal kriterler de bu kapsamda değerlendirilmektedir.

Yolsuzlukla mücadele konusunda yasal mevzuatın yanı sıra kurumsal değerlerini referans alan Akbank, bu alanda oluşturduğu etkin denetim mekanizmalarının yanı sıra çalışanlarına yönelik bilinçlendirme eğitimleri düzenlemektedir.

Kurum İçi İletişim ve Farkındalık

Akbank, çalışanlarının "sürdürülebilirlik" konusundaki bilgi seviyelerinin ve farkındalıklarının artmasına katkıda bulunmak amacıyla etkin iletişim kanalları oluşturmuştur. Bu kanallar arasında, konuyla ilgili sınıf içi eğitimler ve e-öğrenme programları ile kurumsal portal ön plana çıkmaktadır. Şube çalışanlarının farkındalığını artırma amacıyla düzenlenen sınıf içi eğitimler sayesinde Türkiye'nin her noktasında görev yapan saha çalışanlarına sürdürülebilirlik konusunda eğitim verilmiştir. Bu kapsamdaki çalışmalar neticesinde, 2012'de 2.985, 2013'de ise 1.274 kişi olmak üzere toplam 4.259 çalışana sürdürülebilirlik konusunda temel eğitim verilmiştir. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin 10 ilkesini temel alan bu uygulamalı eğitim sırasında katılımcılara özellikle bankacılıkta sürdürülebilirlik yönetimi uygulamaları hakkında bilgilendirme yapılmıştır.

Bu konuda Akbank tarafından uygulamaya koyulan bir diğer kapsamlı sınıf içi eğitim ise göreve yeni başlayan tüm çalışanlar için zorunlu olan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı eğitimidir. Bu eğitim kapsamında, içeriği Bankamız tarafından özel olarak hazırlanmış bir eğitim paketi aracılığıyla yeni çalışanların sürdürülebilirlik alanında temel farkındalık edinmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda, 2012 ve 2013 yıllarında, farklı lokasyon ve fonksiyonlarda istihdam edilen toplam 2.357 yeni çalışan sürdürülebilirlik eğitimi almıştır.

Sürdürülebilirlik Yaklaşımı e-öğrenme programı ise kullanıma açıldığı 2011 yılından bu yana 15.115 çalışan tarafından tamamlanmıştır. Bankamız bünyesinde sürdürülebilirlik odaklı çalışmaların bilinirliğini artırmak üzere, GRI İlkeleri ışığında yayımlanan Akbank Sürdürülebilirlik Raporu, yıllık olarak tüm müdür ve bölüm başkanları ile paylaşılmaktadır. Bankamız'da lider konumda olan yöneticilerin raporu incelemeleri, buldukları ortamlarda Bankamız'ın konuya verdiği önemi dile getirmeleri, Rapor içeriğini ekipleri ve çevreleri ile paylaşmaları teşvik edilmektedir.

Çalışanların erişiminde olan kurumsal portalın "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" ile ilgili bölümü 2012 yılında yeniden düzenlenmiştir. Bu kapsamda, ilgili bölümde, Bankamız'ın sürdürülebilirlik yaklaşımından, gerçekleştirdiği kurumsal sosyal sorumluluk projelerine kadar pek çok güncel bilgiye yer verilmiştir. Bunun yanı sıra, Bankamız bünyesindeki sürdürülebilirlik çalışmaları Akbank şubelerinde yer alan kurumsal TV'ler ve e-posta aracılığıyla da çalışanlarla paylaşılmaktadır.

Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik

Akbank, Tedarikçi Yönetimi Politikası kapsamında tedarikçi firmaların Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan tüm unsurların uygulanması konusunda gerekli duyarlılığı göstermelerini ve gündelik faaliyetlerinde sosyal ve çevresel riskleri dikkate almalarını beklemektedir. Öte yandan, hizmet ve ürünlerin temininde topluma ve çevreye daha duyarlı sistemlerle çalışan tedarikçilere hizmet satın alımında öncelik tanınmaktadır.

Bu kapsamda Bankamız'ın tedarikçi portföyünde bulunan firmaların yaklaşık %50'sinden Akbank ilke ve politikaları ile uyumlu olacaklarını taahhüt eden beyanlar alınmıştır. Bankamız'ın, tedarikçi firmaların kurumsal yapılarına vergiler ve sosyal ödemeler gibi kamusal yükümlülüklerini yerine getirip getirmediğine çocuk işçi çalıştırıp çalıştırmadıklarına yönelik denetimleri aralıksız devam etmektedir.

Sürdürülebilirlik Konusundaki Taahhütlerimiz

Tüm paydaşlarına fayda sağlayan ve sürdürülebilir kurumsal yapısının temelini oluşturan uzun vadeli, güçlü finansal performans, Bankamız'ın vazgeçilmez hedefidir. Akbank, bu hedef doğrultusunda hareket ederken, çevresel, sosyal ve etik konulara yaklaşımını ve uygulamalarını da dikkate almaktadır. Bu anlayış çerçevesinde, Akbank öncelikli sürdürülebilirlik alanlarına yönelik aşağıdaki taahhütlerde bulunmuştur.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Taahhüt Konusu	2013 Yılı Durum Değerlendirmesi	Taahhütlerimiz
Finansal Performans		
Sürdürülebilir kârlılık ve büyüme	Akbank, istikrarlı bir biçimde sürdürdüğü yatırım ve iş geliştirme faaliyetleri neticesinde 2013 yılında da farklı müşteri segmentlerine yönelik kredi ve mevduat sektör ortalamasının üzerine büyüme kaydetmiştir.	Akbank, ürün ve hizmet portföyünü çeşitlendirmenin yanı sıra dağıtım kanallarını genişleterek müşteri tabanını büyütmeye devam etmeyi ve sürdürülebilir finansal performansını daha ileriye taşınmayı hedeflemektedir.
Sürdürülebilirlik Yönetimi		
Görev ve sorumluluklar	Sürdürülebilirlik Takımı lideri ve üyelerinin sorumluluklarına konuya ilişkin sorumlulukları resmi olarak ekledik. Takım üyelerinin performans ölçüm kriterlerine sürdürülebilirlik konusunun dahil edilmesi için gerekli adımları attık.	Bankamız, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü koordinasyonunda Akbank sürdürülebilirlik stratejisine yön verecek eylem planları geliştirmeyi ve Sürdürülebilirlik Takımı aracılığıyla hayata geçirmeyi amaçlamaktadır.
Tedarik zincirinde sürdürülebilirlik	Akbank, tedarikçi firmaların %50'sinden Akbank ilke ve politikalarının yanı sıra BM Küresel İlkeler'e uyum konusunda taahhüt almıştır.	Akbank, tedarikçilerinin tümünden Akbank'ın Etik İlkeleri ve sürdürülebilirlik politikalarına uyumlarının taahhüdünü almayı planlamaktadır.
Çalışanların farkındalığı	Bankamız, özel olarak hazırladığı sınıf-ici sürdürülebilirlik eğitimi aracılığıyla 2013 yılsonu itibarıyla 6.000'e yakın çalışanına sürdürülebilirlik yaklaşımı farkındalık eğitimi vermiştir.	Sürdürülebilirliği kurum kültürünün bir parçası haline getirme amacı doğrultusunda Akbank, çalışanlarına yönelik sürdürülebilirlik odaklı eğitim programları düzenlemeyi hedeflemektedir.
Paydaşlarla diyalog	Akbank, 2013 yılında da "Sizin İçin" ve "Neden Olmasın" toplantıları gibi farklı platformlar aracılığıyla paydaş iletişimini güçlendirecek güçlü adımlar atmıştır.	Akbank, açık iletişim ve şeffaflık politikaları doğrultusunda paydaş diyalogunu artırarak iş süreçlerini geliştirmeyi planlamaktadır.
Kurumsal Yönetim, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum		
Şeffaf kurumsal yönetim	Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü, Bankamız üst düzey yöneticileri ile birlikte 2013 yılında toplam 25 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılmış, yaklaşık 300 uluslararası yatırımcı fon ve dört derecelendirme kuruluşu ile görüşmüştür.	Hissedarlar ile mevcut ve potansiyel yatırımcılarla karşı güvene dayanan ilişkiler geliştirmeyi ilke edinen Akbank, kurumsal yönetimini hesap verebilirlik temelinde daha da güçlendirmeyi hedeflemektedir.
Bilgi güvenliği	Akbank, çalışanlarının bilgi güvenliği konusundaki bilinç düzeyini ölçmek için çeşitli anketler düzenlemiş, bu anket sonuçları ışığında iş süreçlerine yönelik yeni aksiyonlar gündeme gelmiştir.	Bilgi güvenliği konusundaki yenilikleri ve gelişmeleri yakından takip eden Akbank, bu alandaki çalışan farkındalığını artırmak için özel eğitim programları düzenlemeyi planlamaktadır.
Müşterilerimiz		
Müşteri memnuniyeti	Bankamız bünyesindeki müşteri şikayet yönetimi sistemi altyapısında gerçekleştirilen değişimle birlikte, yıllık 1 milyon müşteri bildirimini için ortalama çözüm süresi üç günden iki güne düşmüştür.	Akbank, müşterilerine yüksek müşteri memnuniyeti deneyimi yaşatmak hedefi doğrultusunda müşteri ihtiyaç ve beklentilerine yönelik etkin çözümler geliştirmeyi planlamaktadır.
Çevre odaklı ürün ve hizmetler	Türkiye'deki orta büyüklükteki yenilenebilir enerji ve enerji tasarrufu projelerinin finansmanı için EBRD tarafından 2011 yılında Akbank'a kullandırılan 100 milyon ABD Doları tutarında MidSEFF kredisinin tamamı 2011-2013 döneminde Türkiye ekonomisine aktarılmış, bu kredinin yaklaşık % 83'ü dört adet enerji verimliliği projesinin finansmanında kullanılmıştır.	Akbank, enerji tasarrufu ve yenilenebilir enerji projelerine sağladığı kredilerle çevresel sürdürülebilirliğe nitelikli katkı sağlamayı hedeflemektedir.



Taahhüt Konusu	2013 Yılı Durum Değerlendirmesi	Taahhütlerimiz
Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi	Akbank bünyesinde kredi başvurularında çevresel riskler dahil tüm risklerin daha etkin şekilde değerlendirilmesi ve süreçlerin iyileştirilmesi amacıyla göreve getirilen "Kredi Analiz Yöneticileri" tüm kurumsal ve ticari sube kredilerini değerlendirmeye dahil edilmiştir.	Akbank, istihdam ettiği kredi analiz yöneticilerinin çevresel ve sosyal riskler kapsamında donanımlarının artırılmasını hedeflemektedir.
Finansal hizmetlere erişimi kolaylaştıran yenilikçi ürün ve hizmetler	Akbank internet ve mobil bankacılık hizmetlerini tek çatı altında toplayan Direkt İnternet 2013 yılsonu itibarıyla 1,5 milyondan fazla müşteriye hizmet vermektedir.	Bankamız, hizmete sunduğu ileri teknoloji ürünü hizmetlerle rekabet üstünlüğünü korumayı amaçlamaktadır.
Çalışanlarımız		
Çalışan Bağlılığı	Bankamız'ın 2013 yılında düzenlediği Çalışan Bağlılığı Araştırması sonuçları rehberliğinde 2014 yılında çalışan bağlılığını artırmaya yönelik kariyer olanakları, takdir/ödüllendirme ve performans yönetimi konularında çalışma yürütülmesi hedeflenmektedir.	Akbank, belirli aralıklarla hazırladığı Çalışan Bağlılığı Araştırması ile çalışan beklentilerini doğru tespit etmeyi ve çalışanların sesine kulak vermeyi hedeflemektedir.
Eğitim	2013 yılında toplamda 1.020.479 saat eğitim alan Akbank çalışanlarının, kişi başı ortalama eğitim süresi 8,91 işgünüdür.	Kurum içi eğitim faaliyetlerine büyük önem veren Akbank, tüm çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerini desteklemeye öncelik tanımaktadır.
Fırsat eşitliği	"Fırsat Eşitliği Modeli Projesi" kapsamında 22 kriter üzerinden yapılan değerlendirmede Bankamız FEM sertifikasına layık görüldü.	Akbank, fırsat eşitliğini destekleyen uygulamaları aynı bilinçle sürdürmeyi hedeflemektedir.
Operasyonlarımızdan Kaynaklanan Çevresel Etkiler		
Çevresel etkimiz	Akbank, Genel Müdürlük ve hizmet binalarının yanı sıra sayısı bine yaklaşan şubelerinde yürütülen operasyonlardan kaynaklanan çevresel unsurların yönetimi için 2013 yılında da sistem altyapısını güçlendirmeye devam etmiştir.	Akbank, faaliyetleri kaynaklı çevresel etkileri mümkün olduğunca en aza indirmek ve doğal kaynakları daha tasarruflu kullanmak için çaba göstermeyi ilke edinmiştir.
Karbon salımı	Akbank, uygulamaya geçirdiği enerji verimliliği projeleriyle 2013 yılında da faaliyetleri kaynaklı karbon salımında önemli oranda azalma yakalamıştır.	Akbank, uluslararası bir girişim olan Karbon Saydamlık Projesi (CDP) girişiminin Türkiye uygulamasına sağladığı çok yönlü desteği önümüzdeki dönemde de sürdürmeyi amaçlamaktadır.
Topluma Katkımız		
Sponsorluk aracılığıyla topluma katkı	Akbank, 2013 yılında, 65. kuruluş yılı kapsamında, önde gelen uluslararası sanatçı Anish Kapoor'un Türkiye'deki ilk kapsamlı sergisine sponsor olmuştur. "Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" Projesi 2013 yılında Türkiye'nin diğer illerinde de uygulanmaya devam etmiştir.	Kendisini örnek bir kurumsal vatandaş olarak konumlandıran Akbank; eğitim, gençlik, girişimcilik, kültür-sanat ve çevre alanlarındaki nitelikli projelere sponsorluk desteği sunmayı ilke edinmiştir.
Çalışan gönüllülüğü aracılığıyla topluma katkı	Bankamız'ın Akbank Gönüllüleri programı kapsamında hayata geçirdiği proje sayısı ve projelere destek veren çalışan sayısı 2013 yılında da artış göstermiştir.	Akbank, çalışanlarının gönüllülük temelinde toplumsal projelere katılımını teşvik etmeyi ilke edinmiştir.

PAYDAŞLARIMIZLA DİYALOG

Akbank'ın faaliyetlerinden ve sunduğu ürün ve hizmetlerden etkilenen veya performansını doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen tüm kurum ve kuruluşlar Bankamız'ın "kilit" paydaşı konumundadır. Bankamız, kurumsal sorumluluğun temel ilkesinin paydaş diyalogu olduğunun bilinciyle, sürdürülebilirlik stratejisinin uygulama sürecinde, paydaşlarının beklentileri ve görüşlerini dikkate alarak, onlarla düzenli, sürekli ve güven odaklı bir iletişim geliştirmek için çaba göstermektedir.

Paydaşlarımızla Diyalog Platformları

Bankamız, paydaşlarıyla farklı platformlar üzerinden iletişime geçmektedir. Akbank web sitesi (www.akbank.com), her yıl yayımlanan Yıllık Faaliyet Raporu ile Sürdürülebilirlik Raporu Akbank'ın paydaşlarını bilgilendirme amaçlı kullandığı temel platformlardır. Bunun yanı sıra, paydaşlardan geribildirim almak ve onlarla diyaloga girmek amacıyla, her bir paydaş grubuna özel olarak geliştirilen çok yönlü diyalog platformları mevcuttur.

Aşağıdaki tabloda Bankamız'ın paydaşlarıyla sürdürdüğü diyaloglara ilişkin çeşitli örnekler mevcuttur:

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler
Hissedarlar, Yatırımcılar, Analistler		
Genel Kurul Toplantı 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'ın yönetimi ile pay sahiplerinin sürekli iletişim kurmasını sağlamak amacıyla geliştirilen diyalog mekanizması "açıklık, yanıt verebilirlik ve düzenli bilgilendirme" ilkelerine dayanmaktadır.	Akbank'ın Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü yönetimindeki Kurumsal Sosyal Sorumluluk Alt Grubu, Bankamız'ın çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirlik performansı hakkında yatırımcıları yazılı ve sözlü olarak düzenli bir biçimde bilgilendirmektedir.
Çalışanlar		
Akbank Genel Müdürü'nün üç ayda bir gerçekleştirdiği canlı TV yayınları, Akbank Gönüllüleri Program, Çalışan Memnuniyeti Anketi, Kurumsal Performans Sistemi, Toplantılar (ör. Bölge Müdürlükleri ve MİY Performans Değerlendirme, Liderler Zirvesi, Fikir Üretme) Koçluk Sistemii Bizim İçin Portalı, Öneri Sistemi, BANKSIS (Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası), Akbank Tekaüt Sandığı Vakfı, Etik Hattı, E-Bültenler	Akbank, çalışanlarının motivasyon ve memnuniyetlerinin yüksek olmasının, uzun vadede kalıcı ve iyi iş performansını sağlamakta belirleyici bir unsur olduğunun bilincindedir. Bankamız, çalışanlarının görüş ve beklentilerini düzenli şekilde alarak, bunlara yönelik uygulamaları hayata geçirmeye önem vermektedir. Akbank, kurum içi iletişimin etkin bir biçimde yürütmesini için etkin iletişim kanalları tesis etmektedir.	2012 yılından bu yana devam eden, Akbank Genel Müdürü'nün üç ayda bir gerçekleştirdiği canlı TV yayınları ile yönetim mesajları ve Bankamız'ın çeyrek dönem performans sonuçları birinci ağızdan paylaşılmaktadır. Böylelikle, kurum içi sinerjiyi dinamik tutmak, çift yönlü iletişimi kuvvetlendirmek ve tüm çalışanların ortak hedeflere yönelik motivasyonlarının artırılması hedeflenmektedir. Akbank, çalışan motivasyonu ve aidiyet duygusunu artıran gönüllülük çalışmaları kapsamında tüm Türkiye'ye yaygın bir gönüllü elçileri yapılanması oluşturmuştur. Çalışan Memnuniyeti anketi kapsamında alınan geribildirimler doğrultusunda, çalışanların yeteneklerinin tespiti ve etkin yönetimi için "Yetenek Yönetimi" çalışmaları derinleştirilmiştir. Bu kapsamda, farklı işbirimlerinin yönetim kademelerinden oluşan 73 adet Yetenek Komitesi Toplantısı gerçekleştirilmiştir. Çalışanlardan alınan geribildirimler doğrultusunda iş süreçlerinin optimizasyonu bakış açısıyla ihtiyaç duyulan işbirimlerinde çeşitli proje takımları oluşturulmuştur.



Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler
Müşteriler		
"Akbank Sizin İçin Buluşmaları", Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Akbank Şubeleri, Akbank Çağrı Merkezi, Bize Ulaşın Web Sayfası, Sosyal Medya (Toplam İzleyici Sayısı 1,5 Milyon), E-Posta ile Bilgilendirme, Müşteri İş Geliştirme Toplantıları, KOBİ'leri Bilgilendirme Toplantıları, www.kobilersizinicin.com web Sitesi, Akbank Sanat Faaliyetleri, Medya, Reklam ve Tanıtım Kampanyaları	Akbank'ın öncelikleri arasında ilk sırada müşteri memnuniyeti yer almaktadır. Bankamız'ın ürün ve hizmet geliştirme çalışmalarına müşterilerin görüş ve beklentileri yön vermektedir. Müşteri memnuniyetini devamlı kılmak için bilgi güvenliği, sorumlu pazarlama iletişimi, yenilikçi ve çevreci ürünler, -iş geliştirme desteği gibi alanlarda pek çok uygulama mevcuttur.	Öncelikli amacı "Türkiye'nin bankası olma felsefesiyle" müşteriler ve yerel yönetimlerle bir araya gelerek fikir alışverişinde bulunmak, yerel problemleri dinlemek ve çözümler bulmak ve ayrıca dünyadaki ve Türkiye'deki ekonomik gelişmeleri müşterileriyle paylaşmak olan "Akbank Sizin İçin Buluşmaları"ni 21 ilde gerçekleştirilmiştir. Müşterilerle sosyal medya kanalındaki 19 farklı Akbank hesabı üzerinden iletişim halinde olan Bankamız, 7 gün 24 saat hizmet veren, özel yetiştirilmiş müşteri temsilcileri aracılığıyla her ay 20 binin üzerinde müşteri yorumuna yanıt vermekte, şikâyetlere çözüm sunmakta ve önerileri kayda almaktadır.
Uluslararası Finans Kuruluşları		
Birebir ve Ortak Görüşmeler, Denetlemeler, Müzakereler, Raporlar, Sunumlar	Akbank'ın IFC, EBRD, EIB gibi uluslararası finans kuruluşlarından müşterilere tahsis edilmek üzere sağladığı krediler genellikle, çevre dostu olma ve kalkınmayı destekleme koşullarını içermektedir. Bu koşullar gereği, Bankamız, müşterilerin çevresel ve sosyal performanslarını takip edecek yönetim sistemi kurmak üzere bu kuruluşlarla diyalog geliştirmektedir.	2010'da Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'ndan (EBRD) sağlanan 60 milyon ABD Doları tutarındaki Sürdürülebilir Enerji Finansmanı Kredisi (TurSEFF) fonunun müşterilere kullandırımı yılı içerisinde tamamlanmıştır. Bu kapsamda, toplamda 50 müşteri TurSEFF fonundan faydalanmıştır. Söz konusu kullandırmalar neticesinde EBRD, Akbank'ı, TurSEFF fonuyla ilgili olarak fonun tamamını kullandıran ilk banka, tedarikçi finansmanını yapan ilk banka, yenilenebilir enerji projelerinde en yüksek kredi hacmine ulaşan banka gibi alanlarda mükemmeliyet ödülleriyle layık görmüştür. Ayrıca, 2012 yılı içerisinde EBRD'den temin edilen 24 milyon ABD Doları tutarındaki TurSEFF kredisinin ikinci diliminin kullandırımı 2013 yılı içerisinde devam etmiştir.
Yasa Koyucular ve Düzenleyiciler		
Kamu Özel İşbirliği Çalıştayı, 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.	"Kamu Özel İşbirliği Çalıştayı"nda Danıştay, Özelleştirme İdaresi, çeşitli bakanlıklar ve pek çok ilgili kamu sektörü kuruluşları yerli ve yabancı finans kuruluşları ile üniversite temsilcilerinden oluşan ve Bankamız'dan temsilcilerin de katıldığı 70'i aşkın yetkili bir araya gelerek, yatırım ortamının daha da iyileştirilmesi için neler yapılabileceği ile ilgili fikir alışverişinde bulunulmuştur.
Tedarikçiler		
Tedarikçi Tanımlama Formları, Toplantılar, Akbank Etik İlkeleri	Akbank, faaliyetlerini sürdürebilmek için birlikte hareket ettiği tedarikçilerin de Akbank'ın ilke ve değerleri ışığında hareket etmesini beklemektedir. Bankamız, tedarikçilerinin sürekli gelişimine bilgi alışverişiyle destek olmaktadır.	Akbank, tedarikçi portföyünde bulunan firmalara, Akbank'ın Etik İlkeleri ve sürdürülebilirlik politikaları hakkında gerçekleştirdiği bilgilendirme sonucu firmaların yaklaşık %50'sinden Akbank ilke ve politikaları ile uyumlu faaliyet yürüteceklerine dair beyan almıştır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler
Üniversite Gençliği		
Doğrudan Akbank Tarafından Düzenlenen veya Desteklenen Etkinlikler (ör. Global Üniversiteli Girişimci Yarışması), Akbank Düşünce Kulübü, Bilgilendirme Toplantıları, Gençlik Bankacılığı, Kampüs Şubeler, Broşürler ve Tanıtım Kampanyaları	Üniversite gençliğinin istek, görüş ve beklentilerini önemseyen Akbank, onların eğitim ve gelişimine yönelik yatırımlarını aralıksız sürdürmektedir. Akbank, üniversite gençlerine iş hayatına giriste destek olmak ve yakın zamanda mezun olacak gençlere Bankamızı daha iyi tanıtmak amacıyla üniversite öğrenci kulüpleriyle işbirlikleri gerçekleştirmektedir.	Tüm dünyadaki üniversiteler arasında girişimciliği teşvik etmek amacıyla gerçekleştirilen ve Türkiye’de Akbank’ın desteği ile ilk kez 2011’de düzenlenen “Global Üniversiteli Girişimci Yarışması”na 2013 yılında da destek verilmiştir. Türkiye’nin geleceğinde söz sahibi olacak gençlere kendilerini geliştirecekleri bir platform yaratmayı hedefleyen Akbank Düşünce Kulübü üye sayısı 2013 yılı itibarıyla 121’e ulaşmıştır. Boğaziçi Üniversitesi’nde “mülakat simülasyonu” organizasyonu gerçekleştirilerek, gençlerle işe alım sürecine dahil olmuşlar gibi birebir mülakat yapılmış ve geribildirim verilmiştir.
Yerel Toplum		
Bankamız’ın düzenlediği ve katıldığı etkinlikler (ör. “Akbank Sizin İçin Buluşmaları”), Sanat ve Kültür Faaliyetleri, Basın Bültenleri	Akbank, toplumsal fayda sağlayacak pek çok etkinliği desteklemeyi ve faaliyette bulunduğu yerlerdeki yerel topluma ulaşmayı hedeflemektedir	Bankamız, “Akbank Sizin İçin Buluşmaları” kapsamında ziyaret ettiği 21 ilde dünyadaki ve Türkiye’deki ekonomik gelişmeleri katılımcılarla paylaşmış, yerel toplum ve yönetimlerle bir araya gelmiş, fikir alışverişinde bulunmuş ve yerel problemleri dinleyip çözümler bulmaya çalışmıştır.
Sivil Toplum Kuruluşları		
Toplumsal Katılım Uygulamalarında İşbirlikleri, Sponsorluklar, Toplantılar, Konferanslar	Akbank, sivil toplum kuruluşlarıyla işbirlikleri geliştirmeye, sürekli iletişim içinde olmaya, faaliyetleri hakkında görüş ve beklentilerini dikkate almaya özen göstermektedir.	Akbank topluma katkı projelerini sekilendirirken sivil toplum kuruluşları ile işbirliği içerisinde hareket etmektedir. Bankamız, düzenlediği etkinliklere sivil toplum kuruluşlarından temsilciler davet ederek görüş alışverişinde bulunmaktadır.
Medya		
Basın Toplantıları, Basın Bültenleri, Günlük Ekonomik Bültenler	Bankamız, ulusal ve uluslararası medyayla sürekli diyalog halinde kalmayı, basın bültenleriyle medyayı doğru ve zamanında bilgilendirmeyi, basın toplantıları sırasında fikir önderleriyle görüş alışverişinde bulunmayı hedeflemektedir.	Akbank Üst Yönetimi ve ilgili yöneticiler basın buluşmaları aracılığıyla medya dünyasının önde gelen isimleriyle düzenli aralıklarla bir araya gelerek görüş alışverişinde bulunmaktadır.

Üye Olduğumuz Dernek ve Birlikler, İmzacısı Olduğumuz Girişimler

Akbank, sürdürülebilirlik alanındaki gelişmeleri yakından takip etmek ve katkıda bulunmak amacıyla çeşitli dernek ve birliklerde kurumsal temsiliyet sağlamıştır. Bankamız, uluslararası saygınlığa sahip girişimlere de imzacı olarak katılarak uluslararası paydaşlarıyla yakın ilişkiler geliştirmektedir.

.Bankamız’ın sürdürülebilirlik bağlamında üye olduğu dernek ve birlikler ile imzacısı olduğu yerel ve küresel girişimler, birbiriyle ilişkisi bazında gruplanmış olarak aşağıda listelenmiştir:

- Türkiye Bankalar Birliği (TBB)
- Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)

- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)
- Etik ve İtibar Derneği (TEİD)
- Avrupa Birliği Akdeniz Ülkelerinde Çevreci Bankacılık Projesi (Green Banking in the Mediterranean)
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi Girişimi (BMKİS, United Nations Global Compact-UNGC)
- Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) Sürdürülebilir Kalkınma Görev Gücü
- İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Sürdürülebilirlik İndeksi (İSESi) Projesi
- Türkiye Bankalar Birliği Sürdürülebilir Büyümede Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu



- Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP)
- Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi'nin Taraflar Konferansları öncesinde hazırlanan ve özel sektör olarak hükümetleri harekete geçmeye çağıran Cancun ve Durban bildirimleri
- Galler Prensi İklim Değişikliği Kurumsal Liderleri Grubu (The Prince of Wales's Corporate Leaders Group on Climate Change-CLG)
- REC ve TÜSİAD işbirliğinde kurulan İklim Platformu ve Türkiye İklim Değişikliği Liderler Grubu
- Bankalararası Kart Merkezi (BKM)
- Visa Renkli Ufuklar
- Kredi Kartı Kayıt Bürosu
- Kurumsal İletişimciler Derneği
- Reklam Verenler Derneği
- İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı
- Özel Sektör Gönüllüleri Derneği
- Endeavor (Etkin Girişimci Destekleme) Derneği

Akbank ve Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi

Akbank'ın insan hakları, çalışma koşulları, çevre ve temiz toplumla ilgili evrensel ilkelere olan bağlılığının en büyük kanıtı, kurumsal sosyal sorumluluğun dünya çapındaki önemli girişimlerinden olan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalamasıdır. Bu imza ile Akbank, insan haklarına saygılı davranma, güvenli ve sağlıklı iş ortamları sağlama, çevreyi koruma ve etik ve şeffaf kurumsal yönetimi kapsayan politika ve uygulamalarla çalışanlarına ve topluma sürdürülebilir değer ve fayda sağlama konusunda sorumluluk almaktadır. BMKİS'e verdiği taahhüt ile Bankamız daha insancıl bir küreselleşme için üzerine düşeni yapacağına söz vermiştir.

Kamu Politikası Geliştirmeye Katkı

Akbank, yasa koyucu ve müşteriler başta olmak üzere tüm paydaşları ile bir araya gelmeye, gündemi yakından takip etmeye, eğilimleri tespit etmeye, ürün ve hizmetleri paydaş beklentileri yönünde geliştirip uyumlaştırmak için forum, konferans ve çalışma gruplarına konuşmacı ve dinleyici olarak katılmaya öncelik vermektedir. Ayrıca, Bankamız'ın kurumsal politikasına paralel olarak düzenlenen etkinliklere sponsorluk desteği sağlanmaktadır.

Akbank Üst Yönetimi, lider iletişimi kapsamında Cumhurbaşkanlığı ve Hükümet seviyesinde ekonomi ve finans gibi konularda görüşmelerde bulunmaktadır. Bu kapsamda, Akbank Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Suzan Sabancı Dinçer'in Chatham House Mütevelli Heyeti Üyeliği iyi bir örnek konumundadır. Dünyanın önde gelen düşünce kuruluşlarından "Chatham House-The Royal Institute of International Affairs" bünyesindeki Chatham House Mütevelli Heyeti'ndeki görevi aracılığıyla Sayın Dinçer, Türkiye'nin ekonomik ve stratejik rolü, ekonomi ve küreselleşme gibi konulardaki kişisel tecrübe ve görüşlerini heyet üyeleriyle paylaşmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Destek Verdiğimiz Etkinlikler

Bankamız, çevresel etkiler ile ekonomik ve sosyal kalkınma odaklı çeşitli etkinlikleri desteklemektedir. Bankamız'ın Türkiye'de sponsorluk desteği verdiği konferanslara katılanlar arasında hükümet, yasa koyucu ve düzenleyiciler, devletlerüstü ve uluslararası kuruluşlar ile yerli ve yabancı birçok kuruluşun temsilcileri yer almaktadır.

Bankamız'ın 2013 yılında desteklediği ve katıldığı etkinliklerden birkaç örnek aşağıda yer almaktadır.

Etkinlik	İçerik
Forum İstanbul	Akbank, 2009'dan bu yana Forum İstanbul Platformu'nun stratejik ortağı konumundadır. Etkinliği her geçen yıl artan Forum İstanbul, siyasi ve ekonomik eğilimlerin ele alındığı uluslararası bir platformdur. Etkinlik katılımcıları; ulusal ve uluslararası markaların üst düzey yöneticileri, akademisyenler, politikacılar ve sivil toplum kuruluşlarının yöneticilerinden oluşmaktadır. 2012 yılında 1.000 profesyonelin katılım gösterdiği etkinliğe Akbank, sponsorluk ve konuşmacı desteği sunmuştur.
Brand Finance Forum	Brand Finance her yıl hem dünyada hem Türkiye'de marka değerlendirme çalışması yapmaktadır. Bu çalışmalar, iş dünyası tarafından en geçerli marka çalışmalarından biri olarak kabul edilmektedir. Dünya genelinde gerçekleştirilen çalışma "Dünyanın En Değerli Banka Markaları" adı altında The Banker'da, Türkiye ölçeğinde yaptığı çalışma ise Capital dergisinde yayımlanmaktadır. Etkinliğe, ulusal ve uluslararası markaların üst düzey yöneticileri, akademisyenler, politikacılar ve üst düzey sivil toplum kuruluşlarının yöneticilerinden oluşan katılımcılar yer almıştır. Akbank, bu çalışmaya sponsorluk desteği sağlamaktadır.
Microsoft İşinizde Bulut Zirvesi	Akbank'ın sponsorluk desteği sunduğu Microsoft İşinizde Bulut Zirvesi'nde KOBİ'ler, iş ortakları, yazılım geliştiricileri ve bilgi teknolojisi uzmanları bir araya gelerek, Türkiye'nin dijital geleceğini biçimlendiren bulut çözümler ve başarı öykülerini paylaşmıştır.
"İyi Girişim ve İyi Yatırım" Zirveleri	Bankamız, "Design Thinking/Geleceğini Tasarla" temasıyla gerçekleştirilen "İyi Girişim Zirvesi"ne sponsorluk desteği sağlamıştır. Katılımcıların şirketlerini farklı bakış açılarıyla değerlendirdiği Zirve, Türkiye'nin ve dünyanın önde gelen girişimcilerini, yatırımcılarını ve şirket üst düzey yöneticilerini İstanbul'da buluşturmuştur. "İyi Yatırım Zirvesi", yatırımcıların, girişimcilerin, akademisyenlerin ve üst düzey yöneticilerin bulunduğu ve Melek Yatırımclığın tartışıldığı önemli bir platform olarak kayda geçmiştir.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ

Bankamız açısından öncelikli olan bir diğer konu ise küresel iklim değişikliğidir. Son dönemde küresel kamuoyunun en önemli gündem maddelerinden biri konumunda olan iklim değişikliğiyle mücadele konusunda Akbank, 2009 yılından bu yana yoğun çaba göstermektedir.

Akbank, Türkiye'de uluslararası standartlarda sera gazı salımı raporlaması yapmayı taahhüt eden öncü özel sektör kuruluşları arasında yer almaktadır. Bunun yanı sıra, Bankamız ülkemizdeki diğer kurum ve kuruluşların iklim değişikliğiyle ilgili farkındalıklarının artması,

salımların azaltılması konusunda yapıcı değişikliklere gidilmesi ve bu konuda toplumsal farkındalığın artırılması için çalışmalar yürütmektedir.

Akbank'ın iklim değişikliğiyle mücadele konusunda yürüttüğü çalışmalardan birisi de küresel bir girişim olan Karbon Saydamlık Projesi'nin (CDP) Türkiye uygulanmasına 2010 yılından bu yana sağladığı kurumsal destektir. Sabancı Üniversitesi tarafından yürütülen bu projenin bir katılımcısı olarak Bankamız'ın attığı adımlar, Akbank'ın bu konudaki duyarlılığını paydaşları nezdinde gözler önüne sermiştir.



Her yıl; akademisyenler, sivil toplum örgütleri ve özel şirket temsilcilerinden oluşan yüze yakın kişinin katılımıyla tanıtılan Karbon Saydamlık Projesi Raporu, Karbon Saydamlık Projesi'ne Türkiye'den dahil olan şirketlerin verdikleri yanıtların analizini ve Türkiye'de iklim değişikliği ile ilgili ana eğilimleri içermektedir.

Karbon Saydamlık Projesi (CDP)

Karbon Saydamlık Projesi şirketlerin, yatırımcıların ve hükümetlerin iklim değişikliği tehdidine karşı önlem almalarını sağlayacak bilgileri toplamak ve paylaşmak amacıyla 2000 yılında dünya çapında uygulamaya geçen bir girişimdir. Sera gazı salımlarına yönelik şeffaflığın sağlanmasını ve toplumsal farkındalığın artırılmasını hedefleyen bu girişimde gönüllük esastır. İklim değişikliği kaynaklı risklerin şirketler tarafından nasıl yönetildiğini küresel çapta raporlayan tek bağımsız uluslararası kuruluş olma özelliğini taşıyan CDP, küresel ölçekte 87 trilyon Amerikan Doları değerindeki varlığı yöneten 722 kurumsal yatırımcı adına hareket etmektedir. Bu girişime dahil olan kurum ve kuruluşlar her yıl bir rapor aracılığıyla, iklim değişikliğiyle mücadelede uyguladıkları strateji ve politikalarını, sera gazı salım miktarlarını ve bu salımları azaltma hedeflerini kamuoyu ve yatırımcılara açıklamaktadır. Bu veri ve bilgiler; kurumsal yatırımcılar, şirketler, kamu politikasını yönlendirenler, resmi kurumlar ve akademisyenler de dahil olmak üzere geniş bir kitle ile paylaşılmaktadır.

İklim Değişikliği Yönetimi

Akbank'ın küresel iklim değişikliğine yönelik çözüm stratejileri, Yönetim Kurulu'na doğrudan bağlı olan Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından şekillendirilmektedir. Buna ek olarak, üyeleri arasında iklim değişikliği konusunda dünyanın önde gelen uzmanlarından biri olan Lord Stern'in de yer aldığı Uluslararası Danışma Kurulu, Bankamız'ın bu konudaki vizyonuna katkı sağlamaktadır. Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü (YİSB), Bankamız içinde bu konunun koordinasyonu ve yönetimini sağlamaktadır.

Şube Operasyonlar, Mimari İşler ve Personel Yönetimi gibi bölümler ise, enerji tüketimi gibi verilerin temininden ve belirlenen enerji tasarrufu uygulamalarını hayata geçirmekten sorumludur.

Risk ve Fırsatlar

Beşeri faaliyetlerden kaynaklanan sera gazı salımlarının neden olduğu düşünülen iklim değişikliği, beraberinde bir takım riskler de getirmektedir. Bu riskler, Bankamız'ın da içinde olduğu tüm toplumsal yapıyı etkileyecek niteliktedir. Örneğin, fiziksel riskler arasında sıklıkları ve yoğunlukları artan sıcak hava dalgaları, sel ve kuraklıklar ile olağanüstü hava koşulları gelmektedir. Fiziksel çevreye olan bu etki ormancılık, balıkçılık, tarım, sağlık, turizm ve inşaat gibi sektörleri olumsuz yönde etkileme potansiyeline sahiptir. İklim değişikliği kapsamında Türkiye ve ticari ilişkilerinin bulunduğu ülkelerde yürürlüğe girmiş veya girmesi muhtemel yasa, yönetmelik ve düzenlemeler yasal uyumsuzluk riskini ve beraberinde iklim değişikliğiyle mücadele amaçlı yatırım masrafları getirmektedir. Söz konusu yasal düzenlemelerden yüksek sera gazı salımı yapan taşımacılık ve havacılık gibi sektörlerde faaliyet yürüten şirketlerin etkilenmesi öngörülmektedir.

Akbank bünyesinde iklim değişikliğiyle ilgili risklere yönelik çeşitli platformlar oluşturulmuştur. Bankamız, bu platformlar aracılığıyla, öngördüğü bu risklerin en iyi şekilde yönetilmesi ve tehditten fırsata dönüştürülmesi konusunda gerekli çalışmaları yapmaktadır. Bu anlamda, özellikle Türkiye'de enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji konularında 2010 yılı sonunda güncellenen yasal mevzuatın takibi ve mevzuata uyum konusunda gerekli çalışmalar titizlikle yürütülmektedir. Bunun yanı sıra, Akbank tarafından, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji konusunda kurumsal müşterilere yönelik uygun koşullu ürün ve hizmetler sunulmaya devam edilmektedir. Ayrıca, operasyonlar ve iş seyahatlerinden kaynaklanan karbon salımları ölçülerek, bu salımların azaltılması için çeşitli önlemler hayata geçirilmektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Operasyonlarımızda Karbon Yönetimi

Akbank'ın 2009 yılında Karbon Saydamlık Projesi'ne katılımı ile birlikte, Bankamız'ın operasyonlarından kaynaklanan sera gazı salımının (karbondioksit eşdeğeri cinsinden) ölçülmesi ve bu salım miktarını azaltmak yönünde önlemler alınması daha da önemli hale gelmiştir. Akbank iş birimlerinde kullanılan elektrik ve yakıt nedeniyle ortaya çıkan sera gazları salımları ile çalışanların iş ve eğitim amaçlı seyahatleri sırasında kullanılan yakıtlardan kaynaklanan salımların ölçümü, takibi ve azaltılmasına yönelik çeşitli uygulamalar devreye alınmıştır. Bankamız'ın hizmet ağında yer alan şubelerin enerji tüketimi ve sera gazı verilerinin etkin bir biçimde ölçülmesi ve raporlaması için bir sistem devreye alınmıştır. Bu sistem sayesinde, Bankamız iş birimlerine ait veriler takip edilmeye başlanmıştır. (Enerji ve karbon yönetimi ile ilgili detaylı bilgiye bu raporun "Operasyonlarımız ve Çevre" başlığı altında yer verilmiştir.)

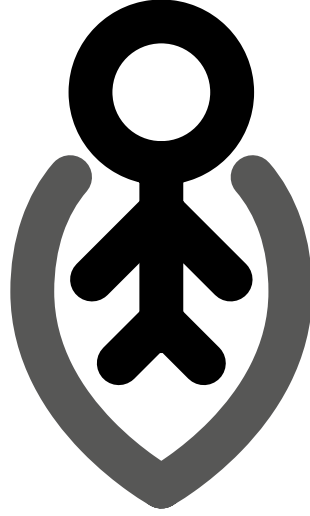
Akbank, iklim değişikliğiyle ilgili stratejileri ve sera gazı emisyon verilerini yıllık bazda yayımlanan Sürdürülebilirlik Raporu'na ek olarak CDP Raporu'yla da paydaşlarının dikkatine sunmaktadır. Dördüncüsü 2013 yılında CDP Sekretaryası'na sunulan raporun beşincisinin 2014'de yayımlanması planlanmaktadır.

Karbon Odaklı Ürün ve Hizmetlerimiz

Bankamız, kendi operasyonları kaynaklı sera gazı salımlarını azaltma girişimlerinin yanı sıra kredi kullandırdığı müşterilerinin enerji tasarrufunda bulunmaları ve dolayısıyla sera gazları salımlarında düşüş kaydetmeleri amacıyla çeşitli ürün ve hizmetler sunmaktadır. Aralarında Akbank Enerji Dostu Kredisi'nin de bulunduğu bu ürünlere ait detaylı bilgilere bu raporun "Müşterilerimize Kattığımız Değer" bölümünün "İklim Dostu Krediler" alt başlığında yer verilmiştir.

04. AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM

Akbank'ta kurumsal yönetim ulusal ve uluslararası standartlar gözetilerek oluşturulmuştur. Bankamız'da kurumsal yönetim;

- pay sahipleriyle olan ilişkiler,
- kamuyu aydınlatma ve şeffaflık politikası,
- Yönetim Kurulu'nun görev, sorumluluk ve hakları,
- menfaat sahipleriyle ilişkiler başlıkları altında ele alınmaktadır.

Menfaat sahipleriyle, -başka bir deyişle- paydaşlarla, olan ilişkiler bu Rapor'un farklı bölümlerinde ele alınırken, diğer üç konuya bu bölümde yer verilmektedir.

Akbank, Türkiye'de;

- Temettü politikasını halka açıklayan ilk bankadır (2003).
- Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni Faaliyet Raporu'nda duyuran ilk bankadır (2003).
- Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni web sitesinde duyuran ilk bankadır (2004).
- Kurucu hisselerini geri satın alan ilk bankadır (2005).

HİSSEDAR VE YATIRIMCILARIMIZLA İLİŞKİLER

Akbank yönetimi, hissedarlarıyla şeffaf ve yakın bir iletişim içinde olmayı hedeflemektedir. Bu amaç doğrultusunda, tüm pay sahiplerine eşit muamele etmeyi ilke olarak benimsemiştir. Ana hedef, mevcut hissedarlar ve potansiyel yatırımcılar için Akbank hisselerini cazip ve öngörülebilir bir yatırım aracı haline getirmektir.

1996 yılında gerek mevcut, gerek potansiyel pay sahipleriyle ilişkileri yönetmek ve güçlendirmek üzere Akbank bünyesinde bir "Yatırımcı İlişkileri Grubu" oluşturulmuştur. Ticari sır niteliğinde olmayan tüm sorulara, eşitlik ilkesi gözetilerek Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü (YİSB) tarafından cevap verilmekte, Banka Yönetimi ile pay sahibinin devamlı iletişim halinde olması sağlanmaktadır. Bunun

yanı sıra, Akbank'ta pay sahipliği haklarının takibini kolaylaştırmayı teminen "Finansal Muhasebe ve Hissedar İşlemleri Müdürlüğü" bulunmaktadır.

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü (YİSB) mevcut ve potansiyel yatırımcılara Bankamız'ın performansını ve stratejilerini hatasız ve şeffaf bir şekilde sunmakla yükümlüdür. YİSB, ayrıca, başta bilgi alma ve inceleme hakkı olmak üzere pay sahipliği haklarının korunmasının ve kullanılmasının kolaylaştırılmasında etkin rol oynamaktadır. Yatırımcıları çevresel, sosyal ve ekonomik boyutlardaki sürdürülebilirlik konularında bilgilendirmektedir.

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü, Bankamız üst düzey yöneticileri ile birlikte 2013 yılında toplam 25 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılmış, yaklaşık 300 uluslararası yatırımcı fon ve dört derecelendirme kuruluşu ile görüşmüştür. Bunun yanı sıra, yatırımcı ve analistler tarafından telefon ve e-posta aracılığıyla iletilen 500'ü aşkın soruya yanıt verilmiştir.

Genel Kurul toplantı ilanı, mevzuat ile öngörülen usullerin yanı sıra, mümkün olan en fazla sayıda pay sahibine ulaşmayı sağlayacak şekilde Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi, ulusal bir gazete, Banka web sitesi, 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 ile e-GENEL KURUL Elektronik Genel Kurul Sistemi'nden, genel kurul toplantı tarihinden asgari üç hafta önce yapılmaktadır. Bunun yanı sıra; Faaliyet Raporu, kurumsal web sitesi, Akbank Hissedar İşlemleri Müdürlüğü ve Ankara Ticari, Adana Ticari ve İzmir Ticari şubelerinde Genel Kurul toplantısından üç hafta önce pay sahipleri ile paylaşılmaktadır. Ayrıca, SPK Kurumsal Yönetim İlkelerinin 1.3.1 maddesinde belirtilen hususlar Genel Kurul ilanı ile birlikte Banka web sitesinde pay sahiplerine duyurulmaktadır.

Banka Ana Sözleşmesi hükümlerine göre vekâleten oy kullanılması mümkündür. Pay sahipleri Genel Kurul toplantılarında oy kullanma hakkını bizzat kullanabilecekleri gibi pay sahibi olan veya olmayan bir şahıs vasıtasıyla da kullanabilmektedir.

Genel Kurul toplantısı, pay sahiplerinin katılımını artıracak, eşitsizliğe yol açmayacak ve pay sahiplerinin mümkün olan en az maliyetle katılımını sağlayacak şekilde Akbank Genel Müdürlük binasında (Sabancı Center) düzenlenmektedir. Bankamız'ın Genel Kurul toplantılarına katılma hakkı bulunan hak sahipleri bu toplantılara Elektronik Genel Kurul Sistemi üzerinden katılarak da oy kullanabilmektedir.



KAMUYU AYDINLATMA (BİLGİLENDİRME) POLİTİKAMIZ

Bankamız, kamuyu aydınlatma konusunda Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) ve İstanbul Menkul Kıymetler Borsası (İMKB) düzenlemelerine uymaktadır.

Bankamız'ın bilgilendirme politikası, SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde Yönetim Kurulu tarafından oluşturularak onaylanmış ve Akbank web sitesinden kamuya duyurulmuştur. Akbank'ta kamunun aydınlatılması ve bilgilendirme politikasının izlenmesi, gözetimi ve geliştirilmesi Yönetim Kurulu'nun yetki ve sorumluluğu altındadır. Finansal Koordinasyon İş Birimi bünyesindeki Finansal Muhasebe ve Hissedar İşlemleri, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü ile Kurumsal İletişim Bölümü kamuyu aydınlatma ile ilgili her türlü hususu gözetmek ve izlemek üzere görevlendirilmiştir.

Akbank web sitesi, özel durum açıklamaları, Akbank şubeleri, çağrı merkezi, sosyal medya (Twitter, Facebook), medya, reklam ve tanıtım kampanyaları, yıllık Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu Bankamız'ın paydaşlarını bilgilendirme amacıyla kullandığı en önemli platformlardır. Ayrıca, Merkezi Kayıt Kuruluşu'nun "e-YÖNET: Kurumsal Yönetim ve Yatırımcı İlişkileri Portalı" da paydaşların bilgilendirilmesinde kullanılmaktadır.

Bankamız'ın Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu Akbank web sitesinde şu adreste yer almaktadır:

<http://www.akbank.com/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/kurumsal-yonetim-ilkeleri-uyum-raporu.aspx>

Akbank Bilgilendirme Politikası'na şu adresten ulaşılabilir:

<http://www.akbank.com/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/bilgilendirme-politikasi.aspx>

AKBANK YÖNETİM KURULU

Yönetim Kurulunun Yapısı

2013 yılsonu itibarıyla Akbank Yönetim Kurulu'nda üç icracı ve yedi icracı olmayan üye bulunmaktadır. Bankamız'ın Yönetim Kurulu Başkanı aynı zamanda tüm konulardan sorumlu Murahhas Üye konumundadır. 2013 yılında Bankamız'da üç Bağımsız Yönetim Kurulu üyesi bulunmuştur. Banka, Sermaye Piyasası Kurumu tarafından Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderilen 19.10.2012 tarihli yazıda¹¹ belirtilen Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum açısından gereken Esas Sözleşme değişiklikleri ve yönetim kurulu yapılanmalarını 28 Mart 2013 tarihinde gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul Toplantısı ile kabul etmiş ve uygulamaya başlamıştır. Banka 2013 yılında Kurumsal Yönetim İlkelerinin uygulanması zorunlu olan maddelerine uyum sağlamıştır. Bununla beraber uygulanması zorunlu olmayan maddelere uyum konusunda çalışmalarını sürdürmektedir.

SPK kurumsal yönetim uygulamalarına göre bankaların denetim komitesi üyeleri bağımsız yönetim kurulu üyesi olarak kabul edilmektedir. Denetim Komitesi Üyeleri Hayri Çulhacı ve Yaman Törüner Bağımsız Üye'dir. Banka'nın diğer bağımsız üyeliğine aday olan üye için SPK'ya başvuruda bulunulmuş olup, SPK'dan olumlu görüş alınması ile Olağan Genel Kurul Toplantı gündemi ile kamuya duyurulacak ve 27 Mart 2014 tarihinde gerçekleştirilecek olan Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda bağımsız üye adayı olarak Genel Kurul'un onayına sunulacaktır. Bu toplantı sonrasında Bankamız Yönetim Kurulu'nda üç bağımsız üye bulunacaktır.

Bankamız'da Yönetim Kurulu'nun bilgilendirilmesi ve üyelerle iletişiminden sorumlu bir sekreteryaya bulunmaktadır. Kurul, yılda en az 12 kez toplanmaktadır. Yönetim Kurulu Üyeleri her toplantıya katılmaya ve görüş bildirmeye özen göstermektedir. Yönetim Kurulu Başkanı diğer Yönetim Kurulu üyeleri ve Genel Müdür ile görüşerek Yönetim Kurulu toplantılarının gündemini belirlemektedir. Yönetim Kurulu toplantısı gündeminde yer alan konular ile ilgili bilgi ve belgeler, eşit bilgi akışı sağlanmak suretiyle, toplantıdan yeterli zaman önce Yönetim Kurulu üyelerinin incelemesine sunulmaktadır.

¹¹Sermaye Piyasası Kurulu tarafından 30 Aralık 2011 tarihinde 28158 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Seri: IV, No: 56 sayılı "Kurumsal Yönetim İlkelerinin Belirlenmesine ve Uygulanmasına İlişkin Tebliğ".

AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM

Yönetim Kurulu'nun karar alabilmesi için üyelerin çoğunluğunun oylamada hazır bulunması şarttır. Dolayısıyla, tüm kararlar mevcut üye sayısının çoğunluğu ile verilmektedir. Yönetim Kurulu'nun müzakereleri üyeler arasından veya dışarıdan görevlendirilen bir sekreter tarafından düzenli olarak kaydedilmektedir. Kurul tutanaklarının toplantıda hazır bulunan üyeler tarafından imzalanması ve karara muhalif kalanlar varsa muhalefet sebebinin tutanağa yazılması ve oy sahibi tarafından imzalanması gereklidir. Yönetim Kurulu üyelerinin ağırlıklı oy kullanma ve/veya veto hakları yoktur.

Yönetim Kurulu'nun Görev ve Sorumlulukları

Akbank Yönetim Kurulu, aldığı stratejik kararlarla Bankamız'ın risk, büyüme ve getiri dengesini en uygun düzeyde tutarak, akılcı ve tedbirli risk yönetimi anlayışıyla öncelikle temsil ettiği kurumsal yapının uzun vadeli çıkarlarını gözeterek, Akbank'ı idare ve temsil etmektedir.

Bankamız'ın stratejik hedeflerini tanımlayan Yönetim Kurulu, Akbank'ın ihtiyaç duyacağı insan ve finansal kaynakları belirlemekte ve yönetimin performansını denetlemektedir. Yönetim Kurulu, Bankamız faaliyetlerinin mevzuata, Esas Sözleşme'ye, iç düzenlemelere ve oluşturulan politikalara uygunluğunu gözetmektedir.

Yönetim Kurulu faaliyetlerini şeffaf, hesap verilebilir, adil ve sorumlu bir şekilde yürütmektedir. Yönetim Kurulu, Bankamız ile pay sahipleri arasında etkin iletişimin korunmasında, yaşanabilecek anlaşmazlıkların giderilmesinde ve çözülmesinde etkin rol oynamaktadır.

Yönetim Kurulu, Akbank'ın yıllık bütçesi ve stratejik planını onaylamanın yanı sıra bütçe ile fiili karşılaştırmaları yakından izlemekte, sapmalar hakkında bilgi almakta ve alınan kararları takip etmektedir. Makroekonomik koşullarda bütçe beklentilerinden farklı, önemli sapmalar varsa, bütçe revize edilmekte ve tekrar Yönetim Kurulu onayına sunulmaktadır. Yönetim Kurulu stratejik hedeflerin, bütçe hedeflerinin ve gerçekleşen rakamların takibini düzenli olarak yapmaktadır.

Bankamız'ın Ana Sözleşmesi'nin üçüncü bölümünde Akbank'ın idari bünyesi ve teşkilatı belirtilmektedir. Bu bölümde Yönetim Kurulu üyeleri ve yöneticilerin görev ve yetkileri yer almaktadır. Buna göre; Yönetim Kurulu'nun görev, yetki ve sorumlulukları Türk Ticaret Kanunu'nun ve Bankacılık Kanunu'nun hükümleri ile tespit edilmiş esaslara ve Ana Sözleşme hükümlerine tabidir.

Yönetim Kurulu'nda Oluşturulan Komiteler

Akbank Yönetim Kurulu'nda farklı sorumlulukları üstlenen komiteler mevcuttur. Komitelere ek olarak, Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı ile Risk Yönetimi Bölümü doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlıdır.

Denetim Komitesi, Yönetim Kurulu'nun denetim ve gözetim faaliyetlerinin yerine getirilmesine yardımcı olmaktan sorumlu olan Denetim Komitesi, iç sistemler ile muhasebe ve raporlama sistemlerinin işleyişini, yeterliliğini gözetmekle görevlidir. Komite yılda en az dört defa toplanmaktadır

Kurumsal Yönetim Komitesi: Akbank'ın kurumsal yönetim ilkelerine uyumunu takip etmek ve kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinin yürütülmesini gözetmek amacıyla 2009 yılında "Kurumsal Yönetim ve Sosyal Sorumluluk Komitesi" kurulmuş; 2013 yılında Komite'ye "aday gösterme" görevi de eklenerek ismi "Kurumsal Yönetim Komitesi" olarak güncellenmiştir. Komite, Bankamız'da Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumun sağlanması, takibi ve iletişiminin yapılması, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü'nün çalışmalarının gözetimi, Yönetim Kurulu'na uygun adayların saptanması, değerlendirilmesi ve eğitilmesinde şeffaf bir sistemin oluşturulması ve bu hususta politika ve stratejiler belirlenmesi ile ilgili çalışmalar yapılmasından sorumludur. Ücretlendirme Komitesi üyeleri ücretlendirme uygulamalarının Yönetim Kurulu adına izlenmesi, denetlenmesi ve raporlanmasından sorumludur. Komite yılda en az iki defa toplanmaktadır. Komite başkanı ve çoğunluğu bağımsız Yönetim Kurulu üyesidir.

Kredi Komitesi, Akbank Genel Müdürlüğü'ndeki kredi sürecinden geçmiş kredi tekliflerinin yasal mevzuata, bankacılık ilkelerine, hedef ve kredi politikalarına uygunluğunu inceleyen son kredi tahsis karar merkezidir.



Üst Düzey Risk Komitesi (ÜDRK), risk politikalarının oluşturulması, risklerin ölçülmesi ve yönetilmesi amacıyla yöntemlerin belirlenmesi, uygun risk limitlerinin oluşturulması ve izlenmesinden sorumludur. Oluşturulan tüm risk politikaları yazılı hale getirilip Bankamız'ın uzun vadedeki genel stratejisiyle bütünleştirilmektedir.

Güncel komite üyeleri bilgileri şu adreste yer almaktadır:
<http://www.akbank.com/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/yonetim-kurulu-komiteleri.aspx>

Aktif-Pasif Komitesi (APKO), Genel Müdür başkanlığında yürütülmekte olup, günlük likidite ve nakit yönetiminden sorumludur. Haftada iki kez toplanan APKO, ülke ekonomisi ve piyasalardaki son gelişmeleri değerlendirmenin yanı sıra yatırım, fiyatlama ve fonlama stratejilerinin geliştirilmesinden sorumludur.

Yönetim Kurulu Üyelerinin Hakları

Bankamız'ın ücretlendirme politikası, BDDK (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu) ve SPK'nın düzenlemeleri doğrultusunda uygulanmaktadır. Yönetim Kurulu üyelerinin ve Üst Yönetim mensuplarının ücretlendirme esasları yazılı hale getirilerek Bankamız'ın internet sitesinde paylaşılmaktadır.

Akbank Ana Sözleşmesi gereğince Yönetim Kurulu üyelerine Genel Kurul tarafından tespit edilen aylık ücret veya huzur hakkı ödemesi yapılmaktadır. Olağan Genel Kurul Kararları kapsamında Yönetim Kurulu Başkan ve üyelerine kârdan yapılacak ödemeler açıklanmaktadır. Bunun yanı sıra, icra üyelerine, yılda 12 maaş ve maaş tutarında dört ikramiye verilmektedir. Bu ücretler Yönetim Kurulu tarafından yıllık olarak belirlenmektedir. Yönetim Kurulu üyelerine ve üst düzey yöneticilere verilen ücretler ile sağlanan diğer tüm menfaatler toplam olarak yıllık Faaliyet Raporu vasıtasıyla kamuoyuna açıklanmaktadır. Yönetim Kurulu üyelerine Akbank tarafından kullanılacak krediler Bankacılık Kanunu ile belirlenen çerçevede kısıtlanmaktadır ve bu çerçevede dışında kredi kullanılmamaktadır.

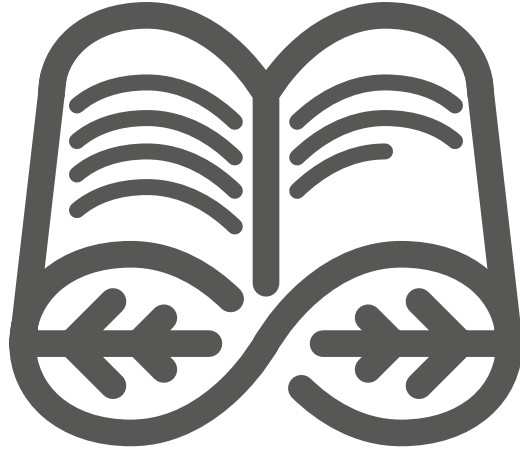
AKBANK ULUSLARARASI DANIŞMA KURULU

Akbank Uluslararası Danışma Kurulu küresel ve yerel ekonomik gelişmeleri takip etmek ve bunlardan Bankamız için stratejik çıkarımlar yapmak üzere oluşturulmuştur. Kurul, her biri kendi alanında etkin bilgi ve tecrübeye sahip 12 Türk ve yabancı üyeden oluşmaktadır. Kurul Başkanlığına Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı eski başkanı, halen Brookings Enstitüsü'nde Küresel Ekonomi alanında Başkan Yardımcılığı ve Sabancı Üniversitesi Uluslararası Danışma Kurulu üyeliği görevlerini yürüten Kemal Derviş getirilmiştir. Akbank Uluslararası Danışma Kurulu 2013 yılında iki defa toplanmıştır. Toplantılarda küresel ekonomideki son eğilimler, para ve maliye politikalarındaki ana trendler ve Türkiye ekonomisi için var olan fırsatlar küresel boyutta ele alınıp değerlendirilmiştir.

Kurul üyeleri hakkında güncel bilgiye aşağıdaki adresten ulaşabilmektedir.
<http://www.akbank.com/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/uluslararasi-danisma-kurulu.aspx>

05. RİSK YÖNETİMİ VE YASAL UYUM

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU





RİSKLERİN ÖNGÖRÜ VE MESLEKİ USTALIKLA YÖNETİMİ VE YASAL UYUMUN SAĞLANMASI, KURULDUĞU GÜNDEN BU YANA AKBANK'IN KURUMSAL KÜLTÜRÜNÜN EN ÖNEMLİ YAPITAŞLARINDAN VE ÜSTÜNLÜKLERİNDEN BİRİ OLMUŞTUR.

Bankamız genelinde etkin bir risk yönetimi sisteminin kurulması ve işletilmesi birincil derecede Yönetim Kurulu'nun sorumluluğundadır. Bu paralelde, Yönetim Kurulu, Bankamız'ın temel risk yaklaşımının ve risk yönetimi politikalarının belirlenmesi için gerekli çalışmaları yapmaktadır. Yönetim Kurulu bünyesinde oluşturulan Denetim Komitesi ve Üst Düzey Risk Komitesi de sorumlulukların yerine getirilmesi ve gözetimi açısından Yönetim Kurulu'na yardımcı olmaktadır. Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı ile Teftiş Kurulu birimleri beklenen etkinliğin sağlanmasında koordinasyon ve değerlendirme görevlerini yürütmektedir.

Tüm Akbank çalışanları, Yönetim Kurulu tarafından belirlenen politika ve stratejilere uyum sağlanmasından, kendi faaliyet alanlarıyla ilgili risklerin etkin şekilde yönetilmesi ve yasal mevzuata uyum sağlanabilmesi için gerekli önlemlerin alınmasından sorumludur.

RİSKLERİN YÖNETİMİ

Akbank, risk politikalarını uzun dönemli stratejileri, hedefleri, faaliyetlerinin nitelik ve niceliğiyle bağlantılı şekilde oluşturmaktadır. Sermaye tahsisi, portföy/ yatırım tercihi, yeni ürün ve faaliyet kararı almak gibi her türlü alanda risk yönetimi, yasal mevzuata uyum, çevresel ve sosyal etkiler dikkate alınmaktadır.

Bankamız'ın faaliyetleri sırasında ortaya çıkabilecek riskler sürekli olarak değerlendirmekte ve bunların etkin şekilde yönetimi için gerekli politika, prosedür ve uygulamalar güncellenmektedir. Bu amaçla, uluslararası kabul görmüş risk yönetimi prensipleri, düzenleme ve modellerinde değişiklik ve yenilikler yakından takip edilerek gerekli aksiyonlar alınmaktadır. Risk yönetimi kapsamında gerçekleştirilen analizler, hesaplamalar, simülasyonlar, senaryolar, stres testleri ve diğer çalışmalar, Bankamız Yönetim Kurulu ve Üst Yönetimi'nin aldığı stratejik kararlarda destekleyici ve belirleyici rol almaktadır.

Risk yönetiminde sürdürülebilirlik bağlamında aşağıdaki konular öne çıkmaktadır:

Piyasa Riski

Döviz kurları, faiz oranları ve hisse senetlerinin piyasa fiyatlarında meydana gelebilecek hareketler sonucu karşılaşılan piyasa riskleri uluslararası kabul görmüş modeller ile ölçülmektedir. Bankamız veya Grup genelinde limitler belirlemekte ve bu limitlere uyumu sürekli izlenmektedir.

Likidite Riski

Bankamız mevduat sahiplerine, fon sağlayan kreditorlere ve taahhütte bulunduğu firmalara karşı yasal yükümlülüklerini zamanında yerine getirmek için gerekli likidite kaynaklarını sağlayacak bir likidite

RİSK YÖNETİMİ VE YASAL UYUM

yönetimi çerçevesi oluşturmuştur. Akbank, likidite riskinin yaratabileceği olumsuz etkilerden yaygın mevduat tabanı, güçlü sermaye yapısı, çeşitlendirilmiş yurt dışı borçlanma kaynakları ile korunmaktadır. Ayrıca, Merkez Bankası, İMKB Repo Piyasası ve Takasbank Para Piyasası ve bankalar nezdinde tahsis edilen limitler ve elde tutulan likit menkul kıymet portföyü ile gerektiğinde ek likidite kaynakları bulunmaktadır. Yabancı para likidite yönetiminde tedbirli davranılarak likidite ihtiyacının eksiksiz bir biçimde sağlanabilmesi için yeterli rezervler bulundurulmaktadır.

Son yıllarda küresel ekonomide yaşanan kriz ve sıkıntılıların olası olumsuz etkilerine ilişkin risklerin tedbirli ve öngörülü şekilde yönetilmesinde, piyasa ve likidite risklerinin yönetimi ve izlenmesi önem kazanmaktadır.

Kredi Riski

Müşterilere kredi plasmanları, taahhütler ve akreditifler gibi kredi riski taşıyan tüm bankacılık ürünleri Bankamız'ın ihtiyatlı kredi politikaları ve prosedürleri yardımıyla yönetilmektedir. Tüm kredili işlemlerinde müşterimize iç derecelendirme notu vermek suretiyle kredinin kalitesi, kullanım amaçları ile çevresel ve sosyal etkileri değerlendirilmektedir. Kredi riskinin izlenmesi amacıyla sektör, müşteri, kredi türü ve kredilendiren müşteri segmenti bazında limitler belirlenmektedir. Bu Rapor'un "Müşterilerimize Kattığımız Değer" bölümünde açıklandığı üzere, 2011 yılında proje finansmanı, kurumsal ve ticari müşteri segmentlerine yönelik kredi paketlerine çevresel risklerin de değerlendirilebildiği bir risk analizi bölümü eklenmiştir.

İtibar Riski

İtibar riski, sürdürülebilirlik yönetimi açısından önem taşıyan riskler arasında yer almaktadır. Bankamız'da başta Yönetim Kurulu olmak üzere tüm Akbanklular itibar riskinin yönetiminden sorumludur. Bu kapsamda yasal düzenlemelere tam uyum sağlamak, paydaşlarla güvene dayalı ilişkiler geliştirmek, müşteri şikâyetlerini etkin ve hızlı şekilde çözümlenmek gibi alanlarda politika ve uygulamalar belirlenerek yazılı hale getirilmiştir. Akbank Etik İlkeleri bu bağlamda önemli bir rehberdir.

Yeni Ürün ve Hizmet Riski

Mevcut ürün ve faaliyetler için belirlenmiş risklerin yanı sıra, yeni geliştirilen ürün ve hizmetler için de risk değerlendirmesi yapılmaktadır. Yeni ürün veya hizmetin olası finansal, operasyonel, yasal ve itibar riskleri, bunların ölçülmesinde ve yönetilmesinde izlenecek uygulamalar ve kontrol mekanizmaları ilgili birimlerin katılımıyla belirlenmektedir. 2011 yılından itibaren, önerilen bütün ürün ve hizmetlerin uygunluğu, ürün geliştirme sürecine dahil tüm birimlerin yöneticilerinin yer aldığı "Yeni Ürün ve Hizmet Değerlendirme Komitesi" tarafından değerlendirilmektedir. Komitenin yaptığı kapsamlı değerlendirmesi sonrası Yönetim Kurulu tarafından onaylanan yeni ürün ve hizmetler uygulamaya alınmaktadır.

Operasyonel Risk

Bankacılık faaliyetlerinin en önemli ve kapsamlı risklerinden biri de operasyonel risklerdir. Genellikle operasyonel risk, iş süreçlerinin kontrolündeki aksamalar sonucu hata ve usulsüzlüklerin gözden kaçmasından, Üst Yönetim ve çalışanlar tarafından zaman ve koşullara uygun hareket edilememesinden, bilgi teknolojisi sistemlerindeki hata ve aksamalardan ya da doğal felaketlerden kaynaklanmaktadır. Akbank'ta başta yasal ve itibar riski olmak üzere tüm risk kategorileri ile bağlantılı olan operasyonel risklerin yönetiminde, farklılaştırılmış ve çeşitlendirilmiş kontroller, sigortalama, limitleme gibi mekanizmalar kullanılmaktadır. 2011 yılında Üst Yönetim seviyesinde kurulan Operasyonel Risk Komitesi düzenli olarak gerçekleştirdiği toplantılarda operasyonel risk açısından önemli konuları ele almakta ve alınan aksiyonların takibini etkin şekilde sağlamaktadır.

Yasal Risk

Yasal mevzuata uyum konusunda hatasız çalışmak, Akbank'ın temel önceliği konumundadır. Bankacılıkla ilgili yasal mevzuatın takip edilmesi, gelişme ve değişikliklere uyum için Bankamızın sistemsel altyapısında, iş süreçlerinde, kural ve sınırlamalarda yasal mevzuata uyumun sağlanmasında çeşitli birimler görev almaktadır.



İÇ KONTROL VE İÇ DENETİM SİSTEMİ

Banka varlıklarının korunmasını, faaliyetlerin etkin, verimli ve yasal düzenlemelere uygun şekilde yürütülmesini, güvenilir ve bütüncül bir muhasebe ve finansal raporlama sistemi kurulmasını sağlamak Akbank iç kontrol sisteminin temel amacıdır. Etkin bir iç kontrol sisteminin oluşturulması ve işletilmesi başta Yönetim Kurulu olmak üzere tüm Akbank çalışanlarının sorumluluğudur. Denetim Komitesi, Yönetim Kurulu'nun bu kapsamdaki faaliyetlerine yardımcı olmaktadır.

Etkin bir iç kontrol sisteminin en önemli bileşeni kontrol ortamıdır. Kontrol ortamı Bankamız'da kurallar çerçevesinde tanımlanmış ve tüm iş süreçlerine katkı verecek şekilde kurgulanmıştır. Ayrıca; organizasyon yapısı, Etik İlkeler, yetki ve sorumluluk dağılımı gibi temel öğelerle ilgili gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Çalışanlar, Bankamız'ın hedeflerine ulaşmayı engelleyebilecek risklerin belirlenmesi ve değerlendirilmesi için yönlendirilmekte ve kendilerine bu risklerin yönetilmesinde kontrol faaliyetlerinin önemi sürekli vurgulanmaktadır.

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) yaklaşımı ile yazılı hale getirilmesi,
- Bankamız faaliyetlerinin hacmi ve niteliğine uygun bilgi sistemlerinin oluşturulması,
- Etkin ve kapsamlı iletişim kanallarının tesis edilmesi, çalışanların süreç ve faaliyetlere ilişkin önerilerinin alınması ve uygulamaya konulması.

gibi mekanizmalarla iç kontrol sistemlerimizin etkinliği sağlanmıştır.

İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı

İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı, Banka faaliyetlerinin icrası sırasında oluşturulan iç kontrollerin etkinliğini ve yeterliliğini ölçmek, banka faaliyetlerinin, suç gelirlerinin aklanması ve terörizmin finansmanının önlenmesi dahil, yasal ve iç mevzuatla uyumlu olup olmadığını, faaliyetlerin etkin ve verimli yürütülüp yürütülmediğini belirlemek amacıyla şubelerde ve Genel Müdürlük birimlerinde periyodik kontroller gerçekleştirmekte, ayrıca gerekli alanlara yönelik kontrol sistemi kurma çalışmaları yürütmektedir.

İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı tarafından önleyici yaklaşımlara önem verilmektedir. Faaliyet sonuçları, üçer aylık dönemlerde yapılan Denetim Komitesi toplantılarının yanı sıra bağlı bulunan Yönetim Kurulu üyesiyle haftalık toplantılarda da ele alınarak olası riskler daha potansiyel aşamasındayken gözetim altında tutulmaktadır.

Faaliyetler, 2013 yılsonu itibarıyla kurumsal-ticari-özel şubeler ile yurtdışı şubeyi içeren segment şube kontrolleri, ana faaliyetler bazında banka genelindeki süreç ve işlemleri inceleyen uygulama kontrolleri, bilgi sistemi kontrolleri ve uyum kontrolleri olmak üzere dört ana alanda yürütülmüştür. Kontrol faaliyetleri sonucunda tespit edilen bulgular, ilgili şube ve genel müdürlük birimleri ile paylaşılarak olumsuzlukların giderilme durumları izlenmektedir.

Yeni yasal düzenlemeler hakkında banka personeli bilgilendirilmekte, uyum süreci takip edilerek yeni ürün ve hizmetler Yönetim Kurulu onayı öncesinde, Banka iç düzenlemeleri ise yayımlanmadan önce değerlendirilerek görüş verilmekte, Bankanın bilgi güvenliğine ve bilgi teknolojileri altyapısını oluşturan sistemlere ilişkin teknik kontroller gerçekleştirilmektedir.

RİSK YÖNETİMİ VE YASAL UYUM

Teftiş Kurulu Başkanlığı

Bankamız faaliyetlerinin yasal düzenlemelere ve Yönetim Kurulu tarafından belirlenen strateji ve politikalara uygun yürütülmesine, verimliliğin artırılmasına, hizmet kalitesinin geliştirilmesine, iç kontrol, risk yönetimi sistemlerinin ve kurumsal yönetim süreçlerinin etkinliğinin ve yeterliliğinin sağlanmasına ilişkin denetim ve değerlendirmeler Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

İç denetim faaliyetleri, tüm birim, süreç ve faaliyetleri kapsayacak şekilde yürütülmekte ve risk odaklı bir bakış açısıyla planlanmaktadır. Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın çalışmalarına örnek olarak; Akbank şubelerinde 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 ve riskleri tasfiye etmek verilebilir.

Teftiş Kurulu Başkanlığı, Bankamız'ın bilgi sistemlerinin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve verilere zamanında ulaşılabildiğini kontrol etmektedir. Bunun yanı sıra, alanındaki uluslararası standartlardan da yararlanarak bilgi güvenliği denetimleri yapmaktadır. Yasal mercilerden, kurum içinden (Etik Hattı aracılığıyla olanlar dahil) ve müşterilerden gelen, muhtemel usulsüzlük bildirimlerini detaylı olarak incelemek ve çözümlenmek de yine Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın yürüttüğü faaliyetler arasında yer almaktadır.

Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın faaliyetleri sayesinde iç denetim ile bulguların belirlenmesinin yanı sıra süreçleri geliştirici, verimliliği artırıcı, kurum iç sistemlerini güçlendirici öneriler getirilmekte, bunlarla ilgili atılan adımlar takip edilmektedir.

Teftiş Kurulu Başkanlığı ile İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı'nın faaliyet sonuçları Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu tarafından düzenli olarak takip edilmekte ve değerlendirilmektedir.

YASAL UYUM

Bankacılıkla ilgili yasal mevzuatı takip ederek yasal yükümlülüklerin tam ve zamanında yerine getirilmesinin sağlanmasında Bankamız'ın farklı birimleri görev almakla birlikte, birebir uygulamadan her bir Akbank çalışanı sorumludur.

Sürdürülebilirlik kapsamında bankacılık sektörü açısından önemli iki yasal uyum alanından özellikle bahsedilmelidir:

Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi

Suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesi kapsamında Bankamız müşterileri ve işlemleri ile ürün ve hizmetleri yasal mevzuat paralelinde risk temelli bir yaklaşımla ele alınmaktadır. Bu bağlamda, olası risklerin tanımlanması, derecelendirilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve bunların önlenmesini sağlamaya yönelik tedbir ve ilkelerin uygulama detayları müşterinin tanınmasına ilişkin yükümlülükler dikkate alınarak yapılmaktadır.

Bankamız, ulusal mevzuatın yanı sıra uluslararası yetkili kurumlar tarafından belirlenen ilke, düzenleme ve standartlara uyumlu olarak hazırlanan "Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörizmin Finansmanının Önlenmesine Yönelik Müşterini Tanı Politikası ve Prensipleri-Know Your Customer Policy" çerçevesinde hareket etmektedir. Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi ve Mali Eylem Görev Gücü tarafından yayımlanan standartlar gözetilerek suç gelirlerini aklamaya, terörizmin finansmanına ve yasadışı faaliyetlere yönelik bankacılık işlemlerine aracılık edilmemesi için sistemsel kontroller yürütülmektedir.

Uluslararası düzenleyici otoriteler (OFAC, AB, BM, vb.) tarafından yayımlanan mevzuatlar çerçevesinde riskli ülkeler ile gerçekleştirilen işlemlerle ilgili gerekli kontroller de İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı tarafından gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, konu hakkında oluşturulan politika ve prosedürler de Bankamız genelinde ilan edilmiştir.



Ürün Tanıtımı ve Pazarlama İletişiminde Yasal Uyum

Bankacılık sektöründe sunulan ürün ve hizmetlerin tanıtımı ve pazarlaması amacıyla yapılan her türlü iletişim faaliyeti çeşitli yasa ve yönetmeliklere tabidir. Akbank'ın iletişim faaliyetlerinin yasa ve yönetmeliklere uyumundan Kurumsal İletişim Bölümü dahil olmak üzere müşterilerle iletişim halinde olan tüm çalışanlar sorumludur.

Akbank'ın reklam ve sponsorluklar da dahil olmak üzere tüm ürün tanıtımı, satış ve pazarlama amaçlı iletişim faaliyetlerindeki temel önceliği genel kabul görmüş etik anlayışına, kişisel bilgilerin gizliliğine, yasa ve yönetmeliklere (Türk Ticaret Kanunu, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik, Bankacılık Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun ürünlerimiz konusundaki yönetmelikleri, Türkiye Bankalar Birliği'nin ve Bankalararası Kart Merkezi'nin düzenlemeleri), sektör standartlarına, Visa ve Mastercard gibi üye olunan kuruluşların tüm kurallarına uygun çalışmalar yürütmektir.

Bankamız'ın ürün ve hizmetlerinin tanıtımı ve pazarlamasında özellikle müşterilerin herhangi bir hak kaybına uğramamaları için yüksek düzeyde özen gösterilmektedir. Örneğin, televizyonda yayınlanan kredi kartı reklamlarında açıklayıcı dipnotların yer almasına ve bu metinlerin okunaklı olması için harf büyüklüğüne ve akış hızına dikkat edilmektedir. Bankamız'ın ürünleri ile ilgili kampanya ve yenilikleri Akbank'ın kurumsal web sitesinin yanı sıra tercih eden müşterilere e-posta ve mobil kısa mesaj ile duyurulmaktadır. Açık fiyatlama politikası çerçevesinde tüm bankacılık hizmet ve ürünlerinin tabi olduğu şart ve koşulları, ücret, komisyon ve faiz oranları gibi bilgileri, yasal gereklilikleri de göz önünde bulundurarak Akbank web sitesi dahil çeşitli mecralarda müşterilerin dikkatine sunulmaktadır.

Bu konuda daha fazla bilgiye aşağıdaki adresten ulaşabilmektedir.

<http://www.akbank.com/faiz-oran/ucret-komisyon.aspx>

GÜVENLİ BANKACILIK

Bankacılık ürün ve hizmetlerinde güvenlik konusunu müşteri bilgilerinin gizliliği ve güvenliği ile bilgi güvenliği olmak üzere iki ana başlık altında ele almak mümkündür.

Güvenli bankacılık hizmetleri sağlama sorumluluğu ürün ve hizmetin satışı ile başlayıp tüm ürün yaşam döngüsü süresince devam etmektedir. Bu döngünün herhangi bir aşamasında yaşanan bir olumsuzluk, müşteri kaybına ve kurum itibarının olumsuz etkilenmesine neden olabileceği için Bankamız'ın hizmetlerinde "güvenli bankacılık" prensibi esastır.

Müşteri bilgilerinin gizliliğinin sağlanması, yasal mevzuatın olduğu gibi, Bankamız kurallarının ve etik ilkelerinin de bir gerekliliğidir. Bu nedenle, müşteri bilgilerine sadece ilgili ve yetkili çalışanlar ulaşabilmekte, bu bilgilerle yapılan işlemler, sadece görüntüleme bile olsa, düzenli olarak izlenmekte ve kayıt altına alınmaktadır. Müşteri bilgilerinin Bankamız dışında paylaşılması, sadece kanunen yetkili kılınan kişi ve kurumlarla sınırlandırılmaktadır.

Akbank çalışanları işe giriş sırasında bilgi güvenliği konusunda eğitilmekte ve çalışma hayatı boyunca güncel bilgi güvenliği konularında bilgilendirilmektedir. Bu amaçla, çalışanların bilgi güvenliği farkındalığını ölçmek üzere anketler yapılmaktadır. Bu anketler doğrultusunda Bankamız'ın bilgi güvenliği farkındalık çalışmaları planlanarak çalışanlara dikkat edilmesi gereken konularda eğitim ve bilgi verilmektedir. Destek hizmeti alınan firmalarla yapılan çalışmalar güvenlik sürecinden geçerek onaylanmakta, Akbank güvenlik standartlarını sağlayabilen firmalarla çalışılmaktadır.

Güvenli bankacılığın bir unsuru olarak Bankamız sistemleri, müşterilerin finansal güvenliğini en üst düzeyde sağlamak için çeşitli bilgi güvenlik önlemleriyle korunarak teknoloji kaynaklı tehditler sürekli izlenmektedir. Özellikle internet, telefon, kredi kartı gibi ürünlerde sektör, işlem, tutar kısıtlamaları ve çok basamaklı şifre kullanımı gibi ek önlemler alınmaktadır. İnternet üzerinden alışverişlerini güven içinde yapmak isteyen müşteriler için geliştirilen

RİSK YÖNETİMİ VE YASAL UYUM

Sanalkart, Mobil İmza, SMS Ajan ve müşterilerin internet bankacılığına erişiminde eriştikleri sitenin Akbank'a ait olduğunu gösteren "Güvenlik Resmi" müşteriler adına uygulamaya koyulan güvenlik önlemlerinden sadece birkaçıdır.

Güvenlik firmalarıyla ortak çalışmalar yapılarak sadece Akbank değil tüm bankacılık sektörüne olumsuz etkileri olabilecek saldırılara karşı önlemler alınmaktadır.

Akbank bünyesindeki Güvenlik Komitesi ve Bilgi Güvenliği Komitesi gibi komiteler, bu kapsamdaki olası tehditleri izlemekte ve sistemleri test etmekte, teknolojik yenilikleri takip ederek her türlü iyileştirme ve geliştirme alternatiflerini değerlendirmektedir. Ayrıca, müşterilere kendi alabilecekleri önlemlerle ilgili sürekli bilgi aktarılmakta, farkındalığın artması için dikkat edilmesi gereken unsurlar Akbank kurumsal web sitesinden duyurulmaktadır.

Akbank İnternet Şubesi kapsamında uygulamaya koyulan güvenlik önlemleriyle ilgili daha detaylı bilgi almak için aşağıdaki adres ziyaret edilebilir:
<http://www.akbank.com/bireysel/ozgur-bankacilik/akbank-direkt-internet/guvenlik.aspx>

Sanalkart hakkında daha fazla bilgi edinmek için aşağıdaki adres ziyaret edilebilir
<http://www.axess.com.tr/kartlar/axess-sanalkart>

İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ

Akbank'ta kritik iş süreçlerinin devamlılığını sağlamak, sağlanamadığı durumlarda öngörülen kesinti süreleri içinde çalışır hale getirmek, müşteri kayıplarını engellemek ve kurum itibarını korumak amacıyla İş Sürekliliği Yönetim Programı uygulanmaktadır. Bu program, uluslararası bir standart olan (British Standard Institute) BS 25999'da tanımlanan iş sürekliliği ve olağanüstü durum yönetim sistemini temel alarak geliştirilmiş, 2012 yılında ISO 22301:2012 Sosyal Güvenlik İş Sürekliliği Yönetim Sistemi standardının yayımlanmasını takiben güncellenmiştir.

Akbank bünyesinde iş sürekliliği organizasyon yapısı, roller ve sorumluluklar belirlenmiştir. Senede iki kez toplanan İş Sürekliliği Komitesi, yönetim programı kapsamında yürütülen çalışmaları izlemekte, kontrol etmekte yönlendirmekte ve iş sürekliliğinin sağlanması için gerekli kaynakları temin etmektedir. Olağanüstü durumda alınacak aksiyonları detaylandıran acil ve beklenmedik durum planları hazırlanmıştır. Bankamız'ın Bilgi İşlem Merkezi çalışamaz duruma gelmesi halinde kritik faaliyetlerin devam ettirilmesi amacıyla İzmir'de Olağanüstü Durum Merkezi kurulmuştur.

İş sürekliliği planlarının etkinliğini ölçmek, kurum içinde iş sürekliliği bilincini artırmak ve Olağanüstü Durum Merkezi üzerinden kritik faaliyetlerin çalışırliğini test etmek amacıyla her sene tatbikatlar yapılmaktadır.



ETİK BANKACILIK

Akbank, faaliyetlerini sürdürülebilirlik ve kazandığı yüksek paydaş güvenini korumak için çalışanları ve işbirliği yaptığı paydaşlarının Bankamız etik standartlarına uymasını beklemektedir. Bu beklentileri ilgililere duyurmak ve uyumu takip etmek Bankamız'ın öncelikli konuları arasında yer almaktadır.

Etik İlkeler

Akbank çalışanlarının tutum ve davranışlarıyla Bankamız içindeki ve dışındaki kişi ve kuruluşlarla olan ilişkilerinin düzenlenmesine yönelik uygulanan Etik İlkeler, Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak ilan edilmiştir. Etik İlkeler, Bankamız'ın web sitesinde ve kurumsal portalında yayımlanmakta ve tüm çalışanlar bu konuda zorunlu e-öğrenme eğitimi almaktadır. Bu çalışmalar sayesinde, Etik İlkeler'in içselleştirilmesi sağlanmaktadır.

2011 yılında en son güncellemesi yapılan Akbank Etik İlkeleri dört ana başlıktan oluşmaktadır. İlk konu başlığı Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) kapsamında verilen taahhüt doğrultusunda, topluma ve çevreye karşı sorumlulukları içermektedir.

Akbank Etik İlkeleri'ne şu adresten ulaşılabilir:
<http://www.akbank.com/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim/etik-ilkeler.aspx>

Etik İlkelerin İhlali Şüphesi Taşıyan Bildirimler

Etik İlkelerin ihlal edildiği şüphesi taşıyan bildirimler, hem Akbank çalışanları hem de diğer paydaşlar tarafından Akbank'ın ilgili birimlerine gizlilik prensibi çerçevesinde farklı kanallardan ulaştırılabilmektedir.

Bankamız paydaşları, ihlal şüphesi taşıyan bildirimlerini 444 25 25 Çağrı Merkezi aracılığıyla Teftiş Kurulu Başkanlığı'na doğrudan ulaştırabilmektedir. Ayrıca, etik@akbank.com adresine e-posta ile söz konusu bildirimler iletilebilmektedir.

Akbank çalışanları, görevli oldukları birimlerde Etik İlkeler'e aykırı bir uygulama olduğunu düşündükleri, ancak birim içerisinde çözüm getirmeye çekindikleri durumlarda Etik Hattı kanalını kullanabilmektedir. Etik Hattı'nın varlığı, hangi konularda başvurulabileceği, ne şekilde ulaşılacağı tüm çalışanlarına düzenli olarak e-posta aracılığıyla duyurulmaktadır. Çalışanlar, telefon ve e-posta aracılığıyla günün her saatinde Etik Hattı'na ulaşabilmektedir. Bu hattı arayan kişilerin kimlik açıklamaları zorunlu değildir, kimliğin açıklandığı durumlarda ise bilgiler gizli tutulmaktadır.

Yapılan tüm bildirimler, Etik Hattı sorumlusu (Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından görevlendirilmiş bir müfettiş) tarafından değerlendirilmektedir. İnceleme veya soruşturma gerektiren durumlarda Teftiş Kurulu yönetimine, diğer hallerde ise ilgili iş biriminin genel müdür yardımcısına gerekli işlemlerin yapılması için iletilmektedir. Tüm iletişim ve eğitim çalışmalarına, uyarı ve önlemlere rağmen Etik İlkeler'e uyum sağlamadığı tespit edilen çalışan, disiplin yönetmeliği gereği, uyarıdan işten atılmaya kadar varan çeşitli disiplin cezalarına tabidir.

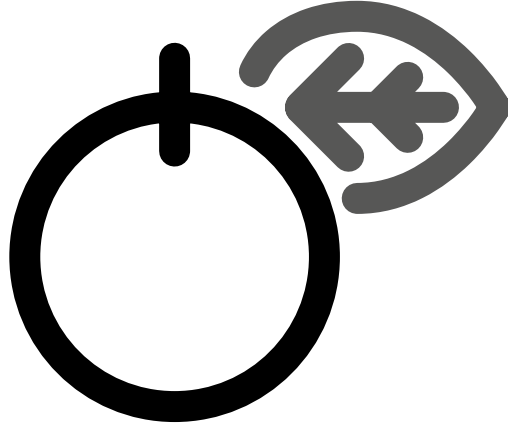
Rüşvet ve Yolsuzluk

Akbank'ın faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde geçerli rüşvet ve yolsuzluk karşıtı yasa ve düzenlemelere, etik ve mesleki ilkelere ve evrensel kurallara uyum sağlanması amacıyla hazırlanan Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak ilan edilmiştir.

Akbank'ın Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na şu adresten ulaşılabilir:
<http://www.akbank.com/doc/RusvetveYolsuzlukPolitikasi.pdf>

06. MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU





Bankacılığın artık müşterinin hayatını kolaylaştırmaya, değer katmaya yönelik bir hizmet haline geldiği bir çağda, müşterileri doğru anlamak ve farklı beklentilere cevap veren ürün ve hizmet çeşitliliğini sağlamak Akbank'ın önem verdiği konuların başında yer almaktadır. Bunun yanı sıra, Bankamız tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin çevresel sosyal ve ekonomik etkileri de göz önünde bulundurulmaktadır. Bu etkileri yönetmek amacıyla ürün ve hizmetler, çeşitli çevresel ve sosyal kriterleri çözüm ışığında değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda, yerel ekonomiye katkıda bulunacak dağıtım kanallarına yatırım yapılmakta, ekonominin dinamosu konumunda olan KOBİ'ler için bilgilendirici iş geliştirme toplantıları düzenlenmektedir. Bunun yanı sıra, toplumun her ferdinin finansal hizmetlere daha kolay erişmesini sağlamak amacıyla çeşitli yenilikleri hayata geçirilmektedir.

TEMEL BANKACILIK HİZMETLERİMİZ

Akbank'ın temel bankacılık hizmetleri, bireysel müşterilere sunduğu Bireysel Bankacılık ve Özel Bankacılık hizmetleri ile KOBİ'lerin, kurumsal ve ticari müşterilerin farklılaşan ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak hizmete sunduğu KOBİ Bankacılığı, Ticari Bankacılık ve Kurumsal Bankacılık hizmetleri oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra, Uluslararası Bankacılık Birimi aracılığıyla müşterilere yurt dışı kaynaklı finansman sağlanmaktadır. Her segmentten müşteriye yönelik kredi kartları da Akbank'ın bankacılık hizmetleri arasında önemli bir yer tutmaktadır. Bankacılık dışı finansal hizmetler ile sermaye piyasası yatırım hizmetleri ise Bankamız'ın iştirakleri tarafından verilmektedir.

Bireysel Bankacılık

Müşteri yapısına uygun hizmet anlayışı, teknoloji altyapısında devamlı yenilik ve yaygın yurt içi şube ağı ile Akbank bireysel bankacılık alanında sektörde öncü rolünü sürdürmektedir. Bireysel bankacılık alanında geliştirilerek hizmete sunulan her bir ürün ve hizmetin müşteri odaklı olması temel ilke olarak belirlenmiştir.

Bankamız'ın hizmetleri, 13 milyonu aşan bireysel müşteri portföyünün beklentileri, çağın gerekleri, piyasa koşulları ve sosyal sorumlulukları doğrultusunda ve müşteri memnuniyeti ekseninde etrafında devamlı gelişmektedir.

Kurumsal Bankacılık

2013 yılsonu itibarıyla 3.700 civarında kurumsal müşteriye hizmet veren Akbank, müşterilerinin temel çözüm ortağı olmayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda müşterilere başta uzun vadeli yatırım finansmanı olmak üzere, hazine, dış ticaret ve nakit yönetimi alanlarında finansal danışmanlık hizmetleri vermekte ve ihtiyaçlarına göre yapılandırılmış finansal çözümler sunulmaktadır. AkYatırım, AkLease, AkSigorta, AvivaSA, Akbank AG (Almanya) ve Akbank (Dubai) Limited ile oluşturulan sinerji sayesinde, Akbank kurumsal müşterileri birçok farklı finansal ürün ve hizmete kolaylıkla erişebilmektedir. Türkiye'nin son yıllarda yabancı yatırımcı açısından artan cazibesi ve bu sürecin yanı sıra çok uluslu firma sayısındaki artışa bağlı olarak, 2013 yılında, Kurumsal Bankacılık çatısı altında Çok Uluslu Segment Yönetimi Birimi kurulmuştur. Bu birim, aracılığıyla, Bankamız, Türkiye'de faaliyet gösteren yabancı sermayeli firmaların yerel çözüm ortağı olmayı hedeflemektedir.

Ticari Bankacılık

Akbank, ticari bankacılık faaliyetleri kapsamında orta ve büyük ölçekli işletmelerin ana bankası ve çözüm ortağı olmak hedefiyle uzman kadroları ve müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun ürünlerle nakit yönetimi, dış ticaret, hazine ve proje finansmanı gibi konularda yenilikçi çözümler üretmektedir.

Bankamız, ticari segmentteki müşterilerine Ticari Müşteri İlişkileri Yöneticileri aracılığıyla hizmet verirken, AKYatırım, AKLease, AKSigorta, AvivaSA, Akbank AG (Almanya) ve Akbank (Dubai) Limited ile oluşturulan sinerji sayesinde birçok farklı finansal ürün ve hizmete erişim imkanı sunmaktadır.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

KOBİ Bankacılığı

Akbank KOBİ Bankacılığı Bölümü, küçük ve mikro işletmelere özel ürün, hizmet ve çözümler sunmaktadır. KOBİ Bankacılığı Bölümü, 2013'de de KOBİ'lere yenilikçi finansal ürün ve hizmetler sunmaya, bilgilendirme toplantıları ve çeşitli kampanyalar düzenlemeye devam etmiştir. Akbank şubelerinde görevli Müşteri İlişkileri Yöneticileri bu segmentteki müşterilere hizmet vermektedir.

Özel Bankacılık

2001 yılından bu yana Private Banking hizmeti veren Akbank, bu alanadaki hizmetlerini altısı İstanbul'da, diğerleri ise Ankara, İzmir, Bursa ve Adana'da bulunan toplam 10 özel şube tarafından müşterileriyle buluşturmaktadır. Bunun yanı sıra, Bankamız'ın bu alanda faaliyet yürüten Dubai ve Zorlu Centre şubelerinde bir temsilcisi bulunmaktadır. Bankamız'ın özel bankacılık ekibi, varlıkları 500 bin TL ve üzerinde olan müşterilerin yatırım kararlarında yardımcı olmakta, gerektiğinde kişiye özel çözümler üretmekte ve Akbank Grup şirketleriyle işbirliği içinde emeklilik, sigorta ve leasing gibi finansal ihtiyaçlara tek noktadan uzmanlaşmış yanıtlar vermektedir. Bankamız, bu birimde, müşteri ilişkileri yöneticilerinin yanı sıra 10 tane yatırım danışmanı istihdam ederek müşterilerinin yatırım kararlarını sürekli izlemektedir.

Bankamız, özel bankacılık hizmetlerini yenilikçi çözümlerle desteklemeye büyük özen göstermektedir. Örneğin, müşteri ziyaretlerinde kullanılan iPad uygulaması, anlık portföy ve piyasa koşullarını görüntüleme yoluyla zamanı ve fırsatları en iyi şekilde değerlendirme olanağı sunmaktadır. Bankamız, Özel Bankacılık Birimi tarafından geliştirilen sanat danışmanlığı hizmeti kapsamında müşterilerin uluslararası kabul görmüş müzayede evleri aracılığı ile sanat yapıtlarına yatırımlarını da desteklemektedir.

Telefon Bankacılığı (Çağrı Merkezi)

Birçok temel bankacılık işlemini hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirebilmeye olanak tanıyan 444 25 25 Akbank Telefon Şubesi ve Sesli Yanıt Sistemi, 2013 yılında da çok sayıda müşteri tarafından kullanılmaya devam edilmiştir. Bankacılık sektöründeki en büyük çağrı merkezlerinden biri olan Akbank Çağrı Merkezi 1.000'den fazla çalışanıyla 2013 yılında 85 milyonu aşan müşteri teması gerçekleştirmiştir.

KREDİLERDE SORUMLULUK UYGULAMALARI VE RİSK YÖNETİMİ

Akbank tarafından Kurumsal, Ticari ve KOBİ Bankacılığı segmentlerinde yer alan müşterilere tahsis edilen krediler, kredinin kaynağı gibi faktörlere bağlı olarak çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabidir. Ayrıca, Bankamız politikaları gereği çevresel risklerin fırsatlara dönüştürülmesini sağlayan projelere öncelik verilmektedir.

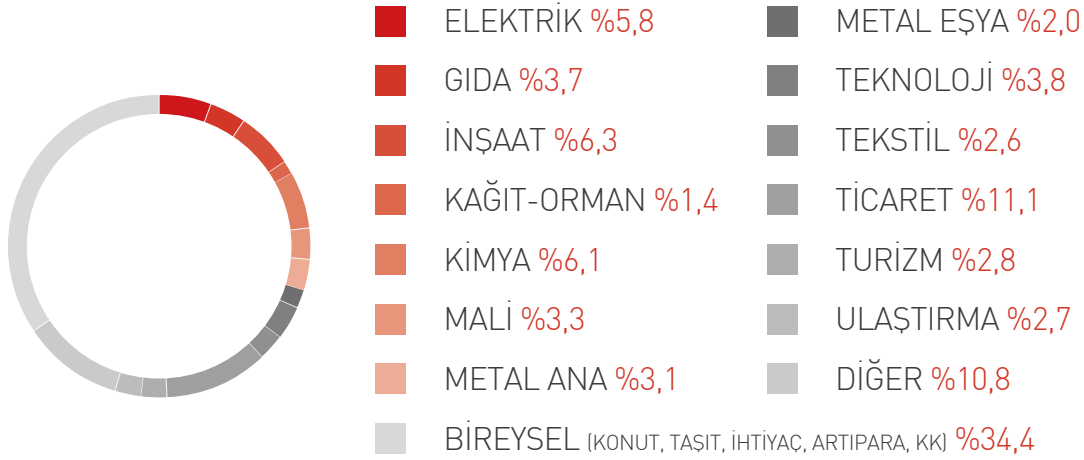
Müşterilerimize Sunduğumuz Kredilerin Sektörlere Göre Dağılımı

Akbank, müşterilerine satış hacminin artırılmasından yurt dışına açılmaya kadar farklı alanlarda farklı sektörlerde kredi imkanı sunmaktadır.



2013 yılsonu itibarıyla, Akbank'ın sektörlere göre konsolide nakdi krediler dağılım oranları aşağıdaki gibidir.

Sektör Bazında Dağılım



Akbank Çevre ve Sosyal Politikalarının Uygulanması

2010 yılından itibaren, kredi tutarı 50 milyon ABD Doların üzerinde olan ve vadesi beş yılın üzerinde olan projeler "Akbank Çevre ve Sosyal Politikaları"na tabidir. Ayrıca, 50 milyon ABD Doları seviyesinin altındaki proje finansmanı kredileri de çevresel riskler açısından değerlendirilmeye alınmaktadır. Bu sayede, proje öncesi de dahil olmak üzere, proje süresince karşılaşılabilecek çevresel ve sosyal risk ve fırsatların öngörülmesi ve etkin şekilde yönetimi amaçlanmaktadır.

Akbank, çevresel ve sosyal politikaları doğrultusunda, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan tüm unsurların, kredi ilişkisinde olduğu müşteriler tarafından uygulanması konusunda büyük hassasiyet göstermektedir. Örneğin, Bankamız'ın sosyal kriterleri kapsamında, çocuk işçi çalıştırdığı sabit olan işletmelere kredi sağlanmamaktadır. Bunun yanı sıra, herhangi bir projenin çevre üzerinde ciddi ve önemli etkileri olabileceğini göz önünde bulundurarak, "Çevre Etki Değerlendirme" (ÇED) Yönetmeliği kapsamına giren sektörlerde, ÇED raporlarının teminini gerektiren projelerin finanse edilmesi halinde, söz konusu ÇED onayı raporunun veya ÇED muafiyeti belgesinin ibrazı gerekmektedir. ÇED raporu gerektiren projeler arasında hidroelektrik santralleri (HES) ve otoyollar gibi uzun vadeli ve çevreye etkisi yüksek altyapı projeleri yer almaktadır.

Kredilerin politikalara uygunluğunun değerlendirilmesi ve gerekli eylem planlarının oluşturulmasından Akbank şubeleri, Genel Müdürlük Ön Kredi Komitesi ve Krediler İş Birimi sorumludur. Kredi onayı, Yönetim Kurulu bünyesinde oluşturulan Kredi Komitesi tarafından verilmektedir.

Krediler İş Birimi mühendislik ekibi, hem kredi başvurusunu değerlendirme aşamasında, hem de özellikle inşaat gerektiren projelerin yürütülmesi sırasında saha kontrollerini yapmaktadır.

Proje öncesi kontrollerde projenin ÇED raporuna uyumu ve önerilen projeye yöre halkının tepkisi gibi konular araştırılmaktadır. Bunun yanı sıra, proje sırasında ise işçi sağlığı ve güvenliği standartlarına uyum gibi konulara ağırlık verilmektedir.

Bunların yanı sıra, Akbank çevre ve sosyal politikaları çerçevesinde, çevresel risklerin fırsatlara dönüştürülmesini sağlayan projelere öncelik vermektedir. Bunlar arasında yenilenebilir enerji yatırımları, atık dönüşüm yatırımları, karbon salımını düşürücü, verimlilik artırıcı yatırımlar ön plana çıkmaktadır.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Kurumsal ve Ticari Kredilerde Çevresel Risk Analizi

2011 yılında Kredi Komitesi ve Yönetim Kurulu seviyesinde onay gerektiren kredi başvurularında çevresel riskler dahil tüm risklerin daha etkin şekilde değerlendirilmesi ve süreçlerin iyileştirilmesi amacıyla yeni bir uygulama hayata geçirilmiştir. Bu uygulama kapsamında 2011 yılında Bankamız bünyesinde göreve başlayan tecrübeli "Kredi Analiz Yöneticileri"nin sayısı 2012 yılında artırılarak, sadece üst düzey onay gerektiren kredi süreçlerine değil, kurumsal ve ticari şubelere gelen tüm kredi başvurularında da sürece dahil edilmeye başlanmıştır. Bu ekip, kredi başvurusu sırasında değerlendirilmesi gereken tüm risklerin incelenerek analiz sonuçlarının başvuru dosyasına işlenmesinden sorumludur. 2013 yılında ekibin çevresel ve sosyal riskler kapsamında donanımları artırılmıştır.

Sürdürülebilirliği Destekleyen Uluslararası Finansal Kaynaklar

Akbank, uluslararası finans kuruluşları ile işbirliği içerisinde müşterileri için sürekli yeni kredi olanakları yaratma ve ülke ekonomisinin büyümesine katkıda bulunma çalışmaları yürütmektedir. IFC, EBRD, EIB gibi uluslararası finans kuruluşlarından sağlanan kredilerle Bankamız, çevre dostu ve sürdürülebilir kalkınmaya odaklanan projeleri desteklemektedir.

Bankamız tarafından söz konusu krediler kapsamında desteklenen proje ve yatırımlarda, ilgili uluslararası finans kuruluşlarının belirlediği çevresel ve sosyal şartlara uyum koşulu aranmaktadır. Ayrıca, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projeleri için müşterilere uluslararası kuruluşlardan uygun koşullu kredi sağlanmaktadır.

Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS)

"Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi" (Social & Environmental Management System-SEMS) 2010'da IFC ile imzalanan kredi sözleşmesi kapsamında, IFC'nin sosyal ve çevresel performans standartları esas alınarak kurulmuştur. SEMS çevresel ve sosyal değerlendirme ve yönetim, işgücü 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 içermektedir. Akbank'ın IFC kredileri ile finanse

ettiği KOBİ ve kurumsal müşterilere ait projelerin sosyal ve çevresel riskleri SEMS aracılığıyla değerlendirilmekte ve yönetilmektedir.

Akbank SEMS bir koordinatör liderliğinde, Krediler, Pazarlama ve Satış Yönetimi, Uluslararası Bankacılık, Kurumsal Sosyal Sorumluluk birimlerinin temsil edildiği bir komite tarafından yönetilmektedir. 2011'de SEMS Komitesi üyeleri ve benzer nitelikteki kredilerin kullanılmasıyla görev alan Bankamız ekiplerine IFC tarafından çevresel ve sosyal performans standartları hakkında bir eğitim sunulmuş olup Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) kapsamında 2013 yılı içerisinde kullanımı tamamlanan IFC kredilerinin çevresel ve sosyal şartlara uygunluğunun izlenmesine devam edilmiştir.

EBRD Kredileri

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'ndan (EBRD) temin ederek müşterilere sunulan krediler, yenilenebilir enerji ve enerji tasarrufu projelerine finansman sağlamaktadır. Kredi sözleşmelerinde, söz konusu projelerin buldukları bölgede oluşturabilecekleri çevresel ve sosyal etkilerin belirlenip azaltılmasına yönelik kriterler de bulunmaktadır. Akbank, EBRD kredisi kullandığı projelerde hem ulusal çevre, sağlık ve güvenlik mevzuatının gereklerine hem de EBRD'nin belirlediği çevresel ve sosyal performans kriterlerine uyum zorunluluğu aramaktadır. Bunun yanı sıra, Bankamız müşterilerine EBRD tarafından bağımsız proje danışmanlığı verilmekte ve çevresel ve sosyal kriterlere uyum denetimi de yapılmaktadır.

Avrupa Yatırım Bankası Kredisi

Avrupa Yatırım Bankası (European Investment Bank-EIB), Avrupa Birliği ve aday ülkelerde sürdürülebilir yatırımların finansmanını amaçlayan uluslararası bir finansal kuruluştur. EIB'nin Türkiye'deki önemli iş ortaklarından biri olan Bankamız, 2013 yılı içerisinde KOBİ, ticari ve kurumsal müşterilerimizin proje finansmanı ihtiyaçlarına yönelik olarak 2012 yılı içerisinde temin edilmiş olan 150 milyon avro tutarında kredinin ikinci dilimi olan 66 milyon ABD Doları tutarındaki kredinin kullanımı tamamlamıştır. Bu kapsamda kullanılan EIB kredileri, EIB'nin çevresel sürdürülebilirlik kriterleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.



İKLİM DOSTU KREDİLER

Enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji finansmanı kapsamında Akbank hem kendi kaynaklarından hem de uluslararası finans kuruluşlarından borçlanarak müşterileri için çeşitli kredi imkânları oluşturmaktadır.

Enerji Dostu Kredi ve Proje Finansmanı

Akbank'ın müşterilerinin hizmetine sunduğu "Enerji Dostu Kredi" ticari gayrimenkullerin ısıtma, soğutma, aydınlatma sistemi yenileme, dış cephe yalıtma ve çevreci enerji kaynaklarına geçiş gibi yatırımlarına yönelik bir kredidir. "Enerji Dostu Kredi" yatırım ve işletme sermayesi kredisi şeklinde kullanılmaktadır. Özellikle, alışveriş merkezi, hastane, otel, soğuk hava deposu, çamaşırhane, restoran ve fırın gibi işletmelere sağlanabilen bu kredi, çevre koruması ve ıslahı, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı ve enerji verimliliğinin artırılmasına destek olmaktadır.

Akbank, ülkemizde enerji sektörünün gelişmesine katkıda bulunurken enerji üretim projelerinin çevreye olan etkilerini de gözetmektedir. Bu politika çerçevesinde yenilenebilir enerji üretim projelerini finanse etmeye yönelik projelere 2013 yılında da devam edilmiştir. Bankamız'ın kredi portföylerinde Rüzgâr Enerjisi Santrali (RES) ve Hidroelektrik Santrali (HES) projeleri önemli bir yere sahiptir. 2013 yılında Bankamız'ın; KOBİ, ticari ve kurumsal müşterilerinin bu özellikteki projeleri için sağlanan finansman desteği toplam enerji projeleri kredileri içerisinde %65'lik paya sahiptir.

Enerji Verimliliği Projelerine Örnekler

Akbank'ın proje finansmanı kredilerinde çevreye duyarlı ve ülke ekonomisine katkı sağlayan projelere desteği artarak sürmektedir. Bankamız kaynaklarına ek olarak, EBRD'den sağlanan MidSEFF-TurSEFF fonları ile yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projelerine destek verilmektedir. Bu kapsamda, EBRD'nin MidSEFF Fonu kullanılarak Akbank tarafından 2013'de finanse edilen iki enerji verimliliği projesi örnek olarak sunulabilir.

- 1) Petkim Petrokimya Holding'in İzmir'de bulunan tesislerinde gerçekleştirilen dokuz iyileştirmeden oluşan enerji verimliliği projesine Bankamız tarafından finansman sağlanmıştır. Yatırımların tamamlanması ile yıllık 27 GWh elektrik tasarrufu sağlanacak olup, yıllık karbon salımının 65.400 ton azaltılması beklenmektedir. Projenin getireceği toplam yıllık tasarruf miktarı 9 milyon avro seviyesindedir.
- 2) Batı Söke Anadolu Çimento fabrikasında uygulanan atık ısıdan elektrik üretimi ve ekipman yenileme yatırımından oluşan enerji verimliliği projesi Bankamız tarafından finanse edilmiştir. Yıllık 4,5 milyon avro tutarında tasarruf sağlaması planlan proje ile 62.8 GWh tutarında elektrik tasarruf edilmesi planlanmaktadır. Proje kapsamında atmosfere salınan karbon miktarının 31.131 ton azaltılması beklenmektedir.

Türkiye'deki orta büyüklükteki yenilenebilir enerji ve enerji tasarrufu projelerinin finansmanı için EBRD tarafından 2011 yılında Akbank'a kullanılan 100 milyon ABD Doları tutarında MidSEFF kredisinin tamamı 2011-2013 döneminde Türkiye ekonomisine aktarılmış olup bu kredinin yaklaşık % 83'ü dört adet enerji verimliliği projesinin finansmanında kullanılmıştır. Bu projelerin tamamlanması ile orta büyüklükteki bir hidroelektrik santralinin yıllık üretim rakamına eşit olan 161 GWh düzeyinde, elektrik tasarruf edilecek olup, yıllık toplam 132.338 ton karbondioksitin atmosfere salınımının engellenmesi hedeflenmektedir.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

EBRD MidSEFF ve TurSEFF Kredileri

2010'da Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından Bankamız'a sağlanan 60 milyon ABD Doları tutarındaki "Sürdürülebilir Enerji Finansmanı Kredisi" (Sustainable Energy Financing Facility-TurSEFF) fonunun, toplam 38 Akbank müşterisine kullanılması işlemleri Nisan 2012 tarihinde tamamlanmıştır. EBRD yaptığı değerlendirmede Akbank'ı, Türkiye'de TurSEFF fonunun tamamını kullandıran ve tedarikçi finansmanını yapan ilk banka, yenilenebilir enerji projelerinde en yüksek kredi hacmine ulaşan banka gibi alanlarda mükemmeliyet ödüllerine layık görmüştür.

Bunun yanı sıra, 2011 yılında EBRD'den Türkiye'deki orta büyüklükteki yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projelerinin finansmanı için temin edilen 100 milyon ABD Doları tutarındaki kredinin Akbank müşterilerine kullandırımı tamamlanmıştır.

2012 yılı içerisinde EBRD'den enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projelerinin finansmanına yönelik temin edilen 24 milyon ABD Doları tutarındaki TurSEFF kredisinin ikinci dilimi ile kalkınmada öncelikli üçüncü ve dördüncü bölgelerde agribusiness alanında faaliyet gösteren firmaların finansmanı için EBRD'den temin edilen 12 milyon ABD Doları tutarındaki kredilerin kullandırımı 2013 yılı içerisinde devam etmiştir.

IFC Seküritizasyon Kredisi

IFC tarafından Akbank'a 2010'da sağlanmış olan 75 milyon ABD Doları tutarındaki IFC Seküritizasyon kredisinin tamamı 2012 yılı itibarıyla müşterilere kullandırılmıştır. Söz konusu krediyle, segment ayrımı gözetmeksizin kurumsal, ticari ve KOBİ müşterilerine yenilenebilir enerji üretimi proje finansmanının yanı sıra enerji verimliliği yatırımı ve enerji tasarrufu sağlayan ekipman yatırımı finansmanı sağlanmıştır. Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) kapsamında olan IFC Seküritizasyon Kredisi kapsamında 2013 yılı içerisinde önceki yıllarda kredilendirilen projelerin SEMS kriterlerine uyumlarına yönelik izleme faaliyetleri devam etmiştir.

PROJE FİNANSMANI

Akbank'ın kamu-özel ortaklığıyla kurulacak hastaneler ve Gebze-İzmir Otoyolu projesi gibi Türkiye'nin önde gelen altyapı projeleri de dahil olmak üzere enerji ve gayrimenkul sektörlerinde yer alan birçok farklı "greenfield" projesinin finansmanının yapılandırılmasına yönelik çalışmaları 2013 yılında da devam etmiştir.

Akbank, proje finansmanı konusunda sahip olduğu önemli bilgi birikimini yatırım yapmayı planlayan müşterileriyle yatırımlarının planlanması aşamasında paylaşarak yatırımların finanse edilebilir bir şekilde yapılandırılabilmesi için beraber yol haritaları belirlemektedir.

Bu aşamada önde gelen yerli ve yabancı bankaların yanı sıra IFC, EBRD, EIB gibi finansal kuruluşlarla birlikte çalışarak başta müşteriler olmak üzere tüm taraflar için en yüksek katma değeri sağlayacak finansman yapısının oluşturulmasına özen gösterilmektedir.

Sağlıklı kredi politikaları sayesinde Akbank, sektörün en düşük sorunlu kredi oranlarından birine sahiptir. Proje finansmanı kredileri stratejik olarak tek bir sektörde yoğunlaşmak yerine enerji, altyapı, gayrimenkul, telekomünikasyon, ulaşım, petrokimya gibi sektörlerle dengeli şekilde kullandırılmaktadır.

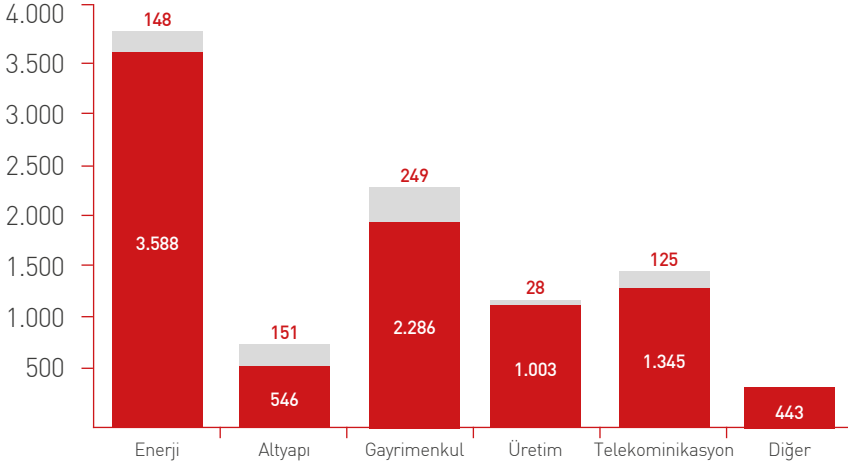


Sektörlere göre proje finansmanı kredilerinin dağılım oranları aşağıda yer almaktadır:

Proje Finansman Kredileri (Sektöre Göre) (milyon ABD Doları)

TAAHHÜTLER

TOPLAM RİSK SERMAYESİ

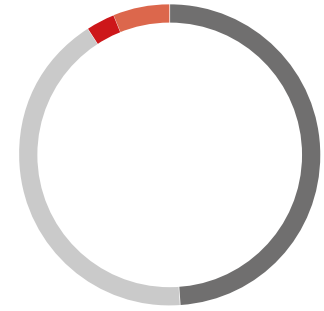
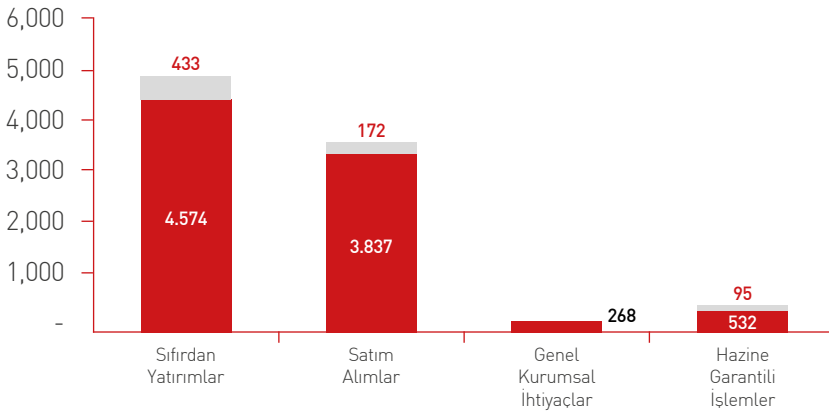


ENERJİ %39
ALTYAPI %6
GAYRİMENKUL %25
ÜRETİM %11
TELEKOMÜNİKASYON %14
DİĞER %5

Proje Finansman Kredileri - İşlem Tipine Göre (milyon ABD Doları)

TAAHHÜTLER

TOPLAM RİSK SERMAYESİ



SIFIRDAN YATIRIMLAR %49
SATIM ALIMLAR %42
GENEL KURUMSAL İHTİYAÇLAR %3
HAZİNE GARANTİLİ İŞLEMLER %6

KURUMSAL VE TİCARİ MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL HİZMETLER

Çok Uluslu Şirketler Segment Yönetimi

Ülke ekonomisinin gelişmesine büyük katkısı olan doğrudan yabancı yatırımın son yıllardaki gelişimine bağlı olarak, ülkemizde faaliyet gösteren yabancı sermayeli firma sayısı da önemli ölçüde artış göstermiştir.

Bu doğrultuda, bankacılık ürün ve hizmetlerinde farklı öncelik ve talepleri olan yabancı sermayeli firmaların ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla Akbank'ta, yönetimin tek noktadan sağlanacağı şekilde bir hizmet modeli hayata geçirilmiş ve Kurumsal Bankacılık çatısı altında Çok Uluslu Şirketler Segment Yönetimi kurulmuştur.

Bu yeni organizasyonda Akbank'ın odağı, çok uluslu şirketlerin ana yerel bankası olarak, ihtiyaçlarına yönelik danışmanlık hizmeti ve "özel" çözümler sunmaktır. Yönetim, Banka'nın yerel müşteri tecrübesi, yaygın şube ağı ve dünya standartlarında teknolojik altyapısını, Kurumsal Bankacılık müşteri ilişki yöneticilerinin tecrübesi ile birleştirerek yabancı sermayeli firmalarda değer yaratmayı ve Türkiye'de büyümelerine destek olmayı amaçlamaktadır.

KOBİ'LERE ÖZEL HİZMET VE ÜRÜNLERİMİZ

Ülkemizdeki işletmelerin %99'unu oluşturan, istihdamın %76'sını, ihracatın %62'sini ve katma değer %53'ünü gerçekleştiren KOBİ'ler, ekonomik kalkınmada önemli bir role sahiptir. KOBİ'ler finansman desteğinin yanı sıra pazarlama, strateji ve inovasyon alanlarında bilgiye ve yönlendirmeye ihtiyaç duymaktadır. Akbank, KOBİ Bankacılığı alanında müşterilerinin bankacılık işlemlerini kolaylaştıracak, büyümelerine katkıda bulunacak yenilikçi uygulamalarla onları destekleyecek çözümler üretmektedir.

"KOBİ'ler Türkiye'nin, Akbank KOBİ'lerin Gücüdür" felsefesi ile hizmete sunulan yeni ürün, hizmet ve çözümlerde örneklere aşağıda yer verilmiştir:

KOBİ'lere Özel Paketler, Fonlar ve Ürünler

Farklı segment, sektör ve bölgelerdeki KOBİ müşterilerine mevcut bankacılık ürünlerinin yanı sıra KOBİ, Esnaf, Girişimci, Turizm ve Kuyumcu Destek Paketleri gibi 20'ye yakın ürün ve hizmet paketi sunulmaktadır.

Söz konusu paketlerde, bankacılık işlemlerinde avantajların yanı sıra firmanın nakit akışına uygun krediler ve sektöre özel ihtiyaçlara odaklanan ürün ve hizmetler yer almaktadır. Hemen hemen tüm paketlerde havale/EFT, çek tahsilatı gibi bankacılık işlemlerinde üç aylık avantajlarla müşterilere artı bir değer sunulmaktadır.

Bayi Destek Paketi

Beyaz eşya, akaryakıt, gıda, hazır giyim gibi çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren bayilerin işletme ihtiyaçlarını karşılamak ve büyümelerine destek olmak amacıyla "Bayi Destek Paketi" hazırlanmıştır. Pakette yer alan Bayi Destek Kredisi ile bayiler, mal, hizmet, donanım, yazılım gibi alımlarını üç aya varan ödemesiz dönem ve maksimum 36 ay vade imkanıyla yapabilmektedir. Bunun yanı sıra, pakette Ticari Artı Para Kredisi, Doğrudan Borçlandırma Sistemi, Axess Business, Üye İşyeri Hizmeti, İşlek Kredi, Teminat Mektubu, Ticari Araç Kredisi POS Plus Sigortası ve İşyeri Plus Sigortası ürün ve hizmetleri de bulunmaktadır.



Anında Kredi Paketi

KOBİ Bankacılığı'nda sektörde ilk olan bir uygulama başlatılmıştır. Artık KOBİ'ler yoğun iş temposunda işyerlerinden ayrılmaya gerek kalmadan yalnızca bir SMS'le Taksitli Ticari Kredi, Ticari Artı Para, Axess Business ve Çek Karnesi'ne birden başvurabilmektedir. Toplam 50,000 liraya kadar kullanabilecek Anında Kredi Paketi'ne başvurmak için KOBİ'lerin cep telefonlarına "Anında" yazıp TC kimlik numaralarını Turkcell hatlı cep telefonlarından 4425'e, diğer operatörlerden 0532 444 44 25'e SMS ile göndermeleri yeterlidir. Bu hizmet ile KOBİ'lere başvurularının ilk değerlendirme sonucu onları hiç bekletmeden çok hızlı şekilde iletilmektedir. Üstelik Anında Kredi Paketi'nden yararlanan KOBİ'ler bankacılık işlemlerini de avantajlı koşullarda gerçekleştirebilmektedir.

KOBİ Tarifeleri (KOTA)

KOBİ'lerin en çok yaptıkları bankacılık işlemleri göz önünde bulundurularak oluşturulan tarifeler ile KOTA Yıllık, KOTA 10, KOTA 20 ve KOTA 30 olarak dört farklı seçenek sunulmaktadır. "KOBİ Tarifeleri (KOTA)", tarife içeriğindeki havale, EFT, çek tahsilatı, çek karnesi, hesap cüzdanı/hareketi yazdırma gibi bankacılık işlemlerinden belli adetlerle sınırlı olmak üzere aylık veya yıllık ücret karşılığı yararlanabilmeyi sağlamaktadır. KOBİ Tarifeleri ile KOBİ'ler yapacakları her işlem için ayrı ücret ödemeyecek ve bankacılık işlemleri için ödeyeceği ücreti baştan bilme hakkına sahiptir. Böylece, hesabını net bir şekilde yapabilmektedir. Bunun yanı sıra, kendi yaptıkları işlemlere göre belirleyeceği çok hesaplı tarifeler ile kazançlı çıkmaktadır. Örneğin, KOTA Yıllık ile KOBİ'ler günde sadece 1 TL ödeyerek yıl boyunca yapacağı birçok bankacılık işlemini ücretsiz gerçekleştirmektedir.

EkoPOS

"Artık POS'u olmayan KOBİ kalmayacak" sloganıyla KOBİ'lere aylık sabit ücret ödeyerek POS kullanma imkanı sağlayan EkoPOS sunulmaktadır. Sektördeki ilk taksitli işlem yapan POS tarifesi olma özelliğini taşıyan EkoPOS maliyet avantajı ile özellikle düşük POS cirosuna sahip esnaf müşterilere büyük kolaylık sağlamaktadır. Bugüne kadar düşük ciro, POS ücreti, POS hizmet ücreti, işlem başına komisyon gibi pek çok ilave masraf nedeniyle maliyetli bir ürün olan POS'a artık tüm müşteriler rahatlıkla sahip olabilmektedir. EkoPOS'dan yararlanmak isteyen işyerleri, aylık cirosuna uygun olan tarifeyi seçerek sadece tek bir sabit ücret ödemekte ve

ay boyunca yapacağı işlemler için başka hiçbir ücret ödememektedir. 1.000 TL ciroya kadar aylık 19 TL sabit ücret, 2.000 TL ciroya kadar aylık 24 TL sabit ücret, 3.000 TL ciroya kadar aylık 29 TL ve 5.000 TL ciroya kadar aylık 50 TL sabit ücret seçeneklerinin sunulduğu EkoPOS ile tüm KOBİ'ler POS sahibi olabilmektedir.

Yazarkasa POS

Akbank, artık yasal zorunluluk olan Yazar Kasa POS için, başta küçük esnaf ve zanaatkarlar olmak üzere, perakende satış yapan tüm işletmelere, kolay alım ve kullanım desteği vermektedir. Bu kapsamda müşterilerin farklı ihtiyaçlarına göre iki adet kampanya sunulmaktadır. Bu kampanyaların ilkinde, müşterilere yazarkasa ile POS cihazı hediye edilmektedir. Bunun için sadece belirlenen vadede taahhüt ettiği POS cirosunu Akbank'tan geçirmektedir. Buna göre cihaz bedeli her ay müşterinin Akbank kredi kartına chip para olarak ödenmektedir. Diğer kampanyada ise Yazarkasa POS'unu Akbank kredi kartlarıyla alanlar yılsonuna kadar vade farksız 36 ay taksit imkanına sahip olmaktadır. Ayrıca, bu kampanyaya iştirak eden müşteriler ilk işlemlerini yapar yapmaz 50 lira chip-para hediye kazanmaktadır. Kampanya kapsamında ayrıca müşterilere ücretsiz havale/EFT ve çek tahsilatı imkanı ve hesap işletim ücreti muafiyeti sağlayan KOTA 10 sunulmaktadır.

Akbank'tan Esnaf Kardeşliği

Türkiye'de esnaflık yalnızca bir meslek değil aynı zamanda bir "kültür"dür. Esnaf olmak demek dürüst, samimi ve çalışkan olmak demektir. Esnafın bankasından beklediği şey de aynı samimiyet ve güven duygusudur. Bu durumdan hareketle, Akbank'ta esnaf müşterileri için değer yaratmak üzere çalışmalarını sürdürmektedir. Bankamız, ürünlerini yalnızca esnafın ihtiyacını karşılayacak şekilde değil aynı zamanda onunla aynı dili konuşup, aynı kültürün bir parçası olacak şekilde tasarlanmaktadır.

Olduğunda Öde Kredisi

"Akbank'tan Esnaf Kardeşliği" altında ilk olarak "Olduğunda Öde Kredisi" hayata geçirilmiştir. Esnafın ödeme ve tahsilat dönemleri yani nakit akışı ticari ve kurumsal firmalar gibi çok öngörülebilir değildir. Dolayısıyla, bu noktada esnafın kredi ihtiyacı karşılarken kredi geri ödemelerini de kazançlarına göre yapma esnekliği sağlanması gerekmektedir.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Bu ihtiyaçtan yola çıkan Akbank, Türkiye'deki esnaf geleneğinden öğrenerek esnafa özel "Olduğunda Öde Kredisi"ni" hazırlamıştır. Olduğunda Öde Kredisi'nden yararlanan esnaf, kredinin vadesi içinde istediği zaman ve istediği tutarda anapara ödemesi yapabilmektedir. Esnafa, "kredini bugün al, paran olduğunda geri öde" diyen Bankamız, nakit akışlarına göre "az ya da çok" geri ödeme imkanı sağlamaktadır.

444 23 23 Akbank KOBİ Hattı

Akbank bünyesinde KOBİ'lere daha ayrıcalıklı hizmet sunmak üzere sadece onların ihtiyaçları düşünülerek, istedikleri her yerden, her an erişebildikleri bir hizmet noktası sunulmaktadır. "Akbank KOBİ Hattı", 444 23 23 numarası üzerinden sadece KOBİ'lere özel kesintisiz destek vermektedir.

KOBİ'ler özel eğitilmiş uzman kişilerden bankacılık ürünleri ile ilgili detaylı bilgi alabilmekte, ihtiyaç duydukları ürünlerle ilgili taleplerini hemen ileterek bu ürünlerden faydalanabilmektedir. Bunun yanı sıra, bankacılık işlemlerini bir telefonla gerçekleştirerek bankacılık ürünleri dışında merak ettikleri pek çok konuda da bilgi alabilmektedir. Akbank müşterisi olan ya da olmayan tüm KOBİ'ler bu hattı diledikleri zaman arayarak ücretsiz yararlanabilmektedir.

Microsoft Türkiye İşbirliği – "Office 365" Bulut Çözümü

Bankamız'ın "Bulut ile KOBİ'lere her yer ofis" sloganıyla, Microsoft Türkiye ile gerçekleştirdiği işbirliği kapsamında KOBİ'leri teknolojinin getirdiği son imkanlardan biri ile tanıştırmak, işlerini internetten yönetmeleri için destek olunmuştur. Akbank, Microsoft Office deneyimini bulutta birleştiren "Office 365" ürününü KOBİ'lerle buluşturarak onları teknolojik imkanlar hakkında da bilinçlendirmiştir. Günümüzde KOBİ'ler son teknolojileri ön görülebilir maliyetlerle, çok büyük başlangıç yatırımları yapmadan, bakım onarım personel giderleri ile uğraşmadan kullanmak istemektedir. Bu kapsamda, ofislerde farklı çalışanların bilgisayarlarında birçok bilgi saklanmakta ve bunların kaybolmaması için bir de server yatırımı gerekmektedir. Bankamız tarafından geliştirilen bu proje ile dosyalar bulut çözümlerinde tutulduğu için artık server maliyeti söz konusu olmamakta ve bilgilerin silinme, bozulma ve kaybolma riski ortadan kalkmaktadır. Bunun yanı sıra, KOBİ'lerin işyerlerinde sel, yangın gibi bir problem olduğunda da aynı şekilde belirtilen riskler ortadan kalkmakta ve bu çözüm dokümanların sigortası

işlevi görmektedir. Ayrıca, bu çözüm sayesinde, KOBİ'ler günlük hayatlarında kullandıkları Word, Excel, Powerpoint gibi programları internet üzerinden kullanabilmektedir.

Bu uygulama sayesinde, çalışanlar seyahat ederken ya da ofis dışında oldukları zaman internetin olduğu her yerden zaman kısıtı olmadan dokümanlarına güvenle erişebilmektedir. Ayrıca, gerekli düzenlemeleri yapıp doküman paylaşımında bulunabilmektedir. Çalışanlar dışında Microsoft dahil kimse bu bilgilere ulaşmamakta, böylece şirketin bilgileri, dokümanları gizli kalmaktadır. KOBİ'ler için web sitesi tasarlama ve web alan adını oluşturmanın yasal bir zorunluluk haline gelmesine paralel olarak bu platform, 15 dakikada çok kolay bir şekilde web sitesi oluşturma imkanı sağlamaktadır. Böylelikle, Akbank, KOBİ'lerin Office uygulamaları, kurumsal websitesi tasarımı, alan adı, kurum içi iletişim ve birlikte çalışma gibi pek çok konudaki çözümlerden maliyet avantajı ile yararlanmasına olanak sağlamıştır. Akbank'ın Microsoft ile işbirliği içerisinde gerçekleştirdiği bu çalışma Haziran 2013 tarihinde tamamlanmıştır.

KOSGEB İşbirliği- "Eş Finansman Kredisi"

KOSGEB tarafından sağlanan KOBİ Proje Destek, Tematik Proje Destek, İşbirliği-Güçbirliği Destek, AR-GE ve İnovasyon, Endüstriyel Uygulama Destek, Girişimcilik Destek Programları için proje desteği başvuruları KOSGEB tarafından onaylanan KOBİ'lere projelerini tamamlamak üzere, Akbank tarafından uygun koşullarda kredi sağlamaktadır. KOSGEB tarafından desteklenen bu projeler için Bankamız tarafından 36 aya varan vade seçenekleriyle eşit taksitli ticari kredi sunulmaktadır.

Tarıma Destek

Türkiye ekonomisinin en önemli bileşenlerinden birisi de tarım sektörüdür. 3 milyon çiftçiye istihdam olanağı sunan sektör; gıda maddesi ihtiyacının karşılanması, sanayi sektörüne hammadde sağlanması, sanayi ürünlerine talep yaratması ve ihracata katkısı ile ülke kalkınmasında kritik bir rol oynamaktadır. Ayrıca, modern sulama, organik tarım ve modern tarım tekniklerinin zirai alanda kullanılmaya başlaması ile de sektör gün geçtikçe genişlemekte ve daha da önem kazanmaktadır. Bu noktada, Bankamız, tarım sektörünün ihtiyaçlarını, sezonluk nakit akışlarını göz önünde bulundurarak bankacılık ürünleri ve sigorta hizmetleri ile karşılamaya başlamıştır.



Girişimciliğe Destek

Akbank, girişimciliğin gelişip sağlıklı bir yapıya kavuşmasına, girişimcilere sunulan fırsatların artmasına yönelik çalışmaları desteklemeye 2013 yılında da devam etmiştir. Bu kapsamda, Bankamız, finansman desteğinin dışında girişimcilik ekosistemine değer katan birçok çözüm geliştirmiştir. Bu kapsamdaki projelere, bu Rapor'un "Topluma Katkı" bölümünde detaylı olarak yer verilmiştir.

Girişimcilere Destek-Endeavor Programı

Bankamız'ın Endeavor Derneği ile işbirliği içerisinde etkin girişimcilere yönelik uygun teminat koşulu ile uzun vade, düşük faiz avantajları sunan kredi hizmeti 2013 yılında da devam etmiştir.

Girişimci Destek Paketi

Akbank'ın Girişimci Destek Paketi, istihdam yaratmakta önemli işleve sahip, ticari faaliyetlerine yeni başlamış girişimcilere destek olmayı amaçlamaktadır. Paket kapsamında girişimcilere kısa vadeli nakit ihtiyaçlarını anında karşılayabilecekleri Artı Para Kredisi, mal alımı ve ödemeleri için çek karnesi ve Türkiye'de bir ilk olan "Axess Business Girişimci" sunulmaktadır. Girişimci Destek Paketi kapsamında düzenlenen kampanya çerçevesinde müşterilere çeşitli olanaklar sağlanmaktadır. Bunlar arasında hedef kitleye ürün tanıtımı amaçlı 10 bin adet ücretsiz SMS, Axess Business Girişimci sahiplerine ilk harcamadan sonra 200 TL chip-para hediye, üç ay boyunca 10'ar adet ücretsiz havale, EFT işlemi ve çek tahsilatı, Akbank İnternet Şubesi'nden sınırsız ücretsiz havale ve EFT işlemi gelmektedir.

KOBİ'lerde İş Geliştirme

"KOBİ'ler Türkiye'nin, Akbank KOBİ'lerin Gücüdür" felsefesini benimseyen Akbank; KOBİ'lere özel iş geliştirme programları, bilgilendirmeleri toplantıları ve işbirlikleri hayata geçirmektedir.

KOBİ'lere Yönelik Web Portalı

KOBİ'lere özel bir portal olan www.kobilersizinin.com dış ticaret, girişimcilik, yeni Türk Ticaret Kanunu, vergi gibi konularda faydalı bilgiler içermektedir. Bankamız tarafından KOBİ'lere yönelik hazırlanan sitede; finansal ve sektörel analizler ile haberlerin yansira KOBİ'ler, girişimcilik, tarım ve ekonomik gelişmeler hakkındaki konularda uzmanlara müşteriler tarafından soru sorulabilmektedir. Site üzerinden yayınlanan Akbank KOBİ TV üzerinden ise KOBİ müşterilerinin işlerinde yararlı olacak farklı konulardaki videolar izlenebilmektedir.

KOBİ'ler İçin Odalarla İşbirlikleri

Akbank, yerel ekonomilere ve bölgesel kalkınmaya destek olmak amacıyla, farklı şehir ve bölgelerde sanayi ve ticaret odaları, esnaf ve sanatkârlar odaları birlikleriyle anlaşma yaparak oda üyelerine avantajlı koşullarda kredi ve diğer bankacılık hizmetleri sunmaktadır. Oda üyesi firmalara Aidat Tahsilat Sistemi, Esnaf Destek Paketi, Olduğunda Öde Kredisi, KOBİ Destek Paketi, Taksitli Ticari Krediler, Ticari İşyeri Kredileri, Yatırım Kredisi, Gayrinakdi Krediler ve Dış Ticaret Finansmanı uygun vade ve ödeme koşullarıyla sağlanmaktadır. Bugüne kadar Türkiye genelinde 150'yi aşkın ticaret ve/veya sanayi ile esnaf ve sanatkârlar odaları birliği ile anlaşma yapılmıştır.

Dış Ticarete Destek ve Teşvik

Akbank, çeşitli finansal araçlarla dış ticaret ve ödeme işlemleri ile yatırım projelerinde müşterilere özenli ve hızlı şekilde destek vermeye devam etmektedir. Farklı ülkelerin ihracat kredi kuruluşları ile gerçekleştirilen anlaşmalar sayesinde Bankamız, uygun koşullarda uzun vadeli finansman olanakları sağlamaktadır. Dış ticaret yapan KOBİ'lerin ithalat ve ihracat işlemleri ve finansman ihtiyaçlarına odaklı "Dış Ticaret Destek Paketi" mevcut ve yeni kredi, nakit yönetimi ve sigorta ürünleri içermekte ve çok sayıda fırsatı bir arada sunmaktadır. Ayrıca, Bankamız tarafından Çin para birimi Yuan üzerinden kambiyo ve mevduat işlemleri yapılmaya başlanmıştır.

Dış ticaret işlemleri hakkında genel bilgi, alternatif finansman teknikleri, dış ticaret mevzuatına ilişkin bilgi ve sıkça sorulan soru ve cevaplara www.akbankmevzuat.com adresinden ulaşılabilir.

Başarılı ihracatçı şirketleri teşvik etmek amacıyla Akbank, 2002'den bu yana düzenlenen "İhracatın Yıldızları-İhracat Teşvik Ödülleri"nin 2013 yılı ana sponsoru olmuştur. Akbank'ın Dünya Gazetesi ve DHL işbirliğiyle hayata geçirilen bu platformda ödüle hak kazanan firmaların ihracat işlemlerinden bir yıl boyunca ücret alınmamaktadır.

BİREYSEL BANKACILIKTA SORUMLULUK UYGULAMALARI

Bireylerin yaş, eğitim ve meslek durumuna göre finansal alışkanlıkları ve bankacılık hizmeti bağlamındaki beklentileri değişebilmektedir. Bu gerçekten hareketle, Akbank, müşterilerinin farklı finansal ihtiyaçlarına farklı bireysel kredi ve mevduat ürünleriyle yanıt vermektedir.

Mevduata Teşvik ve Yatırıma Kolaylık Tasarruf Seferberliği

Son yıllarda önemli ölçüde istikrarlı hale gelen Türkiye ekonomisinin en önemli sorunu yurt içi tasarrufların yeterli düzeyde olmamasından kaynaklanan cari açığıdır. Türkiye'nin yüksek ekonomik büyüme hedefine erişmesi için cari işlemler açığının kapatılması, dolayısıyla bireysel tasarrufların artması gerekmektedir.

Bu önemli ulusal hedefe katkı sunulması amacıyla Bankamız tarafından Nisan 2012 tarihinde "Tasarruf Seferberliği" başlatılmıştır. Seferberlik kapsamında Akbank tarafından hem tasarrufu teşvik eden avantajlı ürün ve hizmetler sunulmakta, hem de tasarruf bilincini geliştirmeye yönelik kurumsal sosyal sorumluluk projeleri yürütülmektedir. Söz konusu yaygın finansal eğitim seferberliği projelerine Akbank Gönüllüleri de destek vermektedir. Bu projelerle ilgili detaylı bilgi bu Rapor'un "Topluma Katkımız" bölümünde yer almaktadır.

Akbank tarafından Tasarruf Seferberliği çerçevesinde hizmete sunulan "Akbank Mevduat Birikim Hesabı" yenilikçi yaklaşımı sayesinde müşterilerden yoğun ilgi görmüştür. Bireylere para biriktirme disiplini kazandıran, beş yıl vadeli Akbank Mevduat Birikim Hesabı, önceden belirlenen miktarı, normal mevduat hesabından her ay birikim hesabına aktarma imkânı vermektedir. Böylelikle birikim sahipleri, çok küçük tutarlı vadeli mevduatlarına dahi uygun faiz alabilmektedir. Her ay yaklaşık 220 bin Akbank müşterisi bu şekilde düzenli birikim yapmaktadır.

Tasarrufu teşvik eden bir diğer Akbank ürünü olan "Akbank Esnek Birikim Hesabı" ise vade sınırı olmadan kredi kartından veya mevduat hesabından verilen bir talimat ile Altın, ABD Doları, Avro, Japon Yeni, İngiliz Poundu, Rus Rublesi döviz cinslerinde birikim yapma imkânı vermektedir. Esnek Birikim Hesabı çok küçük tutarlarla dahi birikim yapmak isteyenlere istediklerinde birikim hesabı açma ve farklı para birimlerinde tasarruf yapma imkânı sağlamaktadır.

Altın Mevduatı

Türkiye'de hane halkında bulunan fiziki altın stokunun 100 ila 300 milyar ABD Doları değerinde olduğu tahmin edilmektedir. Bu stokun büyük kısmının altın tasarrufu şeklinde yastık altında tutulması ekonomiye katkısının son derece düşük olması anlamına gelmektedir. Bununla birlikte, bankacılık sistemine giren tasarruflar kaynak ihtiyacı olan kişilere bankalar tarafından aktarılmakta ve ülke ekonomisine destek olmaktadır.

Bankamız, yastık altında atıl olarak bekleyen tasarrufların ülke kalkınmasına katkıda bulunmasına aracılık edecek yeni bir ürün geliştirmiştir. 2012'de hayata geçen "Altın Mevduat Hesabı" ile Akbank müşterileri 2 TL'lik birikimleriyle dahi altın alabilmektedir. Ayrıca, Bankamız tarafından geliştirilen "Altın Daveti" adlı hizmet ile de hurda niteliğindeki altın ve ziynet eşyalarının Akbank şubelerinde özel eksper tarafından gram cinsinden değerinin ölçülmesinin ardından, Altın Mevduat Hesabı'na Türk Lirası cinsinden yatırılması mümkündür. Mevduat hesabına yatırılan miktar, altın fiyatlarına paralel değişiklik gösterirken, Akbank müşterileri altınlarını banka güvencesi altında çalınma ve kaybolma riski olmadan değerlendirebilmektedir.

NAR Hesabı

"Nar Hesabı" düşük bakiyeli birikimlerin dahi nemalandırılması ve finansal sisteme kazandırılması amacıyla Bankamız tarafından 2012 yılından hizmete sunulan bir üründür. Akbank müşterilerinin nakit yönetim ihtiyaçlarının tümüne çözüm üreten Nar Hesabı'nın en önemli özelliği, küçük tutarlar için bile günlük vadeli hesap faizi imkânı sunmasıdır.



Birebir Bankacılık ile Yatırımcıları Bilinçlendirme

Birebir Bankacılık kapsamında, Bankamız bünyesindeki varlıkları 100 bin TL tutarına ulaşmış, yatırım ürünlerinde uzmanlaşmış hizmet bekleyen müşterilere, özel müşteri ilişkileri yöneticileri aracılığıyla finansal destek sağlanmaktadır. 2013 yılsonu itibarıyla, Akbank'ın 250'den fazla şubesinde istihdam edilen 340 Birebir Müşteri İlişkisi Yöneticisi 300 bin müşteriye "Birebir Bankacılık" hizmeti sunmaktadır.

Bunun yanı sıra, Akbank, Birebir Uzman Hattı aracılığıyla Türkiye'nin her bir köşesindeki müşterilere telefon aracılığıyla nitelikli yatırım hizmeti vermektedir. Bu yenilikçi uygulama şehir ve bölgeden bağımsız olarak 80 uzman temsilci tarafından 80 bin müşteriye hizmet veren önemli bir kanal haline gelmiştir. Bankamız bünyesinde istihdam edilen Birebir Müşteri İlişkileri Yöneticileri ve Birebir Uzman Hattı Temsilcileri'nin Türkiye ve dünyadaki ekonomik gelişmeler, piyasa hareketleri ve yatırım ürünlerinin durumu konusunda en doğru şekilde bilgilendirilmeleri amacıyla her sabah Akportföy uzmanları tarafından hazırlanan Yatırımcı TV yayını gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, kendilerine Akportföy'ün ve Bankamız Ekonomik Araştırmalar Bölümü uzmanlarının hazırladığı bültenler sunulmaktadır. Bankamız müşterileri, Birebir Müşteri İlişkileri Yöneticileri veya Uzman Hattı Temsilcilerinden güncel ve doğru bilgi alabilecekleri gibi; Akbank Yatırımcı Portalı, Akbank Yatırımcı Merkezi veya Ak Portföy tarafından hazırlanan bültenlerden de faydalanabilmektedir.

Hayatı Kolaylaştıran Ürünler

Gençler için Bankacılık Hizmetleri: exi26

Türkiye'de henüz bankacılık hizmetleriyle tanışmayan kesimin önemli bir kısmını genç nüfus oluşturmaktadır. Akbank, bu öğrencilerin bankacılık ihtiyaçlarını karşılayacak ve onlara destek olacak ürünler geliştirmiştir. Exi26 adı verilen müşteri segmenti çatısı altında yer alan 16 ila 26 yaşlarındaki öğrencilere yönelik Akbank ürün ve uygulamalara örnek olarak "Öğrenci Hesabı" verilebilir. Hesap sahibi gençler neoexi26 banka kartı ile yurt dışında istedikleri ATM'den ücretsiz para çekebilmekte, aileleriyle aralarındaki hızlı para transferini kolaylaştırmak için ayda iki kez yurt içindeki diğer bankaların ATM'lerinden ücretsiz para çekebilmekte ve internette alışveriş yapabilmektedir. Akbank'ın öğrencilere sunduğu bir diğer ürün ise Axess exi26 kredi kartıdır. Axess exi26

sahibi Akbank öğrencileri; eğitim, okul harcaması ve kırtasiye ihtiyaçlarına yönelik kampanyaların yanı sıra Axess'in tüm kampanyalarından da ücretsiz faydalanabilmektedir.

Bireysel Kredi Borçlarının Yapılandırılması

Bireylerin borçluluk oranının giderek arttığı son yıllarda, yaşanan ekonomik dalgalanmanın da etkisiyle, bireysel kredisini veya kredi kartı borcunu ödeme gücünü yaşayan Akbank müşterilerine yasal otoritenin koyduğu sınırlar dikkate alınarak bazı kolaylıklar sağlanmaya çalışılmıştır. Kredi ödeme planında değişiklik talep eden veya ödemede geciken ancak yeni ödeme planıyla gecikmesini gidererek düzenli ödeme yapabileceği düşünülen müşterilerin talepleri Bankamız bünyesinde yeniden değerlendirilmektedir. Bu kategoride değerlendirilen Bankamız kredi kartı sahiplerinin ve kredi kullanmış bireylerin bir kısmına, kullandıkları kredi yasal takibe alınmadan önce borçlarını ödeme olanağı sunulmuştur.

Sorumlu Krediler ve Sigorta Ürünleri

Mesleki Gelişime Katkı: "Mutfaktan Hayata" Kredisi

"Mutfaktan Hayata" kredisi, Endeavor Türkiye Derneği ile işbirliği içerisinde Mutfak Sanatları Akademisi (MSA) öğrencilerine özel olarak geliştirilen bir kredi paketidir. MSA, Milli Eğitim Bakanlığı onaylı profesyonel açılış ve pasta-ekmekçilik alanında Türkiye'nin uluslararası diploma veren ilk ve tek özel mesleki eğitim kurumudur. Bu kredi kapsamında, MSA öğrencileri, eğitimleri süresince sadece faiz ödemesi yapmakta, anapara taksitlerini çalışmaya başladıklarında ödemektedirler. Akbank, "Mutfaktan Hayata" kredisi ile geleceğin şeflerine meslek sahibi olmalarında destek vermeyi amaçlamaktadır.

Konut Kredisi

Mortgage pazarının büyük bir ivme gösterdiği 2005'ten bu yana 300 binden fazla Akbank müşterisi ev sahibi olmuştur. Bankamız, satın alınacak konutu teminat olarak alarak, konut değerinin %75'ine kadar, 120 aya varan vadelerle, BSMV ve KKDF'den muaf olarak konut kredisi kullanmaktadır. Bankamız, TOKİ ve Emlak GYO gibi inşaat firmaları ile gerçekleştirdiği işbirlikleri sayesinde büyük şehirlerin yanı sıra Anadolu'daki konut projelerine ve depreme dayanaklı, altyapısı sağlam, seçkin mimari projelerle kentsel dönüşüm faaliyetlerine destek olmaktadır.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Bankamız'ın bu alandaki özel çağrı merkezi (Büyük Kırmızı Hat – 44 44 253) aracılığıyla müşterileri hem danışmanlardan yasal ve teknik konularda görüş alabilmekte, hem de konut kredisi başvurusunda bulunabilmektedir.

Hibrit Araç Kampanyaları

Hibrit motorlu araçlar benzin motorunun yanı sıra elektrik motoru da kullanarak karbondioksit salımını azaltmakta ve trafik kaynaklı hava kirliliğine çözüm sunmaktadır. 2013'de hibrit araçların edinilmesini teşvik etmek ve kolaylaştırmak amacıyla Toyota ve Honda firmalarıyla işbirliğinde araç tanıtımı, avantajlı faiz oranları ve esnek ödeme koşullarından oluşan hibrit taşıt kredisi kampanyaları oluşturulmuştur. Akbank, çevreye duyarlı taşıtların yaygınlaşması için benzer kampanyaları sürdürmeyi hedeflemektedir.

İlişkili Kuruluşlar Aracılığıyla Sunulan Hizmetler "Sigortalatmak Olay Olmasının Kolay Olsun"

Akbank'ın banka sigortacılığı alanındaki temel prensibi, yaygın dağıtım kanalları sayesinde, müşterilerin sigorta ve emeklilik ürünlerine en kolay ve en hızlı şekilde ulaşmasını sağlamaktır. Bankamız, yaşam boyu karşılaşılabilecek riskleri dikkate alan, her müşteri segmentine uygun fiyat ve teminat alternatifi olan ürünler sunmaktadır. AvivaSA Emeklilik ile Hayat A.Ş. ve Aksigorta A.Ş.'nin bireysel emeklilik ve kurumsal sigorta ürünlerine, Akbank ATM'leri ve Çağrı Merkezi dahil olmak üzere tüm dağıtım kanalları üzerinden ulaşmak mümkündür.






MÜŞTERİLERİMİZE DEĞER KATAN BANKA KARTLARI VE KREDİ KARTLARI

Akbank'ın müşterilerinin farklı amaç ve ihtiyaçlarına yönelik **Axess, Axess Business, Axess exi26, Wings, Wings Business, Free ve Fish** markaları altında sunduğu kredi kartları ile **Neo** banka kartı mevcuttur.

Akbank'ın

- Dört öncü kredi kartı markası Axess, Wings, Free ve Fish'ten oluşan yaklaşık 5.8 milyon adet kredi kartı portföyü,
- 6,2 milyon adet banka kartı (Neo) portföyü,
- 13,5 milyar TL tutarında bireysel kredi kartı kredisi,
- 347 bin üyeli "Üye İşyeri Ağı" (Akbank POS cihazlarını kullanan işyerleri) bulunmaktadır.



Kredi Kartı Markalarımız	2013'de Hayata Geçirilen Yeni Avantajlara Örnekler	Kartın Özellikleri
Axess 	2011 yılında sektörde bir ilk gerçekleştirerek Kredi Kartı Tarifeler Dünyası'nı kullanıma açan Akbank, Chip-para, Faiz İndirimi, Kart Ücreti, Akaryakıt/Market'te İndirim ve Taksit tarifelerine ek olarak, 2013'te Sözüne Bedava Taksitli Avans tarifesinin eklenmesiyle müşteriye kendi ihtiyaçlarına uygun tarifeyi seçme olanağı sunmuştur. Alışverişlerin sonradan taksitlendirildiği "Taksit İste", alışverişlerin ödemesinin sonraki aylara ötelendirildiği "Erteleme İste" hizmetine ek olarak, 2013 yılında ekstre bakiyelerinin ertelenmesini sağlayan "Ekstre Mola" hizmeti yeniden Bankamız müşterilerinin hizmetine sunulmuştur. Axess, 2013 yılında ilk defa sosyal medya (Twitter, Facebook) üzerinden ödüllü kampanya düzenlemiştir.	Axess kredi kartı, Akbank müşterilerine, dünyanın her yerinde alışveriş yapabileme, chip-para kazanma, taksit, seçkin markalardan özel avantajlar gibi imkânlar sunmaktadır. Axess sahipleri ile güncel Akbank web sitesi, Facebook ve Twitter gibi sosyal medya mecraları aracılığıyla etkin iletişim sağlanmaktadır. Bankamız'ın üniversite öğrencilerine ve genç profesyonellere yönelik Axess exi26 adlı kredi kartı da mevcuttur. Daha fazla bilgi için: http://www.axess.com.tr/
Wings 	Kart sahipleri Wings'in sponsorluğunda hayata geçen www.GezinlerAlemi.com üzerinden Wings Mil Puan'larını kullanarak uçak bileti, konaklama, yurt dışı seyahat sigortası ve tur satın alabilmektedir. Ayrıca, Wings'e özel taksit ve kampanya fırsatlarıyla seyahatler kolaylıkla planlanabilmektedir. "Karada Mil" uygulamasıyla kart sahipleri Wings Mil Puan'larını 150'ye varan Wings Style üye işyeri restoran, otel, spa ve spor salonunda yaptıkları harcamalar karşılığında kullanabilmektedir.	Wings sosyal yaşamı hareketli, iş veya tatil amaçlı seyahatleri fazla olan, üst gelir grubundaki Akbank müşterilerine yönelik bir kredi kartıdır. Daha fazla bilgi için: http://www.wingscard.com.tr/
Free 	Free sahipleri Axess'in sunduğu şu hizmetlerden yararlanabilmektedir: Üye işyerlerinin kazandırdığı standart chip-para oranı ve taksit, Axess'e özel nakit çözümler, tarifeler, talimatlar, ek kart, sigorta. Free Bütçem servisi ile kart sahipleri önceden belirledikleri harcama tutarına ulaştıklarında bilgilendirme SMS'i alarak bütçe yönetimi yapabilmekte, kullanılabilir limit, güncel borç bakiyesi, son ödeme tarihini SMS ile öğrenebilmektedir.	Free kart sahibi müşteriler yıllık kart üyelik aidatı ödememenin yanı sıra tercihe göre artı taksit, erteleme, chip-para gibi dönemsel kampanyaları seçme özgürlüğüne sahiptir. Dilenirse belirli bir ücret karşılığı bu kampanyalardan faydalanabilirler. Daha fazla bilgi için: https://kartfree.com/
Fish 	Fish aylık ödül çekilişi 2013'de de devam etmiştir. 10 TL'lik alışveriş karşılığında dahi katılımın mümkün olduğu çekilişlerde kazandırmaya devam etmiştir. Fish sahipleri bir yıl içerisinde otomobil, motosiklet gibi ödüllerin de dahil olduğu 1.264 adet ödül kazanmıştır.	Fish, perakende pazarıyla Bankamız'ın yakınlaşmasını sağlayan, kullanıcıya cazip ödüller kazandıran bir kredi kartıdır. Daha fazla bilgi için: http://www.fishcard.com.tr/
Neo 	Alışverişlerde chip-para kazandıran ve chip-paralarla bedava alışveriş yaptırma özelliği taşıyan alışveriş kartı Neo, yapılan kampanyalarla müşterilerini banka kartı ile harcama yapmaya teşvik etmeye devam etmiştir. Banka kartlarının yaygın kullanımıyla kayıt dışı ekonominin önlenmesine de katkıda bulunulmuştur.	Yurt içi ve yurt dışında alışveriş ve nakit çekme özellikli, Maestro markalı banka kartıdır. Daha fazla bilgi için: http://www.akbank.com/bireysel/kartlar/neo.aspx

Banka Kartları ve Kredi Kartlarında Yenilikçi Uygulamalar

Akbank, 2013 yılında da bir önceki yıla göre önemli ölçüde artan sayıda kredi kartı ve banka kartı müşterisinin beklentileri doğrultusunda yenilikçi hizmetler sunmaya devam etmiştir. Bu yeniliklerin bazıları şu şekildedir:

Banka Kartları ve Ön Ödemeli Kartlar

Akbank, 2013 yılında Türkiye'de yine bir ilki gerçekleştirerek, banka kartı Neo'ya "indirim özelliği" kazandırmıştır. Alışverişte hesabını bilenlerin banka kartı Neo ile alışveriş yapan Akbank müşterilerinin kazandığı indirim tutarı, iki iş günü içinde müşterilerin vadesiz mevduat hesabına yansımaktadır. Ayrıca, müşteriler, yaptıkları alışverişlerden chip-para kazanmaya devam etmektedir.

Neo, indirim özelliğinin yanı sıra yenilenen dinamik çağdaş tasarımı ile 2013 yılında re-lansman gerçekleştirmiş ve bu re-lansman ile birlikte artık visa markalı banka kartlarını da portföyüne katmaya başlamıştır.

<http://www.akbank.com/bireysel/kartlar/neo.aspx>

Ticari Kredi Kartı Uygulamaları

2013 yılında, önceki yıla göre %53 oranında hacimsel büyüme gösteren Axess Business ve Wings Business ticari kredi kartları, yaklaşık 100 bin küçük, orta ve büyük ölçekli firmanın akaryakıt ve toplu mal alımı, iş seyahatleri, konaklama ve ofis malzemeleri gibi ihtiyaçlarına yönelik kullanılmaktadır. Firmalar, ticari kartlarla ödemelerini düzenli takip edebilmekte, mil puan ve chip-para kazanımının yanı sıra kampanyalardan faydalanabilmektedir.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

2013 yılında çalışmalarını süren, iki yeni ticari kart ürünü "Axess KOBİ" ile "Tarım Kart" ın da Akbank Ticari Kartlar portföyüne eklenmesi planlanmaktadır.

Axess KOBİ, diğer ticari kartlardan farklı olarak içinde kredi kartı limitinden bağımsız kullanıma hazır Taksitli Ticari Kredi limiti bulunduran esnafa yönelik bir karttır. Akbank Tarım Kart, çiftçilerin anlaşmalı üye işyerlerinden alacakları mazot, gübre, ilaç, fide, tohum gibi tarımsal ihtiyaçlarının ödemesini hasat zamanı ellerine para geçtiğinde yapabilmelerine imkan tanıyacak şekilde dizayn edilmiştir.

2013'de de sektörün en yenilikçi ürünlerinden biri olan Axess Business Girişimci kartı girişimciliğe yeni adım atan müşterilere sunulmuştur. İki yıldan kısa süredir faaliyette olan işletmelerin yararlanabildiği "Girişimci Paketi" kapsamındaki Axess Business Girişimci kartı ile birlikte, girişimci KOBİ'lere önemli bir finansman desteği sağlanmaktadır. Yine, 2012'de hayata geçen "Taksit İste/Erteleme İste" uygulamasıyla kart sahipleri, alımlarını taksitlendirebilmekte ve erteleyebilmekte, Sosyal Güvenlik Kurumu ödemeleri için de Akbank şubelerinden ya da internet şubesi üzerinden ticari kart ile otomatik ödeme talimatı verebilmektedir.

Banka Kartları ve Kredi Kartlarında Sorumluluk Uygulamaları Kredi Kartlarında Sigorta Hizmetleri

Bankamız kredi kartı müşterilerine kaza, kayıp ve hırsızlık gibi durumlara yönelik çeşitli sigorta ürünleri de sunmaktadır. "AKSigorta Kredi Kartı İşsizlik Sigortası" ürünü işsizlik halinde tüm Akbank kredi kartı borçlarını sigorta etmektedir. "Bodycard Kart Güvenlik Paketi", hem Akbank hem de diğer banka ve kurumlara ait kartların, anahtar, cep telefonu, cüzdan ve bagaj gibi kişisel eşyaların çalınması ya da kaybolması durumunda profesyonel destek sağlamaktadır.

HİZMETLERE ERİŞİMİ KOLAYLAŞTIRAN VE YENİLİKÇİ BANKACILIK ANLAYIŞIMIZ

Akbank, müşterileri dahil toplumun her bireyinin, bankacılık hizmetlerine erişmesini kolaylaştıracak, müşteri memnuniyeti odaklı pek çok yeni uygulamayı hayata geçirmeye, şube ve ATM ağını yaygınlaştırmaya 2013 yılında da devam etmiştir.

Yaygın Hizmet Ağımız

Akbank, yıl boyunca gerçekleşen yeni şube açılışlarıyla birlikte, Türkiye'nin iki ili hariç toplam 79 ilde yer alan 985 şubesi aracılığıyla Bankacılık hizmetlerini yaygınlaştırmaya devam etmiştir. 2013 yılsonu itibarıyla 4,121'in üzerinde olan ATM sayısı ile Türkiye'nin en yaygın ATM ağlarından birine sahip olan Akbank, 2010 yılında odaklandığı ATM parkurunu genişletme politikası sonucunda hızla gerçekleştirdiği ATM kurulumlarıyla ATM sayısını hızla artırmaya başlamış ve 2011'den itibaren sektörde ATM adedi ile özel bankalar arasında ikinci sırada yer almıştır. 2013 yılında Bankamız'dan nakit çekme işlemlerinin %90'ı ve tüm nakit işlemlerin %74'ü ATM'ler aracılığıyla gerçekleşmiştir. Türkiye'de ortak paylaşımına dahil olan tüm ATM'ler, Akbank müşterilerinin yanı sıra tüm kredi ve banka kartı sahiplerinin kullanımına açıktır. Bunun yanı sıra, Akbank ATM'lerinden bireysel kredi taksiti ödeme, vadeli mevduat, yatırım fonu işlemleri, havale/EFT/Western Union gibi para transferi işlemleri, fatura ödemeleri, döviz/altın alı-satış işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. Finansal hizmetlere erişim için, şube ve ATM'ye gitmeyi tercih eden Akbank müşterilerinin bu hizmet noktalarına kolay erişebilmeleri amacıyla, şube ve ATM yapılanmasında ulaşılabilirlik ve görünürlük dikkate alınmaktadır.



Bankacılık işlemlerini internet ve mobil bankacılık üzerinden yapmayı tercih eden Akbank müşterilerine ise bir yandan yenilikçi ve geniş yelpazede hizmetler sunulurken, diğer yandan Akbank Çağrı Merkezi aracılığıyla hizmet verilmektedir. Akbank Çağrı Merkezi, 1.000'den fazla çalışanıyla yılda 6 milyona yakın müşterinin çeşitli bankacılık işlemlerini gerçekleştirmesine destek olmaktadır. Bankamız genelindeki işlemlerin %68'inin Direkt Bankacılık kanallarından gerçekleşmesi sağlanarak operasyonel verimliliğe önemli oranda katkı sağlanmaktadır.

Çağrı Merkezi'ndeki Yenilikler

Sektörde 13. yılını tamamlayan Akbank Çağrı Merkezi, ödül kazanmış teknolojik altyapısı ve müşteri odaklı servis stratejisi ile müşterilerine sıradışı bir hizmet deneyimi yaşatmaya devam etmektedir. Akbank Çağrı Merkezi bu alanlardaki başarısını Türkiye 2013 IMI Çağrı merkezi Ödülleri'nde en iyi teknoloji kullanımı ve müşteri temsilcisi ödüllerini alarak bir kez daha kanıtlamıştır. 2013 yılında Akbank Çağrı Merkezi'nde 85 milyonu aşan müşteri teması gerçekleşmiş, müşteri ihtiyaçlarını karşılamada yakalanan yüksek standarttan yansira önemli satış rakamlarına ulaşılmıştır. Akbank Çağrı Merkezi, sigorta, kredi kartı, kredi kartı kredileri gibi ürünlerde Bankamız'ın satışlarının önemli bir kısmını gerçekleştirirken, ihtiyaç kredileri ve konut kredileri gibi ürünlerde satış rakamlarına önemli katkılarda bulunmuştur. Merkez tarafından yanıtlanan çağrılarının %12'si satışa dönüşmüştür. Satış başarılarında, sistem ve organizasyonun, müşteri segmenti ve ürün uzmanlığı gözetilerek dizaynı en önemli etkenler olmuştur. Ayrıca, müşteri ihtiyaçları gözetilerek oluşturulan Bankamız uzman ekipleri, Türkiye'deki yabancı uyruklu müşterilere her konuda bankacılık desteği sağlamak ve ürün satışlarına aracılık etmek üzere oluşturulmuştur.

Süreçlerde yapılan iyileştirmeler, çalışanların verimlilik konularında yoğun olarak eğitilmeleri ve müşteri ihtiyacını ikinci çağrıya gerek olmadan karşılama konusundaki çalışmalar verimlilik artışında önemli kazanımlar sağlamıştır. Devreye alınan ses imza çalışması ile müşteriler sistem tarafından seslerinden tanınmaktadır. Akbank Çağrı Merkezi, sosyal mecralara verdiği önemin bir göstergesi olarak, oluşturulan sistemlerle müşterilere hızlı ve doğru iletişime geçmenin altyapısını kurmuş durumdadır. Bankamız'ın

Zorlu Şubesi'nde uygulamaya alınan Akbank Direkt uygulamalarının içinde yer alarak, görüntülü uzman servisler Akbank müşterilerinin kullanımına sunulmuştur. Bankacılık işlemleri ve uzmanlık gerektiren ürünlerde görüntülü görüşme servisi Bireysel İnternet Şube ve Kioskların içerisinde de sunulmaktadır.

ATM'de Yenilikler

Bankamız'ın ATM ağını Akbank müşterilerinin dışında herkesin kullanabileceği, bir nakit işlem merkezi haline getirme hedefi doğrultusunda 2013 yılında Firma Ödemeleri, Fatura Ödemeleri, Diğer Banka Ödemeleri (Aktifbank, Odeabank), Western Union gibi projeler hayata geçirilmiştir. Ayrıca, farklı döviz cinslerinin ATM'den nakit yatırılabilmesi sağlanmış, döviz ve altın hesabı açma/kapama ve alıŖ/satıŖ işlemleri yapılabilmeye başlanmıştır. Böylece, Akbank müşterilerinin tüm self servis kanallarından tüm finansal ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri yolunda önemli adımlar atılmıştır.

Müşteri Deneyimi Yönetimi

Akbank bünyesindeki tüm direkt bankacılık temas noktalarında önyüz, süreç ve akışların müşteri odaklı hale getirilebilmesi amacıyla sistematik çalışmalar yürütülmektedir. Bu amaçla, tüm temas noktaları için, anketler ve testler aracılığıyla müşterilerden geri bildirimler toplanmakta ve alınması gereken aksiyonlar belirlenmektedir. Böylece, en fazla tercih edilen kanallar olmanın yanı sıra, en sevilen Direkt Bankacılık markası haline gelmesi de hedeflenmektedir.

İnternet Bankacılığında Yenilikler

Haziran 2012 tarihinde müşterilerin hizmetine sunulan Akbank Direkt markası ile internet ve mobil bankacılık hizmetleri tek çatı altında toplanmıştır. Bugün, Akbank Direkt İnternet 1,5 milyondan fazla müşteriye hizmet vermektedir. İnternet Bankacılığı, yoğun müşteri temasının, ürün ve hizmet satışına dönüŖtörüldüğü bir çevrimiçi hizmet ve satış platformu olarak konumlandırılmaktadır. Mevduata sunulan özel faiz oranları ve işlemlerdeki maliyet avantajıyla İnternet Bankacılığı müşteriler için kazançlı bir kanal olarak öne çıkmaktadır.

Kasım 2013 tarihinde Akbank Direkt İnternet yeni kullanıcı deneyimi ve tasarımı ile kullanıma açılmıştır. Müşterilerin daha kolay kullanımı için işlem akışlarında önemli iyileştirmeler yapılmış, para

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

transferi başta olmak üzere bir çok işlem tek tıkla yapılabilir hale getirilmiştir. Temmuz 2012 tarihinde Akbank müşterilerinin hizmetine sunulan "Başvurum Nerede?" uygulaması ile Akbank müşterilerinin ürün ve hizmet başvurularını gerçek zamanlı olarak izlemeleri ve Akbank web sitesi üzerinden Bankamız müşterisi olsun olmasın herkesin kredi kartı, bireysel kredi ve mikro kredi başvurularını takip edebilmeleri sağlanmıştır. Mobil dünyaya ve tablete yakınsanmış tasarımıyla, Akbank Direkt'te müşterilere bütünleşmiş bir müşteri deneyimi sunulmaktadır. Sektörde yeni bankacılık dönemine öncülük eden Akbank Direkt'e yönelik yatırımlara 2014 yılında da devam edilmesi hedeflenmektedir.

Mobil Bankacılıkta Yenilikler

Akbank, 2012 yılında müşterilerinin ödeme&yatırım, hesap&kredi kartı bilgileri görüntüleme gibi bankacılık işlemlerini güvenli, hızlı ve pratik şekilde yapmalarına olanak sağlayan Akbank Direkt Mobil uygulamasını ve Turkcell işbirliği ile günlük harcamalarını ve para transferi işlemlerini güvenli ve hızlı şekilde yapmak isteyen kişilere yönelik Cep-T Neo ön ödemeli kartı hayata geçirmiştir.

2013 yılında ise Akbank Direkt Mobil uygulaması üzerinden, Hisse Senedi Alım/Satım İşlemleri, Yatırım Fonu Alım/Satım İşlemleri, Sanal Kart İşlemleri, Şans Oyunları, Elektrik, Su ve Doğal Gaz Faturaları Ödemeleri yapılmaya başlanmış, faturaların Kredi Kartı ile Ödenebilmesi, Kredi Taksidi Ödemelerinin Akbank Direkt Mobil üzerinden yapılmasına olanak sağlanmıştır. Ayrıca, uygulama üzerinden Kredi Kartından Nakit Avans ve Taksitli Nakit Avans Başvurularının alınabilmesi, Akbank Direkt Mobil üzerinden Vadeli ve Vadesiz Hesap Açma İşlemlerinin yapılmasına olanak sağlanmıştır.

Akbank Direkt Mobil uygulaması 2013 yılında 1 milyondan fazla indirilmiştir. Bu uygulama, iPhone'lara, iPad'lere, Android işletimli cep telefonlarına, tabletlere ve Windows 8 işletim sistemli tablet PC ve telefonlara indirilebilmektedir. Yıl içerisinde, Akbank Direkt Mobil uygulaması iOS 7 için özel olarak yeniden tasarlanmıştır. iOS 7'nin en karakteristik özelliği olan 'flat dizayn' ile uygulamada basitlik ve sadelik öne plana çıkarılmıştır. Dünyadaki teknolojik gelişmeleri yakından izleyen Akbank, yenilikleri hızlı bir biçimde bankacılık hizmetlerine uyarlayarak, Ekim 2013'te bir

ilke daha imza atarak bankacılığı "kol saat"ine taşımıştır. Bankacılık işlemlerini akıllı saatlere taşıyan ilk banka olan Akbank, Türkiye'de Android ve iOS işletim sistemli telefonlar ile senkronize olabilen "i'm Watch" daki ilk bankacılık uygulamasını müşterilerin hizmetine sunmuştur. Akıllı saatler için geliştirilen uygulamada, döviz kuru hesaplama, anlık olarak değerli metal fiyat bilgilerini görüntüleme, BIST 100'de yer alan hisse senetlerinin alım satım değerlerini izleme ve değişim grafiklerini görüntüleme olanakları mevcuttur.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Akbank, müşterilerine en iyi hizmeti sunabilmek için öncelikli hedef olarak müşteri memnuniyetini seçmiştir. Müşterilerle her temas anında maksimum müşteri memnuniyeti sağlama hedefi doğrultusunda Bankamız bünyesinde çeşitli ölçme, değerlendirme ve iyileştirme süreçleri uygulamaktadır.

Hizmet Kalitesini Ölçme, Değerlendirme ve İyileştirme

Bankamız'ın müşteri memnuniyeti odaklı hizmet anlayışı doğrultusunda gelişmiş "müşteri deneyimi ağırlıklı ölçme ve değerlendirme" sistemleri kullanmaktadır. Şubeler ve Alternatif Dağıtım Kanalları (ADK) aracılığıyla müşterilere verilen hizmetin kalite seviyesi ölçülerek güçlü ve gelişime açık alanlarımız tespit edilmektedir.

Bunun yanı sıra, şubeler ve Alternatif Dağıtım Kanalları aracılığıyla Bankamız ile temasa geçen müşterilerle, temas anının hemen ardından görüşerek yaşadıkları deneyimden memnuniyetleri ölçülmektedir. Proaktif ölçümlerin yanı sıra, Bankamız müşterileri aldıkları hizmetten memnuniyet seviyelerini Akbank şubelerinde bulunan kiosk (interaktif bilgi terminalleri) ve web uygulamaları aracılığıyla da Bankamız müşteri hizmetlerine iletilebilmektedir. Ölçüm sonuçlarını şubeler ve çalışanlar bazında izlemekte, günlük olarak ve şeffaf bir biçimde Akbank organizasyon yapısı içerisinde paylaşılmaktadır. Altı aylık dönemlerde üretilen "Hizmet Kalitesi Karneleri" ile iyi ve gelişime açık alanlar belirlenerek ilgili ekiplerle birlikte aksiyon planları oluşturulmaktadır. Yakından takip edilen bu planlarla iyileştirme ve sürekli gelişim sağlanmaktadır.

Akbank, günlük ölçümlerinin yanı sıra müşterilerin Bankamız'dan aldığı hizmetle ilgili görüşlerini birebir



dinlemek için dönemsel olarak farklı segmentlerdeki müşterileri bir araya getirdiği fokus grup çalışmaları düzenlemektedir. Bankamız, müşterileri ziyaret ederek gerçekleştirdiği derinlemesine görüşmeler ile hizmet kalitesi konusunda geribildirim almaktadır. Tüm bu görüşmeler sonucunda alınan geribildirim, müşterilerin memnuniyetini artırmaya yönelik çalışmalarda girdi olarak kullanılmaktadır.

İç Süreçlere Yönelik Uygulamalar

Bankamız bünyesinde, şubelere ve ADK'ya verilen destek hizmetlerinin kalite seviyesi "Hizmet Seviyesi Sözleşmeleri" (Service Level Agreement-SLA) ile teminat altına alınmaktadır. SLA'ler, destek hizmeti sağlayan birimlerden beklenen hizmetlerin niteliği, miktarı, sıklığı, teslim zamanı, müdahale ve sorun çözme süreleri gibi nitelikleri içermektedir. SLA'lerin durumu düzenli olarak raporlanmakta, belirlenen hedefin altında kalınan alanlarda iyileştirici aksiyonlar alınırken hedefin üzerinde performans gösterilen SLA'lerde hedefler yükseltilmektedir.

SLA'lerin yanı sıra Akbank şubelerinin hizmet aldıkları banka içi ekiplerden memnuniyetleri İç Müşteri Memnuniyeti Araştırması ile ölçülmektedir. Araştırma sonuçları Bankamız içinde şeffaf bir şekilde paylaşmakta, ilgili ekiplerle birlikte aksiyon planları oluşturularak sürekli gelişim sağlanmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti Anketi

Müşteriler, Akbank hizmetleriyle ilgili beklentilerini çeşitli kanallardan ilgili birimlere iletebildiği gibi, geribildirim almak üzere düzenli olarak müşteri memnuniyet anketleri ve araştırmaları yürütmektedir. Örneğin, kiosk (interaktif bilgi terminalleri), web uygulamaları ve doğrudan telefon aramaları aracılığıyla müşterilerin memnuniyet seviyeleri günlük olarak takip edilmektedir. Araştırma çıktıları ve gelişim alanları hizmeti veren kanallar ve kişilerle Banka portalındaki özel bölümde düzenli bir biçimde paylaşılmaktadır. Hedeflenen skorların altında kalınan konular iyileştirme ve gelişim alanı olarak görülerek çalışmalar başlatılmaktadır. Bunun yanı sıra, farklı segmentlerdeki müşterilerin Bankamızdan beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini ölçmek ve geliştirilmesi gereken alanları belirlemek amacıyla her yıl düzenli olarak Müşteri Memnuniyeti Anketi gerçekleştirilmektedir.

Müşteri ve Çalışanlarımızın Yenilikçi Fikirleri

Akbank, değişen ve çeşitlenen müşteri taleplerini karşılayabilme ve müşterilere daha iyi hizmet sunabilme hedefi doğrultusunda müşterilerden aldığı geribildirime ve çalışanlarının yaratıcı fikir ve önerilerine önem vermektedir.

Bankamız bünyesinde yenilikçi fikirlerin gelişmesi, objektif biçimde değerlendirilmesi ve projelendirilmesi için çeşitli çalışmalar yürütülmektedir. Genel Müdürlük, Bölge Müdürlükleri ve şube çalışanlarından oluşan 110 kişilik Yenilikçilik Elçileri Ekibi, yaratıcı ve yenilikçi düşünme teknikleri ile yenilikçilik liderliği eğitimleri almakta, dönemsel olarak düzenledikleri çalıştaylarda Bankamız'ın stratejisi doğrultusunda ve iş birimlerinin ihtiyaçlarına göre belirlenen konularda fikir üretmektedir.

Akbank, tüm çalışanlarını yenilikçilik konusunda bilinçlendirmek üzere 1001 Haber adlı aylık bir bülten yayımlamaktadır. 1001 Haber, hem bankacılık sektörü hem de diğer sektörlerdeki yenilikçi uygulamalara yer veren, alanla ilgili makaleleri ve dünyadan başarılı örnekleri içeren bir yayındır.

Tüm çalışanlar, 1001 Fikir Öneri Sistemi adlı uygulama aracılığıyla öneriler sunabilmektedir. Bir ön değerlendirme sonucu seçilen uygulanabilir önerilere ilişkin eylem planı geliştirilmektedir. Ayrıca, her ay "ayın önerisi" seçilerek, öneri sahibi ve fikri bir duyuru aracılığıyla tüm çalışanlarla paylaşılmaktadır. Müşterilerin Akbank web sitesi, Akbank Çağrı Merkezi ve sosyal medya kanalıyla bize ulaştırdıkları önerileri de düzenli bir şekilde Öneri Sistemi'ne dahil edilerek aynı şekilde değerlendirilmektedir.

Bankamız'ın 2013 faaliyet döneminde 3.954 çalışan ve 1.011 müşteri önerisi olmak üzere toplam 4.965 fikir, Öneri Sistemi'ne ulaşmıştır. Öneri Sistemi'nin 2008 yılında hayata geçirilmesinden bu yana, toplam 4.085 öneri kabul edilmiş ve bunların %32'si hayata geçirilmiştir. Sisteme gelen ve hayata geçirilen fikirlere örnekler arasında şunlar verilebilir:

- Akbank Direkt İnternet girişlerinde cep şifrenin gelen SMS'in başında yer alması,
- Akbank Direkt İnternet üzerinden müşterilere KKB risk raporu verilmesi,
- İhtiyaç, taşıt ve konut kredisi ödeme planlarının müşterilerin e-mail adreslerine gönderilmesi.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

ŞİKÂyet YÖNETİMİ

Günümüzün yüksek rekabet ortamında sürdürülebilir finansal başarının yüksek müşteri sadakatine bağlı olduğu gerçeğinden hareketle Akbank, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine hızlı bir biçimde cevap vermeye büyük özen göstermektedir. Bankamız, her türlü Akbank ürün ve hizmetiyle ilgili şikâyet ve beklentileri karşılamak amacıyla 2003 yılında Akbank Müşteri Şikâyet Yönetimi Ekibi'ni oluşturmuştur. Bugün, merkezi ve tek noktada konumlanmış ve tüm organizasyon tarafından bilinirliği yüksek olan ekip milyonlarca ifade edilen Akbank müşterilerine ayrıcalıklı hizmetler sunmaktadır.

Müşteri Şikâyet Yönetimi

Bankamız'ın Müşteri Şikâyet Yönetimi, şikâyetin yanı sıra talep, itiraz, öneri ve bilgi odaklı her türlü bildirim sonuç odaklı çözümler sunmakta, günden güne zenginleştirilen hazır cevap uygulaması ile kağıtsız bir ortamda tek bir tuşla bir çok kanaldan müşterilere geri dönüş yapmaktadır. Şikâyetleri çözümlemenin dışında kök neden analizleri yaparak iyileştirme önerileri ile müşterinin sesi olmaktadır. Akbank'ın Müşteri Şikâyet Yönetimi'nin gelişimindeki ilk aşamayı 2007 yılında sistem alt yapısının sil baştan değiştirilerek SAP CRM uygulamasına taşınması oluşturmuştur. 15 Banka sistemi ile entegre olan SAP CRM uygulaması; müşterilerin şube dahil kanal bağımsız iletildiği tüm bildirimlerin uçtan uca yönetildiği ve bu hayat döngüsü içinde SLA/OLA uyumu gibi birçok ayrıntının izlenebildiği, kağıtsız bir ortamda çalışma imkanı sağlayan, etkin raporlama yapılabilen ve en önemlisi ihtiyaçlar doğrultusunda geliştirilebilen bir sistemdir.

Bankamız bünyesindeki müşteri şikâyet yönetimi sistem yapısındaki bu değişimle birlikte yıllık 1 milyon müşteri bildirimini için ortalama çözüm süresini üç günden iki güne düşmüş, SLA uyumu ise %60'lardan %85'e, ilk kontakta çözüm oranı ise %65'lerden %93 seviyelerine taşınmıştır. Bu alt yapı projesi, 2009 yılında Banka implementasyonu dalında örnek gösterilen bir başarı hikayesi olarak yayımlanmıştır. 2012 yılında ise performans arttırımı ve SAP'in teknik ve yeni fonksiyonalliklerinden faydalanabilmek amacıyla miratın ve CRM 7.0 versiyonuna yükseltim projeleri tamamlanmıştır. Altyapının iyileştirilmesiyle birlikte aynı yıl (2007) BSI firmasından ISO 10002-2004 Şikâyet Yönetimi kalite belgesi alınmıştır. Sertifikasyon

çalışmaları ile birlikte iş yapış şekli ve süreçler kalite ve standartizasyonlaşma boyutunda daha da iyi seviyelere taşınmıştır. 2013 yılında yedinci kez yenilenen belge için her yıl aynı heyecan ve disiplinle denetim aşamaları geçilmektedir. Akbank müşteri şikâyet yönetimi sistemi içerisinde hem şikâyetlerin ele alım, hem de değerlendirme aşamalarında müşteriler bilgilendirilmektedir. Çözüm için uzmanlık görüşüne başvurulmuş iş birimleri ile bugün sayısı 27'ye ulaşan Servis Seviyesi anlaşmaları yapılmıştır. Ayrıca, SLA/OLA takibi için sistemde otomatik notifikasyon ve eskalasyon süreçleri kusursuz işlemektedir.

Müşteri Şikâyet Yönetimi'nin varlık amacından dolayı tüm organizasyonla yakın etkileşim halindedir. Şikâyet yönetimi süreçlerinin ve bilinirliğinin artması, girdi ve çıktılarının kurum kültürüne yansımaları amacıyla tüm organizasyona periyodik olarak e-learning eğitimler ile çizgi broşürler, el kitabı gibi bilgilendirici aksiyonlar alınmaktadır. Ayrıca, Şikâyet Yönetimi Ekibi genel eğitimler dışında işin gerektirdiği teknik/kişisel ve inovatif eğitimler ile desteklenmektedir. Bankamız bünyesinde yıllık ve aylık periyotlar dahilinde yapılan müşteri anketleri ve Gizli Müşteri Araştırmaları ile şikâyet yönetimi faaliyeti de dahil olmak üzere müşteri ile temas edilen her kanalda memnuniyet seviyeleri ölçümlenmekte, kanal karneleri bazında takip edilmektedir. Şikâyetin sonuçlanmasının akabinde yapılan müşteri araştırmalarında hız, ilgi ve davranış, Bankamız ile olan çalışma eğilimi, süreçten ve çözümden duyulan memnuniyet sonuçları ile üretilen memnuniyet endeksleri anahtar performans göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra, Bankamız Yönetim Kurulu ve Üst Yönetimi'ne aylık ve üçer aylık dönemlerde müşteri şikâyeti trendleri, kök nedenleri, çözüm önerileri, verimlilik ve müşteri gözünden memnuniyet ölçümleri düzenli olarak sunulmakta; uygulama ve sistemsel geliştirme gereken konu ve projelerde görüş ve destek alınmaktadır. Bilinç seviyesinin artması, mobil ve internetin olağanüstü yayılımı teknolojinin hızla gelişimi müşterinin 7/24-360° yanında olmayı gerektirmektedir. Müşteriler sorun ve şikâyetlerini hızlı ve daha çok yayılım imkanı olan sosyal medya, bloglar ve paylaşım sitelerinden iletmektedir. Akbank Şikâyet Yönetimi değişime ayak uydurarak 7/24 tüm müşteri deneyimlerini bu platformlarda da takip etmekte negatif odaklı tüm paylaşımlar şikâyet



sürecine dahil etmektedir. Ayrıca, Direkt İnternet ve Büyük Kırmızı Ev/Mortgage üzerinden "Live Chat" ile müşterilere uzman desteği sağlanmaktadır.

Akbank, mutlak müşteri memnuniyeti ve müşterilere en iyi bankacılık deneyimi yaşatmak amacıyla Şikayet Yönetimi alanındaki öncü konumunu önümüzdeki dönemde de hız kesmeden sürdürmeyi hedeflemektedir.

Dijital (Sosyal) Medya ve Topluluk Yönetimi

Akbank Direkt, sosyal mecradaki varlığını aktif olarak sürdürmeye devam etmektedir. Yedi Facebook, sekiz Twitter, bir Youtube, bir Google+, bir LinkedIn ve bir Pinterest, olmak üzere toplamda 19 adet sosyal medya hesabı yöneten Akbank'ın, sosyal mecralarda 2 milyondan fazla yakın takipçisi bulunmaktadır.

Bankamız, bu sosyal medya kanallarından her ay 25 binin üzerinde müşteri yorumuna 7 gün 24 saat hizmet veren, bu alanda özel olarak yetiştirilmiş müşteri temsilcileri ile yanıt vermekte, şikâyetlere çözüm sunmakta ve önerileri kayda almaktadır.

Türkiye'deki bankalar arasında bir ilk olan twitter.com/AkbankDestek uygulamasıyla müşteriler Twitter hesapları üzerinden Çağrı Merkezi'ni arar gibi Akbank müşteri temsilcilerine ulaşmaktadır. Çağrı Merkezi sistemlerine entegre edilen altyapı sayesinde kendilerine vakit kaybı olmadan destek verilmektedir.

2013 yılı içerisinde, web Kredi başvuru süreçleri kullanıcı deneyimini artıracak şekilde yenilenmiş ve optimize edilmiştir. Sadece TC kimlik numarası ve cep telefonu numarası ile başvuru yapılabilen yeni süreçler hayata geçirilmiştir.

Gerçek zamanlı Facebook oyunu olan Sosyal KOBİ ile KOBİ'lere odaklanan Akbank Direkt, KOBİ'lere, kurdukları sanal Şirket ile Akbank ürünlerini kullanarak büyüme modelleri oluşturmalarına olanak sağlamaktadır. Fabrikasını geliştirmek için yeni üretim makineleri alarak kapasitesini artırma, yeni departmanlar kurarak yönetim kadrosunu genişletme ve depo ve nakliye filosu alarak lojistik altyapısını güçlendirme gibi büyüme stratejileri geliştiren oyuncular gerçek ticari hayata dair pratikler yapma imkanı da bulmaktadır. Oyun şu ana kadar 85 bin kullanıcıya ulaşmış ve Kristal Elma da dahil olmak üzere 15'ten fazla ödül kazanmıştır.

SÜREÇ YÖNETİMİ VE İŞ GELİŞTİRME

Akbank'ta iş süreçleri yönetim metodolojisi olarak İş Akış Yönetimi (Business Process Management-BPM) yaklaşımı benimsenmiştir. Bu yaklaşımla müşteri ihtiyaçları, başta bilgi teknolojileri, veri, organizasyon ve ürün olmak üzere bütünsellik içinde değerlendirilen unsurlar sayesinde daha etkin ve hızlı bir biçimde karşılanmaktadır.

Mevcut işleyişin tanımlanmasını takiben, Bankamız ürün ve hizmetlerinin müşteriler tarafından nasıl algılandığı tespit edilmektedir. Akbank'ta iş geliştirme çalışmaları Yalın Altı Sigma teknikleri kullanılarak yapılmaktadır. Yalın Altı Sigma, müşteri memnuniyeti anketlerinin sonuçlarına göre iş yapış biçimlerinin müşteri gözüyle de gözden geçirilerek geliştirilmesi ve mevcut süreç, ürün ve hizmetlerin müşteri beklentilerini en verimli şekilde karşılayacak şekilde iyileştirme metodolojisidir.

Akbank, müşteriler ile uzun vadeli ilişkiler kurabilmek için müşteri deneyimini ve deneyimin kalitesini iyileştirmeye odaklanmaktadır. Bankamız, müşteri odaklı bakış açısını, Bankamızı müşteri perspektifinden yönetmeyi sağlayan bir iş stratejisi olarak benimseyip, müşteri stratejileri ile süreç iyileştirme ve geliştirme çalışmalarını entegre ederek şekillendirmektedir.

Müşteriye temas eden noktalardaki süreç iyileştirme faaliyetlerine örnek olarak Krediler, alternatif dağıtım kanalları erişimi süreçleri, müşteriye temas eden operasyonel iş süreçleri ve şubelerden alınan geribildirim doğrultusunda gerçekleştirilen şube süreçleri iyileştirme çalışmaları verilebilir.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

OPERASYONEL VERİMLİLİK

Akbank, operasyonel verimliliği sürekli artırmaya yönelik olarak süreçlerin baştan sona değerlendirildiği "Yalın Yönetim" metodolojisinden yararlanmaktadır. Bankamız, hem müşterilerin memnuniyetini artırmayı, hem de çalışanların hayatını kolaylaştırmayı hedeflemektedir.

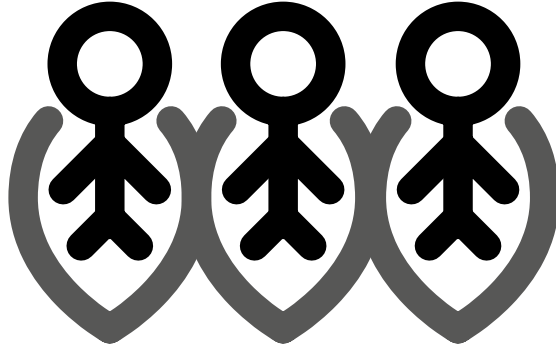
Verimlilik çalışmalarında Bankamız çalışanlarından ve müşterilerinden alınan geribildirimler çıkış noktası olarak ele alınmaktadır. 2012 yılından itibaren bu çalışmalar şube süreçlerini etkinleştirmek üzerine odaklanmış ve "İyileştirmeler Sizin İçin" programı kapsamında Bankamız genelinde şeffaf bir şekilde paylaşılmaya başlanmıştır. Bu program kapsamında 2013 yılında süreçlerin daha yalın, etkin ve verimli işleyişini sağlayacak 300'ten fazla iyileştirme hayata geçirilmiştir. Yapılan iyileştirmeler, bir yandan satış sonuçlarının ve hacimlerinin artmasına yardımcı olurken bir yandan da bu sonuçların mevcut kaynaklarla gerçekleştirilebilmesine imkân sağlamıştır.

Verimliliğe yönelik olarak 2012'de elde ettiğimiz kazanımlar, 2013 yılında verimlilik içerisinde büyüme konusunda daha kapsamlı çalışmalar yapmak yönünde diğer birimler için motivasyon kaynağı olmuştur. Bu sayede, 2013'te özellikle Akbank şubeleri, Çağrı Merkezi gibi müşterilerle birebir temas halinde olunan kanallara ve müşterileri doğrudan ilgilendiren süreçlere odaklanan daha kapsamlı bir dönüşüm programı planlanmış ve çalışmalarına başlanmıştır. Böylece, Akbank'ı verimlilik ve yalınlık açısından örnek gösterilecek bir noktaya taşınması hedeflenmektedir.

07. ÇALIŞANLARIMIZ



2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



İNSAN KAYNAKLARI VİZYONUMUZ

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

İNSAN KAYNAKLARI MİSYONUMUZ

Bankamız'ı "Kalıcı Liderlik" yolculuğunda desteklemek adına, üstün nitelikli insan kaynağını Akbank'ta tutmak ve yenilerini kazandırmak, bu süreçte var olan insan kaynakları sistem ve uygulamalarını geliştirmek, yenilerini tasarlamak ve bunların etkin iletişimini yapmak.

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ İLE AMACIMIZ

- En iyi adayları Bankamız'a kazandırmak,
- Kurum kültürünü ve iş yapma anlayışını sürekli geliştirmek,
- Bankamız'ın 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 yönetimi ile teşvik edici ve üstün performansı destekleyici ödüllendirme yapmak,
- Çalışan bağlılığına yönelik sistem ve süreç iyileştirmeleri gerçekleştirmek,

Bu amaçları yerine getirirken Akbank İnsan Kaynakları Departmanı'nın benimsediği prensip, iş birimlerinin "stratejik iş ortağı" olmaktır.

İNSAN KAYNAKLARI ÇALIŞMA PRENSİPLERİ

- Tüm çalışmalarını kurumun hedefleri ve performansı doğrultusunda yapılandırmak ve ölçümlemek
- Bankamız'a 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 insan kaynakları 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 hedefleri ile İK uygulamalarının uyumunu temin etmek,
- Uzmanlığı, bilgi birikimi ve deneyimi ile kurum çalışanlarına birimlerinin ve kendilerinin performanslarını geliştirmek üzere sürekli danışmanlık yapmak,
- Açık iletişimi, kişisel bilgilerin gizliliğini, adalet anlayışını ve etik ilkelere uyumu gözetmek,
- Organizasyonun ve insan kaynağının yönetilmesi konusunda talep beklemeksizin 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.



Her Adımımızda Pusulamız “Değerlerimiz”

Akbank, ortak kurumsal kültür ve yaklaşımını pekiştirmek üzere 2012 yılında “Kurumsal Değerlerimizin Revizyonu” projesini başlatmıştır. Kurumsal değerler çerçevesinde bütünleşen organizasyonların başarılı olduğuna inanan Bankamız, mevcut değerlerinin organizasyon genelinde nasıl yaşadığını ve içselleştirildiğini değerlendirmek üzere bölüm başkanı, müdür, yönetici, yönetici yardımcısı, yetkili, çağrı merkezi çalışanı, güvenlik görevlisi gibi farklı fonksiyon ve coğrafyadaki katılımcılardan oluşan 120 kişilik örneklem ve 13 adet odak grup çalışma gerçekleştirmiştir.

Bu çalışmanın sonucunda Akbank’i ve Akbankli’yi tanımlayan yedi ortak değeri belirlenmiştir:

1 Gönülden Bankacılarız

İşimizi Akbankli olmanın gücüyle heyecanla ve severek yaparız.

2 Müşterimizle Büyümeye İnanırız

Geçmişten geleceğe onlarla birlikte bakar, onlar için değer yaratırız.

3 Geleceğe Hazırız

Kendimizi ve işimizi sürekli geliştirir, teknoloji ve yeniliklerle sektörün öncüsü oluruz.

4 Akılcı Çözümlerle Hayatı Kolaylaştırırız,

Analitik düşünür, sistematik yaklaşır, hızlı ve işbirliği odaklı çözümler üretiriz.

5 Güvenin Değerini Biliriz

Başarıyı birbirimize güven ve şeffaflıkla yaratır, müşterilerimize de bu güveni yaşatırız.

6 Açık İletişimi Destekleriz

Hem birbirimiz hem müşterilerimizle net, samimi ve zamanında iletişim kurarız.

7 Topluma Değer Katarız

Sosyal sorumluluklarımızın farkındalığıyla, sürdürülebilir bir toplum için çalışırız.

2013 yılında ise Akbank’i ve Akbankli’yi tanımlayan yedi ortak değerın insan kaynakları sistemleriyle entegrasyonuna ve kurum içi iletişim çalışmalarına odaklanılmıştır.

“En İyi”lerle Sürdürülebilir Başarıya

Bankamız en iyi sonuçların profesyonel anlamda “en iyi”lerle birlikte yürüyerek alınacağına inanmaktadır. Bu nedenle, Akbank insan kaynakları uygulamalarının hedefi, “yaratıcı, dinamik, özgüveni yüksek ve katma değer yaratabilen bireylerin çalışmak istedikleri bankalar arasında en ön sırada yer almak ve bünyesinde çalışmaktan dolayı gurur duyulan bir kurum” olmaktır.

Bankamız’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 katmaktır. Akbank’ta, tanımlı işe alım ölçütlerini kullanarak adil ve fırsat eşitliğine odaklı bir istihdam politikası izlenmektedir. Bu kapsamda yetkinlik bazlı nesnel ölçüm ve değerlendirme yöntemleri uygulanarak, en uygun adayı en uygun pozisyona yerleştirme hedeflenmektedir. Bu doğrultuda geleceğin liderlerini yetiştirmek ve onlara bankacılık sektöründe kariyer fırsatı sunmak amacıyla yeni mezun ve iş deneyimi olmayan adayları bünyesine katmak Akbank’ın temel öncelikleri arasındadır.

Akbank’ın kadrolarında açılan pozisyonlar, iş performansı ve verimlilik çerçevesinde öncelikle Bankamız çalışanlarına ilan edilmektedir. Yeni açılan kadrolara Bankamız çalışanlarından gerçekleştirilen başvurular, kısa sürede değerlendirilerek uygun görüldüğü takdirde atamalar en kısa sürede gerçekleştirilmektedir. Genel Müdürlük ve şubelerdeki kadrolar için işe alımlarda, çalışma mekânına coğrafi açıdan yakın olan bölgelerde yaşayan kişilerin istihdam edilmesine öncelik tanınmaktadır. Akbank’ın Türkiye sınırları dışında yer alan Malta Şubesi’nde de yerel istihdam politikası izlenmektedir.

Ücret Politikamız

Şirketlerin ücret politikaları, çalışanların kuruma bağlılığı ve performans gelişiminde önemli faktörler arasında yer almaktadır. Bu nedenle, Akbank’ın ücret politikası sürekli başarı için gereken insan kaynağını kendi bünyesine kazandırmak, ödüllendirmek, motive etmek ve performansı yüksek çalışanları korumak üzere

ÇALIŞANLARIMIZ

yapılandırılmıştır. Akbank Ücret politikası, Bankamız'ın faaliyetleri, uzun vadeli hedefleri ve risk yönetimi yapısına uyumlu şekilde oluşturulmuştur. Ücret adaletini sağlamak üzere benzer görevi yapan çalışanların benzer ücret alması ve Performans Değerlendirme Sistemi sonuçlarına göre beklenen düzeyin üzerinde performans gösterenlerin daha yüksek ücret artışı ve daha yüksek prim almasını sağlanmaktadır.

Akbank bünyesinde kişisel gelişim ve yetkinliklerin gelişimini teşvik etmek anlayışıyla, yabancı dil bilen çalışanlara ek ücret sağlanmaktadır.

Akbank'ın tüm şube ve hizmet noktalarında işe giriş seviyesi ücret politikası aynıdır. İş deneyimi olmayan personel alımlarının yapılabildiği Özel Güvenlik Görevlisi pozisyonu için giriş ücreti asgari ücret tutarındadır. Asistan görevi ile işe giriş ortalama ücreti asgari ücretin %38 üzerindedir. Yönetici Adayı fonksiyonu için işe giriş ücreti ise ortalama asgari ücretin iki katıdır.

Çalışanlarımızı Etkileyecek Önemli Operasyonel Değişiklikler

Akbank çalışanlarının iş sözleşmeleriyle ilgili önemli değişiklikler olduğu takdirde, İş Kanunu ve Toplu İş Sözleşmesi'nde belirtilen ihbar ve bildirim süreleri uygulanmaktadır. İhbar süresi, çalışanın kıdemine göre değişmektedir. Hizmet süresi üç yıldan daha uzun olanlar için bu süre, toplu iş sözleşmesi kapsamındaki için 11 hafta, diğer çalışanlar için ise sekiz haftadır.

Nakillerde, yeni görev yerinde işe başlamak için aynı şehir içinde üç gün, farklı şehirde ise 15 gün nakil izni süresi tanınmaktadır. Farklı birimlere nakledilmeleri durumunda çalışanlar, söz konusu değişiklik ile ilgili görüşlerini İnsan Kaynakları Birimi'ne iletebilmektedir.

ÇALIŞAN PROFİLİ

Akbank çalışanlarının %94,4'ünü (güvenlik görevlileri hariç) üniversite mezunları oluşturmaktadır. Bu, ülkemizdeki özel ve kamu sermayeli bankalar arasında en yüksek eğitim düzeyi oranıdır. Akbanklıların kurum kıdem ortalaması 7,3 yıl, bankacılık sektöründe kıdem ortalaması ise 7,9 yıl düzeyindedir. Akbank çalışanlarının %68'ini, müşterilerle birebir temas noktası olan şubelerde görevli takım arkadaşları oluşturmaktadır.

Sayılarla Çalışanlarımız

31 Aralık 2013 tarihi itibarıyla, Akbank'ta Yönetim Kurulu üyeleri de dahil olmak üzere toplam 16.258 çalışan istihdam edilmektedir.

Bankamız'da bir danışman dışında yarı zamanlı çalışan bulunmamaktadır. Üniversite öğrencisi gençlerin bir ile üç ay arasındaki staj uygulamaları da dahil olmak üzere tüm çalışanlar kadroludur ve "tam zamanlı" statüsünde değerlendirilmektedir. Tam zamanlı çalışanlara sağlanan katkılar sadece kişinin performansına göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların hizmet noktalarına göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Çalışan Sayısı	2011	2012	2013
Genel Müdürlük*	2.177	2.049	1.821
Akbank Bankacılık Merkezi	2.810	3.010	3.166
Bölge Müdürlükleri**	551	652	777
Şubeler***	9.801	10.604	10.485
Banka Toplamı	15.339	16.315	16.249

* Yönetim Kurulu üyeleri dahil değildir.

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

*** Malta'daki şube çalışanları dahildir.



Bankamız ihtiyaca göre, "Dışarıdan Hizmet Alımı" (outsorce) kapsamında da istihdam yaratmaktadır. Özellikle Direkt Bankacılık, Bireysel Bankacılık, Bilgi Teknolojileri ve Operasyon iş birimlerinde kullanılan outsorce kaynağının sayıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

	2011	2012	2013
Dışarıdan Hizmet Alımı Kapsamında Çalışan Sayısı*	1.369	1.423	1.409

* Çağrı Merkezi, Kasım 2012'den itibaren yeni kurulan Direkt Bankacılık İş Birimi altında konumlandırılmıştır.

Cinsiyet Dağılımı

Bankamız herhangi bir cinsiyet ya da yaş ayrımcılığı yapmaksızın, eşitlikçi kadro dağılımı prensibini benimsemektedir. Bankamız bünyesinde yıllar içinde kadın ve erkek çalışanların oranı yaklaşık olarak aynı kalmıştır. 2010 ve 2011'de aynı olan kadın çalışan oranı 2012 yılında 1,1 puanlık artışla %52'ye yükselmiş, 2013 yılında 0,2 puanlık düşüşle %51,8 olarak gerçekleşmiştir.

Cinsiyet Dağılımı (%)	2011		2012		2013		2013 Toplam Çalışan Sayısı	
	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Kadrolar								
Yönetim Kurulu	87,5	12,5	88,9	11,1	88,9	11,1	8	1
Üst Yönetim	65,8	34,2	64,0	36,0	64,5	35,5	884	486
Orta Yönetim	44,1	55,8	45,0	55,0	46,0	54,0	1.073	1.258
Denetçiler	72,9	27,1	68,5	31,5	70,1	29,9	162	69
Yönetici Yardımcıları	41,7	58,3	40,3	59,7	39,7	60,3	4.305	6.552
Diğer*	72,8	27,2	74,7	25,3	73,5	26,5	122	44
Güvenlik	99,7	0,3	99,8	0,2	99,5	0,5	1.288	6
Banka Toplamı	49,1	50,9	48,0	52,0	48,2	51,8	7.842	8.416

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

ÇALIŞANLARIMIZ

Yaş Dağılımı

Akbank çalışanlarının yaş ortalaması 2013 yılsonu itibarıyla 33,2'dir. Hemen her kadro kategorisinde 30-50 yaş grubu çalışanları ağırlıklı olarak temsil edilmektedir. 30 yaş altı kategorisinde ağırlığı, "yönetici yardımcısı" ve "denetçi" fonksiyonları oluşturmaktadır.

Bankamız'ın işe alım politikası gereği, sadece reşit olan kişiler Akbank'ta çalışabilmektedir. Akbank'ın 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 çalışanı bulunmamaktadır. Staj başvurusu yapan öğrenci ve genç çalışanlarda lise öğrencisi ise 4. sınıf, üniversite öğrencisi ise 2. ya da 3. sınıfta olma koşulu aranmaktadır. 2013 yılı Haziran-Eylül döneminde toplam 78 üniversite öğrencisi Genel Müdürlük birimlerinde staj yapmıştır. Stajyer öğrenci sayısı dönemsel olarak gösterdiğinden, 2013 yıl sonu itibarıyla Bankamız kadrosunda stajyer bulunmamaktadır.

Yaş Dağılımı (%)	2011			2012			2013		
	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	-	12,5	87,5	-	22,2	77,8	-	22,2	77,8
Üst Yönetim	-	93,8	6,2	-	95,0	5,0	0,1	95,3	4,8
Orta Yönetim	2,9	95,2	1,9	3,1	95,0	1,9	3,3	94,9	1,8
Denetçiler	53,4	46,6	-	50,2	49,8	-	51,9	48,1	-
Yönetici Yardımcıları	44,9	54,9	0,2	43,7	56,1	0,2	40,0	59,8	0,2
Diğer*	20,2	76,3	3,5	18,2	77,1	4,7	19,9	75,9	4,2
Güvenlik	46,2	53,8	-	45,7	54,3	-	42,7	57,3	-
Banka Toplamı	37,1	62	0,9	35,5	63,6	0,9	31,5	67,6	0,9

* Avukat, mimar, mühendis, destek elemanı ve teknisyen gibi bankacılık dışındaki pozisyonları içermektedir.

İşgücü Devir Hızı

Görev yerlerine göre Akbank'ın işgücü devir hızı ve sayıları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Bankamız'ın işgücü devir hızı, sektörde artan rekabet nedeniyle 2013 yılında %10,45 oranında gerçekleşmiştir. Görevden ayrılan çalışanların ayrılma nedenleri hakkında verdikleri geribildirimleri İnsan Kaynakları Departmanı tarafından değerlendirilmekte ve buna bağlı olarak iş süreçlerinde iyileştirmelere gidilmektedir.

İşgücü Devir Hızı*	2011		2012		2013	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	9,77	190	10,04	210	11,39	230
Akbank Bankacılık Merkezi	10,36	328	11,5	338	14,20	459
Bölge Müdürlükleri**	4,13	23	3,95	24	7,22	53
Şubeler	8,31	812	8,74	904	9,33	970
Banka Geneli (ortalama)	8,76	1.353	9,24	1.476	10,45	1.712

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

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



Bankamız çalışanları iş sözleşmesi hükümlerine bağlı kalmak koşuluyla istifa etmek konusunda özgürdür. Herhangi bir kişinin çalışmaya zorlanması Bankamız'ın çalışma prensipleri dışındadır.

Yaş grubuna göre işgücü 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					
	2011		2012		2013		2011		2012		2013		2011		2012		2013	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	13	95	15,1	88	14,27	78	7,7	91	8	118	6,09	145	12,1	4	9,5	4	12,90	6
Akbank Bankacılık Merkezi	15	222	17,6	174	22,38	218	6	100	8,1	155	18,22	231	20	6	39,1	9	29,40	11
Bölge Müdürlükleri*	4,3	6	6,3	7	14,20	20	4	16	3,1	15	5,35	31	14,3	1	22,2	2	14,72	2
Şubeler	9,8	375	11,3	325	10,69	265	6,9	406	7,5	555	8,58	673	48,4	31	41,4	24	43,39	32
Banka Geneli (ortalama)	11,3	698	13	594	14,03	581	6,7	613	7,5	843	8,85	1.080	31,3	42	29,5	39	29,78	51

* Bölge Kredi Müdürlükleri'ndeki 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 işgücü devir hızı oranları ve sayıları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Görevden ayrılan kadın ve erkek çalışanların oranı birbirine yakındır. Akbank Bankacılık Merkezi'nde kadın çalışanların işgücü devir sayısının erkek çalışanlara göre daha yüksek olmasının nedeni buradaki kadın çalışanların sayısının yüksek olmasıdır.

Cinsiyete Göre İşgücü Devir Oranı ve Sayıları	Erkek						Kadın					
	2011		2012		2013		2011		2012		2013	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	9,49	108	9,90	118	10,31	118	10,16	82	10,21	92	12,80	112
Akbank Bankacılık Merkezi	9,74	124	10,52	127	13,28	184	10,78	204	12,18	211	14,88	275
Bölge Müdürlükleri*	4,37	16	3,90	15	6,59	30	3,66	7	4,05	9	8,26	23
Şubeler	8,61	414	9,03	447	8,93	438	8,01	398	8,48	457	9,69	532
Banka Geneli (ortalama)	8,73	662	9,14	707	9,76	770	8,79	691	9,33	769	11,09	942

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

PERFORMANS YÖNETİM SİSTEMİ

Akbank bünyesinde çalışan performansının değerlendirilip yönetilmesine yönelik şeffaf, değişen gereksinimlere yanıt verebilen, gelişime açık ve esnek bir Performans Yönetim Sistemi uygulamaktadır. Bankamız'ın başarılarını sürekli kılmak ve bireysel gelişim için, Genel Müdürlük çalışanları yılda bir kez, saha çalışanları ise yılda iki kez performans değerlendirmesine tabi tutulmaktadır. Değerlendirme sonucunda çalışanların gelişim göstermeleri gereken alanları tespit edilmekte, bu alanlara yönelik çeşitli eğitim ve gelişim fırsatları düzenlenerek kariyer gelişimleri desteklenmektedir. Performans değerlendirmesi çalışanların farklı görev ve sorumluluklara yönelik yetkinliklerinin düzeylerinin belirlenmesine hizmet etmektedir. Böylelikle, Bankamız çalışanları ihtiyaçlar ve kendi istekleri doğrultusunda farklı iş birimlerinde görev alma olanağı bulabilmektedir.

Üstün performansı destekleyen ve teşvik eden yönetim anlayışıyla geliştirilen Performans Yönetim Sistemi'nin amacı, Akbank çalışanlarının;

- Kurumsal hedeflerin gerçekleştirilmesini sağlamak ve kurumsal performansı artırmak,
- Değişen ve gelişen gereksinimlerini daha iyi karşılamak üzere onları yönlendirmek ve geliştirmek,
- Kişisel hedefleri ile Bankamız hedeflerini uyumlandırmak
- Kendilerinden beklenenleri daha iyi anlamalarını, işlerini sahiplenmelerini ve hedeflerine ulaşmak için motive olmalarını sağlamak,
- Açık iletişim ve düzenli geribildirim ile gelişmelerini teşvik etmek ve motivasyonlarını artırma,
- Katkı ve performanslarını adil ve objektif olarak değerlendirmek, yetkinliklerini Akbank'ın gereksinimleri doğrultusunda şekillendirmek,
- Kariyer planlaması, eğitim ve diğer insan kaynakları süreçlerinde doğru kararlar almak ve bu doğrultuda bireysel gelişimlerini sağlamaktır.

Performans Yönetim Sistemi'nin etkinliğini artırmaya yönelik olarak 2012 yılında başlayan yeni ve önemli bir uygulama "özdeğerlendirme" olmuştur. Özdeğerlendirme, çalışanın değerlendirme döneminde kendi hedefleri ile gerçekleşen başarısını değerlendirerek, kendi performansını değerlendirmesidir. Performansı birlikte yönetmek anlayışıyla, kariyer ve gelişime yönelik bilgiler de yine çalışanın kendisinden istenmektedir. Bu sayede çalışan, kariyeri ile ilgili karar sürecine aktif olarak dahil olmakta ve sürecin farklı aşamalarında iletişim imkânı bulmaktadır.

Performans Yönetim Sistemi'ni daha pratik, daha kullanıcı dostu ve verimliliği yüksek noktaya taşımak için sistem geliştirmeleri her yıl düzenli olarak devam etmektedir.

Akbank Üst Yönetimi'nin performans değerlendirmesi hem Bankamız'ın genel yıl sonu performansı, hem de uzun vadeli sürdürülebilir performansını destekleyen başarı ölçütleri dikkate alınarak yapılmaktadır. Bu doğrultuda, Kurumsal Karne (Balanced Scorecard) uygulaması kullanılmaktadır. Üst Yönetim'in performansı ise, finansal, müşteri, iç süreçler ve insan kaynakları gibi perspektifler temel alınarak ölçülmektedir. Dolayısıyla, Üst Yönetim'in hedef ve başarı göstergelerinde, finansal ölçütlere ek olarak, müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti, işgücü devir hızı gibi performans ölçütleri de yer almaktadır.

Akbank Performans Yönetim Sistemi'nin ölçütleri kişisel hedefler ve yetkinlikler üzerine kurulmuştur. Performans formlarındaki hedef ve yetkinlik çeşitleri, ağırlıkları ve adetleri iş birimleri ve İnsan Kaynakları Birimi'nin ortak çalışması sonucunda kararlaştırılmaktadır. Performans dönemi bir yıldır. Performans Yönetim Sistemi ile entegre Operasyon ve Rakamsal SkorKart ölçümleri ise altı aylık dönemler halinde yılda iki kez yapılmaktadır.

Kariyer Yönetim Politikamız

Bankamız, kurum içinden terfi ve nakillere öncelik veren bir kariyer yönetimi politikası izlemektedir. Adil ve etkin performans yönetimi, yeteneklerin tespiti, takibi ve geliştirilmesi ve çalışanlara kendilerini geliştirebileceği kariyer imkânlarının sağlanması Bankamızın temel önceliği konumundadır.



Tüm atama ve terfilerde performans, çalışma süresi, son terfi/atama tarihi, eğitim, deneyim, ilgili yetkinlikleri taşıma gibi koşullar göz önüne alınmaktadır. Ayrıca, kariyer görüşmeleri ile şube ve birimlere ziyaretler yapılarak kariyer yönetimi konusunda etkin iletişim sağlanmaktadır.

Kariyer adımlarını içeren "kariyer haritaları" kurumsal portal'da yayınlanmaktadır. Bu sayede Akbank çalışanları, kariyer haritaları ve iş aileleri hakkında detaylı bilgi alabilmekte, kendilerine destek vermek üzere atanan İnsan Kaynakları ekibi üyesinin iletişim bilgilerine ulaşarak, kariyer gelişimleri ile ilgili konuları danışabilmektedir. Kariyer prensiplerinin tamamı detaylı olarak İnsan Kaynakları Uygulama Esasları dokümanında belirtilmekte ve çalışanlarla paylaşılmaktadır.

Çalışanlarımıza Sağlanan Faydalar

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

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

Emeklilik

Akbank Tekaüt Sandığı, 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 Akbank Tekaüt Sandığı'nın kendi statüsünde yer alan ilave haklarla bu yardımlar daha da artmaktadır.

Akbank Tekaüt Sandığı'nın prim gelirleri, her yıl yasayla belirlenen sigorta primlerine esas aylık kazanç tavanı dahilinde olmak kaydıyla, çalışan maaşının %33,5'idir. Bunun %14'ü çalışanın maaşından kesilmekte, %19,5'i ise Akbank'ın katkısıdır. Ayrıca, yine aynı sınır dahilinde olmak kaydıyla, çalışanların yıl içindeki toplam kazançlarının %2'si oranındaki prim tutarı Akbank tarafından Vakıf hesabına yatırılmaktadır.

Emeklilik hakkını kazanmak için, belirli bir sigortalılık süresini tamamlamak, prim ödeme gün sayısını doldurmak ve belirli yaşta olmak gibi şartların yerine getirilmesi gerekmektedir. Bu şartları yerine getiren Akbank çalışanlarına, istekleri doğrultusunda Akbank Tekaüt Sandığı tarafından emekli aylığı bağlanmaktadır. Emekli aylığının hesaplanmasında çalışanın çalışma süresi, bu süre içerisindeki kazançları ve yaşı, tüketici fiyat indeksi değişim oranı ve gelişme hızı temel değişkenlerdir. Bu değişkenler nedeniyle hak kazanılan emeklilik aylığı kişiden kişiye farklılık göstermektedir.

Akbank Kurum Katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi

Bankamız, çalışanlarına Akbank Tekaüt Sandığı emekliliğine ek olarak, kurum katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) hizmetleri sunmaktadır. Üst ve orta düzey yöneticiler ile denetçiler söz konusu kurum katkılı BES planına dahildir. Bu niteliklerdeki çalışanlara, aylık brüt maaş tutarının belirli bir oranında ek katkı payı ödemesi yapılmaktadır. Böylelikle, Akbank çalışanlarının tasarruf yapmalarına ve mevcut yaşam standartlarını emekliliklerinde de sürdürmelerine katkı sağlanmaktadır.

BES planına katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Planın amacı çalışanların mevcut yaşam koşullarına emeklilik döneminde de sahip olmalarını sağlamaktır. Çalışanların kuruma bağlılık ve motivasyonlarını pekiştirmek için, kurum katkılı BES'e önem vererek, plana dahil olanların sayısının artması için çalışmalar yürütülmektedir. Bu çalışmalar sonucunda, 2012 yılı sonunda 3.424 olan Kurum Katkılı BES'e dahil olan çalışan sayısı, 2013 yılı sonunda 4.182 kişiye yükselmiştir.

Toplu İş Sözleşmesi

Tüm Akbank çalışanları tercih ettikleri takdirde Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası'na (BANKSİS) üye olabilmekte ve toplu sözleşme yapma haklarını kullanabilmektedir. 2013 yılsonu itibarıyla Akbank çalışanlarının %46'sı (7.499 kişi) toplu iş sözleşmesi kapsamı içerisinde bulunmaktadır. Kapsam dışı çalışanların parasal hakları ve idari ilişkileri Bankamız tarafından, kapsam içi çalışanlarınkiler ise Toplu İş Sözleşmesi ile belirlenmektedir.

ÇALIŞANLARIMIZ

Kapsam dışı görevlerden oluşan üst yönetim ve orta yönetim pozisyonlarına kapsam içi görevlerden terfi olması nedeniyle, 2013 yılında kapsam içi görev sayılarında geçtiğimiz yıla göre artış olmamıştır. Kapsam içi görevlerde çalışanlara toplu iş sözleşmesi kapsamında ölüm yardımı, doğal afet yardımı, maluliyet tazminatı, ölüm ve yaralanma tazminatı, şehirlerarası nakli durumunda göç tazminatı gibi haklar sağlanmaktadır.

Fırsat Eşitliği Modeli (FEM) Projesi

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

Kriterler ana ve destekleyici kriter seti olarak iki bölümden oluşur, 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,
- Geribildirim ve şikâyetlerin incelenmesi,
- İletişim ve kurumsal reklamlar.

FEM projesi kapsamında yapılan bağımsız denetimde, Bankamız'ın 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 araştırılmıştır. Değerlendirme sonucunda Akbank, iki yıl süre ile geçerli olan Fırsat Eşitliği Sertifikası'nı almaya hak kazanmıştır.

SAĞLIĞIMIZ VE GÜVENLİĞİMİZ

Bankamız kuruluşundan itibaren en değerli kaynağı olan çalışanlarına güvenli bir çalışma ortamı sağlamak ve sağlık ihtiyaçlarını karşılamak üzere çeşitli imkânlar sunmaktadır.

Akbank Tekaüt Sandığı

Akbank Tekaüt Sandığı tarafından sağlanan sağlık hizmetleri arasında, bazı illerdeki sağlık merkezleri de yer almaktadır. Akbank çalışanları öncelikle bu merkezlerde gerekli tedaviyi görebilmektedir. Uzmanlık ya da operasyon gerektiren hallerde, Vakıf'ın anlaşmalı olduğu sağlık kuruluşlarından hizmet alınabilmektedir. Vakıf Sağlık Merkezi'nin olmadığı diğer illerdeki çalışanlar, anlaşmalı sağlık kurumlarından faydalanabilmektedir.

Sağlık Konusunda Bilgilendirme ve Eğitimler Akbank Tekaüt Sandığı'nın internet sayfasındaki "Sağlık Köşesi"nde salgın ya da önemli hastalıklarla ilgili düzenli bilgilendirmeler yer almakta, acil durumlarda e-posta aracılığıyla duyuru yapılmaktadır. Bunun yanı sıra, Bankamız bünyesinde yangın ve deprem tatbikatları yapılmakta, doğal afet eğitimleri düzenlenmektedir.

Doğum İzni

Akbank'ta istihdam edilen kadın çalışanlar doğum öncesi ve sonrasında sekizer hafta olmak üzere toplam 16 hafta ücretli doğum izni alabilmektedir. Ayrıca, talep halinde altı aya kadar ücretsiz doğum izni ve çocuk 1 yaşına gelene kadar günde 1,5 saat süt izni verilmektedir. Eşi doğum yapan çalışanların üç gün ücretli izin imkânı vardır. Akbank Tekaüt Sandığı tarafından çalışanların doğum masrafları karşılanmakta ve çeşitli yardımlar sunulmaktadır.

Kayıp İşgünü

Bankamız'ın faaliyet konusu ve dikkatli uygulamaları gereği, Akbank'ta meslek hastalığı ya da kazası şeklinde nitelendirilebilecek durumlar yaşanmamaktadır. Hastalık nedeniyle 2013'de sağlık raporu alan 6.177 çalışanın kullandığı toplam izin süresi (kayıp işgünü) 48.664 takvim günüdür. Bu rakamın ortalama çalışan sayısına oranlanması ile hesaplanan, kişi başına düşen ortalama sağlık izinli gün sayısı yılda 2,8 gündür. 2012'de bu rakam 3,02 gün, 2011'de ise 3,14 gün olarak gerçekleşmiştir.



AKBANK'TA KARIYER GELİŞİMİ VE EĞİTİM

Akbank, stratejik bir önem atfettiği eğitim sistemi aracılığıyla tüm çalışanlarını gelişimini desteklemekte, motivasyon ve iş tatminlerinin artırılmasını hedeflemektedir. Bilginin önemli bir değer, donanımlı insan kaynağının ise ciddi bir rekabet unsuru olduğunun bilinciyle Akbank çalışanlarına yönelik kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlamayı amaçlayan eğitim faaliyetleri düzenlenmektedir. Bankamız Eğitimleri, kurumsal hedef ve stratejiler, sektörün ihtiyaçları ile çalışanın potansiyeli ve tercihi doğrultusunda belirlenen gelişim alanlarına göre tasarlanmaktadır.

Bankamız'ı geleceğe taşıyacak ana kurumsal yetkinlik ve stratejileri öğrenme mekanizmalarını daha iyi yansıtmak amacıyla 2013 yılında yeni bir akademik yapı oluşturmuş ve bu yapı altında farklı okullar tasarlanmıştır. Bu doğrultuda, Bankamız'ın eğitim merkezi de mimari ve fonksiyonel olarak yenilenmiş, çalışanlara daha modern ve kurumsal bir ortamda "Akbank Akademi" adı altında hizmet verilmeye başlanmıştır.

Akbank'ın, eğitim ve gelişim yönetimi sürecine atfettiği önem Türkiye Personel Yönetimi Derneği'nin (PERYÖN) "İnsan Yönetimi" alanında düzenlediği ödül programı çerçevesinde tanınmıştır. Türkiye'nin önde gelen 29 şirketinin 42 kategoride yaptığı başvurular arasında Bankamız, Eğitim ve Gelişim kategorisinde birincilik ödülüne layık görülmüştür.

Akbank Akademi Yapısı

Akbank, oluşturduğu akademik yapı ile çalışanlarının mevcut görevlerini başarıyla yerine getirmelerine destek vermekte ve aday oldukları pozisyona hazırlanmalarını sağlamaktadır. Akbanklılar, mevcut görevleri için kariyer ve sertifikasyon eğitimleri, aday oldukları görev için ise özel olarak tasarlanmış Aday Havuzu eğitimleri almaktadır. İşe yeni başlayan ve bankacılık sektöründe ilk iş deneyimini kazanacak Yönetici Adayları ile Asistan pozisyonlarındaki şube ve genel müdürlük çalışanları, "Yönetici Adayı" ve "Temel Bankacılık" programlarına katılım göstermektedir.

Bugünün liderleri olan Akbanklı yöneticileri, yönetici geliştirme eğitimlerinde sınıfı eğitim, birebir danışmanlık ve online araçlar ile desteklenmekte ve geleceğin liderleri olarak yetiştirilmektedir.

Program kapsamındaki katılımcıların geribildirim eğitimlerin etkinliği ve başarısı açısından son derece önemlidir. Tüm geribildirimler online anket yoluyla Akbank Akademi'ye iletilmektedir. Anket sonuçları, eğitim içeriğini, eğitmen ve eğitim ortamını değerlendirme ve iyileştirme çalışmaları açısından önemlidir. Eğitimlerle ilgili soru, talep, öneri ve görüşler akbank.akademi@akbank.com e-posta adresine gönderilebilmektedir.

Bankamız eğitim programlarında e-öğrenme yöntemini kredi mevzuatı, dış ticaret, bireysel ve ticari krediler, temel hukuk, temel muhasebe, banka kartları ve kredi kartları gibi alanlarda sınıf içi kariyer eğitimlerini destekleyecek şekilde kullandığı gibi stres yönetimi, toplantı yönetimi, iletişim teknikleri, takım olma vb. kişisel gelişim konularında da kullanmaktadır. Çalışanların yeni ürün ve süreçlere hızlı bir biçimde uyum sağlayabilmeleri için 2013'te Tarım Kredileri, Gram Altın, Premium Seyahat Sigortası, KOBİ İşyeri Plus Sigortası, Western Union, KOBİ Sağlığa Destek Sigortası, Tarım Kart gibi alanlarda e-öğrenme programları geliştirilmiştir.

Bunların yanı sıra müşteri odaklı hizmet, telefonla iletişim, sunum teknikleri, müzakere teknikleri, inovasyon, yaratıcı düşünme teknikleri ve yönetim becerileri gibi kişisel gelişim odaklı sınıf içi eğitimler de düzenlenmektedir.

ÇALIŞANLARIMIZ

2013'te Bankamız'da toplam 1.258.902 saat ve kişi başı ortalama 11,7 işgünü eğitim düzenlenmiştir. Son üç yıldaki toplam eğitim gün sayısı ve kişi başına yıllık ortalama gün sayısı ise aşağıdaki gibidir.

Toplam Eğitim Günü (1 gün = 7 saat)			
Görev Seviyesi	2011	2012	2013
Müdür ve Üstü	14.454	13.13	11.530
Yönetici*	10.839	13.471	15.909
Yönetici Altı*	120.393	153.243	118.344
Toplam	145.686	179.844	145.783

* Yönetici ve BT Yönetici görev seviyeleri "Yönetici", diğer tüm görev seviyeleri "Yönetici Altı" olarak (destek kadroları dahil) değerlendirilmiştir.

Kişi Başına Verilen Ortalama Eğitim Günü (1 gün = 7 saat)			
Görev Seviyesi	2011	2012	2013
Müdür ve Üstü	12,4	10,1	8,96
Yönetici*	6,7	7,1	8,42
Yönetici Altı*	9,6	11,6	9,35
Toplam**	9,5	11,7	8,91

* Yönetici ve BT Yönetici görev seviyeleri "Yönetici", diğer tüm görev seviyeleri "Yönetici Altı" olarak (destek kadroları dahil) değerlendirilmiştir.

** Toplam ortalama eğitim saati, yıl boyunca verilen toplam eğitim saati/belirtilen kadrolarda çalışanların bir yıl önceki toplam sayıları bazında hesaplanmıştır.

Gelişimini İzle, Geleceğini Yönlendir (Akbank Gelişim Merkezi)

Akbank bünyesinde "Gelişimini İzle, Geleceğini Yönlendir" sloganıyla yapılandırılan Akbank Gelişim Merkezi portalı, Akbanklıların gelişimini sürekli destekleyen ve eğitim planlamalarını kariyerlerine paralel olarak yönetebilecekleri bir platformdur. Çalışanların tüm e-öğretimlerinin yer aldığı, internet ortamı kanalıyla zaman ve mekândan bağımsız ulaşabildikleri "Akbank Gelişim Merkezi"nden, 7/24 evden veya ofisten gelişimlerini sürdürebilmektedir. Portal üzerinden bireysel eğitim ajandasını görüntüleyebilmekte, eğitim talebinde bulunabilmekte, anket, sınav sonuçları, e-öğrenme ve eğitim organizasyon bilgilerine ulaşabilmektedir.

Sertifikasyon Sistemi (Hayat Boyu Öğrenme-Lifelong Learning)

Akbank bünyesinde bazı eğitimler, başarı sertifikası sistemine tabidir. Başarı sertifikası sisteminde, çalışanlar belirlenmiş eğitim programlarına, program öncesinde ve sonrasında yapılan sınavlara katılmaktadır.

Bazı sertifika programlarında ödev hazırlamak ya da eğitimin ardından on-line simülasyonlarla kazanılan bilgileri pekiştirmek mümkündür. Bu çalışmalar yapılan işle doğrudan ilgili olduğu için eğitimdeki başarı iş performansına da yansımaktadır. Sertifika programlarında başarılı olan katılımcılar, "başarı sertifikası" nı alarak kariyer gelişimlerinde önemli bir kazanım elde etmektedir. Sertifikasyon Sistemi mesleki ve yönetsel açıdan donanımlı, yetkin, yenilikçi ve işinin lideri çalışanlar yetiştirerek "kendi liderlerini yaratan" bir kurum kültürü oluşturmayı hedeflemektedir.

Çalışanlarımıza Sağladığımız Diğer Eğitim İmkânları

Akbank bünyesinde çalışanların uzmanlık alanlarıyla ilgili, özellikle uluslararası geçerliliği olan sertifikaları almaları desteklenmektedir. Belirli ölçütlere göre söz konusu sınav ve sınava hazırlık eğitim ücretleri Bankamız tarafından karşılanmaktadır. 2011'de uzmanlık alanlarına göre bu tür sınavlara katılan çalışan sayısı 35 iken, 2012'de bu sayı 48'e, 2013'te de 94'e çıkmıştır.



Bankamız tarafından desteklenen bazı sınavlar şunlardır:

- CFA Institute tarafından düzenlenen Mali Analist Sertifikası (Chartered Financial Analyst-CFA) sınavı (hazine işlemlerine yönelik).
- CIA Institute tarafından düzenlenen İç Denetçi Sertifikası (Certified Internal Auditor-CIA) ve ICMA tarafından gerçekleştirilen Finansal Yönetim Sertifikası (Certified Management Accountants-CMA) sınavları (iç denetime yönelik).
- PMI (Project Management Institute) tarafından verilen ve proje yönetimi konusunda en yaygın kabul gören sertifika özelliğine sahip Proje Yönetimi Profesyoneli (Project Management Professional-PMP) sınavı.
- ICC (International Chamber of Commerce) Türkiye Millî Komitesi tarafından düzenlenen ve akreditif konusuyla ilgilenen kişiler için dünya çapında kabul gören Akreditif Uzmanı unvanını alma imkânı veren Vesikalı Krediler Uzmanı (Certified Documentary Credit Specialist-CDCS) sınavı.
- ISACA (Information Systems Audit and Control Association) tarafından düzenlenen, bilgi teknolojileri güvenlik yönetimine yönelik Bilgi Güvenliği Yönetimi Sertifikasyon (Certified Information Security Manager-CISM) sınavı.
- New York merkezli GARP (Global Association of Risk Professionals) tarafından verilen Finansal Risk Yönetimi (Financial Risk Manager-FRM) sınavı.
- ISTQB (International Software Testing Qualifications Board) Türkiye temsilcisi Turkish Testing Board tarafından koordine edilen Yazılım Testi Uzmanlığı Sertifikasyon sınavı.
- Oracle ve Microsoft tarafından belirli teknik konularda verilen eğitim ve sertifikalar.

Yüksek performansı ve potansiyeli olan, geleceğin yöneticisi olarak belirlenen Akbanklılar, Sabancı Üniversitesi'nin Executive MBA Programı'na tam burslu olarak katılma imkânı sahip olmaktadır. 2001 yılından bu yana, 72 Akbank çalışanı söz konusu programa bu şekilde katılmıştır. 2010'da üç, 2011'de dört, 2012'de sekiz ve 2013-2014 eğitim döneminde ise altı çalışan bu imkândan faydalanmıştır.

Görev tanımı ve sorumlulukları gereği bazı Akbank çalışanları yurt içi ve yurt dışındaki zirve, konferans ve seminerleri takip etmiştir. Bu kapsamda, 2012'de yurtdışı eğitimlere katılan çalışan sayısı 35 iken bu sayı 2013'te 114'e çıkmıştır.

Öğretmenlerin Bankası

Emekli ve Banka İçi Eğitim Uygulaması

Emekli Akbanklılar'ın bilgi ve tecrübeleri Bankamız için son derece değerlidir. Alanında başarılı, eğitimci becerisi ve ilgisi olan emekli Akbank çalışanları, belirli bir ücret karşılığında Akbank'ta eğitimci yapabilmektedir. Özellikle, göreve yeni başlayanlara yönelik Temel Bankacılık eğitimlerinin neredeyse tamamı emekli eğitimci tarafından verilmektedir.

Alanında uzman ve eğitimci becerisi olan Akbank çalışanları da banka içi eğitimci olabilmektedir. Bunun için belirlenen kriterlere uymak ve "Eğitiminin Eğitimi Programı"nı başarıyla tamamlamak gerekmektedir. Banka içi eğitimcilere sabit görevlerinin yanı sıra verdikleri eğitimler için saat başına bir ücret ödenmektedir.

İşbaşı Eğitimleri ve Koçluk Sistemi

Öğrenen organizasyon olma çalışmaları kapsamında, deneyim paylaşımını artırmaya odaklı işbaşı eğitimleri öne çıkmaktadır. Göreve yeni atanan Müşteri İlişkileri Yöneticileri, konusunda uzman, performansı yüksek ve deneyimli Eğitim Elçileriyle eşleştirilerek kredi analizi, dış ticaret, mevduat ve yatırım ürünleri gibi alanlarda yapılandırılmış işbaşı eğitimi almaktadır. Şubelerdeki deneyimli çalışanlar da ekiplerine bilgi aktarımı ve örnek vaka analizi yapmaktadır. İşbaşı eğitimleri, eğitimci sistemine kaydedilerek takip edilmekte, ön test ve son testler ile sonuçları ölçümlenmektedir.

Akbank Genel Müdürlüğü'ndeki Bölüm Başkanı ve Müdürler, Bölge Müdürleri ve Bireysel, Ticari ve KOBİ Bankacılığı gibi segmentlerde uzmanlaşmış bölge satış müdürlerinin teknik bankacılık, satış ve yönetim alanındaki yetkinliklerini geliştirmek üzere yapılandırılmış eğitim programları ve profesyonel koçluk uygulamaları bulunmaktadır. Böylelikle, Bankamız'ın yöneticileri birlikte çalıştıkları ekiplere yönelik etkin ve hedef odaklı koçluk yapabilmektedir.

Bankamız bünyesinde yönetici adaylarına yönelik yürütülen Mentorluk Programı ile yeni mezun çalışanların kuruma adaptasyonları en kısa sürede sağlanarak kurum içindeki tecrübe, bilgi birikimi ve kurum kültürünü benimsemeleri amaçlanmaktadır.

ÇALIŞANLARIMIZ

Program katılımcısı çalışan bireysel gelişimden kariyer gelişimine uzanan yolda birçok farklı konuda mentorundan destek alırken, mentor da yönetim ve liderlik becerileri konusunda gelişim fırsatı yakalamaktadır.

Yolsuzluğu Önleme Konusundaki Eğitimler

Bankacılık sektörü, büyüklüğü ve finansal işlemlerin yoğunluğu nedeniyle yolsuzluk riski ile karşı karşıyadır. Yolsuzluğun denetim ve eğitimle büyük ölçüde önlenilebileceği saptanmıştır. Bu gerçekten hareketle, Akbank bünyesinde teknik konularda ve yapılması ve yapılmaması gerekenler hakkında sınıf içi ve e-öğrenme eğitimleri düzenlenmektedir.

Söz konusu eğitimlerin içeriği hedef kitlenin ihtiyaçlarına göre belirlenmekte, bu kitle içindeki her çalışanın bu konuda eğitim alması sağlanmaktadır. Akbank bünyesinde yolsuzluğu önleme odaklı eğitimlerin büyük bölümü Bankamız şubelerinde, özellikle gişede çalışanlara yönelik olmakla birlikte, tüm çalışanlar Etik İlkeler ve Bilgi Güvenliği gibi eğitimler de almaktadır.

Yolsuzluğu önleme konusundaki eğitimlerin konu ve içerikleri, bu kapsamda yaşanan gelişme ve ihtiyaçlar doğrultusunda devamlı değerlendirilmektedir. Akbank bünyesinde 2013'te Bilgi Güvenliği, Güvenlik Farkındalığı ve Suç Gelirleri ile Mücadele e-öğrenme eğitim içerikleri güncellenerek çalışanlarla paylaşılmıştır. Süregelen diğer eğitimler hakkında detaylı bilgiye aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Eğitim Adı/İçeriği	Hedef Kitle	2012			2013		
		Eğitim Türü	Katılımcı Sayısı	Yıl sonu itibarıyla kapsama oranı (%)	Eğitim Türü	Katılımcı Sayısı	Yıl sonu itibarıyla kapsama oranı (%)
Ankes Yönetimi Sahtecilik ve Tırnakçılık	Nakit yetkilileri ve Bankamıza yeni alınan asistan-yetkili 4	Sınıf içi	1.437	100	Sınıf içi	592	100
Belge Güvenliği ve Sahtecilik	Nakit yetkilileri ve Bankamıza yeni alınan asistan-yetkili 4	Sınıf içi	1.678	100	Sınıf içi	716	100
Dolandırıcılık Sucunu Tespit ve Önleme	Subelerimizdeki tüm çalışanlarımız	e-öğrenme	7.131	75	e-öğrenme	1.313	100
Etik İlkeler	Tüm çalışanlarımız	e-öğrenme	11.577	100	e-öğrenme	2.508	100
	Bankamıza yeni alınan asistan-yetkili 4, Çağrı Merkezi yetkilileri, müfettiş yardımcıları, yönetici adayları	Sınıf içi	1.529	100	Sınıf içi	888	100
Disiplin Yönetmeliği	Tüm çalışanlarımız	e-öğrenme	1.728	100	e-öğrenme	2.721	100
Bilgi Güvenliği	Tüm çalışanlarımız*	e-öğrenme	1.682	100			
	Bankamıza yeni alınan asistan-yetkili 4, Çağrı Merkezi yetkilileri, müfettiş yardımcıları, yönetici adayları	Sınıf içi	1.731	100	e-öğrenme	2.052	82
Operasyonel Risk	Operasyon yetkilileri, Gişe yetkilileri	Sınıf içi	1.389	90	Sınıf içi	918	100
	Subelerimizdeki tüm çalışanlarımız**	e-öğrenme	3.418	100	Sınıf içi	737	100
Suç Gelirleriyle Mücadele	Sube müdürleri ve Bankamıza yeni alınan asistan-yetkili 4, Çağrı Merkezi yetkilileri, müfettiş yardımcıları, yönetici adayları	Sınıf içi	2.326	100	e-öğrenme	611	88
	Tüm çalışanlarımız***	e-öğrenme	14.465	100	Sınıf içi	1.804	100
Bilgi Güvenliği Standartları	Tüm çalışanlarımız	e-öğrenme	10.494	75	e-öğrenme	4.170	55
Güvenlik Farkındalığı	Subelerimizdeki tüm çalışanlarımız****	e-öğrenme	4.626	56	e-öğrenme	-	-
Çağrı Merkezi Güvenlik Farkındalığı	Tüm müşteri temsilcilerimiz	e-öğrenme	704	100			
Toplam:		Sınıf içi	10.090		e-öğrenme	4.875	44
		e-öğrenme	55.825		e-öğrenme	670	100

Not: Yukarıdaki "yılsonu itibarıyla kapsama oranı" eğitimi alması planlanan hedef kitle ile eğitimi bizzat almış çalışan sayısının oranıdır.

*2013 yılında eğitimin hedef kitlesi; Operasyon Yetkilileri, Şube İşlem Yetkilileri, Nakit ve İşlem Yetkilileri ile Gişe Yetkilileri olacak şekilde yeniden tasarlanmıştır.

** Eğitim güncellenerek tamamlamayan çalışanlara yeniden açılmıştır.

***Eğitim Haziran ayında güncellenmiş ve önceki dönemde tamamlamayan tüm çalışanlarımız ile Bankamıza yeni katılan çalışanlarımıza tanımlanmıştır.

****Eğitim, Ekim ayında güncellenerek tüm şube çalışanlarına yeniden açılmıştır.



Sürdürülebilirlik Eğitimleri

“Sizin İçin” kavramının Akbank çalışanları tarafından içselleştirilmesine, böylelikle müşteri algısının iyileştirilmesi yönündeki Bankamız stratejisine katkı sağlamak üzere, 2011 Ekim ayında “Bumerang” adlı geniş kapsamlı bir eğitim programı başlatılmıştır. Şube müdürleri ve güvenlik görevlileri de dahil tüm şube çalışanlarına yönelik program kendisini, işini ve müşterisini iyi yöneterek “müşteri sadakati” oluşturan Akbanklı profilini tanımlayan altı özellik üzerine kurgulanmıştır.

Bumerang eğitim programının önemli bölümünü çevresel ve toplumsal sorunlara duyarlı, etik değerlere sahip çıkan Akbanklı profili yaratmayı amaçlayan Sürdürülebilirlik Modülünü oluşturmaktadır. Bu modül, sürdürülebilirlik kavramı, sektörde ve Bankamız’daki uygulamalar ve etik konularını kapsamaktadır. Bunun yanı sıra, eğitim kapsamında Akbank’ın imzacısı olduğu Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi odaklı İnkilap Oyunu baz alınarak Bankamız için özel olarak geliştirilen masa üstü “sürdürülebilirlik oyunu” ile katılımcılara son derece etkin bir uygulamalı öğrenme

deneyimi sunulmaktadır. Bu eğitimlere program başlangıcından itibaren 5.900’e yakın çalışan katılım göstermiştir.

Sürdürülebilirlik Oyunu, 2013 yılı Mayıs ayı itibarıyla deneyimli işe alımlar için gerçekleştirilen oryantasyon programı kapsamına da alınarak Mayıs-Aralık 2013 döneminde 353 yeni çalışanın bu programa katılımı sağlanmıştır.

Sürdürülebilirlik eğitiminin hedefleri;

- Bankamız’ın Sürdürülebilirlik stratejisinin tüm çalışanlar tarafından öncelikle anlaşılması, daha sonra da benimsenmesine katkıda bulunmak,
- Sürdürülebilirlik kavramının iş süreçlerine entegre edilmesi için farkındalık yaratmak,
- Sürdürülebilirlik kavramının kurum kültürüne yerleşmesini sağlamak ve bu konuda ortak oluşturmaktır.

2013 yılında da sürdürülebilirliği Akbank kurum kültürüne yerleştirmek yolunda önemli adımlar atılarak çeşitli sürdürülebilirlik eğitimleri gerçekleştirilmiştir. Bu eğitimlere 2014 yılında da devam edilmesi planlanmaktadır.

Aşağıdaki tabloda 2013’te sürdürülebilirlik eğitimlerine katılım ile ilgili bilgiler yer almaktadır:

Eğitim Adı/İçeriği	2012			2013				
	Hedef Kitle	Eğitim Türü	Katılımcı Sayısı	Eğitim Saati	Yılı sonu itibarıyla kapsama oranı (%)	Katılımcı Sayısı	Eğitim Saati	Yılı sonu itibarıyla kapsama oranı (%)
Sürdürülebilirlik	Subelerimizdeki tüm çalışanlarımız	Sınıf içi	2.985	8.242	100	1.274	3.895	100
Sürdürülebilirlik Yaklaşımı	Tüm çalışanlarımız	e-öğrenme	870	435	82	2.745	1.373	98
	Bankamıza yeni alınan asistan-yetkili 4, müfettiş yardımcılarını	Sınıf içi	1.332	2.535	100	1.025	1.666	100

Not: Yukarıda bahsi geçen “yılı sonu itibarıyla kapsama oranı”, eğitimi alması planlanan hedef kitle ile eğitimi bizzat almış çalışan sayısının oranıdır.

ÇALIŞANLARIMIZ

Akbank'ta Kurum İçi İletişim ve Etkinlikler

Akbank Çalışanları arasında iletişimi kolaylaştırmak, ekip ruhunu geliştirmek, çalışan motivasyonunu artırmak ve aidiyet duygularını güçlendirmek, Bankamız yönetiminin mesajlarını ve ortak hedeflerini paylaşmak gibi amaçlar doğrultusunda farklı boyut ve platformlarda kurum içi iletişim ve etkinlik faaliyetleri yürütülmektedir.

Kurum içi iletişim ve etkinliklere şu hedefler yön vermektedir:

- Etkin bir iletişim stratejisi yaratmak ve bu stratejiyi doğru zamanda, doğru kanallardan duyurmak, çalışanları doğru iletişim kanalını kullanmaya teşvik etmek,
- Bankamız'ın marka ruhunu çalışanlara yansıtmak ve yaşatmak, kurum kültürünü doğru mesajlarla ifade etmek,
- Bankamız'da takım ruhunu pekiştirmeye yönelik kurumsal bağlılık politikalarını destekleyici organizasyonların ve uygulamaların sürekliliğini sağlamak.

Akbank'ta Kurum İçi İletişim ve Etkinlikler

Akbank çalışanları arasında iletişimi kolaylaştırmak, ekip ruhunu geliştirmek, çalışan motivasyonunu artırmak ve aidiyet duygularını güçlendirmek, Banka yönetiminin mesajlarını ve ortak hedeflerimizi paylaşmak gibi amaçlar doğrultusunda farklı boyut ve platformlarda kurum içi iletişim ve etkinlik faaliyetleri yürütülmektedir.

Bankamız'ın kurum içi iletişim ve etkinliklerine şu hedefler yön vermektedir:

- Etkin bir iletişim stratejisi yaratmak ve bu stratejiyi doğru zamanda, doğru kanallardan duyurmak, çalışanları doğru iletişim kanalını kullanmaya teşvik etmek,
- Bankamız'ın marka ruhunu çalışanlara yansıtmak ve yaşatmak, kurum kültürünü doğru mesajlarla ifade etmek,
- Akbank'ta takım ruhunu pekiştirmeye yönelik kurumsal bağlılık politikalarını destekleyici organizasyonların ve uygulamaların sürekliliğini sağlamak.

Kurum İçi İletişim

Akbank'ta kurum içi iletişimle çalışanları müşteri odaklı çalışmaya, stratejik önceliklere odaklanmaya, Banka ile ilgili gelişmeler konusunda bilgilendirmeye odaklanılmaktadır. Kurumsal portal, kurumsal TV, e-posta gönderimi ve belirli aralıklarla düzenlenen çeyrek dönem performans canlı yayın toplantıları, Genel Müdür kahvaltıları ve müdürler toplantısı en sık kullanılan iç iletişim kanalları konumundadır. 2012 sonunda altyapısı değişen kurumsal portal üzerindeki interaktif platformlar ve müşterilere de ulaşılan kurumsal TV ile mesai saatleri dışında da çalışanlara ulaşabilmektedir. Akbanklılara özel fırsatlar ve düzenlenen etkinlikler çalışanlara e-postayla duyurulmakta ve kurumsal portalda yayınlamaktadır.

Genel Müdürümüz ile Kahvaltı

İki ayda bir farklı segmentlerde ve birimlerde görev yapan Akbanklılar, Akbank Genel Müdürü ile kahvaltıda buluşmaktadır. Yıl içinde yüksek performans gösteren Akbanklıların katıldığı kahvaltıda, çalışanlar Genel Müdür ile sektör hakkında görüş ve önerilerini paylaşarak, destek istedikleri konuları iletmektedir.

Canlı Yayın ile Üst Yönetim Mesajları

Her üç ayda bir Akbank Genel Müdürü'nün çeyrek dönem performans değerlendirme mesajları, canlı yayın aracılığıyla bilgisayar ekranları üzerinden tüm çalışanlarla paylaşılmaktadır. Yayın öncesinde çalışanların yanıt almak istedikleri sorular toplanarak Akbank Genel Müdürü'nün bunları canlı yayın esnasında birinci ağızdan cevaplaması sağlanmaktadır. Canlı yayınları, Akbank Üst Yönetimi ile çalışanlar arasında yüz yüze veya çeşitli iletişim araçları ile daha yakın ve düzenli iletişimin kurulmasını sağlamak ve özellikle şube ekiplerine erişebilmek amacıyla düzenlenmektedir. Bu paylaşım, kurum içi sinerjiyi dinamik tutarak çift yönlü iletişimi kuvvetlendirmekte ve tüm çalışanların ortak hedeflere yönelik motivasyonunu artırmaktadır.



Kurumsal Portal

Tüm çalışanların işlerini daha kolay yapabilmelerini, bilgiye etkin şekilde erişimlerini sağlamak ve iç iletişimi artırma amacıyla Bankamız bünyesinde kurumsal portal sistemi kullanılmaktadır. 2012'de kurumsal portal altyapısında değişiklik çalışması yürütülmüştür. Bu çalışmayla kurum içi ve dışı bilgi transferi, güncel teknolojiler sayesinde tüm süreçlerde operasyonel verimliliğin artması, ortak bilgi platformunun oluşturulması, bilgiye kolay erişimin ve konsolidasyonun sağlanması hedeflenmiştir.

Bizim İçin

Akbank kurumsal portalının "Bizim İçin" alanı, çalışanların yorumlarını aktaracağı interaktif bir platform olarak düzenlenerek kurum içi iletişimi güçlendiren önemli mecralardan biri konumuna gelmiştir.

Bizim İçin'den örnekler:

- Çalışanların katıldığı sosyal etkinlikler,
- Katıldıkları sosyal aktivitelerden fotoğrafları bilgisayarlarına yükleyebilecekleri galeriler,
- Gönüllülük projeleri,
- Akbanklılara çeşitli firmalarca sunulan özel avantajlar,
- Sosyal kulüplerin interaktif sayfaları,
- Çalışanların kendilerine ait eşya ve mülklerini satışa çıkardıkları ilan panosu.

Çalışanların Görüş ve Önerilerini Bildirme Mekanizmaları

Çalışanların Üst Yönetim'e görüş ve önerilerini bildirebilecekleri farklı mekanizmalar bulunmaktadır. 2012'de hayata geç "Neden Olmasın" ve "Canlı Yayın ile Üst Yönetim Mesajları"na ek olarak, her yıl düzenli olarak yürütülen Çalışan Memnuniyeti Anketi ile çalışanların beklenti, görüş ve önerileri Üst Yönetim'e ulaştırabilmektedir.

Akbank kurumsal portalındaki "Öneri" sistemi üzerinden iş süreçleriyle ilgili önerileri paylaşabilmektedir. "Etik Hattı" çalışanların görev yaptıkları birimlerde çözümlenmesi gerektiğini ancak birim yöneticisiyle paylaşamayacaklarını düşündükleri konuları dile getirmeleri, gerektiğinde destek ve danışmanlık almaları için sunulan bir araçtır.

Kurum İçi Etkinlikler

Motivasyonun artması, takım ruhunun kuvvetlenmesi ve kurum içi iletişimin güçlenmesi amacıyla sosyal etkinlikler düzenlenmektedir.

2013 yılında Akbank çalışanlarının katıldığı spor müsabakalarından bazıları şunlardır:

- Nisan 2013: 22 kişilik Akbank futbol takımı ikinci defa Şirketler Arası Futbol Turnuvası'na katılmıştır.
- Haziran 2013: 8 kişilik Akbank tenis takımı 3. Bankalar Birliği Tenis Turnuvası'nda 4. olmuştur.
- Eylül 2013: Akbank erkek çalışanlarından oluşan iki takım ile kadın çalışanlardan oluşan bir takım 3x3 Şirketler Arası Basketbol Turnuvası'na katılmış ve Akbank kadın takımı 2. olmuştur.
- Ekim 2013: 9 çalışandan oluşan Akbank koşu takımı Belgrad Ormanı'nda 32 farklı sektörden firma çalışanının katıldığı Vodafone sponsorluğundaki ICC Running Maratonu'na katılım göstermiştir.

ÇALIŞAN BAĞLILIĞI

Akbank bünyesinde çalışanların motivasyonlarının ve performanslarının üst düzeyde tutulması ve iş sonuçlarının da bunlara paralel geliştirilmesi arzu edilen çalışma ortamının ve kurumsal kültürün yaratılmasıyla doğru orantılıdır. Etkin iletişimi en önemli başarı araçlarından biri olarak gören Akbank, çalışanına verdiği değeri hissettirmek ve kendini sürekli yenilemek amacıyla düzenli olarak iş birimleri genelinde "Çalışan Bağlılığı Araştırması" uygulamaktadır. Araştırma, gizlilik prensipleri çerçevesinde bağımsız bir araştırma şirketi tarafından uygulanmakta ve sonuçlarına göre gerekli iyileştirme ve gelişim çalışmaları gerçekleştirilmektedir. 2013 yılı araştırma sonuçlarına göre gelişim fırsatları performans yönetimi, süreçler ve takdir alanlarında yoğunlaşmaktadır. Bankamız, mutlu çalışan ve yüksek kurumsal performans ilişkisinin bilinciyle çalışan bağlılığının kattığı değere, dolayısıyla çalışanlarının bağlılığını artırmanın önemine inanmakta, bu yönde yatırımlarını gün geçtikçe artırmaktadır.

08. OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU





AKBANK, FAALİYETLERİNDEN KAYNAKLANAN ÇEVRESEL ETKİLERİ MÜMKÜN OLDUĞUNCA AZALTMAK VE DOĞAL KAYNAKLARI DAHA TASARRUFLU KULLANMAK İÇİN AZAMİ DİKKAT GÖSTERMEKTEDİR.

ÇEVRE POLİTİKAMIZ VE TAAHHÜTLERİMİZ

Akbank'ın önemli ve öncelikli gördüğü çevresel unsurlar arasında enerji tüketimi, sera gazları salımı, kâğıt kullanımı ve teknolojik atıkların bertaraf edilmesi gelmektedir. Bu unsurları uluslararası kabul görmüş sayısal göstere kriterlerine göre ölçüp, iyileşme kaydetmek amacıyla çeşitli uygulamaları hayata geçirilmektedir.

Akbank, bünyesinde çevresel unsurları tüm şubelerde yakından ve düzenli olarak takip edilebilecek bir sistemi hayata geçirilmiştir. Bu sayede, önümüzdeki yıllarda Bankamız'ın çevresel performansını iyileştirecek önlemlerin belirlenmesi, aksiyonların alınması ve bunların sonuçlarının takibinin daha etkin yürütülmesi öngörülmektedir.

Akbank, çevre politikasını hayata geçirmek amacıyla aşağıdaki taahhütleri benimsemektedir:

- Çevresel yasa ve yönetmeliklere tam uyumun sağlanması yönünde gerekli adımları atılması,
- Enerji, su ve kâğıdın tasarruflu kullanımını sağlayarak sınırlı doğal kaynakların korunmasına katkıda bulunulması,
- İş süreçlerinden kaynaklanan atıkları mümkün olabilecek en az düzeye indirmek için çalışmalar yürütülmesi, atık miktarının azaltılması mümkün olmayan durumlarda atıkların akılcı yöntemlerle yeniden kullanım ve geri dönüşümlerini sağlanması,
- Bankamız faaliyetlerinin çevresel etkilerini azaltmak amacıyla çalışanlara sağlanan eğitim programlarına çevresel sürdürülebilirlik konularının dahil edilmesi,
- Toplumun, özellikle genç bireylerin çevre bilincinin artmasına katkıda bulunacak eğitim ve farkındalık projelerine destek verilmesi,
- Uluslararası işbirlikleri yaparak Bankamız dahil kurumsal paydaşların sera gazı salımlarının azaltılmasında rol alacak şeffaflık politikalarının desteklenmesi.

Akbank, çevresel sürdürülebilirlik alanındaki farkındalığı artırmak ve içselleştirmeyi sağlamak için güvenlik görevlilerinden şube müdürlerine kadar her kadrodaki çalışanına e-öğrenme ve sınıf içi eğitimler aracılığıyla çevre konularının da işlendiği sürdürülebilirlik eğitimleri vermektedir.

ENERJİ TÜKETİMİ VE TASARRUFU

Enerji tüketimi ve buna bağlı olarak ortaya çıkan ve küresel iklim değişikliğine neden olan sera gazları Bankamız'ın önem atfediği başlıca çevresel unsurlar arasında yer almaktadır. Bankamız'ın bu konuya verdiği önemin en iyi göstergesi, 2009 yılında Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu'nun hayata geçirdiği "Karbon Saydamlık Projesine" Bankamız tarafından verilen destekdir. Akbank Türkiye'de, uluslararası standartlara uygun iklim değişikliği stratejileri ve sera gazı salımı raporlaması taahhüdünü veren ilk şirketlerden biri konumundadır.

Enerji Tüketimi

Doğrudan ve Dolaylı Enerji Tüketimi

2010 yılı itibarıyla Akbank'ın faaliyet yürüttüğü binalarda kullanılan elektrik ve ısıtma amaçlı yakıt tüketiminin hesaplanması ve bir enerji yönetimi sistemi kurulması amacıyla geniş çaplı bir çalışma yürütülmüştür. Bu çalışma kapsamında, Akbank şubeleri de dahil olmak üzere tüm binaların tüketim verileri toplanarak bir temel hazırlanmıştır. Geçtiğimiz yıl olduğu gibi, 2013 yılında da Akbank Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan tüketim verileri ısıtma, elektrik ve su maliyetleri baz alınarak hesaplanmıştır.

Doğrudan ve "dolaylı" enerji tüketimi miktarları aşağıdaki tablolardaki gibidir:

Yakıt Tüketimi (Gigajul/yıl)	2011	2012	2013
Akbank Sabancı Center	8.918	7.889	7.861
ABM ve Diğer Merkezler*	16.536	16.371	15.242
Bölge Müdürlükleri ve Şubeler (Tüm Yakıtlar)	106.866	88.885	91.167
TOPLAM	132.319	113.144	114.270

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

2010 yılı içerisinde Gebze'de konumlanan Akbank Bankacılık Merkezi'nin (ABM) hizmete alınmasıyla birlikte, Bankamız'ın 2010 ve 2011'de İstanbul'da hizmet veren bazı binaları ABM'ye taşınmıştır. Taşınma süreci boyunca ABM'ye geçiş yapan birimlerin yer aldığı binaların tüketim verilerini de yıl içerisinde binaların kullanımda oldukları süreyi kapsayacak şekilde hesaplara dahil edilmiştir. Taşınma sonucunda daha önce kullanımda olan Maslak Operasyon Merkezi, Gümüşsuyu ve Ümraniye Hizmet binaları 2011 yılında kapatılmıştır.

Akbank bünyesinde çeşitli uluslararası standartlara göre derlenip raporlanan enerji verileri iki ana gruba ayrılmaktadır. Birincisi, Bankamız'da çeşitli enerji kaynaklarından elde edilen doğrudan enerji tüketimidir. Bu grupta ağırlıklı olarak ısıtma amaçlı kullanılan doğal gaz yer almaktadır. Doğal gaz; Akbank Sabancı Center, ABM'nin yanı sıra diğer Akbank merkezleri ve şubelerinin çoğunda kullanılan temel yakıt konumundadır.

Bunun yanında, Akbank şubelerinde kullanılan mazot, bütan (LPG), kok kömürü ve fuel oil gibi yakıtlar da bulunmaktadır. İkincisi ise Bankamız tarafından satın alınan "dolaylı enerji" konumundaki elektrik enerjisidir.



Elektrik Tüketimi (Gigajul/yıl)	2011	2012	2013
Akbank Sabancı Center	56.864	64.154	67.556
ABM ve Diğer Merkezler*	69.245	72.383	67.509
Bölge Müdürlükleri, Şubeler ve ATM'ler	216.755	221.874	264.920
TOPLAM	342.864	358.411	399.985

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

Bankamız çağdaş bankacılık hizmetlerini son teknoloji ile sunmaya devam etmek için gerekli teknolojik altyapı yatırımlarına devam etmektedir. Bu nedenle elektrik enerjisine duyulan ihtiyaç artmaktadır. Bankamızın hizmet noktalarına 2013 yılında 24 şube ve 95 ATM eklenmiştir.

Enerji Tasarrufu Uygulamaları

Akbank, operasyonlarında ihtiyaç duyduğu enerji miktarını azaltma hedef doğrultusunda, bir yandan enerjinin daha tasarruflu kullanılmasına ve enerji verimliliği sağlayan uygulamalara yönelirken diğer yandan çalışanlarını bilinçlendirme faaliyetlerine devam etmektedir.

Binalarda Enerji Tasarrufu

Akbank, sayısı 1.000'e yaklaşan şubelerinde kullandığı enerjiyi yönetmek için ölçüm ve takibin önemli bir etken olduğunun bilincindedir. Bu amaç doğrultusunda, 2011 yılında şubelerde kullanılan elektrik enerjisinin uzaktan ölçümü ve takibi için gerekli yeni bir altyapı oluşturmuştur. Bu altyapı elektrik enerjisinin sistemsel kayıplarını mümkün olan en az seviyeye indirecek bir uzaktan takip sistemini içermektedir. İlk aşamada yaklaşık 300 Akbank şubesinde devreye giren sistem, 2013 yılsonu itibarıyla sisteme ihtiyaç duyan diğer şubelerde de hayata geçirilerek tam kapasite ile çalışmaya başlamıştır. Elektrik enerjisinin daha verimli kullanılmasını sağlayan sistemin hem karbon emisyonlarının hem de operasyonel giderlerin azalmasına katkıda bulunması öngörülmektedir.

Bunun yanı sıra, 2010 yılında başlatılan şubelerde bulunan ısıtma-soğutma-havalandırma (HVAC) sistemine ait mekanik otomasyonun iç hava kalitesine bağlı olarak çalışacak şekilde yenilenmesi çalışmalarına 2013 yılında da devam edilmiştir. Yeni açılan şubelerde ise bu uygulama doğrudan hayata geçirilmiştir. Bu

uygulama elektrik enerjisinde eskiden kullanılan sisteme kıyasla yaklaşık %30, doğal gaz tüketiminde %14 tasarruf sağlamaktadır.

2013 yılı içinde Akbank'ın mevcut şubelerine yönelik enerji verimliliği faaliyetleri kapsamında 140 adet şube havalandırma sistemi otomasyon sistemine dönüştürülmüştür.

Bilişim Teknolojilerinde Enerji Tasarrufu

Bilişim teknolojilerinin kullanımı bankacılık sektöründe enerji tüketimine yol açan unsurlar arasında önemli bir yer tutmaktadır. Bu doğrultuda, Bankamız, data center'larda kullanılan enerjiden tasarruf etme konusunda azami dikkat göstermektedir. Bu yönde uygulamaya koyulan en önemli adım, 2007 yılında devreye alınan sanallaştırma (virtualization) teknolojisi kullanımına geçiş sürecidir. Bu teknoloji uygulaması sayesinde, data center'daki sunucuların çalışması ve çalışıkları sistem odalarının soğutulması için gereksinim duyulan enerji miktarında, artan ihtiyaca karşın, önemli bir düşüş sağlanmıştır.

Bankamız'a ait "data center"larda devreye alınan bir diğer bir önlem ise, artan cihaz ihtiyacına karşılık enerji tüketiminin aynı hızla artmaması için yeni satın alınan tüm sistemlerde daha az enerji tüketen ürünlerin tercih edilmektedir. 2013 yılı içerisinde beş yaşından eski sistemlerin kullanımdan çıkartılarak yerlerine daha az enerji tüketen yeni cihazlar alınmıştır.

OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE

Video Konferans ve Telepresence ile Yakıt Tasarrufu
Video konferans ve telepresence cihazları personelimizin yurt içi ve yurt dışındaki kontaklarıyla görüşmelerini seyahate gerek kalmadan yapabilmelerine olanak sağlamaktadır. Bankamızda bu sistemlerin kullanımı ve yeni sistemlerin kurulumu giderek yaygınlaşmaktadır.

Örneğin İstanbul 4. Levent'teki Genel Müdürlük binamız ile Gebze'deki Akbank Bankacılık Merkezimiz arasında kurulu sanal toplantı masası tipindeki "telepresence sistemi" 2012 yılında yaklaşık 2,265 saat kullanılmışken, 2013'de bu rakam 4,277 saat olarak gerçekleşti. Diğer yandan, 2013 yılında Genel Müdürler arasında görüntülü görüşme olanağı sağlayan bir video konferans (desktop conferencing) sistemi hayata geçirilmiştir.

Bu sistemler aracılığıyla yapılan görüşmelerde görüntülü iletişimin yanı sıra, karşılıklı belge ve sunum paylaşımı da mümkündür. Böylelikle iş amaçlı seyahatlerde yakıt tüketimi ve dolayısıyla sera gazı salımında düşüş sağlanmakta ve yolculuk sırasında kaybolan işgücü zamanından da tasarruf edilmektedir. 2013 yılında da yeni video konferans sistemlerinin kurulmasını planlamaktayız.

Nakit Operasyon'da Yakıt Tasarrufu

Türkiye genelinde dört banka ile 2.100'ü aşkın müşteriye temel olarak nakit ve nakdi kıymet taşıma hizmeti veren Nakit Operasyon Birimimizde, coğrafi konumlandırma teknolojisinin en son olanaklarından faydalanmaya başladık. Etkin rota planlaması sayesinde, 2008 yılında iş başına 10 km kat eden ekiplerimiz, 2013'de iş başına 8,2 km kat etmeye başladılar. Bu da yapılan her bir iş için %18 daha az kilometre yapılarak ve %8,2 daha az yakıt harcanarak verimlilik sağlamıştır.

Açıklama	2009	2010	2011	2012	2013
Birim İş için Harcanan Kilometre	9,8	10,2	8,6	8,1	8,2
Birim İş için Harcanan Yakıt	1,0	1,0	0,9	1,0	1,1

Karbon Salımları ve Azaltılması

Karbon Salımları

Bankamız'ın faaliyetleri sırasında kullandığı yakıt ve üçüncü şahıslardan satın aldığı elektrik enerjisi, küresel iklim değişikliğine sebep olduğu düşünülen sera gazları salımına neden olmaktadır. Ayrıca, personel ulaşımını sağlayan servis araçlarında ve Üst Yönetim'e tahsis edilen makam araçlarında kullanılan yakıtlar da sera gazı salımına yol açmaktadır.

Akbank'ın faaliyetleri sırasında ortaya çıkan sera gazı salımını en aza indirmek için Bankamız bünyesinde çeşitli önlemler alınmaktadır. Alınan önlemlerin sonuçlarının takip edilmesi amacıyla her yıl düzenli olarak Bankamız'ın karbon ayak izi hesaplanmaktadır. Akbank'ın hedefi, tükettiği enerji kaynakları bazında, uluslararası standartları kullanarak hesapladığı karbon ayak izini aşamalı olarak azaltmaktır.



Birincil Enerji Kaynaklı Karbon Salımı

Bankamız'da ısınma amaçlı olarak kullanılan yakıtlardan kaynaklanan CO₂-eşdeğer karbon salımı aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

Birincil Enerji Kaynaklı Karbon Salımı (ton CO ₂ -e)	2011	2012	2013
Akbank Sabancı Center	580	513	550
ABM ve Diğer Merkezler*	1.075	1.064	1.067
Bölge Müdürlükleri ve Şubeler (Tüm Yakıtlar)	8.027	6.677	7.293
TOPLAM	9.682	8.254	8.910

*Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

Bankamız'da emisyonun azaltılması, enerji verimliliği ve tasarrufu uygulamaları ile çalışanlarımızı bilinçlendirme faaliyetleri devam etmektedir.

Elektrik Tüketimi Kaynaklı Karbon Salımı

Bankamızın elektrik tüketimi kaynaklı CO₂-eşdeğer karbon salımı verileri aşağıdaki tablodaki gibidir:

Elektrik Tüketimi Kaynaklı Karbon Salımı (ton CO ₂ -e/yıl)	2011	2012	2013
Akbank Sabancı Center	6.916	7.804	8.215
ABM ve Diğer Merkezler*	8.423	8.805	8.209
Bölge Müdürlükleri, Şubeler ve ATM/BTM'ler	27.540	28.550	32.707
TOPLAM	42.879	45.159	49.131

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE

Personel Ulaşımından Kaynaklanan Karbon Salımları

Genel Müdürlük birimlerimizin faaliyet gösterdiği Sabancı Center ve Gebze ABM binalarında görev yapan çalışanlarımızın ulaşımı toplu taşıma yöntemi olan servis uygulaması ile sağlanmaktadır. Ayrıca üst yönetime tahsis edilen makam araçları da mevcuttur. Bu araçların tükettikleri yakıt nedeniyle neden oldukları CO₂-eşdeğer karbon salımı aşağıdaki tablodaki gibidir:

Personel Ulaşımından Kaynaklanan Karbon Salımları (ton CO ₂ -e/yıl)	2011	2012	2013
Servis kullanan personel sayısı	4.634	4.685	4.530
Kat edilen yol (km)	9.100.410	9.153.220	8.011.500
Toplam ton CO₂-e	3.640	3.661	3.204

Çalışanlarımızın önemli bir kısmı işyerlerine servis aracılığıyla ulaşmaktadır. Bunun sonucunda oluşan 3,204 ton CO₂-eşdeğer karbon salımı, servis kullanılmaması durumunda münferit seyahatler sonucunda çok daha yüksek çıkacaktır. Dolayısıyla, çalışanlarımıza sağlanan servis olanakları ile Bankamız kaynaklı karbon salımında önemli düzeyde tasarruf sağlamaktayız.

Kâğıt Kullanımı ve Tasarrufu

Kâğıt Kullanımı

Bankamız bünyesinde müşterilerimize sağladığımız ürün ve hizmet sözleşmelerinden, faaliyetlerimizi yürütmek için gerekli yazışmalara ve tanıtım materyallerine kadar çeşitli amaçlarla kâğıt kullanmaktayız.

Çeşitli tasarruf uygulamaları sayesinde Bankamız'ın artan operasyonlarına karşın kâğıt tüketimi düşük bir oranda artış göstermiştir.

Kâğıt Kullanımı (ton)*	2011	2012	2013
Satın Alma Bölümü**	1.118	1.107	1.167
Kurumsal İletişim Bölümü	3,5	3	6
TOPLAM	1.121,5	1.110	1,173
Çalışan başına kullanılan kâğıt miktarı (kg.)	73	68	72

* Toplam kâğıt miktarına subelerde kullanılan A4 fotokopi kâğıtları ve tedarikçiler tarafından basılan, rapor ve benzeri basılı materyaller dahil değildir.

** Genel Müdürlük, bölge müdürlükleri ve Akbank Bankacılık Merkezi'ne depomuzdan gönderilen kâğıt miktarı.



Kâğıt Tasarrufu

Bankamızda kâğıt kullanımının azaltılmasına yönelik pek çok uygulamayı hayata geçirmeye devam etmekteyiz. Geçmiş yıllarda şubelerimizde ve ATM'lerde kağıdı daha verimli kullanmaya yönelik hayata geçirdiğimiz uygulamalar bir yandan devam ederken, yine önemli miktarda kâğıt tasarrufu sağlayan "Kredi Kartı e-ekstre" ve "Üye İşyeri e-ekstreleri" adlı uygulamamızı çeşitli kampanyalarla yaygınlaştırmaya devam ettik.

Örneklerini verdiğimiz aşağıdaki tasarruf önlemleri sayesinde, 2013 yılında yaklaşık 362,7 ton kâğıt kullanımını engelledik.

Yaptığımız kâğıt tasarrufunun projelerle yaygınlaşması ve miktar olarak artması için çalışanlarımızın bu alanda bilgi ve bilincinin artması gerektiğinin farkındayız. Bu doğrultuda Banka içinde çeşitli bilgilendirme ve duyurularla çalışanlarımızın kâğıt tasarrufu yapmalarını özendirilmekteyiz.

Kâğıt Tasarruf Miktarları (ton)	Uygulamaya Başlanan Yıl	Uygulama Alanı	2011	2012	2013
Üye İşyeri Ekstreleri	2012	Genel Müdürlük	-	19,8	28
Üye İşyeri E-ekstreleri*	2012	Genel Müdürlük	-	0,6	2,3
Kredi Kartı E-ekstreleri**	2008	Genel Müdürlük	141,2	194,0	332,4
Örnek uygulamalar sayesinde yapılan yıllık toplam kâğıt tasarrufu (ton)			141,2	214,4	362,7

* 1 üye işyeri ekstresi ortalama 1,19 A4 sayfası ve 1 zarfa karşılık gelmektedir.

** 1 ekstre ortalama 1,1 adet A4 sayfası ve 1 zarfa karşılık gelmektedir, 1 A4 kâğıt 5 gr., 1 zarf 6 gr. olarak hesaplanmıştır. Toplam tasarruf miktarları e-ekstre talimatı veren müşterilerin bir bölümünün kartlarını etkin olarak kullanmadıkları göz önüne alınarak hesaplanmıştır.

Kâğıt Tasarrufu Uygulamalarımız

Üye İşyeri e-ekstreleri

Üye işyerlerinin aylık hesap özetlerini posta yerine e-posta ile alabilmeleri için e-ekstre uygulamasının yaygınlaşması için çalışmalar yaptık. E-ekstre ile hesap özetlerine anında ulaşım imkânı ve kâğıt tüketiminde tasarruf sağlanmaktadır. Bu uygulamanın yaygınlaşması için 2012'de üye işyerlerini teşvik edecek "Çevre Dostu e-ekstre" kampanyasına 2013 yılında da devam edilmiştir. E-posta adresi dolu olan üye işyerlerinin direkt e-ekstre almasını sağlayan çalışmalar yürütülmüştür. Bu sayede, 2013 yılında 184 bin civarında üye işyerinin e-ekstreye geçmesi sağlanmıştır.

Kredi Kartı e-ekstreleri

2008'den bu yana kredi kartı müşterilerimize hesap özetlerini, e-posta veya SMS şeklinde gönderebilmekteyiz. Müşterilerimizin e-ekstre tercihini teşvik etmek için "Ağaçlara Hayat Verin" sloganı ile yapmakta olduğumuz iletişim çalışmalarımız düzenli olarak devam etmektedir. Ayrıca 2012'de e-posta adresi toplamaya yönelik bir kampanya düzenledik. Bu tür teşvikler sonucunda e-ekstre gönderilen kart sayısı Aralık 2010'da yaklaşık 1,2 milyon iken, 2011 yılı sonu itibarıyla 1,62 milyon, 2012 sonunda ise 2,01 milyona ulaştı. 2013 sonunda ise bu rakam 2,43 milyon oldu.

OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE

Akbank bünyesinde ekstrelerin kağıda basılı olarak gönderimi yerine e mail yoluyla gönderimi için yoğun bir çalışma yürütülmüştür. Bu ve benzeri çalışmalar neticesinde toplam 362,7 ton kağıt tasarrufu sağlanmıştır. Ekstrelerin kağıda basımı azaldığı için makinelerin daha az çalışmasına bağlı olarak önemli oranda da enerji tasarrufu sağlanmıştır.

Kâğıtların Geri Kazanılması

Akbank, kâğıt tasarrufunun yanı sıra atık kâğıtların geri kazanılmasını sağlayarak çevre üzerindeki etkiyi azaltmayı hedeflemektedir. 2013 yılında, Bankamız'ın tüm şube ve Genel Müdürlük arşivlerinin muhafaza edildiği Kınalı Arşiv Merkezi'nde, 500 ton kâğıt yasal saklama süresi dolduktan sonra imha edilerek geri kazandırılmıştır.

Arşiv Merkezi'ndeki yasal saklama sürelerini dolduran evraklar her sene düzenli ve güvenli bir şekilde imha edilmek üzere anlaşmalı bir kâğıt firmasına gönderilmektedir. İlgili firma kırpık şekilde balyalanmış kâğıtları, kimyasal işlemlerden geçirip hamur haline getirmekte ve yeniden kâğıt üretmek üzere işleme koymaktadır.

Akbank şubeleri, kendi arşivlerinde bulunan imhalık evrakları güvenli bir şekilde imha etmekte veya Arşiv Merkezi'ne imhaya göndermektedir. Arşiv Merkezi tarafından geri kazanımı sağlanan kâğıtların yanı sıra Akbank şubelerindeki bazı kıymetli evraklar kıyılarak, diğer kâğıtlar ise mümkün olduğunca arkalı önlü kullanıldıktan sonra belediyelerce ve TEMA gibi sivil toplum kuruluşlarının sağladığı geri kazanım kutularında biriktirilerek geri kazanımları sağlanmaktadır.

Toplam Kâğıt Tasarrufu

Akbank 2013 yılında gerçekleştirdiği 362,7 ton kâğıt tasarrufu ve ölçümünü yapabildiği 500 ton kâğıt geri kazanımı ile yaklaşık 10.166 ağacın kesilmesini önlemiştir. (1 ton tasarruf edilen kâğıt, 17 ağacı ve 1 ton geri dönüştürülmüş kâğıt sekiz ağacı kesilmekten kurtarmaktadır.)

Su Kullanımı ve Tasarrufu

Su Kullanımı

Bankamız'da su, çalışanların su kullanımı, temizlik faaliyetleri ve yeşil alanların sulanması şeklinde tüketilmektedir. İş birimlerinde şebeke suyu kullanan Akbank, üretim şirketlerine kıyasla sınırlı su çekimine sahiptir. Bankamız'ın su kullanımından önemli derecede etkilenen özel bir su kaynağı bulunmamaktadır.

Su Tüketimi (m ³ /yıl)	2011	2012	2013
Akbank Sabancı Center	30.664	30.423	34.046
ABM ve Diğer Merkezler*	69.370	77.764	87.060
Bölge Müdürlükleri ve Şubeler	289.181	290.218	266.019
TOPLAM	389.215	398.405	387.125

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.



Su Tasarrufu Uygulamaları

Su tasarrufu amacıyla Akbank şubeleri, Akbank Genel Müdürlük (GM) ile Akbank Bankacılık Merkezi (ABM) binalarındaki bataryalarda basıncın düşmesini sağlayan bir sistem ve suya hava karıştırarak tasarruf sağlayan perlatör uygulamaları mevcuttur. Ayrıca, GM ve ABM binalarında suyun yoğun olarak kullanıldığı WC bataryalarında fotoselli batarya kullanılarak su tasarrufu yapılmaktadır.

Atık Yönetimi

Pek çok işlemin elektronik ortamda gerçekleştiği Bankamız'da çok sayıda ve çeşitli tiplerde elektrikli ve elektronik cihazlar kullanılmaktadır. Bu cihazların içerisinde ekonomiye kazandırılacak değerli madenler bulunduğu gibi, çevreye zararlı bazı maddeler de bulunmaktadır. Bu nedenle, kullanım ömrü dolan, yenilenen cihazların ekonomiye geri kazandırılması veya çevreye olabilecek etkilerinin azaltılmasına yönelik çeşitli uygulamalar mevcuttur.

Akbank, merkez binalarındaki atıkları ayrıştırmak suretiyle toplayarak geri dönüşümünü sağlayan aracı firmalara teslim etmektedir. Örneğin, kullanılan kâğıt, plastikler, cam ve metaller gibi atıklar bunlar için ayrılmış özel kutularda toplanmakta ve geri kazanıma yönlendirilmektedir. Ayrıca, yemekhane mutfağına ait atık su hattı ile şehir kanalizasyon hattı arasında bulunan yağ tutucular sayesinde atık yağlar toplanmakta ve yağ geri kazanım istasyonuna gönderilerek dönüşümü sağlanmaktadır.

Akbank binalarında kullanılan yer döşemelerinin yenilenmesinin gerektiği durumlarda, kullanacak halı ve diğer yer döşemelerinin çevresel performansları göz önünde bulundurulmaktadır.

Toner Kartuşu Geri Dönüşümü

Yazıcılarda kullanılan toner kartuşları, boşaldıklarında doğru şekilde bertaraf edilmezlerse çevreyi olumsuz

şekilde etkilemektedir. Bu etkiyi en aza indirmek için Bankamız bünyesinde kullanılan yazıcılardan çıkan boş toner kartuşlarının geri dönüşümü için Ağustos 2010'da bir geri dönüşüm projesi hayata geçirilmiştir. Bu tarihten itibaren, Akbank şubeleri dahil tüm binalarda ortaya çıkan boşalmış kartuşların elektronik atıkları değerlendiren bir kuruluşa gönderilerek geri kazanılmasını sağlanmaktadır. Yeni kartuş siparişi veren çalışanlar, ekranda çıkan uyarı notunu takiben boş kartuşları ilgili adrese gönderebilmektedir. Geri kazanım firması, geri dönüştürülen kartuşları enerji üretimi amacıyla yakıt olarak kullanmaktadır.

2011'de toplam 3.072 adet, 2012 yılı Eylül ayına kadar Genel Müdürlük'ten 865, şubelerden 1.463 adet olmak üzere toplam 2.328 adet boş kartuşu geri kazanım için firmaya iletildi.

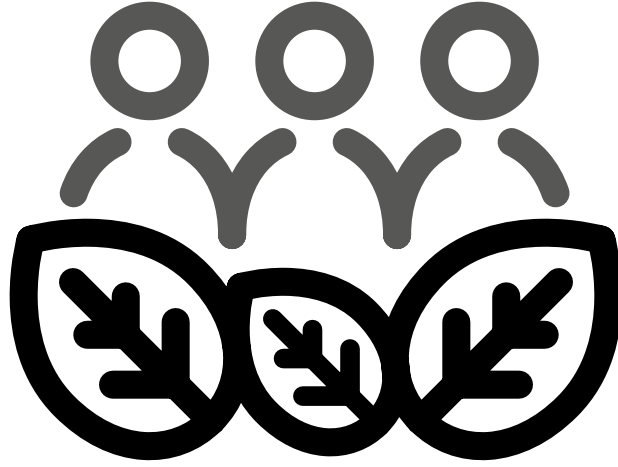
Boş kartuş ve tonerleri değerlendirmek amacıyla, 2012 yılının Ekim ayında başlayan ve 2013 yılında devam eden yeni bir proje düzenlendi. Toplanan boş toner kartuşlarını, geri kazanım firması yerine Türkiye Sakatlar Derneği'ne yollamaya başladık. Ayrıca çalışanlar, sadece ofislerde kullandıkları tonerleri değil, evlerinde kullandıkları cihazların boş toner kartuşlarını da getirerek projeye destek vermeye başladılar. Bu sayede, 3.200'ün üzerinde boş toner kartuşu Türkiye Sakatlar Derneği'ne iletildi. Kartuşların tekrar doldurulup kullanılmasıyla elde edilen gelir ile engelli öğrencilere burs sağlandı.

Teknolojik Atıkların Değerlendirilmesi Bankamız'ın 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 satılmaktadır. Ayrıca, bu tip cihazların bir kısmı da Bankamız'a gelen talepler değerlendirilerek hibe edilmektedir.

Teknolojik Atık Tipi ve Adetler	2011		2012		2013	
	Hurda satış	Hibe	Hurda satış	Hibe	Hurda satış	Hibe
Bilgisayar	31	636	-	527	6.751	263
Ekran	1.215	638	-	524	4.176	255
Passbook Yazıcı	736	-	-	-	898	-
Dot Matrix Yazıcı	42	-	-	-	43	-
Lazer Yazıcı	707	22	-	114	1.199	2
POS Cihazı	59.626	-	58.792	-	19.539	-
ATM Cihazı	414	-	312	-	143	-

09. TOPLUMA KATKIMIZ

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU





“TÜRKİYE’NİN EN DEĞERLİ BANKA MARKASI” OLMANIN* GETİRDİĞİ SORUMLULUK İLE AKBANK, BİR YANDAN FAALİYETLERİNİN EKONOMİK, SOSYAL VE ÇEVRESEL ETKİLERİNİ ETKİN BİR BİÇİMDE YÖNETMEKTE, DİĞER YANDAN KENDİ GELİŞTİRDİĞİ TOPLUMSAL PROJELERİN YANI SIRA DESTEK SAĞLADIĞI GİRİŞİMLERLE TOPLUM İÇİN DEĞER YARATMAKTADIR.

KÜLTÜR VE SANAT

Anish Kapoor İstanbul’da

Dünyada çağdaş sanattan söz edildiğinde ilk akla gelen isimlerden biri olan Anish Kapoor’un eserleri Akbank desteği ile 2013 yılında Türkiye’deki sanatseverlerle buluşmuştur. Bankamız’ın 65. kuruluş yıldönümü kapsamında sağlanan sponsorluk desteğiyle ülkemize gelen Kapoor’un mermer, kaymaktaşı gibi malzemelerle yaptığı, önemli bir kısmı daha önce sergilenmemiş taş eserler sergi kapsamında sanatseverlerin beğenisine sunulmuştur. Gök Ayna ve Sarı gibi heykel, mimari, mühendislik ve teknolojiyi bir araya getiren ikonik eserleri içeren sergi, Sabancı Üniversitesi Sakıp Sabancı Müzesi’nin galerileri ve bahçesinde 10 Eylül 2013 – 2 Şubat 2014 tarihleri arasında sanatseverler ile buluşmuştur.

www.anish Kapooristanbulda.com

Akbank Sanat

Akbank Sanat, 1993 yılında Bankamız’ın sanata destek alanındaki yenilikçi ve vizyoner kimliğine bir marka oluşturmak amacıyla kurulmuştur. Türkiye’de çağdaş sanatın gelişmesinde ve toplumun her katmanında en fazla kişiye ulaşabilmesinde öncü rolü üstlenen Akbank Sanat, çalışmalarını “değişimin hiç bitmediği yer” anlayışı ile sürdürmektedir.

2013 yılında 20. yılını kutlayan Akbank Sanat, İstanbul’un kültür ve sanat hayatında önemli bir yeri olan Beyoğlu’nda sürekli faaliyet göstermektedir. Her yıl konserlerin yanı sıra, 700’ün üzerinde etkinliğin gerçekleştirildiği merkezde sergi, söyleşi, konser, konferans, film gösterimleri ve çocuk etkinlikleri organize edilmektedir.

<http://www.akbanksanat.com/>

Akbank Çocuk Tiyatrosu

Perdelerini ilk kez 1972 yılında açan Akbank Çocuk Tiyatrosu, 2012’de 40. yılını kutlamanın mutluluğunu yaşamıştır. Anadolu’da ve Avrupa’da turnelere çıkan ilk Türk çocuk tiyatrosu olan Akbank Çocuk Tiyatrosu, kurulduğu günden bu yana milyonlarca çocuğa tiyatronun heyecanını ve keyfini ulaştırmaktadır. Akbank Çocuk Tiyatrosu, 2012-2013 kültür sanat sezonunda da “İçerisi Dışarı” oyunu ile performanslarına Akbank Sanat çatısı altında devam etmiştir.

* Akbank, uluslararası marka değerlendirme kuruluşu Brand Finance tarafından hazırlanan “Dünyanın En Değerli 500 Banka Markası” sıralamasına göre Türkiye’nin “En Değerli Banka Markası” olmuştur.

TOPLUMA KATKIMIZ

Akbank Caz Festivali

Türkiye'nin en uzun soluklu ve en çok izleyiciye ulaşan festivallerinden biri olan Akbank Caz Festivali, 23 yıldır müzikseverler ile cazın en saygın isimlerini buluşturmaktadır. 2013 yılında 25 Eylül-12 Ekim 2013 tarihleri arasında düzenlenen festival kapsamında cazın farklı renklerini temsil eden 50 konser, üç panel ve altı atölye çalışması düzenlenmiştir. Toplam 280 müzisyenin ağırlandığı festival, İstanbul'un ardından 4-19 Kasım tarihleri arasında cazın coşkusunu 11 farklı ilde bulunan toplam 19 üniversiteye taşımıştır. Bunun yanı sıra, festival kapsamında genç müzisyenlere destek sağlamak ve yeni olanaklar yaratmak amacıyla "JAmZZ Genç Yetenekler Yarışması" üçüncü kez gerçekleştirilmiştir. Lise öğrencilerine caz müziğini tanıtmak ve sevdirmek amacıyla düzenlenen Liselerde Caz Atölyesi" etkinliği de lise öğrencileri tarafından yoğun ilgiyle karşılanmıştır.

www.akbankcaz.com

Akbank Kısa Film Festivali

Akbank Sanat çatısı altında düzenlenen Akbank Kısa Film Festivali 2013 yılında dokuzuncu kez seyircileriyle buluşmuştur. 606 film başvurusu arasından yapılan değerlendirmede, Festival'in Ulusal Yarışma Bölümü'ne 15 kurmaca, 10 belgesel ve 10 canlandırma olmak üzere toplam 35 film kabul edilmiştir. Festival'de, yarışma filmlerinin yanı sıra çeşitli dünya festivallerinde yer alan önemli filmler de izleyicilerin beğenisine sunulmuştur. 29 ülkeden 102 filmin gösterildiği Festival kapsamında düzenlenen atölye çalışmaları ve söyleşiler ile de sinemaseverler 10 gün boyunca keyifli deneyimler yaşamıştır. "Akbank 9. Kısa Film Festivali Üniversitelerde" etkinliği ile festivalde ödül almış filmler; İstanbul, Ankara, İzmir, Mersin, Eskişehir, Kocaeli, Sakarya, Edirne, Tekirdağ, Bolu, Bursa, Kayseri, Adana, Gaziantep, Elazığ, Erzurum, Zonguldak, Çanakkale ve Kırklareli'ndeki toplam 40 üniversitede sinemaseverlerle buluşmuştur.

www.akbankkisafilm.com

Çağdaş Sanat Haritası

Akbank Sanat'ın bir başka çalışması olan Çağdaş Sanat Haritası, İstanbul'daki sanat yaşamını en iyi şekilde yansıtmak ve sanatseverlere en güncel bilgileri sunmak amacıyla hem basılı olarak hem de internet aracılığıyla yerli ve yabancı sanat izleyicilerine ulaşmaya 2013 yılında da devam etmiştir. 2013'de beş kez ve toplam 170.000 adet basılan harita, özellikle fuar ve bienal dönemlerinde daha fazla ilgi görmüştür.

www.akbanksanatharitasi.com

Uluslararası İstanbul Film Festivali

İstanbul Kültür Sanat Vakfı (İKSUV) tarafından 1982'den bu yana düzenlenen Uluslararası İstanbul Film Festivali sinemaseverleri dünya sinemasının en seçkin ve özgün filmleriyle buluşturmaktadır. Akbank, 2004'ten bu yana, yıldız oyuncuların ve usta yönetmenlerin katıldığı, ülkemizde köklü bir sinema kültürünün gelişimine katkı sağlayan bu önemli festivale destek vermektedir. 2013'de iki hafta süren festivalde 150 bin sinemasever, altı sinema salonunda, 20'nin üzerinde bölümde 200'ü aşkın film gösteriminin yanı sıra usta sinemacıların katıldığı söyleşiler, atölye çalışmaları ve sinema dersleri düzenlenmiştir.

Contemporary İstanbul

Yedinci Contemporary İstanbul Çağdaş Sanat Fuarı, 7-10 Kasım 2013 tarihleri arasında İstanbul Lütfi Kırdar Uluslararası Kongre ve Sergi Sarayı'nda gerçekleşmiştir. Yerli ve yabancı 95 çağdaş sanat galerisinin ve 748 sanatçının katılımıyla düzenlenen fuar; koleksiyoner, sanatsever ve basın mensupları tarafından yoğun ilgiyle karşılanmıştır. 67 bin kişi tarafından ziyaret edilmiştir. Akbank Private Banking, 2007 yılından bu yana Contemporary İstanbul'un sponsoru olarak ülkemizde çağdaş sanatın gelişmesine önemli katkılar sağlamaktadır.



Eğitim ve Gençlik

"Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" Projesi

Akbank, toplumda tasarruf kültürünün önemi hakkında farkındalık yaratmak amacıyla 2012 yılında "Tasarruf Seferberliği" başlatmıştır. Bu kampanya kapsamında "Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" adlı proje; Sabancı Üniversitesi, Söz Danışmanlık ve Özel Sektör Gönüllüleri Derneği işbirliğinde ve gönüllü Akbank çalışanları ile 2012 yılında hayata geçmiştir. 2013 yılında ise proje İstanbul dışındaki illerde de uygulamaya başlanmıştır.

Kampanya'nın 2013 ayağında ise, özel eğitimli Akbank Gönüllüleri yaklaşık 11.500 ilköğretim okulu öğrencisine "tasarruf" temalı seminer vermiştir. Seminer kapsamında; öğrencilere harcama, yardım ve birikim konularında bilgi verilmiş; para biriktirmek için hedef koymanın ve küçük tutarlarla para biriktirmenin önemine vurgu yapılmıştır.

Bankamız'ın Tasarruf Kampanyası etkinliği 31 Ekim Dünya Tasarruf Günü ve 12-18 Aralık Tutum, Yatırım ve Türk Malları Haftası'nda da devam etmiştir. Bunun yanı sıra, Bankamız Genel Müdürü Hakan Binbaşgil kampanya kapsamında ilköğretim öğrencilerine harcama, yardım, birikim ve yatırım konularında bilgi vermiştir.

Bankamız, Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" projesi kapsamında önümüzdeki dönemde daha fazla öğrenciye ulaşmayı hedeflemektedir.

Akbank Düşünce Kulübü

Akbank Düşünce Kulübü, gelişimin ve yenilikçiliğin önemli paydaşlarından olan gençlerle birlikte ülkemizin yaratıcılık potansiyelinin gelişmesine katkıda bulunmak amacıyla 2008'de kurulmuştur. Tüm Türkiye'den 3. Sınıf üniversite öğrencilerinin başvurusuna açık olan Kulüp, 2013-2014 eğitim yılı başvuruları ile üye sayısını 121'e ulaştırmıştır.

Kulüp üyeleri her yıl kendilerine verilen temalar çerçevesinde takımlar halinde çalışarak yaratıcı düşünceler üretmekte, senaryo ve projeler hazırlamaktadır. Bu projeler; akademisyenler, uzmanlar ve basın mensuplarından oluşan özel bir jüri tarafından değerlendirilmekte, en beğenilen çalışmayı üreten takım ise Harvard Üniversitesi Yaz Okulu bursu ile ödüllendirilmektedir. Kulüp üyelerinin 2013 yılında 6. yıl teması olan "Finansal hizmetlere erişim nasıl artırılır?" konusu çerçevesinde yenilikçi fikirler geliştirmesi

hedeflenmektedir. Üye sayısını istikrarlı bir biçimde artıran Akbank Düşünce Kulübü, yarının yenilikçi gücü ve Türkiye'nin geleceğinde söz sahibi olacak gençlere potansiyellerini geliştirme olanağı sunmaktadır.

www.akbankdusuncekulubu.com

Bir Dilek Tut

Bir Dilek Tut Derneği, hayati tehlike taşıyan bir hastalıkla mücadele eden, 3-18 yaş arasındaki çocukların dileklerini gerçekleştirmek üzere kurulmuş uluslararası bir sivil toplum kuruluşudur. Dernek, doktor onayı ile çocukların dileklerinin gerçekleşmesini sağlamaktadır. Akbank, gönüllük çalışmaları kapsamında Bir Dilek Tut Derneği ile işbirlikleri geliştirmektedir.

Girişimcilik

Akbank, ülkemizde: girişimcilik kültürünün yaygınlaşmasına, daha fazla girişimci yetiştirilmesine ve girişimciler için fırsatların artırılmasına yönelik çalışmaları desteklemeye 2013'de de devam etmiştir. Bu kapsamdaki çalışmalardan örnekler aşağıda yer almaktadır

Endeavor Programı ve Toplantıları

Endeavor, gelişmekte olan ülkelerdeki etkin girişimcileri destekleyerek ekonomik gelişmeye katkıda bulunmak amacıyla kurulmuş uluslararası bir sivil toplum kuruluşudur. Bankamız, girişimcilere özel finansal hizmetlerin yanı sıra Endeavor Derneği ile işbirliğinde çeşitli toplantılar gerçekleştirmektedir. İlk 2011'de İstanbul'da gerçekleşen "İyi Girişim Zirvesi" ve "İyi Yatırım Zirvesi" ile girişimcilere liderlik, yönetim, girişimci finansmanı, melek yatırımcılık gibi konularda bilgi aktarılmaktadır. Bankamız, bu zirve aracılığıyla 2013 yılında da girişimciliği teşvik etmeye devam etmiştir.

Global Üniversiteli Girişimci Yarışması

1998 yılında Saint Louis Üniversitesi tarafından başlatılan Global Üniversiteli Girişimci Yarışması (GSEA-Global Student Entrepreneur Awards), üniversite öğrencileri arasında girişimciliği teşvik etmek ve gelecek kuşak girişimcilerin yetişmesine katkıda bulunmak hedefleri doğrultusunda düzenlenmektedir. Küresel girişimcilik camiasında yüksek prestije sahip olan yarışmanın Türkiye ayağı, 2011 yılından bu yana Akbank

TOPLUMA KATKIMIZ

tarafından desteklenmektedir. Yarışmaya, üniversiteye devam ederken bir yandan da kendi şirketini işleten öğrenciler katılabilmektedir. Ülke birincisi olan girişimci, Türkiye’de ve Amerika’daki diğer üniversiteli girişimcilerle bilgi ve deneyim paylaşma ve uluslararası girişimcilik ağlarına dahil olma fırsatını elde etmektedir. 2013 Türkiye elemelerine 130 genç girişimcinin başvurduğu yarışmada, “Visionteractive” isimli projesiyle birinci olan Onur Candan, Türkiye’yi Washington’da düzenlenecek büyük finalde temsil etme imkanı elde etmiştir.

<http://www.universiteligirisimci.com>

Akbank Girişimci Geliştirme Programı

Sabancı Üniversitesi Girişimcilik Kurulu (SUGK) ve Akbank işbirliği ile gerçekleştirilen “Akbank Girişimci Geliştirme Programı”; girişimcilere başarılı, verimli bir işletme kurmalarını sağlayacak sağlam bir altyapı sunabilmek, gerekli eğitimleri vermek, uygulamalı proje çalışmaları gerçekleştirmek ve kesintisiz destek mekanizmaları oluşturmak için planlanmıştır. 2013 yılında 10. yılını dolduran program, dünya örneklerinin sonuç ve deneyimlerinden yola çıkarak Türkiye koşullarına göre tasarlanmış ve süreç içinde geliştirilmiştir. Program kapsamında 2013 yılında Sabancı Vakfı işbirliği ile, sosyal girişimcilerin katılımına açık olan “Sosyal Girişimci Geliştirme Programı”na da başvurular alınmıştır. “Sosyal Girişimci Geliştirme Programı” sosyal girişimci olarak vakıf, dernek, kooperatif veya şirket kurmuş ve büyüme aşamasında sorunlar yaşayan girişimcilere kurumsallaşmaları konusunda bilgi birikimi sağlayarak büyümelerine katkı vermeyi amaçlamaktadır. Tüm Türkiye’den başvuruların alındığı programa bu yıl 17’si sosyal girişimci olmak üzere 62 girişimci kabul edilmiştir.

Çevre

Karbon Saydamlık Projesi

Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP), 2000 yılında, şirketlerin, yatırımcıların ve hükümetlerin iklim değişikliği tehdidine karşı önlem almalarını sağlayacak bilgileri toplamak ve paylaşmak amacıyla dünya çapında başlatılan bir girişimdir. Ülkemizde ise Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu tarafından Akbank’ın desteğiyle 2010 yılından bu yana uygulanmaktadır. Akbank, projenin Türkiye’de hayata geçirilmesi için sağladığı kurumsal desteğin yanı sıra 2010 yılından bu yana iklim değişikliği politikasını ve sera gazı salımlarını düzenli olarak CDP’ye raporlamaktadır.

Akbank Gönüllüleri

2011 yılından bu yana faaliyet gösteren Akbank Gönüllüleri, 2013 yılında da çevre, engelliler, eğitim ve gençlik gibi farklı alanlarda faaliyet yürütmüştür. Bunun yanı sıra, Bankamız’ın işbirliği gerçekleştirdiği sivil toplum kuruluşlarının görüşleri alınarak Akbank Gönüllüleri’nin altyapısı yeniden yapılandırılmıştır. Bu kapsamda, İstanbul dışında hayata geçirilen proje sayısını artırmak, proje koordinasyonu konusunda Akbank Gönüllülük sistemine destek olmak ve gönüllülük projelerine katılımı teşvik etmek için İstanbul’da ve İstanbul dışında Akbank Bölge Müdürlüğü bulunan 14 ilde, gönüllülük esasına göre “Gönüllü Liderler” seçilmiştir. Önümüzdeki dönemde, “Gönüllü Liderlerinin” sorumluluk bölgelerinde yürütülebilecek projeler konusunda yönlendirmeler yapmaları ve bu projelerin hayata geçirilmesinde destek sağlamaları beklenmektedir. Gönüllü Liderleri ve Lider Yardımcıları ilk olarak 31 Ekim Dünya Tasarruf Günü’nde “Ekonominin Kahramanı Çocuklar” Projesi kapsamında gönüllülük projelerine katılım sağlamıştır.

Akbank Gönüllüleri’nin 2013 yılında yürüttüğü en kapsamlı proje, “Tasarruf Seferberliği” kapsamında oluşturulan “Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar” Projesi olmuştur. Bunun yanı sıra, “31 Ekim Dünya Tasarruf Günü ve Tutum, Yatırım ve Türk Malları Haftası” etkinliklerinin yanı sıra gönüllülük kavramının toplumumuzun geniş kesimleri tarafından tanınması açısından önemli fırsatlar sunan 5 Aralık Dünya Gönüllüler Günü’nde de Türkiye’nin dört bir yanındaki Akbanklı gönüllüler ile tasarruf eğitimleri verilmiştir.



DİĞER

Sürdürülebilirlik Raporu'nda "Bir Sonraki Adım" Akbank desteği ile Türkiye'de

Küresel Raporlama Girişimi'nin (Global Reporting Initiative-GRI), yeni nesil Sürdürülebilirlik Raporlama İlkeleri G4'ün Türkçe çeviri ve tanıtım çalışmaları 2013 yılında Akbank ana sponsorluğu ile başlamıştır. 22 Ocak 2014'te İstanbul'da gerçekleştirilen Türkiye lansman toplantısı, kurum ve kuruluşlara G4'ün genel tanıtımı ve uzman panel katılımcıların deneyimlerinden faydalanma imkanı sağlamıştır. Etkinlik ayrıca, G4'ün yenilikleri ve gelişmeleri hakkında bilgi alabilmeleri ve G4'ü uygulayacaklar açısından hangi değişiklikleri getirdiğini keşfetmeleri için Türkiye'deki kurum ve kuruluşlara önemli bir fırsat sağlamıştır.

Tüm dünyada en yaygın olarak kullanılan sürdürülebilirlik raporlama çerçevesi olan GRI İlkeleri, tüm sektörlerde faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların ekonomik, çevresel, sosyal ve yönetim performansları hakkında raporlama imkanı sağlamaktadır. Global tanıtımı, 2013 Mayıs ayında Amsterdam'da düzenlenen "Sürdürülebilirlik ve Raporlama Global Konferansı"nda (Global Conference On Sustainability And Reporting) tanıtımı yapılan "G4 İlkeleri" ışığında sürdürülebilirlik raporlamasında kullanılan standartları "daha anlaşılır ve uygulanabilir" duruma getirilerek geliştirilmektedir.

Bağışlar

Vadesiz hesap sahibi Akbank müşterileri hesaplarından, ülkemizde faaliyet gösteren ve kamu yararı gözetilen bazı dernek ve vakıflara bağış yapabilmektedir. Müşteriler, bağış tutarını tek seferde ya da otomatik talimat vererek düzenli olarak diledikleri dernek ve vakfa gönderebilme imkanına sahiptir. Bankamız tarafından 2013 yılında aşağıdaki dernek ve vakıflara müşteriler tarafından yapılan 6,6 milyon TL tutarında bağış aktarılmıştır. Akbank müşterilerinin aşağıda listelenen kurumlara bağış amaçlı yaptıkları havale veya EFT işlemlerinden ücret alınmamaktadır.

2013'de Müşterilerimizin Bağış Yaptıkları Dernek ve Vakıflar	
Açıkkapı Sosyal Sorumluluk Derneği	TSK Güçlendirme Vakfı
Anne Çocuk Eğitim Vakfı	TSK Mehmetcik Vakfı
Bir Dilek Tut Derneği	Türk Hava Kurumu
Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği	Türk Eğitim Vakfı
Çocuk Böbrek Vakfı	Türk Kalp Vakfı
Darulaceze Müessese Müdürlüğü	Türk Kanser Araştırma ve Savaş Kurumu Derneği
Darüşşafaka Cemiyeti	Türkiye Diyanet Vakfı
Kadın Girişimciler Derneği	Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı
Kimse Yok mu Derneği	Türkiye Kızılay Derneği
LÖSEV	Türkiye Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı
Otizm Vakfı	Türkiye Multipl Skleroz Derneği
Özürülüler Vakfı	Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği
TEMA Vakfı	Türkiye Spastik Çocuklar Vakfı
Tohum Otizm Vakfı	Zihinsel Yetersiz Çocuklar Yetiştirme ve Koruma Vakfı
Toplum Gönüllüleri Vakfı	



GRI Uygulama Seviyesi Kontrol Beyanı

GRI, **Akbank T.A.Ş.** tarafından yayınlanan ve GRI Raporlama Hizmetleri'ne sunulan "2013 Sürdürülebilirlik Raporu" B Uygulama Seviyesi'nin gereklerini karşıladığı sonucuna varmıştır.

GRI Uygulama Seviyeleri, sunulan raporlarda G3 İlkelerinin ne ölçüde kullanıldığı hususunda bilgi verir. Kontrol, Uygulama Seviyesi için talep edilen çeşit ve sayıda açıklamanın raporda yer aldığını ve GRI İçerik Endeksi'nin ilgili açıklamaları GRI G3 İlkeleri'nde tarif edildiği şekilde sunduğunu teyit eder.

Uygulama Seviyeleri raporu hazırlayan kurumun sürdürülebilirlik performansı veya raporda sunulan bilginin kalitesi hakkında bir görüş içermez.

Amsterdam, 10 Haziran 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Yönetmen Hizmetleri
Global Reporting Initiative



Network bazlı bir organizasyon olan Global Reporting Initiative (GRI), dünyanın en yaygın kullanılan sürdürülebilirlik raporlaması çerçevesinin gelişmesine öncülük etmiş olup raporlama çerçevesinin sürekli gelişimi ve dünya çapında yaygınlaşması adına çalışmaktadır. GRI Raporlama Çerçevesi kurumların ekonomik, çevresel ve sosyal performanslarını ölçmede ve raporlamada kullanabilecekleri ilke ve göstergeleri belirlemektedir. www.globalreporting.org

Çekince: İlgili sürdürülebilirlik raporlamasının dış linkler (işitsel-görsel malzemeler de dahil olmak üzere) içerdiği durumlarda, iş bu Beyan, Kontrol'ün gerçekleştirildiği 3 Haziran 2014 tarihinde GRI'a sunulmuş bulunan malzemeyi kapsar. GRI'n Beyanı, ilgili raporda takiben yapılacak olan herhangi bir değişikliği kapsamaz.

GRI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI İLKELERİ İNDEKSİ



Bu Rapor, Akbank'ın 1 Ocak 2013-31 Aralık 2013 tarihleri arasında sosyal, çevresel ve ekonomik performansını iyileştirmeye yönelik uygulamalarını ve bu uygulamaların sonuçlarını içermektedir. Rapor'un içeriği tüm dünyada yaygın biçimde kabul gören uluslararası raporlama standardı Global Reporting Initiative (GRI) Küresel Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri'nin G3 sürümü baz alınarak ve GRI B uygulama seviyesi gerekliliklerini yerine getirecek şekilde geliştirilmiştir. Aşağıdaki tablo, GRI B uygulama seviyesi kapsamında Raporda açıklanan bilgilere kolayca ulaşımı sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

STANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM I: Profil Açıklamaları				
1. Strateji ve Analiz				
Profil Açıklaması	Tanım	Bilginin Raporda Yer Aldığı Bölüm	Raporlama Kapsamı	Referans Sayfalar / Açıklamalar
1.1	Kurumun en üst düzey karar vericisinin sürdürülebilirliğin kurumla ve kurum stratejisiyle olan ilgisi hakkındaki beyanı	Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı, Genel Müdürümüzün Mesajı	Tam	3-8
1.2	Başlıca etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımlanması	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	26-40
2. Kurumsal Profil				
2.1	Kurum adı	Akbank Hakkında	Tam	Akbank T.A.Ş.
2.2	Başlıca markalar, ürünler ve/veya hizmetler	Akbank Hakkında	Tam	12-21
2.3	Kurumun operasyonel yapısı	Akbank Hakkında	Tam	12-21
2.4	Kurumun genel merkezinin bulunduğu yer	Akbank Hakkında	Tam	Sabancı Center, 4. Levent 34330 İstanbul, Türkiye
2.5	Kurumun faaliyet gösterdiği ülkeler	Akbank Hakkında	Tam	Türkiye, Almanya, Dubai ve Malta
2.6	Kurumun mülkiyet niteliği ve yasal şekli	Akbank Hakkında	Tam	12-21
2.7	Hizmet verilen pazarlar	Akbank Hakkında	Tam	Türkiye, Almanya, Dubai ve Malta. Segmentlere göre müşteri sayılarına sayfa 15'te yer verilmiştir. Akbank bankacılık hizmetleri sunarken, yerel yasa ve yönetmeliklere ve BM Güvenlik Konseyi Kuralları'na uymaktadır.
2.8	Kurumun ölçeği	Akbank Hakkında	Tam	12-21
2.9	Büyüklik, yapı veya mülkiyet ile ilgili önemli değişiklikler	Akbank Hakkında	Tam	Türkiye'deki toplam şube sayımız 961'dan 985'e yükselmiştir. Akbank'ın çalışan sayısı 2013 yılsonu itibarıyla 16.249 olmuştur.
2.10	Ödüller	Akbank Hakkında	Tam	12-21

GRI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI İLKELERİ İNDEKSİ

Profil Açıklaması	Tanım	Bilginin Raporda Yer Aldığı Bölüm	Raporlama Kapsamı	Referans Sayfalar / Açıklamalar
3. Rapor Parametreleri				
3.1	Raporlama dönemi	Rapor Hakkında	Tam	1 Ocak 2013 - 31 Aralık 2013
3.2	En son yayınlanan raporun tarihi	Rapor Hakkında	Tam	2013 yılında dördüncü rapor yayımlandı.
3.3	Raporlama döngüsü	Rapor Hakkında	Tam	Akbank Sürdürülebilirlik Raporu yıllık olarak yayımlanmaktadır. Bazı bilgiler yıl içerisinde Akbank web sitesinde güncellenmektedir.
3.4	Rapor ve içeriği hakkındaki sorular için iletişim adresi	Raporun Künyesi	Tam	Raporun son sayfasındadır
3.5	Rapor içeriğini belirleme süreci	Rapor Hakkında	Tam	22-25
3.6	Raporun sınırı	Rapor Hakkında	Tam	Akbank T.A.Ş.'nin Türkiye'deki bankacılık hizmetleri
3.7	Raporun kapsamı veya sınırı hakkında kısıtlamalar	Rapor Hakkında	Tam	22-25
3.8	Ortak girişimler ve diğer ilgili kuruluşlar hakkındaki raporlama esasları	Rapor Hakkında	Tam	22-25
3.9	Veri ölçüm teknikleri ve hesaplama esasları	Rapor Hakkında	Tam	22-25
3.10	Daha önceki raporlardaki bilgilerin yeniden ifade edilmesinin etki ve nedenleri	Rapor Hakkında	Tam	22-25
3.11	Raporun sınır, kapsam veya ölçüm yöntemlerinde önemli değişiklikler	Rapor Hakkında	Tam	22-25
3.12	GRI Gösterge Tablosu	GRI İndeksi	Tam	Söz konusu tablo sayfa 110 ve 116 arasında verilen bu tablodur.
3.13	Dış denetim		Tam	Dış denetim alınmamıştır.
4. Yönetişim, Taahhütler ve Katılım				
Yönetişim				
4.1	Kurumun yönetim yapısı	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	Tam	43-45
4.2	En yüksek yönetim organı başkanının icra görevi olup olmadığı	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	Tam	43
4.3	En yüksek yönetim organının bağımsız üye sayısı	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	Tam	43
4.4	Hissedarların ve çalışanların en yüksek yönetim organına tavsiye ve talimat verme mekanizmaları	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, Çalışanlarımız	Tam	42, 92-93
4.5	Üst düzey yöneticilere ödenen ücret ile kurumun performansı (sürdürülebilirlik dahil) arasındaki bağlantı	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, Çalışanlarımız	Tam	45, 84



Profil Açıklaması	Tanım	Bilginin Raporda Yer Aldığı Bölüm	Raporlama Kapsamı	Referans Sayfalar / Açıklamalar
4.6	En yüksek yönetim organının çıkar çatışmalarından kaçınmasını sağlayacak süreçler	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	Tam	43-45
4.7	En yüksek yönetim organı üyelerinin kurumun ekonomik, çevresel ve sosyal konular hakkındaki stratejisine rehberlik etmek üzere yetkilerinin ve uzmanlıklarının saptanması süreci	Akbank'ta Kurumsal Yönetim	Tam	44-45
4.8	Kurum bünyesinde geliştirilmiş, ekonomik, çevresel ve sosyal performansla ilgili misyon veya değer beyanları, davranış kuralları ve prensipler ve bunlara dair uygulamaların durumu	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, Akbank'ta Kurumsal Yönetim, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum	Tam	27-29, 43, 47-50
4.9	Kurumun ekonomik, çevresel ve sosyal performansı belirlemesini ve yönetmesini denetlemek üzere en yüksek yönetim organının uyguladığı prosedürler	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, Akbank'ta Kurumsal Yönetim, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum	Tam	29-30, 43-45, 53
4.10	En yüksek yönetim organının, özellikle ekonomik, çevresel ve sosyal performansla alakalı olarak kendi performansını değerlendirme süreçleri	Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı, Genel Müdüremizin Mesajı, Akbank'ta Kurumsal Yönetim	Tam	3-8, 44-45
Dış Girişimlere Yönelik Taahhütler				
4.11	İhtiyati yaklaşım veya prensibi	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum	Tam	40-44
4.12	Kurumun taahhütte bulunduğu ya da onayladığı kurum dışı sürdürülebilirlik girişimleri	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	36-37
4.13	Birlik ve örgüt üyelikleri	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	36-37
Paydaş Katılımı				
4.14	Katılımı sağlanan paydaş gruplarının listesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	34-35
4.15	Katılım yapılacak paydaşların belirlenmesi ve seçilmesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	34
4.16	Paydaş katılımı yöntemleri	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	34-35
4.17	Paydaş katılımı ile ortaya konan başlıca konular ile kaygılar ve kurumun bunlara nasıl yanıt verdiği	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	25, 34-36

GRI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI İLKELERİ İNDEKSİ

Profil Açıklaması	Tanım	Raporlama Kapsamı	Referans Sayfalar	Açıklamalar
STANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM II: Yönetim Yaklaşımı Açıklamaları				
DMA PS	Yönetim Yaklaşımı Açıklamaları PS			
Görünüm	Ürün Portföyü	Kısmi	57-61	
FS1	Ürün ve hizmetlerin çevresel ve sosyal etkilerine yönelik, iş kolları bazında uygulanan yazılı politikalar	Tam	28-29, 94-103, 104-109	
FS2	Ürün ve hizmetlerin çevresel ve sosyal risklerini değerlendirme/tanım ve tarama prosedürleri	Tam	28, 31-32, 56-58	
FS3	Sözleşme ve işlemlerde yer alan çevresel ve sosyal şartların müşteriler tarafından uygulanmasını/uyumunu takibe yarayan prosedürler	Tam	27-28, 34-35, 48, 58	
FS4	Çalışanların çevresel ve toplumsal politika ve prosedürleri uygulama yetkinliklerini geliştirmelerine yönelik süreçler	Tam	28, 30-34, 49, 51, 53	
FS5	Çevresel ve sosyal tehdit ve fırsatlar konusunda müşteriler/yatırımcılar ve iş ortakları gibi diğer paydaşlarla etkileşimler	Tam	27, 39, 56-57	
	Denetim	Tam	47, 50, 56	
	Aktif Sahiplik	Geçerli Değil		
DMA EC	Yönetim Yaklaşımı Açıklamaları EC			
Görünüm	Ekonomik Performans/COMM	Tam	12, 21, 38-40, 85-86	
	Piyasadaki Konum	Tam	79-80	
	Dolaylı Ekonomik Etkiler	Tam	54-76, 100-103, 104-109	
DMA EN	Yönetim Yaklaşımı Açıklamaları EN			
Görünüm	Malzemeler	Tam	101-103	
	Enerji	Tam	96-97, 100	
	Su	Tam	102	
	Biyocoşunluluk	Tam	59-61	
	Emisyonlar, sıvı ve katı atıklar	Tam	98-99	
	Ürün ve hizmetler	Tam	58-59, 100	
	Uyum	Tam	Bankamız 2013 yılında çevre ile ilgili yasa ve mevzuata uyumsuzluktan dolayı herhangi bir ceza veya yaptırım almamıştır.	
	Ulaştırma	Tam	100	
	Genel	Tam	101-103, 96-97, 59-61, 100	
DMA LA	Yönetim Yaklaşımı Açıklamaları LA			
Görünüm	İstihdam	Tam	80-86	
	İşgücü/Yönetim İlişkileri	Tam	80, 85-86	
	İş Sağlığı ve Güvenliği	Tam	85-86	
	Eğitim ve Öğretim	Tam	84-91	
	Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	Tam	80-81	



Profil Açıklaması	Tanım	Raporlama Kapsamı	Referans Sayfalar	Açıklamalar
DMA HR	Yönetim Yaklaşımı Açıklamaları HR			
	Yatırım ve Satınalma Uygulamaları	Tam	32-35, 57-58, 88-91	
	Ayrımcılık Yapmama	Kısmi	78-79	
	Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme	Tam	85	
	Çocuk İşçiliği	Tam	85	
	Zorla veya Zorunlu Tutarak Çalıştırma	Tam	83	
	Güvenlik Uygulamaları	Geçerli Değil		
	Yerli Hakları	Tam	Herhangi bir vaka yaşanmamıştır	
DMA S0	Yönetim Yaklaşımı Açıklamaları S0			
Görünüm	Yerel Halk	Tam	70	
	Yolsuzluk	Tam	46-50, 90	
	Kamu Politikası	Tam	37	
	Rekabeti Kısıtlayan Davranış	Tam	42-45, 53	
	Uyum	Tam	Bankamız 2013 yılında bu konuda yasa ve mevzuata uyumsuzluktan dolayı herhangi bir ceza almamıştır.	
DMA PR	Yönetim Yaklaşımı Açıklamaları PR			
Görünüm	Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	Geçerli Değil		
	Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	Tam	70-75	
FS 15	Finansal ürün ve hizmetlerin adil bir şekilde tasarlanmasına / geliştirilmesine ve de pazarlanmasına yönelik politikalar	Tam	7, 32-33, 48, 51, 55	
	Pazarlama İletişimi	Tam	51-52	
	Müşterinin Kişisel Gizliliği	Geçerli Değil		
	Uyum	Tam	Bankamız, bu konuda herhangi bir ceza almamıştır.	

GRI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI İLKELERİ İNDEKSİ

STANDART AÇIKLAMALAR BÖLÜM: III Performans Göstergeleri				
Profil Açıklaması	Tanım	Raporlama Kapsamı	Referans Sayfalar	Açıklamalar
Ürün Portföyü				
FS6	Toplam portföyün iş kolları bazında sektörel, bölgesel dağılımı	Kısmi	57-61	
FS7	İş kolu bazında, sosyal fayda sağlamaya yönelik geliştirilen ürün ve hizmetler için yapılan harcamalar	Tam	16,17	
FS8	İş kolu bazında, çevresel fayda sağlamaya yönelik geliştirilen ürün ve hizmetler için yapılan harcamalar	Tam	16, 17, 56-60	
Denetim				
FS9	Çevresel ve sosyal politikalar ile ilgili risk yönetimi süreçlerinin uygulanma durumunu tespiti yönelik denetim çalışmaları	Tam	47, 50, 56	
Aktif Sahiplik				
FS10	Portföyde yer alıp çevresel-sosyal konularda etkileşimli ilişki kurulan şirketlerin sayısı ve tüm müşteriler içindeki oranı	Geçerli Değil		
FS11	Negatif ve pozitif çevresel ve sosyal taramaya konu edilen aktiflerin yüzdesi	Geçerli Değil		
FS12	Şirketin hissedarları için hazırladığı, çevresel ve sosyal konularda uyguladığı oy kullanma politikaları	Geçerli Değil		
Ekonomik				
UNSUR: EKONOMİK PERFORMANS				
EC1COMM	Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Akbank Hakkında	Tam	12-21
EC2	İklim değişikliğinin kurumun mali sonuçlarına etkisi, riskler ve fırsatlar	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	38-40
EC3	Kurumun tanımlanmış fayda planı yükümlülükleri	Çalışanlarımız	Tam	85-86
EC4	Devletten alınan önemli mali destek		Tam	2013 yılında devletten önemli mali destek alınmamıştır.
UNSUR: PİYASADAKİ KONUM				
EC5	Yerel asgari ücrete kıyasla standart başlangıç düzeyi ücreti oranları	Çalışanlarımız	Tam	79-80
EC6	Yerel tedarikçi politikası, uygulamaları ve harcama oranı	Geçerli Değil		
EC7	Yerel işe alma usulleri ve yerel halktan işe alınmış üst yöneticilerin oranı	Çalışanlarımız	Kısmi	78-79
UNSUR: DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER				
EC8	Ticari, aynı veya hayır amaçlı girişimler, kamu yararına yapılan altyapı yatırımları ve sağlanan hizmetler	Müşterilerimize Kattığımız Değer, Operasyonlarımız ve Çevre, Topluma Katkımız,	Tam	54-76, 100-103, 104-109
EC9	Dolaylı ekonomik etkiler	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Kısmi	70
Çevresel				
UNSUR: KULLANILAN MALZEMELER				
EN1	Kullanılan malzemelerin ağırlık veya hacmi	Operasyonlarımız ve Çevre	Kısmi	101-103



Profil Açıklaması	Tanım	Bilginin Raporda Yer Aldığı Bölüm	Raporlama Kapsamı	Referans Sayfalar / Açıklamalar
UNSUR: ENERJİ				
EN2	Geri dönüştürülmüş girdi malzeme kullanım oranı	Geçerli Değil		
EN3	Birincil enerji kaynağına göre doğrudan enerji tüketimi	Operasyonlarımız ve Çevre	Tam	96-97
EN4	Birincil enerji kaynağına göre dolaylı enerji tüketimi	Operasyonlarımız ve Çevre	Tam	96-97
EN5	Kaynak koruma ve verimliliği artırma ile sağlanan enerji tasarrufu	Operasyonlarımız ve Çevre	Tam	97
EN6	Enerji verimliliği sağlayan veya yenilenebilir enerji kullanan ürün ve hizmetler sağlama girişimleri ve bu girişimlerin sonucunda enerji gereksinimlerindeki azalmalar	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Tam	58
EN7	Dolaylı enerji tüketimini azaltma girişimleri ve elde edilen azalmalar	Operasyonlarımız ve Çevre	Kısmi	96-100
UNSUR: SU				
EN8	Kaynağına göre toplam su çekimi	Operasyonlarımız ve Çevre	Tam	102
EN9	Su çekiminden önemli biçimde etkilenen su kaynakları.		Tam	Akbank'ın faaliyet gösterdiği iş birimlerinin yakınında, su tüketiminden etkilenebilecek su kaynağı bulunmamaktadır.
EN10	Geri kazanılan ve yeniden kullanılan suyun yüzdesi ve toplam hacmi	Geçerli Değil		
UNSUR: BİYÖÇEŞİTLİLİK				
EN11	Koruma alanları ve yüksek biyoçeşitlilik değere sahip alanlardaki araziler		Tam	Akbank, bu türden arazilerde faaliyet göstermemektedir. Bankamız'ın şubeleri yerleşim yerlerinde konumlandırıldığından biyolojik çeşitliliğe olan etkileri yok denecek kadar azdır.
EN12	Koruma alanları ve yüksek biyoçeşitlilik değerine sahip alanlardaki faaliyet, ürün ve hizmetlerin biyoçeşitlilik üzerindeki önemli etkileri	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Tam	59-61
EN13	Korunan ya da iyileştirilen yaşam alanları	Geçerli Değil		
EN14	Biyöçeşitlilik üzerindeki etkilerin yönetilmesi ile ilgili stratejiler, devam eden faaliyetler ve geleceğe yönelik planlar.	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız; Operasyonlarımız ve Çevre	Tam	59-61
EN15	Soy tükenmesi riski düzeyine göre, operasyonlardan etkilenen bölgelerdeki yaşam alanlarında bulunan IUCN Kırmızı Listesindeki türlerinin ve ulusal koruma listesindeki türlerinin sayısı.		Geçerli Değil	

GRI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI İLKELERİ İNDEKSİ

Profil Açıklaması	Tanım	Bilginin Raporda Yer Aldığı Bölüm	Raporlama Kapsamı	Referans Sayfalar / Açıklamalar
UNSUR: EMİSYONLAR, SIVI VE KATI ATIKLAR				
EN16COMM	Ağırlığa göre toplam doğrudan ve dolaylı sera gazı salımları	Operasyonlarımız ve Çevre	Tam	98-99
EN17	Ağırlığa göre, diğer ilgili dolaylı sera gazı emisyonları	Geçerli Değil		
EN18	Sera gazı salımlarını azaltım girişimleri ve elde edilen azalmalar	Operasyonlarımız ve Çevre	Kısmi	98-99
EN19	Ağırlığa göre, ozon tüketen maddelerin emisyonları	Geçerli Değil		
EN20	NOx, SOx ve diğer önemli hava emisyonları	Geçerli Değil		
EN21	Kalitesine ve varış noktasına göre toplam su deşarjı	Geçerli Değil		
EN22	Türüne ve bertaraf yöntemine göre toplam atık ağırlığı	Operasyonlarımız ve Çevre	Kısmi	103
EN23	Önemli sızıntıların toplam sayısı ve hacmi	Operasyonlarımız ve Çevre	Tam	Akbank'ın faaliyet alanı, sızıntı kaynaklı çevresel etki içermemektedir.
EN24	Basel Konvansiyonu, Ek I, II, III ve VIII koşulları kapsamında tehlikeli olarak addedilen taşınmış, ithal edilmiş, ihraç edilmiş veya işlenmiş atıkların ağırlığı ve uluslararası sevkiyatı yapılan taşınmış atıkların yüzdesi		Geçerli Değil	
EN25	Raporlama yapan kurumun su deşarjlarından ve kaçaklarından önemli biçimde etkilenen su kütlelerinin ve ilgili yaşam alanlarının adı, büyüklüğü, koruma durumu ve biyoçeşitlilik değeri	Operasyonlarımız ve Çevre	Tam	
UNSUR: ÜRÜN VE HİZMETLER				
EN26	Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerini azaltmaya yönelik girişimler	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Kısmi	58-59
EN27	Satılmış ürünlerin ve bunların ambalaj malzemelerinin kategorilere göre geri toplanma yüzdesi	Geçerli Değil		
UNSUR: UYUM				
EN28	Çevresel yasa ve yönetmeliklere uyulmaması halinde uygulanan cezalar		Tam	2013 yılında çevresel yasa ve yönetmeliklere uyumsuzluktan kaynaklanan önemli bir ceza veya yaptırım bulunmamaktadır.
UNSUR: ULAŞTIRMA				
EN29	Ürünlerin taşınmasından ve kurum çalışanlarının ulaşımından kaynaklanan çevresel etkiler	Operasyonlarımız ve Çevre	Kısmi	100
Genel				
EN30	Türüne göre toplam çevre koruma harcamaları ve yatırımları	Geçerli Değil		



Profil Açıklaması	Tanım	Bilginin Raporda Yer Aldığı Bölüm	Raporlama Kapsamı	Referans Sayfalar / Açıklamalar
Sosyal: İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yakışır İş				
UNSUR: İSTİHDAM				
LA1	İstihdam türüne, iş sözleşmesine ve bölgesine göre toplam işgücü	Çalışanlarımız	Tam	80
LA2	Yaş grubuna, cinsiyete ve bölgeye göre personel devir hızı	Çalışanlarımız	Tam	82-83
LA3	Sadece tam zamanlı çalışanlara sağlanan sosyal ödeme ve yardımlar	Çalışanlarımız	Tam	84-86
UNSUR: İŞGÜCÜ/YÖNETİM İLİŞKİLERİ				
LA4	Toplu iş sözleşmeleri kapsamına giren çalışanlar	Çalışanlarımız	Tam	85-86
LA5	Önemli operasyonel değişiklikler konusunda asgari ihbar süresi	Çalışanlarımız	Tam	80
UNSUR: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ				
LA6	İşçi sağlığı ve güvenliği komitelerinde temsil edilen toplam işgücünün oranı	Geçerli Değil		
LA7	Yaralanma, meslek hastalıkları, kaybedilen günler, işe devamsızlık ve ölümlerle sonuçlanan iş kazaları	Çalışanlarımız	Kısmi	86
LA8	Ciddi hastalıkların önlenmesine yönelik uygulamadaki danışmanlık ve risk-kontrol programları	Geçerli Değil		
LA9	Sendikalarla yapılan toplu sözleşmelerin kapsamına giren sağlık ve güvenlik konuları	Çalışanlarımız	Kısmi	85-86
UNSUR: EĞİTİM VE ÖĞRETİM				
LA10	Çalışan kategorisine göre, çalışan başına düşen yıllık ortalama eğitim saatleri	Çalışanlarımız	Tam	88
LA11	Çalışanların sürekli istihdam edilebilirliği için beceri geliştirme ve yaşam boyu eğitim	Çalışanlarımız	Tam	88-91
LA12	Düzenli şekilde performans ve kariyer gelişimi değerlendirmesi alan çalışanlar	Çalışanlarımız	Tam	84-85
UNSUR: ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ				
LA13	Çalışanların cinsiyet, yaş grubu, azınlık gruplarına göre dağılımı ve yönetim organlarının kompozisyonu	Çalışanlarımız	Tam	80-81
LA14	Çalışan kategorisine göre erkeklerin kadınlara göre temel maaş oranı	Geçerli Değil		

GRI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI İLKELERİ İNDEKSİ

Profil Açıklaması	Tanım	Bilginin Raporda Yer Aldığı Bölüm	Raporlama Kapsamı	Referans Sayfalar / Açıklamalar
Sosyal: İnsan Hakları				
UNSUR: YATIRIM VE SATIN ALMA UYGULAMALARI				
HR1COMM	İnsan hakları ile ilgili hükümler içeren veya insan hakları taramasından geçen önemli yatırım anlaşmalarının yüzdesi ve toplam sayısı	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Kısmi	57-58
HR2	İnsan hakları ve alınan önlemler konusunda taramadan geçen önemli tedarikçilerin ve yüklenicilerin yüzdesi	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Tam	32, 35
HR3	Eğitim alan çalışanların yüzdesi de dahil, operasyonlarla ilgili olan insan hakları unsurları hakkındaki politika ve prosedürler konusunda verilen toplam çalışan eğitimi saatleri	Çalışanlarımız	Kısmi	88-91
UNSUR: AYRIMCILIK YAPMAMA				
HR4	Ayrımcılık konusunda toplam vaka sayısı ve alınan önlemler	Çalışanlarımız	Kısmi	78-79
UNSUR: ÖRGÜTLENME ÖZGÜRLÜĞÜ VE TOPLU SÖZLEŞME				
HR5	Örgütlenme özgürlüğünü kullanma ve toplu sözleşme yapma hakkı	Çalışanlarımız	Tam	85
UNSUR: ÇOCUK İŞÇİLİĞİ				
HR6	Çocuk işçiliği vakaları ve çocuk işçiliğinin ortadan kaldırılmasına yönelik önlemler	Çalışanlarımız	Tam	82
UNSUR: ZORLA VE ZORUNLU TUTARAK ÇALIŞTIRMA				
HR7	Zorla veya zorunlu tutarak çalıştırma	Çalışanlarımız	Tam	83
HR8	İnsan hakları ile ilgili politikalarla ilgili eğitilen güvenlik personeli yüzdesi	Geçerli Değil		
UNSUR: YEREL HALKIN HAKLARI				
HR9	Yerli halkın haklarının ihlaline ilişkin vakalar ve alınan önlemler		Tam	2013 yılında yerli halkın haklarının ihlaline ilişkin bir vaka bulunmamaktadır.
Sosyal: Toplum				
UNSUR: YEREL HALK				
S01	Operasyonların yerel halk üzerindeki etkilerini değerlendiren ve yöneten program ve uygulamalar	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Tam	70
UNSUR: YOLSUZLUK				
S02	Yolsuzlukla ilgili riskler yönünden analiz edilen işletme birimlerinin yüzdesi ve toplam sayısı	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum	Kısmi	49-50
S03	Kurumun yolsuzluğu önleme politika ve prosedürleri konusunda eğitim alan çalışanlar	Çalışanlarımız	Tam	90
S04	Yolsuzluk vakalarına karşı alınan önlemler	Çalışanlarımız, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum	Tam	90, 46-54



Profil Açıklaması	Tanım	Bilginin Raporda Yer Aldığı Bölüm	Raporlama Kapsamı	Referans Sayfalar / Açıklamalar
UNSUR: KAMU POLİTİKASI				
S05	Kamu politikalarına karşı tutum ve kamu politikası geliştirme ve lobi faaliyetleri	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	Kısmi	37
S06	Siyasi partilere, politikacılara ve ilgili kuruluşlara yapılan mali ve aynı katkılar		Tam	2013 yılında siyasi partilere, politikacılara ve ilgili kuruluşlara mali ve aynı katkıda bulunulmamıştır.
S07	Rekabeti engelleyici davranış, haksız rekabet (anti-trust) ve tekelcilik uygulamalarına karşı alınan yasal tedbirlerin sayısı ve sonuçları	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum	Tam	42-45, 53
UNSUR: UYUM				
S08	Yasa ve yönetmeliklere uyulmaması halinde uygulanan cezalar		Tam	2013 yılında yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli para cezası bulunmamaktadır.
Sosyal: Ürün Sorumluluğu				
UNSUR: MÜŞTERİ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ				
PR1	İyileştirme için ürün ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirildiği hayat döngüsü aşamaları	Geçerli Değil		
PR2	Ürün ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileri ile ilgili kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluk vakaları	Geçerli Değil		
UNSUR: ÜRÜN VE HİZMET ETİKETLEMESİ				
PR3	Prosedürlerin gerekli gördüğü ürün ve hizmet bilgilerinin türü ve bu bilgi gerekliliklerine tabi olan ana ürün ve hizmetlerin yüzdesi		Tam	Akbank'ın tüm bankacılık hizmet ve ürünleri hakkında ilgili yasa ve yönetmelikler doğrultusunda açıklayıcı bilgi sağlanmaktadır. Akbank'ın web sitesinde ürün ve hizmetlerin komisyon, faiz, vergi ve koşullar dahil ücretlendirmeleri güncel şekilde yer almaktadır.
PR4	Ürün ve hizmet bilgisi ve etiketlemesi ile kanunlara uyumsuzluk vakaları	Geçerli Değil		
PR5	Müşteri memnuniyeti anketi sonuçları ve müşteri memnuniyetine yönelik uygulamalar	Müşterilerimize Kattığımız Değer	Kısmi	70-75

GRI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI İLKELERİ İNDEKSİ

Profil Açıklaması	Tanım	Bilginin Raporda Yer Aldığı Bölüm	Raporlama Kapsamı	Referans Sayfalar / Açıklamalar
UNSUR: PAZARLAMA İLETİŞİMİ				
PR6	Pazarlama iletişimi ile ilgili yasalara, standartlara ve gönüllü kurallara bağlı kalmaya yönelik programlar	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum Tam		51-52
PR7	Sonuçların türüne göre, reklam, tanıtım ve sponsorluk da dahil, pazarlama iletişimi ile ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyulmadığını gösteren toplam vaka sayısı	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum Tam		Akbank'a pazarlama iletişimi ile ilgili yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle 2013 yılında kesilen ceza yoktur.
PR8	Müşteri gizliliği ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili olarak doğrulanan şikayetlerin toplam sayısı	Geçerli Değil		
UNSUR: UYUM				
PR9	Ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımıyla ilgili yasa ve yönetmeliklere uyulmaması halinde uygulanan cezalar		Tam	2013 yılında Akbank'a ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımıyla ilgili yasa ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle kesilen önemli para cezası bulunmamaktadır.

BM KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ İNDEKSİ



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 2013 Sürdürülebilirlik Raporu'ndaki yerlerini göstermektedir. Her bir ilke hakkında rapor içinde açıklanan bilgiler, aşağıdaki tablo kullanılarak bulunabilir.

BM Küresel İlkeler Sözleşmesi İlkeleri	Performans Bilgilerinin Raporunda Bulunduğu Sayfa
İnsan Hakları	
İlke 1. İşletmeler uluslararası geçerliliğe sahip insan haklarına destek olmalı ve saygı göstermelidir.	27-29, 36-37, 55, 78-79, 82-83, 85-86
İlke 2. İşletmeler insan hakları suçlarına ortak olmamak için gerekli tüm tedbirleri almalıdır.	27-29, 36-37, 55, 78-79, 82-83, 85
İşgücü	
İlke 3. İşletmeler sendika ve toplu iş sözleşmesi özgürlüğüne,	27-29, 36-37, 78-79, 83, 85
İlke 4. Zorla çalıştırma ve angaryanın her türünün ortadan kaldırılmasına	27-29, 78-79, 82-83
İlke 5. Çocuk istihdamının tamamen ortadan kaldırılmasına	27-29, 78-79, 82-83
İlke 6. İşe alma ve meslek konusundaki ayrımcılığın ortadan kaldırılmasına azami önem vermelidir.	27-29, 78-79, 86
Çevre	
İlke 7. İşletmeler çevresel zorluklarla ilgili olarak temkinli yaklaşımı desteklemeli,	36-37, 43-44, 59-61
İlke 8. Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli	36-37, 59-61, 94-104
İlke 9. Çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesini ve yaygınlaştırılmasını teşvik etmelidir.	36-37, 59-61, 96-99
Yolsuzlukla Mücadele	
İlke 10. İşletmeler rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla savaşmalıdır.	36-37, 47-53, 90-91

KÜNYE

2013/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

AKBANK T.A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Sabancı Center 34330 4. Levent – İstanbul/TÜRKİYE

Telefon : +90 212 385 55 55

Faks : +90 212 269 77 87

+90 212 280 33 43

www.akbank.com

Akbank Sürdürülebilirlik Raporu ile ilgili bilgi için

Cenk Göksan

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü

cenk.goksan@akbank.com

Arbil Akın

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü

arbil.oztozlu@akbank.com

Ayşe Aldırmaz

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü

ayse.aldirmaz@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

SABANCI CENTER, 4. LEVENT 34330 İSTANBUL

TELEFON: [0 212] 385 55 55

TELEFAKS 1: [0 212] 269 77 87

TELEFAKS 2: [0 212] 269 73 83

<http://www.akbank.com/bize-ulasin/gorus-onerileriniz-icin.aspx>