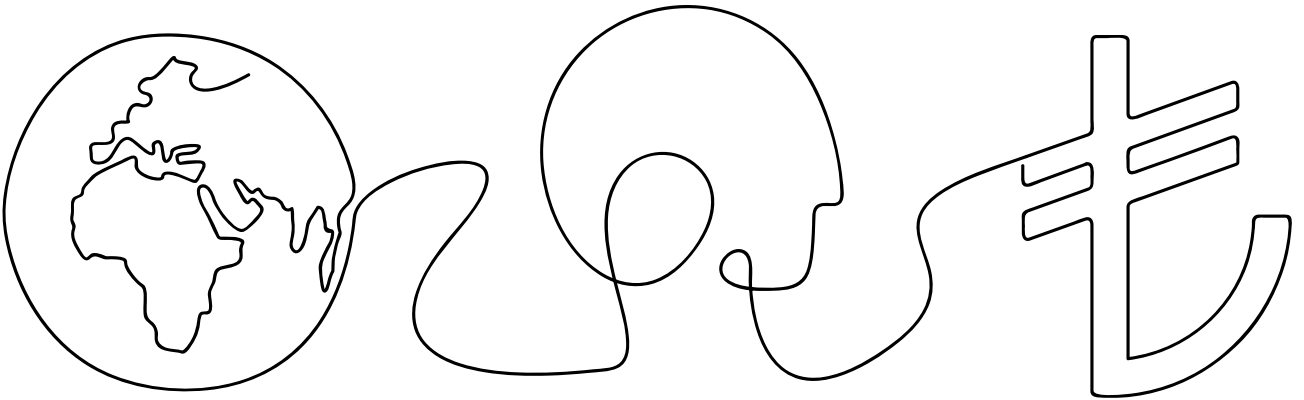

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2014



İÇİNDEKİLER

2014/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

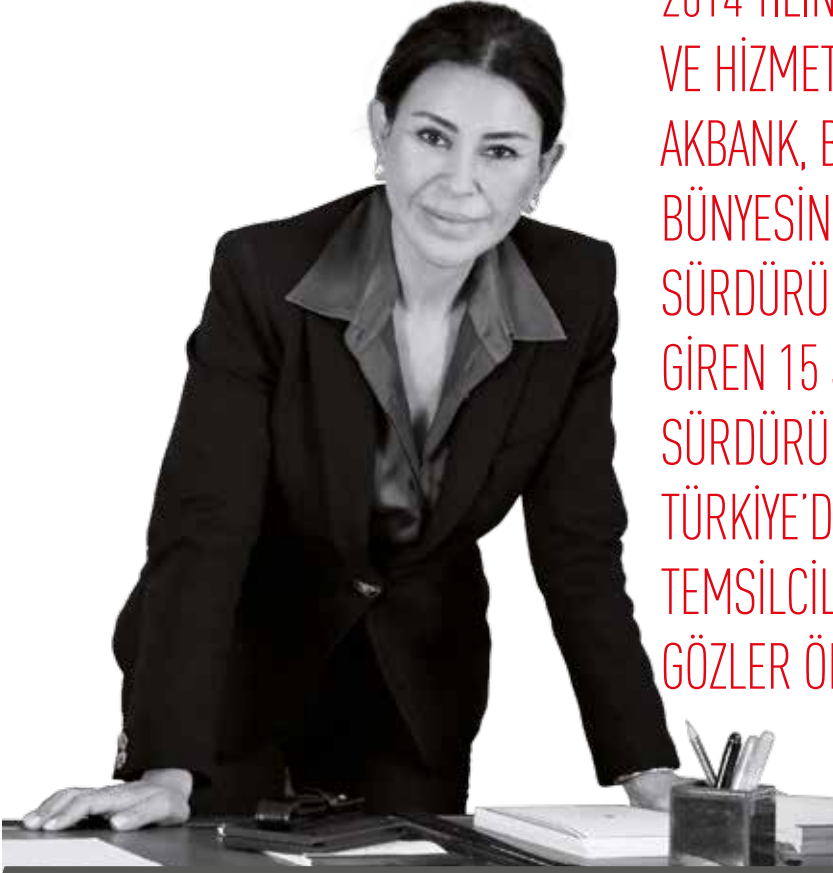
YÖNETİM KURULU BAŞKANIMIZ'IN MESAJI **01**
GENEL MÜDÜRÜMÜZ'ÜN MESAJI **04**
DÜNDEN BUGÜNE AKBANK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK **07**

01 AKBANK HAKKINDA **10**
02 RAPOR HAKKINDA **20**
03 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ **24**
04 AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM **39**
05 RİSK YÖNETİMİ VE YASAL UYUM **44**
06 MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER **52**
07 FARK YARATAN EKİBİMİZ **80**
08 OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE **98**
09 TOPLUMA KATKIMIZ **108**

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ **114**
BM KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ İNDEKSİ **155**
RAPORUN KÜNYESİ **156**

YÖNETİM KURULU BAŞKANIMIZ'IN MESAJI

2014/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



YILLARIN BİRİKİM VE UZMANLIĞINA DAYANAN KÖKLÜ İŞ KÜLTÜRÜNÜ 2014 YILINDA DA YENİLİKÇİ ÜRÜN VE HİZMETLERLE GÜÇLENDİREN AKBANK, BORSA İSTANBUL (BİST) BÜNYESİNDE OLUŞTURULAN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ENDEKSİ'NE GİREN 15 ŞİRKETTEN BİRİ OLARAK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMININ TÜRKİYE'DEKİ EN ÖNEMLİ TEMSİLCİLERİNDEN BİRİ OLDUĞUNU GÖZLER ÖNÜNE SERMİŞTİR.

SUZAN SABANCI DİNÇER
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

DEĞERLİ PAYDAŞLARIMIZ,

KURULDUĞU GÜNDEN BU YANA TÜRKİYE BANKACILIK SEKTÖRÜNDE PEK ÇOK BAŞARIYA İMZA ATAN AKBANK, GEREK FİNANSE ETTİĞİ PROJELERLE GEREKSE YÜRÜTMekte OLDUĞU KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK FAALİYETLERİYLE TÜRKİYE'NİN KALKINMA SÜRECİNE DESTEK OLMAYI İLKE EDİNMIŞTİR. İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE DOĞAL KAYNAK TÜKETİMİNDEKİ SÜREKLİ ARTIŞ EĞİLİMİ GİBİ RİSKLER, GELECEK NESİLLERİN YAŞAM DÖNGÜSÜNÜ

GÖZETEN BİR KALKINMA YAKLAŞIMININ GEREKLİLİĞİNİ ORTAYA KOYMUŞTUR. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK OLARAK ADLANDIRDIĞIMIZ BU YAKLAŞIM ÇERÇEVESİNDE, UZUN VADELİ BÜYÜME PLANI YAPAN KURUMLARIN, FİNANSAL BAŞARIYI, ÇEVRESEL VE TOPLUMSAL SORUMLULUKLAR İLE BİRLİKTE GÖZETEN BİR İŞ KÜLTÜRÜ BENİMSEMESİ BEKLENMEKTEDİR. BANKACILIK SEKTÖRÜNÜN SAYGIN KURULUŞLARI ARASINDA YER ALAN AKBANK, ÜLKEMİZDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMINI İŞ SÜREÇLERİNE UYARLAYAN KURUMLAR ARASINDA DA YER ALMAKTADIR.

YÖNETİM KURULU BAŞKANIMIZ'IN MESAJI

2014/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

KENDİSİNİ ÖRNEK BİR KURUMSAL VATANDAŞ OLARAK KONUMLANDIRAN AKBANK, 2014 YILINDA DA DEĞER YARATAN KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİNİ SÜRDÜRMÜŞTÜR.

Bankamızın yürütmekte olduğu sürdürülebilirlik çalışmalarının bir ürünü olarak Global Reporting Initiative (GRI) Sürdürülebilirlik Raporlama çerçevesi ile Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) ilkeleri ışığında hazırladığımız altıncı Akbank Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımlamanın mutluluğunu sizlerle paylaşmak isterim.

FED'in Varlık Alımlarını Sonlandırması Yeni Bir Dönemin Başlangıcı

Küresel ekonomi, 2014 yılında önemli değişimlere sahne olmuştur. İşsizlik ve büyüme rakamlarındaki gözle görünür iyileşmeye paralel olarak ABD Merkez Bankası'nın (FED) Ekim 2014 tarihi itibarıyla varlık alımlarını sonlandırması ve faiz artırımı sinyali vermesi, uluslararası sermaye hareketlerinin yönünü geliştirmekte olan piyasalardan gelişmiş piyasalara döndürmüştür. Uluslararası finansal kriz sürecinde küresel ekonomik büyümenin dinamosu konumunda olan geliştirmekte olan ülkeler ise yeni FED politikası ardından yatırım ve büyüme politikalarının dış finansmanı açısından daha zorlu ve maliyetli bir sürece girmiştir. Uzun bir dönemden bu yana durgunluk ve yüksek işsizlik oranlarıyla boğuşan Euro Bölgesi'nde ise yıl içerisinde Avrupa Merkez Bankası (ECB) öncülüğünde parasal genişleme politikaları devreye alınarak ABD ekonomisinin krizden çıkış sürecine benzer bir yol haritası benimsenmiştir.

Türkiye, İstikrarlı Makro-ekonomik Görünümünü ve Büyüme İvmesini Korudu

Küresel ekonomide geliştirmekte olan ülkeler aleyhine yaşanan gelişmelere rağmen Türkiye, 2014 yılında %3 düzeyinde büyüyerek istikrarlı makro-ekonomik görünümünü korumuştur. Son dönemde yakaladığı yüksek büyüme oranlarının ardından cari açığı azaltmaya yönelik bir ekonomik program benimseyen ülkemiz, uluslararası enerji fiyatlarında yaşanan düşüşün de olumlu etkisiyle cari açığını 2014 yılsonu itibarıyla 46 milyar ABD Doları seviyesinin altına çekmiştir. Rusya başta olmak üzere birçok geliştirmekte olan ekonominin kredi notlarında yaşanan düşüşün aksine Türkiye, uluslararası kredi derecelendirme kuruluşları nezdindeki "yatırım yapılabilir" notunu korumaya devam etmiştir. Stratejik jeopolitik konumu, dinamik toplumsal yapısı ve güçlü ekonomisiyle ülkemizin önümüzdeki dönemde de sürdürülebilir bir büyüme performansı göstereceğine inanıyoruz.

İstikrarlı Türkiye ekonomisinin en önemli temellerinden birisini oluşturan bankacılık sektörünün toplam aktif büyüklüğü bir önceki yıla kıyasla %11,7 artışla 1.935 milyar TL'ye yükselmiştir. Büyüme ivmesini toplam kredilerde de sürdüren sektör, bir önceki yıla kıyasla %14,6 oranındaki artışla 1.200 milyar TL kredi kullandırımı gerçekleştirmiştir. Sektör geneli sermaye yeterliliği standart oranı %16,6 seviyesinde gerçekleşirken, 50 bankanın faaliyet gösterdiği sektörün istihdam ettiği toplam çalışan sayısı 216 bine ulaşmıştır.

2014/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Akbank, BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde...

Akbank, 2014'te de Türkiye çapına yayılan güçlü hizmet ağı ve farklı müşteri segmentlerinin ihtiyaç ve beklentileri ışığında yapılandırılmış ürün portföyüyle başarılı sonuçlara imza atmıştır. Aynı şekilde Bankamız, sürekli eğitim faaliyetleri ile de çalışanlarının yetkinliğini güncel kılmıştır. Yılların birikimine dayanan köklü iş kültürünü 2014 yılında da yenilikçi ürün ve hizmetlerle güçlendiren Bankamız, Borsa İstanbul (BİST) bünyesinde oluşturulan Sürdürülebilirlik Endeksi'ne giren 15 şirketten biri olmuştur.

Finansal Okuryazarlık ve Tasarruf Odaklı Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çizgisi

Kendisini örnek bir kurumsal vatandaş olarak konumlandıran Akbank, 2014 yılında da değer yaratan kurumsal sosyal sorumluluk projelerini sürdürmüştür. İlkokul öğrencileri arasında tasarruf bilincinin yaygınlaştırılması amacıyla İstanbul İl Millî Eğitim Müdürlüğü iş birliği ve çalışanlarımızın gönüllü katılımıyla gerçekleştirdiğimiz "Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" projesi kapsamında etkinliklerimiz yıl boyunca başarıyla devam etmiştir.

Bankamız, eğlenceli bir içerikle oluşturulan www.ekonomininkahramanicocuklar.com web sitesi aracılığıyla çocuklarımıza tasarrufun önemini anlatmanın yanı sıra Akbank Çocuk Tiyatrosu tarafından Trabzon, Ordu, Samsun, Amasya, Ankara ve Kayseri'de sergilenen Aile Ağacı oyunu ile de bu mesajları binlerce çocuğa ulaştırmıştır. Aynı şekilde, şimdiye kadar toplam 45 bin çocuğa ulaşmış olan Akbank, Ekonominin Kahramanı Çocuklar Projesi'ni önümüzdeki dönemde de devam ettirmeyi hedeflemektedir.

Akbank'ın kurumsal sosyal sorumluluk projelerinin detaylı özetini içeren Sürdürülebilirlik Raporumuzun altıncısını kamuoyunun dikkatine sunarız.

Paydaşlarımızdan gelen geri bildirimler doğrultusunda önümüzdeki dönemde daha kapsamlı çalışmalara imza atacağımıza inanıyoruz. Sürdürülebilirlik faaliyetlerimize katkıda bulunarak "daha yaşanılabilir bir dünya" hedefimize ortak olan tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimizi sunarız.

Saygılarımla,



SUZAN SABANCI DİNÇER

YÖNETİM KURULU BAŞKANI

GENEL MÜDÜRÜMÜZ'ÜN MESAJI

2014/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



KURULDUĞUMUZ GÜNDEN BU YANA SÜRDÜRÜLEBİLİR DEĞER YARATMAYA ODAKLANAN BİR KURULUŞ OLARAK HİZMETLERİMİZ, OPERASYONLARIMIZ, İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKALARIMIZ, GERÇEKLEŞTİRDİĞİMİZ VE DESTEKLEDİĞİMİZ KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ İLE PAYDAŞLARIMIZIN VE GELECEK NESİLLERİN YAŞAM KALİTESİNİ ARTIRAN VE KALICI KILAN ÇALIŞMALARA ÖNCÜLÜK EDİYORUZ.

HAKAN BİNBAŞGİL
GENEL MÜDÜR

DEĞERLİ PAYDAŞLARIMIZ,

BANKAMIZ BUGÜN "TÜRKİYE'NİN EN DEĞERLİ BANKA MARKASI" VE ÜLKEMİZİN EN DEĞERLİ KURULUŞLARINDAN BİRİ. 1.000'E YAKIN ŞUBEDEN OLUŞAN GÜÇLÜ VE YAYGIN DAĞITIM KANALIMIZ İLE 13 MİLYONU AŞKIN MÜŞTERİMİZİN FİNANSAL İHTİYAÇLARINA PRATİK, ETKİN VE MODERN ÇÖZÜMLER SAĞLIYORUZ. YENİLİKÇİ ÜRÜN VE HİZMETLERİMİZLE, SAĞLADIĞIMIZ FİNANSMAN DESTEĞİYLE

İNSANLARIMIZIN YAŞAM KALİTESİNİN YÜKSELMESİNE, İŞ KURMAKTAN KONUT SAHİBİ OLMAYA KADAR FARKLI ALANLARDA MÜŞTERİLERİMİZİN HAYALLERİNİ GERÇEKLEŞTİRMESİNE DESTEK OLUYORUZ.

ANCAK FAALİYETLERİMİZİN SADECE BANKACILIKLA SINIRLI OLMADIĞININ DA BİLİNCİNDEYİZ. HER GÜN GERÇEKLEŞTİRDİĞİMİZ İŞLEMLER, ÇALIŞANLARIMIZDAN AİLELERİNE, TEDARİKÇİLERİMİZDEN ÇEVREYE KADAR TOPLUMUN VE HAYATIN FARKLI KESİMLERİNİ ETKİLİYOR.

2014/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

AKBANK, 2014 YILINDA DA YARATTIĞI DEĞER ZİNCİRİ İÇERİSİNDEKİ PAYDAŞLARIYLA ŞEFFAFLIK VE HESAP VEREBİLİRLİK TEMELLİ İLİŞKİLER GELİŞTİRMİŞTİR. BANKAMIZ, EN ÖNEMLİ PAYDAŞ GRUPLARI ARASINDA KONUMLANDIRDIĞI MÜŞTERİLERİNİN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİ DİKKATE ALARAK GELİŞTİRDİĞİ "MÜŞTERİLER İLE BİRLİKTE BÜYÜME YAKLAŞIMI" KAPSAMINDA HİZMET KALİTESİNİ ARTIRMAYA YÖNELİK ÇALIŞMALARINA YIL BOYUNCA BAŞARIYLA DEVAM ETMİŞTİR.

Bu nedenle, kurulduğumuz günden bu yana sürdürülebilir değer yaratmaya odaklanan bir kuruluş olarak sahip olduğumuz gücü, var olduğumuz toplumun geleceğine yönelik projelerde değerlendiriyoruz. Ürün ve hizmetlerimiz, operasyonlarımız, insan kaynakları politikalarımız, iş süreçlerimiz, gerçekleştirdiğimiz ve desteklediğimiz kurumsal sosyal sorumluluk projeleri ile paydaşlarımızın ve gelecek nesillerin yaşam kalitesini artıran ve kalıcı kılan çalışmalara öncülük ediyoruz.

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

Farklı Uluslararası İşbirlikleriyle Dış Ticaret İşlemlerine Artan Destek

Türkiye ve diğer ülkeler arasındaki ticaretin daha da ileri gitmesine yönelik çalışmalarımızı 2014 yılında da sürdürdük. Dünyanın önde gelen finans kuruluşlarıyla gerçekleştirdiğimiz işbirlikleriyle Türkiye'deki firmaların dış ticaret işlemlerini desteklemeye devam ettik. Bu kapsamda Güney Kore'li Hana Bank ve Barclays Africa Group Limited ile işbirliği anlaşmaları imzaladık.

Yenilikçi Ürün, Hizmet ve Uygulamalarla Bankacılık İşlemlerinde Ek Kolaylık

2014 yılında da, yeni teknolojileri ve trendleri bankacılık ürünlerine adapte ederek birçok ilki müşterilerimizle buluşturmaya devam ettik. Hizmet kalitemizi ve müşteri memnuniyetini daha da ileriye taşıdık. Akbank Direkt Mobil, mobil dünyanın en prestijli ödülü olan Global Mobile Awards tarafından "Yılın Uygulaması" kategorisinde "Dünyanın En İyi Akıllı Telefon Uygulaması" seçildi. Bu ödülü kazanan ilk ve tek Türk bankası olduk. Diğer yandan, Akbank Direkt Mobil ile, dünyada bir ilke imza atarak iBeacon teknolojisi ile "tek tuşla" ATM'den para çekme olanağını müşterilerimizin hizmetine sunduk. Bunun yanında, geliştirdiğimiz yeni özellik, müşterilerimizin, Akbank Direkt üzerinden para transferi gibi işlemlerini Akbank Direkt parolası yerine sadece parmak izi onayıyla gerçekleştirebilmesini sağlıyor. Bu ve benzeri uygulamalarımız sayesinde müşterilerimizin üçte biri, bankacılık işlemlerini Akbank subelerine uğramadan tamamlayabiliyorlar.

GENEL MÜDÜRÜMÜZ'ÜN MESAJI

2014/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

“Tasarruf Seferberliği” mizle bugüne kadar 45 bin öğrencimize ulaştık.

2012 yılında başlattığımız Akbank “Tasarruf Seferberliği” nin üçüncü yılına Adana’da start verdik. Proje bu sene 4. yılına girdi. Projemizi, ilkokul etkinliklerinin yanına Akbank Çocuk Tiyatrosu’nun tasarruf mesajları veren yeni oyunu “Aile Ağacı” nı da ekleyerek daha da genişlettik. Türkiye genelinde 200’e yakın Akbanklı Gönüllü’nün görev aldığı tasarruf seferberliği projemizi İstanbul dışında 14 ilde daha uygulamaya başladık. Sınıf içi etkinlikler ve çocuk tiyatrosu ile birlikte proje kapsamında bugüne kadar 45 bin çocuğumuza ulaştık. 2014-2015 eğitim dönemi sonuna kadar amacımız, tasarruf eğitimi verdiğimiz çocukların sayısını 50 bine çıkarmak.

Girişimcilik Bilincinin Yayılmasına ve Girişimcilik Ekosisteminin Gelişmesine Destek

Bankamız, Endeavor Derneği işbirliği kapsamında Endeavor Türkiye’nin seçtiği etkin girişimciler için bir kredi havuzu açtı. Girişimcilere özel finansal hizmetlerimizin yanı sıra Endeavor Derneği ile birlikte girişimcilere destek sunmak üzere etkinlikler düzenlemeye devam ettik. Girişimcileri, melek yatırımcıları ve iş dünyasının liderlerini Akbank sponsorluğunda İyi Yatırım Zirvesi’nin üçüncüsünde buluşturduk. Girişimcilere destek olmak için yürüttüğümüz projelerden biri de Akbank Girişimci Geliştirme Programı. Sabancı Üniversitesi ve Akbank’ın başlattığı bir eğitim programı olan Akbank Girişimci Geliştirme Programı, 2014 yılında da henüz yolun başındaki girişimcilere yol göstermeyi ve destek olmayı sürdürdü.

Marcel Broodthaers’in Eserlerini Sanatseverlerle Buluşturduk.

Kültür ve sanatı toplumları zenginleştiren ve toplumların geleceğe bırakacağı en önemli miras olarak görüyoruz. Bu sebeple çalışmalarımızı yoğun olarak sürdürdüğümüz alanlardan biri de kültür ve sanat. Akbank olarak 2014 yılında da sanatseverleri mutlu eden etkinliklere imza attık. 20. yüzyıl kavramsal sanatının en önemli kurucularından biri olan Belçikalı sanatçı ve şair Marcel Broodthaers’in Sözcükler, Nesnelere, Kavramlar (Words, Things, Concepts) isimli sergisini Türkiye’ye getirdik. Bunun yanında, İKSV tarafından düzenlenen İstanbul Film Festivali, 2014 yılında onuncu kez Akbank’ın desteğinde gerçekleşti. Sanatseverler ayrıca 2014 yılında da Akbank Private Banking ana sponsorluğu ile düzenlenen Contemporary İstanbul 2014 Çağdaş Sanat Fuarı’nda buluştu.

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

HAKAN BİNBAŞGİL
GENEL MÜDÜR

DÜNDEN BUGÜNE AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞU

2014/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Akbank'ın Kurumsal Gelişimi

- 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 online 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.
- 2014-** Akbank, Borsa İstanbul bünyesinde oluşturulan BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne dahil edilmeye uygun bulunan 15 şirketten birisi oldu.

AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMALARININ GELİŞİMİ

2014/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Akbank'ın Sürdürülebilirlik Çalışmalarının Gelişimi

- 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'ın 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 Raporlama 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-** 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.
- 2010 ve 2011-** Birleşmiş Milletler 2010 ve 2011 İklim Değişikliği Zirvesi öncesinde hazırlanan Cancun ve Durban bildirimlerinin imzacısı oldu.
- 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" başlattı.
- 2013 -** Akbank, esnafa yönelik hizmetlerini "Esnaf Kardeşliği" başlığı altında topladı. Bu başlık altında hazırlanan ilk ürün olan "Olduğunda Öde Kredisini" esnafa kredi geri ödemelerini kazançlarına göre yapma esnekliği sağladı.
- 2014-** Akbank; "Esnaf Kardeşliği" başlığı altında Axess KOBİ, Gönllüne Göre Öde Esnafım, POS cirosu taahhüdü karşılığı hediye tablet, Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK) işbirliği anlaşması, Esnaf Stajı, Esnaf Şenliği gibi çalışmalarla esnafa yönelik ürün ve hizmetler sunmaya devam etti.

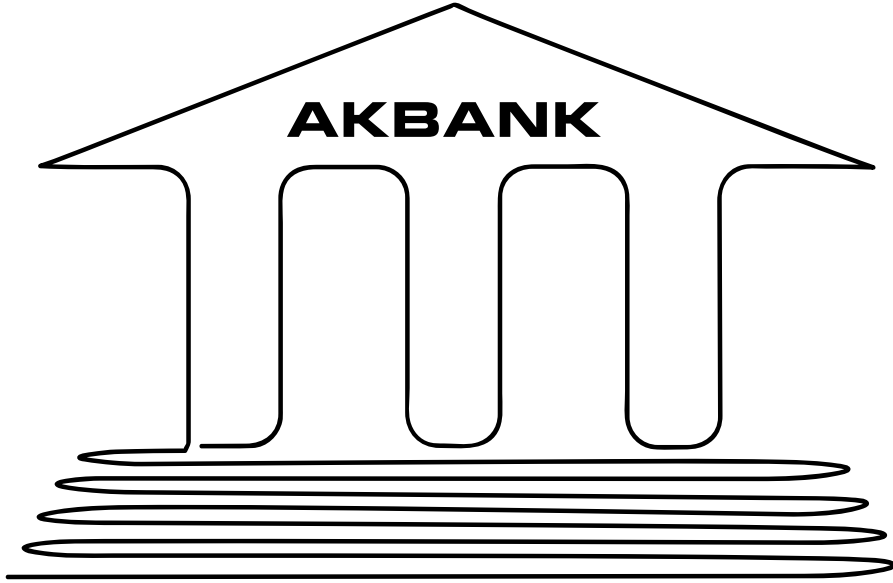
2014/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Akbank'ın Kültür-Sanat Çalışmalarının Gelişimi

- 1972-** Akbank Çocuk Tiyatrosu gösterileri başladı.
- 1991-** Dünyanın en önemli caz sanatçılarını geniş kitlelerle buluşturarak köklü bir müzik kültürü oluşturma 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.
- 2014-** Akbank Çocuk Tiyatrosu tasarruf konusunda mesajlar veren "Aile Ağacı" isimli yeni tiyatro oyunu ile 6 ili kapsayan Anadolu turnesinde 6.500 ilkokul öğrencisi bir araya geldi.

01. AKBANK HAKKINDA

2014 / SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



KISACA AKBANK

Türk Bankacılığının Köklü Markası...

1948 yılından bu yana ülkemizin en saygın, güvenilir ve değerli markalarından biri olan Akbank, değişen ihtiyaçlara hızlı ve kalıcı çözümler üretmeyi, sürekli yenilenmeyi, çalışanları, müşterileri, Türkiye ve kendisi adına sürdürülebilir değerler yaratmayı temel öncelikleri arasında görmektedir.

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

Sürdürülebilir Finansal Performans...

Sağlam sermayesi, sürdürülebilir mevduat yapısı, ucuz maliyetli yabancı kaynak temin etme olanaklarının yanı sıra sağlam aktifleriyle rakiplerinden ayrılan Bankamız, 2014 yılında da sektörde fark yaratan uygulamalara imza atmıştır.

Yurt içinde yaklaşık bin şubesi, 16.305 çalışanı ve yaklaşık 4.300'e yakın 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 12,4 milyonun üzerinde bireysel, 900 bini aşan ticari ve KOBİ ile 4 bin kurumsal müşterisine şubelerinin yanı sıra internet ve telefon bankacılığı gibi Alternatif Dağıtım Kanalları aracılığıyla da geniş bir yelpazedeki ürün ve hizmetlerini müşterileriyle buluşturmaktadır.

Bankamız'ın 2014 yılsonu itibarıyla net kârı 3.379 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. Sürdürülebilir finansal performansı ile paydaşlarına güven aşılayan Bankamız'ın konsolide aktifleri ise 2013 yılı sonuna kıyasla yaklaşık %12 büyüyerek 218,7 milyar TL'ye (94 milyar ABD Doları) ulaşmıştır. Akbank, %14,9'lük konsolide sermaye yeterlilik oranı ile sektördeki en yüksek oranlardan birine sahiptir.

ÇALIŞAN SAYISI*	16.305
MÜŞTERİ SAYISI	13,3 MİLYON
ŞUBE SAYISI*	991
ATM SAYISI	4.260
KREDİ KARTI ADEDİ	5,7 MİLYON
BANKA KARTI ADEDİ	6,2 MİLYON
POS ADEDİ	~362 BİN

*Malta Şubesi dahildir.

Ana Markalarımız

AKBANK

AKBANK DİREKT

20. YIL AKBANK
SANAT



axess
Wings

axess
free

neo

AKBANK'IN KURUMSAL YAPITAŞLARI: VİZYON, MİSYON VE DEĞERLER

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 Kolaylaştırınız, Güvenin Değerini Biliriz, Açık İletişimi Destekleriz, Topluma Değer Katarız

HEDEFLERİMİZE YÖN VEREN GÜÇLÜ TEMELLERİMİZ

Stratejik Hedeflerimiz

- Uzun vadede sürdürülebilir özkaynak getirisini asgari %14-16 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 990 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,
- %14,9 sermaye yeterlilik oranı ile güçlü sermaye yapısı,
- Yüksek aktif kalitesi, çok düşük takipteki krediler oranı: %1,7,
- %1,8 operasyonel gider/aktif rasyosu ile yüksek verimlilik.
- Düşük kaldıraç oranı ile kredilerde daha güçlü büyüme avantajı.

SAYILARLA AKBANK

Tüm Türkiye'yi Kapsayan Şube Ağı...

Türkiye'nin dört bir yanındaki müşterilerini üstün kalite standartlarındaki ürün ve hizmetlerle buluşturmaya odaklanan Akbank, 2014 yılında şube sayısını 985'den 991'e yükseltmiştir.

Farklı Segmentleri Buluşturan Müşteri Tabanı...

Farklı segmentteki müşterilerine özelleştirilmiş finansal çözümler sunmayı hedefleyen Akbank, faaliyetlerini beş ana iş birimi (Kurumsal Bankacılık, Ticari Bankacılık, KOBİ Bankacılığı, Bireysel Bankacılık ve Özel Bankacılık) kapsamında planlamaktadır. Bankamız, uzun vadeli hedefler doğrultusunda gerçekleştirdiği yenilikçi projelerle 2014'te de farklı segmentlerdeki müşteri sayısını artırmaya devam etmiştir.

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, 2014 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 972			Özel Bankacılık Şubeleri 10
Müşteri Sayısı	4.000	48.000	860.000	12.400.000	7.000

* KOBİ Bankacılığı, Bankamız'ın iş modeli çerçevesinde belirlediği müşterilere hizmet vermektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANSAL BAŞARIMIZ

Başlıca Finansal Göstergeler

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

Başlıca Konsolide Finansal Göstergeler (milyon TL)	2012	2013	2014
Toplam Aktifler	163.478	195.482	218.697
Krediler	92.360	118.010	136.131
Mevduat	90.688	112.473	122.294
Alınan Krediler	15.598	19.899	21.269
Özsermaye	522.476	22.13	26.140
Net Kâr	3.005	3.077	3.379
Özsermaye Kârlılığı (ROE)	%15,1	%14	%14,1
Sermaye Yeterlilik Oranı (BIS)	%17,9	%14,7	%14,9
Piyasa Değeri (milyon ABD Doları)	19.802	12.580	14.887

Krediler

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

Krediler (*)	2013	2014
Kurumsal TL Krediler (milyon TL)	6.532	7.724
Kurumsal YP Krediler (milyon ABD Doları)	14.176	15.508
Ticari TL Krediler (milyon TL)	18.044	22.653
Ticari YP Krediler (milyon ABD Doları)	7.098	7.856
KOBİ TL Krediler (milyon TL)	6.237	8.906
Tüketici (milyon TL)	27.591	30.840
Kredi Kartları (milyon TL)	13.504	11.508

*Reeskontsuzdur.

Paydaşlarımızın Desteğiyle Yarattığımız Katma Değer

Bankacılık faaliyetlerini katma değer odaklı projeler hayata geçirme hedefi doğrultusunda şekillendiren Akbank, 2014 yılında bir önceki yıla kıyasla %16 artışla 17.588 TL'lik ekonomik değer yaratmıştır. 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)	2012	2013	2014
Üretilen Doğrudan Ekonomik Değer	14.410	15.100	17.588
a) Gelirler	14.410	15.100	17.588
Dağıtılan Ekonomik Değer	10.853	10.607	13.250
b) İşletme maliyetleri	1.601	1.900	2.130
c) Çalışan ücretleri ve sağlanan diğer faydalar	1.205	1.423	1.485
d) Sermayedarlara ve fon sağlayıcılara	7.027	6.371	8.333
e) Devlete yapılan ödemeler	1.010	891	1.292
f) Toplumsal yatırımlar	9	22	10
Korunan Ekonomik Değer	3.557	4.492	4.338

- 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.

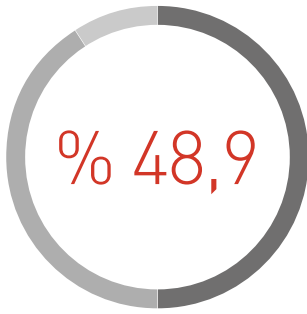
Not 1: Korunan Ekonomik Değer hesaplamalarında takipteki alacaklara dair karşılıklar dahil edilmemiştir.

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

SAĞLAM ORTAKLIK YAPIMIZ

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 Borsa İstanbul'da (BİST) işlem görürken, Citigroup'un Basel III uygulamasına hazırlık amacıyla Mayıs 2012'de Akbank'taki hisselerini %9,9'a düşürmesi nedeniyle bu oran %41,2 olarak gerçekleşmiştir.*

ABD'de, Akbank Level 1 depo sertifikaları OTC piyasasında işlem görmektedir. 31 Aralık 2014 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 2014 yılı faaliyetleri ve finansal performansına ilişkin detaylı bilgiler, Akbank 2014 Faaliyet Raporu'nda yayımlanmıştır. Akbank 2014 Faaliyet Raporu, aşağıdaki adreste yer almaktadır:

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

Bağlı Ortaklıklarımız

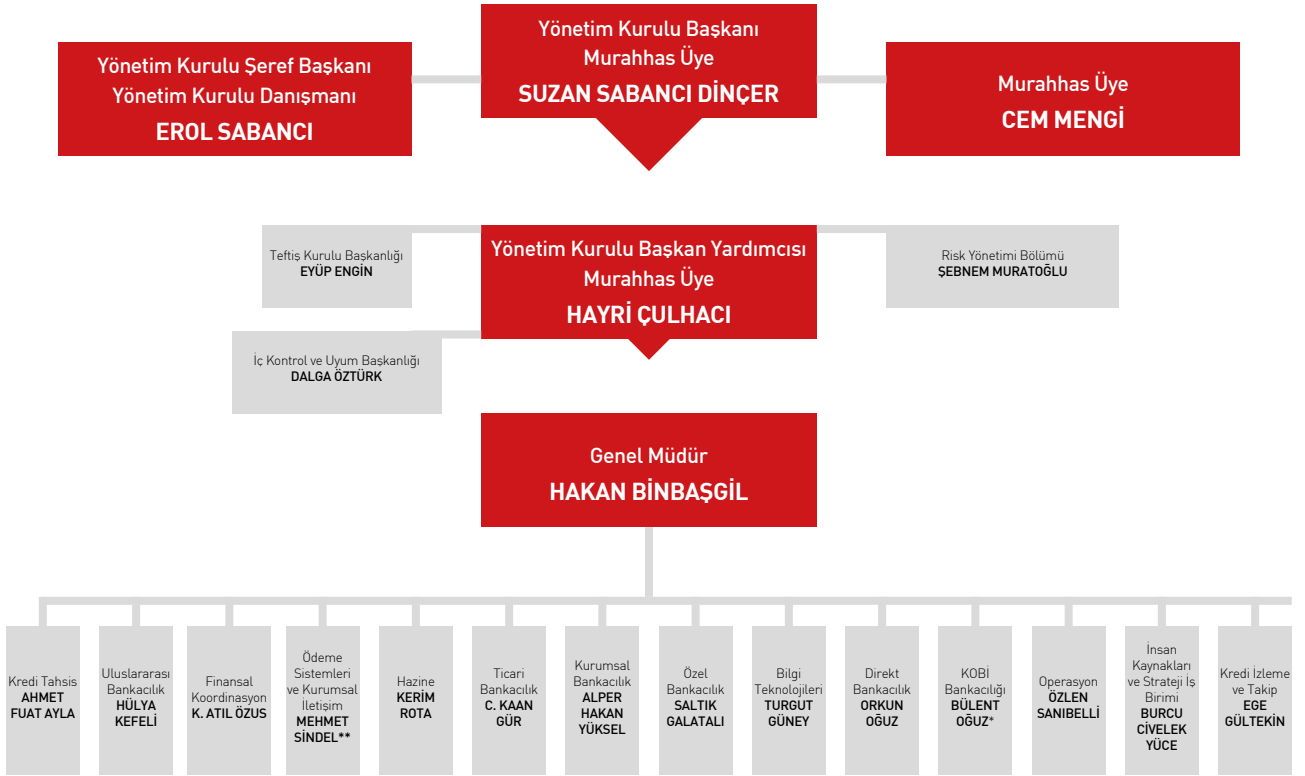
31 Aralık 2014 tarihi itibarıyla Akbank'ın doğrudan ve dolaylı bağlı ortaklıkları ve bunlardaki iştirak payları aşağıdaki gibidir:

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

* Citigroup'un Mart 2015'te Akbank'ta kalan %9,9 hissesini satmasından sonra, Akbank'ın halka açıklık oranı %51'e yükselmiştir.

Yetkinlik Odaklı Organizasyon Planımız

Bankamız'ın güncel organizasyon planı aşağıda yer almaktadır. 31 Aralık 2014 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.



* KOBİ Bankacılığı Genel Müdür Yardımcısı Bülent Oğuz, 31.12.2014'ten Mart 2015'e kadar Bireysel Bankacılıktan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı yerine vekalet etmiştir. Mart 2015 itibarıyla Arif İsfendiyaroğlu, Bireysel Bankacılık ve Ödeme Sistemleri'nden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak göreve başlamıştır.

** Mehmet Sindel, Mart 2015'ten itibaren Kurumsal İletişim'den Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmaktadır.

ÖDÜLLERLE PEKİŞEN BİR FAALİYET ÇİZGİSİ

BANKAMIZ, KURUMSAL TEMSİLİYET SAĞLADIĞI SEKTÖREL KURULUŞLARIN YANI SIRA HALKLA İLİŞKİLER ALANINDAKİ BAĞIMSIZ ORGANİZASYONLAR TARAFINDAN DÜZENLENEN YARIŞMALARA AKTİF BİR BİÇİMDE KATILIM GÖSTEREK ÜRÜN VE HİZMETLERİNİN FARKLI KRİTERLER İŞİĞİNDE DEĞERLENDİRİLMESİNİ HEDEFLEMEKTEDİR.

Ürün ve hizmet kalitesini mükemmelleştirmeye odaklanan Akbank, müşteri geribildirimleri ve paydaş beklentilerini etkin bir biçimde iş geliştirme süreçlerine dahil etmektedir. Bankamız, kurumsal temsiliyet sağladığı sektörel kuruluşların yanı sıra halkla ilişkiler alanındaki bağımsız organizasyonlar tarafından düzenlenen yarışmalara aktif bir biçimde katılım göstererek ürün ve hizmetlerinin farklı kriterler ışığında değerlendirilmesini hedeflemektedir.

Çeşitlendirilmiş ürün ve hizmetleriyle her faaliyet döneminde önemli sayıda ödülle buluşan Akbank'ın 2014'te layık görüldüğü ödüller şu şekildedir:

Brand Finance

Brand Finance "Dünyanın En Değerli 500 Banka Markası" sıralamasında üst üste 3. kez "Türkiye'nin En Değerli Banka Markası"; dünya genelinde 500 bankanın bulunduğu listede 94. sıra

Euromoney

Türkiye'nin En İyi Bankası Ödülü

Global Finance

Türkiye'nin En İyi Bankası Ödülü

World Finance

Türkiye'nin En İyi Bankası Ödülü

Euromoney

Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Hizmeti Veren Kuruluşu Ödülü

The Banker

Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Hizmeti Veren Kuruluşu Ödülü

Global Finance

Türkiye'nin En İyi Döviz İşlemleri Bankası Ödülü

GSMA - Mobil Dünya Kongresi

Akbank Direkt Mobil, Dünyanın En İyi Akıllı Telefon Uygulaması Ödülü

Gartner

Müşteri İlişkileri Yönetiminde Mükemmellik Ödülü

Stevie International Business Awards

Çeşitli Kategorilerde 5 Altın, 3 Gümüş ve 7 Bronz Ödül

Stevie Awards for Sales & Customer Service

Çeşitli Kategorilerde 2 Altın ve 2 Bronz Ödül

LACP Vision Awards

Akbank 2013 Faaliyet Raporu ile "Yılın En İyi Raporu" Ödülü ve Farklı Kategorilerde 1 Platin ve 3 Altın Ödül

Mercomm International ARC Awards

Akbank 2013 Yılı Faaliyet Raporu ile "Yılın En İyi Raporu" Ödülü ve Farklı Kategorilerde 1 Altın, 1 Gümüş ve 1 Bronz Ödül

Altın Örümcek Web Ödülleri

5N1kariyer.com – Kariyer ve İK Siteleri Kategori 1.'si

Effie Türkiye

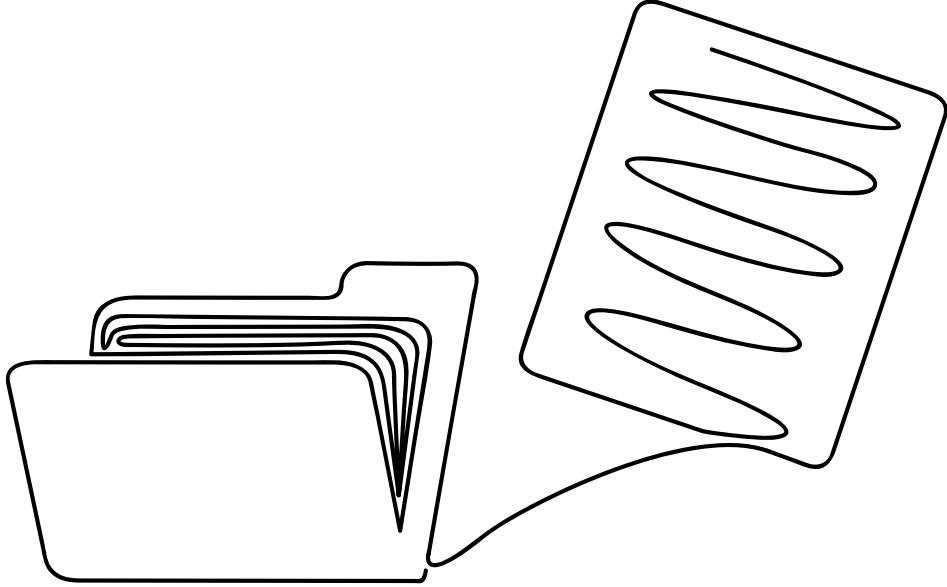
1 Altın ve 1 Gümüş Ödül

Golden Drum International Advertising Festival

2 Altın Ödül

02. RAPOR HAKKINDA

2014 / SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



AKBANK 2014 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU, TÜM DÜNYADA KABUL GÖREN KÜRESEL RAPORLAMA GİRİŞİMİ'NİN (GLOBAL REPORTING INITIATIVE-GRI) GELİŞTİRDİĞİ G4 RAPORLAMA İLKELERİ'NİN GELİŞMİŞ (COMPREHENSIVE) SÜRÜMÜ TEMEL ALINARAK HAZIRLANMIŞTIR.

RAPORLAMA YAKLAŞIMIMIZ

Akbank, 2009'dan bu yana yıllık olarak yayımladığı Akbank Sürdürülebilirlik Raporu'nu altıncı kez paydaşlarının dikkatine sunmaktadır. Sürdürülebilirlik alanında yürüttüğü tüm çalışmaları toplumsal sorumlulukları çerçevesinde gönüllü olarak yürüten Akbank, sürdürülebilirlik raporlaması çalışmasını da bu yaklaşımının bir parçası olarak görmektedir. Etki alanında yer alan tüm paydaşları için önemli kıyaslama ve örnek alma olanakları sunan Rapor, Akbank'ın sosyal, çevresel, etik ve kurumsal yönetim alanlarındaki uygulamalarına ve kurumsal performansına odaklanmaktadır.

Türkiye'de GRI Raporlaması Gerçekleştiren İlk Banka: Akbank

Akbank 2014 Sürdürülebilirlik Raporu, tüm dünyada kabul gören Küresel Raporlama Girişimi'nin (Global Reporting Initiative-GRI) geliştirdiği G4 Raporlama İlkeleri'nin gelişmiş (comprehensive) sürümü temel alınarak hazırlanmıştır. Tüm iş süreçlerini paydaşlarıyla karşılıklı etkileşim içinde yürüten Akbank, bu rapor aracılığıyla sürdürülebilirlik çalışmalarını sistematik bir biçimde kayda geçirerek hedef gerçekleştirme oranlarını ve proje ilerleme durumlarını kamuoyunun dikkatine sunmayı hedeflemektedir.

Türkiye'de faaliyet gösteren mevduat bankaları arasında GRI ilkeleri çerçevesinde raporlama gerçekleştiren ilk Banka olan Akbank, 2014 Sürdürülebilirlik Raporu'nda da görüleceği üzere, referans uygulamalara imza atmaya devam etmektedir.

Bilgiye Erişimi Kolaylaştıran Rapor Tasarımı

Bilgiye erişim açısından kolaylık sağlaması için Akbank 2014 Sürdürülebilirlik Raporu, okumayı kolaylaştıracak bir mizanpajda hazırlanmıştır. Önceki yıllarda yayımlanmış raporlarda temel alınan veri derleme yöntemlerinden bu Rapor çerçevesinde de faydalanılmıştır. Farklılık gösteren yöntemlerin uygulandığı örneklerde de açıklayıcı bilgilere yer verilmiştir.

Akbank 2014 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 diyalog halinde yürütülen çalışmaları kapsamaktadır.

RAPORUN KAPSAMI VE ÇERÇEVESİ

Akbank 2014 Sürdürülebilirlik Raporu, 1 Ocak 2014-31 Aralık 2014 tarihleri arasında, Bankamız'ın sosyal, çevresel ve ekonomik alanlarda gerçekleştirdiği çalışmaları ve ulaştığı kurumsal performansı yansıtmaktadır. Rapor, GRI Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri'nin yeni nesil raporlama çerçevesi G4 sürümünü temel alınarak hazırlanmış ve G4'ün kapsamlı (comprehensive) uygulama seviyesi gereklerini yerine getirmektedir. GRI göstergeleri kapsamındaki bilgilere kolay erişilmesi için Rapor'un sonunda bir GRI İndeksi yer almaktadır.

Akbank'ın G4 Raporlama Çerçevesi Kapsamındaki İlk Çalışması

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 G4 sürümünün Türkçe uygulama kitapçığına aşağıdaki linkten ulaşılabilir:

<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Turkish-G4-Part-Two.pdf>

Küresel İlkeler Bildirimi'ni Kapsayan Entegre Raporlama Anlayışı

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 SINIRLAMA İLKELERİ

Akbank'ın 2014 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan veri ve bilgiler, aksi belirtilmediği sürece, Akbank T.A.Ş.'nin Türkiye'deki bankacılık faaliyetlerini ve lokasyonlarını kapsamaktadır. Rapor'un "Çalışanlarımız" bölümünde yer alan sayılara Akbank Malta Şubesi çalışanları dahil olmakla birlikte, Bankamız'ın yurt dışındaki faaliyetlerinden, ortak girişimlerinden veya tedarikçilerinden kaynaklanan etkiler Rapor kapsamında ele alınmamıştır. Finansal bilgiler içeren yaratılan ve dağıtılan ekonomik değer tabloları ise konsolide rakamları yansıtmaktadır.



Yurt İçi Operasyonlara Odaklanan Rapor Kapsamı

Akbank 2014 Sürdürülebilirlik Raporu, İstanbul'da konumlanan Genel Müdürlük faaliyetlerine ilave olarak 990 Akbank şubesinin faaliyetlerini içermektedir.

Akbank, coğrafi ve operasyonel farklılıklara rağmen, Türkiye çapına yayılan hizmet ağında aynı standartlarda üretim ve hizmet geliştirmeye devam etmektedir.

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

Raporun İçeriğinin Belirlenmesi

Akbank 2014 Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriği geliştirme süreçlerinde iki uluslararası standart temel alınmıştır. Bu standartların birincisi, 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.

Paydaş Diyalogu Yol Gösterici Konumda...

Akbank 2014 Sürdürülebilirlik Raporu içerik belirleme sürecinde; Bankamız'ın kurumsal stratejileri açısından önemli ve öncelikli konular ile paydaş diyalogu kapsamında öne çıkan konular dikkate alınmıştır. Dolayısıyla, Akbank 2014 Sürdürülebilirlik Raporu, hem Bankamız hem de paydaşlar tarafından önemli ve öncelikli bulunan konular çerçevesindeki uygulamaları ve hedef gerçekleştirme oranlarını 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

2014 / SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



AKBANK, ALTINCI KEZ YAYIMLADIĞI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU'NU PAYDAŞ DİYALOĞU AÇISINDAN ETKİN BİR MECRA OLARAK GÖRMEKTEDİR.

Akbank, tüm iş süreçlerine yansıttığı sürdürülebilirlik yaklaşımı sayesinde önemli oranda katma değer artışı yakalamıştır. Sürdürülebilirlik Çalışmaları'nı paydaş diyalogunun pekiştirilmesi açısından da bir imkan olarak gören Banka, kurumsal iletişim platformları aracılığıyla paydaşlarını sürdürülebilirlik hedeflerine ortak etmekte ve gelen geribildirimler doğrultusunda da iş süreçlerinde iyileştirmeler gerçekleştirmektedir.

Paydaş Diyaloğuna Yönelik Etkin Bir Araç: Sürdürülebilirlik Raporlaması

Akbank, altıncı kez yayımladığı sürdürülebilirlik raporu'nu paydaş diyalogu açısından etkin bir mecra olarak görmektedir. Yayınlama sıklığı yıllık olarak belirlenen bu rapor aracılığıyla, Bankamız iş süreçlerine paydaş katkısı kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

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.

Türkiye'nin Kalkınması ve Müşteri Memnuniyeti Temel Öncelik

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.

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.

Akbank Sürdürülebilirlik Yönetim Modeli

Akbank Yönetim Kurulu'na bağlı olarak görev yapan Kurumsal Yönetim Komitesi (KYK) sürdürülebilirlik alanında Bankamız bünyesindeki en üst icracı makam konumundadır. Bankamız bünyesinde sürdürülebilirlik konusunun bütüncül bir biçimde ele alınmasından sorumlu olan Komite, sürdürülebilirlik stratejisinin Akbank'ın tamamında uygulanmasını ve denetlenmesini sağlamaktadır. Bankamız'ın sürdürülebilirlik vizyonuna alanlarında saygın çalışmalara imza atan uzmanlardan oluşan Akbank Uluslararası Danışma Kurulu da nitelikli katkılar sağlamaktadır. (Uluslararası Danışma Kurulu'na bu raporun dördüncü bölümünde detaylı olarak yer verilmiştir.)

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Sürdürülebilirlik Çalışmalarındaki Kilit Kurum: Kurumsal Yönetim Komitesi

Kurumsal Yönetim Komitesi'nin diğer görevleri arasında ise 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 de yer almaktadır. Komite Başkanı ve bu Komite'nin çoğunluğu Bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinden oluşmaktadır.

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

Yılda iki kez toplanan Kurumsal Yönetim Komitesi'nin, 2014'teki toplantı gündemini oluşturan başlıca konular şu şekildedir: 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.

Sürdürülebilirlik Raporlaması Koordinasyon Birimi: Sürdürülebilirlik Takımı

Kurumsal Yönetim Komitesi'nin benimsemiş olduğu bütüncül yönetim anlayışı; 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.

Bankamız'ın yıllık olarak yayınladığı Sürdürülebilirlik Raporu'nun hazırlanma süreci ise KSS Alt Grubu'nun liderlik ettiği ve Bankamız'ın iş birimlerinin çoğunun temsil edildiği bir Sürdürülebilirlik (Kurumsal Sosyal Sorumluluk) Takımı tarafından yürütülmektedir.

Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız ve Öncelikli Konularımız

Bankamız'ın GRI'nin G4 Sürümü "kapsamlı" uygulama derecesinde hazırlanan 2014 Sürdürülebilirlik Raporu'nun konu önceliklendirme çalışması Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü bünyesindeki Kurumsal Sosyal Sorumluluk Alt Grubu koordinasyonunda yürütülmüştür. Çalışma Grubu, G4 Raporlama İlkelerinin temelini oluşturan unsurların Bankamız Sürdürülebilirlik Organizasyonu ve paydaşlarımız tarafından önem sırasına göre derecelendirilmesi için bir anket çalışması düzenlemiş ve gelen geri bildirimler doğrultusunda raporlama sürecinde rehberlik eden aşağıdaki önceliklendirme analizini oluşturmuştur.

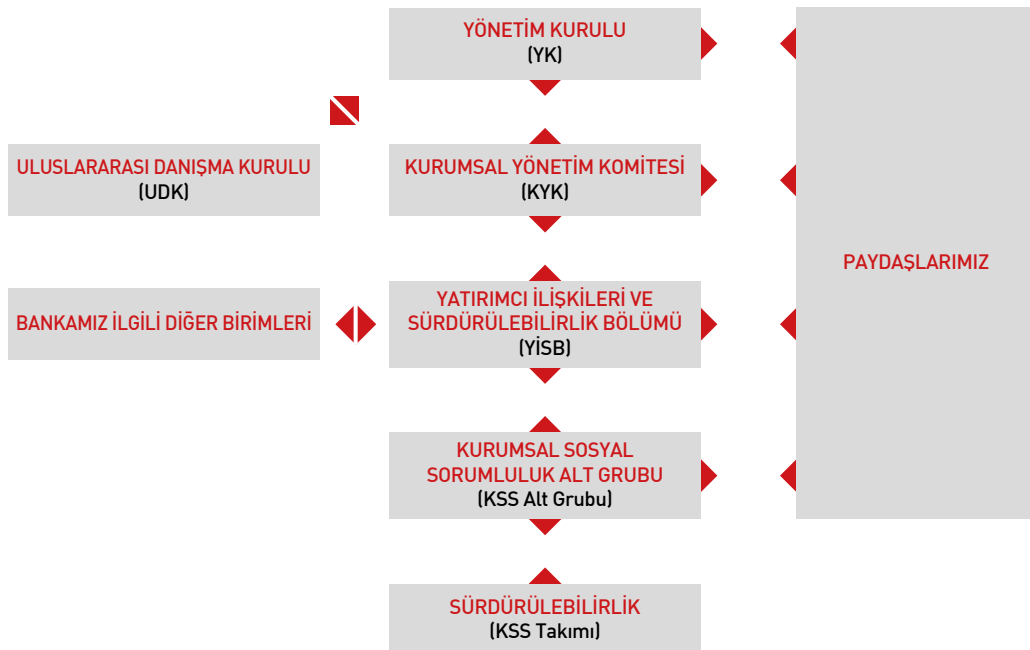
Akbank Kurumsal Sosyal Sorumluluk Alt Grubu ile paydaş görüşleri doğrultusunda oluşturulan Unsurların Önceliklendirme Çalışması neticesinde Kurumsal Yönetim, Sürdürülebilir Kârlılık ve Büyüme, Karbon Salımının Azaltılması, Güvenli Bankacılık, Müşteri Memnuniyeti hem Akbank için hem de Bankamız paydaşları için en öncelikli unsurlar olarak belirlenmiştir. Bu çerçevede; 2014 Sürdürülebilirlik Raporu kapsamında "Akbank'ta Kurumsal Yönetim", "Müşterilerimize Kattığımız Değer", "Operasyonlarımız ve Çevre", "Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız" bölümleri oluşturulmuştur. Önceliklendirme Çalışması'nda hem Akbank hem de Akbank paydaşları için ikinci derecede öncelikli unsurlar ise "Etkin Risk Yönetimi ve İç Kontrol", "Rüşvet ve Yolsuzluk Politikasına Uyum", "Etik Bankacılık", "Çalışan ve İnsan Hakları", "Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi", "Sponsorluk", "Çalışan Memnuniyeti" olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda, Bankamız'ın bu yöndeki çalışmalarına odaklanılarak Akbank 2014 Sürdürülebilirlik Raporu'nun "Risk Yönetimi ve Yasal Uyum", "Topluma Katkımız" bölümleri oluşturulmuştur. Akbank, unsurların önceliklendirilmesi çalışmasını Sürdürülebilirlik Raporlaması'nın yanı sıra kurumsal yapısı bünyesindeki sürdürülebilirlik çalışmaları için de rehber olarak kullanmayı hedeflemektedir.

Akbank 2014 Sürdürülebilirlik Raporu UNSURLARIN ÖNCELİKLENDİRİLMESİ ÇALIŞMASI

Akbank'a Etkisi	Yüksek		Etkin Risk Yönetimi ve İç Kontrol Rüşvet ve Yolsuzluk Politikalarına Uyum Etik Bankacılık Çalışan ve İnsan Hakları	Kurumsal Yönetim Karbon Salımı	Sürdürülebilir Kârluluk ve Büyüme
	Orta	Çevre odaklı ürün ve hizmetler	Çalışan Memnuniyeti Kariyer Gelişimi ve Eğitim Çalışan Gönüllülüğü Çalışanların Farkındalığı Paydaşlarla Diyalog Fırsat Eşitliği	Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Finansal Hizmetlere Erişimi Kolaylaştıran Yenilikçi Ürün ve Hizmetler Kağıt Tasarrufu ve Teknolojik Atıklar	Güvenli Bankacılık Müşteri Memnuniyeti
	Düşük	Tedarikçi Zincirinde Sürdürülebilirlik			
		Düşük	Orta	Yüksek	

Paydaşlar için Öncelikli

Akbank'ta Sürdürülebilirlik Yönetim Modeli



AKBANK'IN TEDARİKÇİ PORTFÖYÜNDE BULUNAN FİRMALARIN YAKLAŞIK %50'SİNDEN AKBANK İLKE VE POLİTİKALARI İLE UYUMLU OLACAKLARINI TAAHHÜT EDEN BEYANLAR ALINMIŞTIR.

Sürdürülebilirlik Hedeflerine Odaklanmış Çalışan Eğitimleri

Akbank, çalışanlarının sürdürülebilirlik konusundaki farkındalığının artması için kurumsal iletişim kanallarını etkin bir biçimde yapılandırmıştır. Bankamız, gerek bu kanallar üzerinden yürüttüğü bilgilendirme çalışmaları gerekse kurumsal portal gibi iletişim kanalları üzerinden yürüttüğü e-öğrenme programları aracılığı ile çalışanlarını devam eden sürdürülebilirlik çalışmaları ile kurumsal sürdürülebilirlik hedeflerinden haberdar etmektedir. Şube çalışanlarının farkındalığının artırılması amacıyla da Türkiye'nin farklı yerlerinde saha çalışmaları yürütülmektedir.

BM Küresel İlkeler, Eğitimlerimiz için Rehber Oldu

Bu kapsamdaki çalışmalar neticesinde, 2012'de 2.985, 2013'de 1.274 kişi, 2014'te ise 1.082 kişi olmak üzere toplam 5.341 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 gerçekleştirilmiştir.

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, 2013 ve 2014 yıllarında, farklı lokasyon ve fonksiyonlarda istihdam edilen toplam 2.069 yeni çalışan sürdürülebilirlik eğitimi almıştır.

Sürdürülebilirlik Odaklı E-Öğrenme Programları

Sürdürülebilirlik Yaklaşımı e-öğrenme programı ise kullanıma açıldığı 2011 yılından bu yana 17.144 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 paylaşılmakta, eleştiri ve öneriler geri bildirim olarak değerlendirilerek içerik geliştirme sürecine yansıtılmaktadır.

Çalışanların erişiminde olan kurumsal portalda "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" ile ilgili bir bölüm bulunmaktadır. Bu kapsamda, ilgili bölümde, Bankamız'ın sürdürülebilirlik yaklaşımından, gerçekleştirdiği kurumsal sosyal sorumluluk projelerine kadar pek çok güncel bilgiye yer verilmiştir. İç iletişim portalımızda "Gönüllülük" başlığı altında gönüllülük çalışmaları hakkında bilgi verilmektedir. Bunun yanı sıra, Bankamız bünyesindeki sürdürülebilirlik çalışmaları Akbank şubelerinde yer alan kurumsal TV'ler ve e-posta aracılığıyla da çalışanlarla paylaşılmaktadır.

AKBANK, KATMA DEĞER YARATMA HEDEFİ DOĞRULTUSUNDA İŞ SÜREÇLERİNE DAHİL ETTİĞİ TÜM PAYDAŞLARINI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMINI BENİMSEMELERİ KONUSUNDA TEŞVİK ETMEKTEDİR.

Değer Zincirinin Tüm Halkalarını Kapsayan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Akbank, katma değer yaratma hedefi doğrultusunda iş süreçlerine dahil ettiği tüm paydaşlarını sürdürülebilirlik yaklaşımını benimsemeleri konusunda teşvik etmektedir. Bu kapsamda, Bankamız, Tedarikçi Yönetimi Politikası kapsamında tedarikçi firmaların Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde yer alan ilkelere gerekli özeni göstermeleri konusunda destek olmaktadır. Bunun yanı sıra, hizmet ve ürünlerin temininde topluma ve çevreye daha duyarlı sistemlerle çalışan tedarikçilere hizmet satın alımında öncelik tanınmaktadır. Satınalma süreçlerinin ise şeffaf, açıklanabilir ve ulusal ve uluslararası standartlar ile mevzuata uyumlu olması için büyük özen gösterilmektedir.

Tüm tedarikçi ilişkilerini etkin bir merkezi bir yapı üzerinden yürüten Akbank, tedarikçi yönetiminde standart prensipler uygulanmasını, iç ve dış iletişimde şeffaflığın artırılmasını, toplam kalite yönetim prensibi ile yeni tedarikçi yönetim stratejileri geliştirmesine büyük önem vermektedir.

Tedarikçilerimizin %50'si Akbank ilkelerine uyacağını taahhüt etti

Bu kapsamda Akbank'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 denetimler 2014'te de aralıksız olarak devam etmiştir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Sürdürülebilirlik Konusundaki Taahhütlerimiz

Akbank, güçlü ve sürdürülebilir finansal performans temel hedefi doğrultusunda yürüttüğü faaliyetlerini sosyal ve çevresel etki gözeterek yürütmektedir. Bankamız'ın paydaşlarına yönelik sürdürülebilirlik taahhütleri aşağı da özetlenmiştir.

Taahhüt Konusu	2014 Yılı Durum Değerlendirmesi	Taahhütlerimiz
Finansal Performans		
Sürdürülebilir kârlılık ve büyüme	Akbank, köklü iş kültüründen güç alarak 2014 yılında da sürdürülebilir büyüme performansını korumuştur.	Akbank, müşteri ihtiyaç ve beklentileri ışığında ürün portföyünü çeşitlendirerek finansal ve operasyonel başarılarını sürdürülebilir kılmayı hedeflemektedir.
Sürdürülebilirlik Yönetimi		
Görev ve sorumluluklar	Sürdürülebilirlik Takımı Lideri ve üyelerinin sorumluluklarına konuya ilişkin resmi görevler eklenmiştir. Takım üyelerinin performans ölçüm kriterlerine sürdürülebilirlik konusunun dahil edilmesi için de gerekli adımlar atılmıştır.	Bankamız, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü koordinasyonunda Akbank sürdürülebilirlik stratejisine yön verecek eylem planları geliştirmeyi ve Sürdürülebilirlik Takımı aracılığıyla hayata geçirmeyi hedeflemektedir.
Tedarik zincirinde sürdürülebilirlik	Akbank, tedarikçi firmaların %50'sinden Akbank ilke ve politikalarının yanı sıra BM Küresel İlkeleri'ne uyum konusunda taahhüt almıştır.	Akbank, Etik İlkeleri ve sürdürülebilirlik politikalarına uyum konusunda tüm tedarikçilerden taahhüt almayı hedeflemektedir.
Çalışanların farkındalığı	Bankamız, özel olarak hazırladığı sınıf-içi sürdürülebilirlik eğitimi aracılığıyla 2014 yılsonu itibarıyla 9.000'e yakın çalışanına sürdürülebilirlik yaklaşımı farkındalık eğitimi vermiştir.	Akbank, eğitim teknolojisindeki gelişmelerden yararlanarak daha kapsamlı ve yaratıcı sürdürülebilirlik eğitimlerini paydaşlarıyla buluşturmayı hedeflemektedir.
Paydaşlarla diyalog	Akbank; Akbank Sizin İçin Buluşmaları, Esnaf Şenlikleri, Tarım ve Turizm gibi sektörlere özel toplantılar, Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Akbank Şubeleri, Akbank Çağrı Merkezi, Bize Ulaşın Web Sayfası, Sosyal Medya (Toplam İzleyici Sayısı 1,5 milyon), Müşteri İlişkileri Yöneticisi (MIY) Etkinlikleri, Liderler Zirvesi, E-Posta ile Bilgilendirme, Müşteri İş Geliştirme Toplantıları, KOBİ'leri Bilgilendirme Toplantıları, HYPERLINK " http://www.kobilersizinicin.com " www.kobilersizinicin.com web Sitesi, Akbank Sanat Faaliyetleri, Medya, Reklam ve Tanıtım Kampanyaları, çalıştaylar ve diğer toplantılar gibi farklı platformlar aracılığı ile paydaş iletişimini güçlendirecek adımlar atmıştır.	Akbank, paydaş katılımını artırarak iş verimliliğini daha yüksek mertebelere çıkarmayı hedeflemektedir.
Kurumsal Yönetim, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum		
Şeffaf kurumsal yönetim	Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü, Bankamız üst düzey yöneticileri ile birlikte 2014 yılında toplam 20 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılmış, yaklaşık 325 uluslararası yatırımcı fon ve dört derecelendirme kuruluşu ile görüşmüştür.	Hissedarlarının yanı sıra mevcut ve potansiyel yatırımcılarla karşı güvene dayanan ilişkiler geliştirmeyi ilke edinen Akbank, kurumsal yönetimini hesap verebilirlik temelinde yürütme kararlılığındadır.
Bilgi güvenliği	Akbank, çalışanlarının bilgi güvenliği "okuryazarlığını" artırmak için bilinçlendirme çalışmaları yürütmüş, bilinç düzeyini ölçmek için çeşitli anketler düzenlemiş, bu anket sonuçları ışığında iş süreçlerine yönelik yeni aksiyonlar gündeme gelmiştir.	Akbank, bilgi güvenliği konusundaki yenilikleri ve gelişmeleri yakından takip ederek daha kapsamlı eğitim programları hazırlamayı hedeflemektedir.
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, koşulsuz müşteri memnuniyeti doğrultusunda ürün ve hizmetlerini geliştirmeye devam etmeyi planlamaktadır.
Çevre odaklı ürün ve hizmetler	Türkiye'deki orta büyüklükteki yenilenebilir enerji ve enerji tasarrufu projelerinin finansmanı için EBRD tarafından 20 yılında Akbank'a kullanılan 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, önümüzdeki dönemde de enerji tasarrufu ve yenilenebilir enerji projelerine sağladığı kredilerle çevresel sürdürülebilirliğe nitelikli katkı sağlamayı hedeflemektedir.

Taahhüt Konusu	2014 Yılı Durum Değerlendirmesi	Taahhütlerimiz
Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi	Akbank, kredilendirme süreçlerinin olası çevresel riskler dahil etkin bir biçimde risk yönetimi için Kredi Analiz Yöneticileri görevlendirilmiştir.	Akbank, kredilendirme faaliyetlerinde görev alan tüm çalışanlarını çevresel ve sosyal risk yönetimi açısından bilinçlendirmeyi hedeflemektedir.
Finansal hizmetlere erişimi kolaylaştıran yenilikçi ürün ve hizmetler	Akbank internet ve mobil bankacılık hizmetlerini tek çatı altında toplayan Direkt İnternet 2014 yılsonu itibarıyla 2 milyondan fazla müşteriye hizmet vermektedir.	Bankamız, yenilikçi hizmet çizgisini sürdürerek rakipleri karşısındaki teknolojik rekabet üstünlüğünü korumayı hedeflemektedir.
Çalışanlarımız		
Çalışan Bağlılığı	Bankamız, 2014 yılında da çalışan bağlılığını sürdürülebilir kılmaya yönelik çalışmalar yürütmüştür.	Akbank, belirli aralıklarla hazırladığı Çalışan Bağlılığı Araştırması ile çalışan beklentilerini doğru tespit etmeyi ve çalışanların sesine kulak vermeyi hedeflemektedir.
Eğitim	2014 yılında toplamda 1.022.382 saat eğitim alan Akbank çalışanlarının, kişi başı ortalama eğitim süresi 8.97 işgünüdür.	Sürekli gelişim ilkesi çerçevesinde faaliyetlerine yön veren Akbank, kurum içi eğitim faaliyetleriyle çalışanlarının kişisel, mesleki gelişimlerine katkı sunmayı hedeflemektedir.
Fırsat eşitliği	"Fırsat Eşitliği Modeli Projesi" kapsamında 22 kriter üzerinden yapılan değerlendirmede Bankamız FEM sertifikasına layık görülmüştür.	Akbank, çalışanlarına fırsat eşitliğine dayanan bir iş ortamı sunarak iş verimliliğini sürdürülebilir kılmayı hedeflemektedir.
Operasyonlarımızdan Kaynaklanan Çevresel Etkiler		
Çevresel etkimiz	Çevresel Genel Müdürlük ve hizmet binalarının yanı sıra sayısı bine yaklaşan şubelerinde yürütülen operasyonlardan kaynaklanan çevresel unsurların yönetimi için 2014 yılında da sistem altyapısını güçlendirmeye devam etmiştir.	Akbank, önümüzdeki dönemde de faaliyetleri sırasında ortaya çıkması muhtemel çevresel etkiyi ve doğal kaynak kullanımını asgariye indirmeyi planlamaktadır.
Karbon salımı	Akbank, uygulamaya geçirdiği enerji verimliliği projeleriyle 2014 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, 2014 yılında "Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" Projesi'ni genişleterek yürütmeye devam etmiştir. Akbank Çocuk Tiyatrosu 2014 yılında tasarruf konusunda mesajlar veren "Aile Ağacı" isimli yeni tiyatro oyunu ile 6 ili kapsayan Anadolu turnesinde 7 bin ilkokul öğrencisi ve aileleri ile bir araya gelmiştir.	Kendisini örnek bir kurumsal vatandaş olarak konumlandıran Akbank; eğitim, gençlik, girişimcilik, kültür-sanat ve çevre alanlarındaki nitelikli projelere sponsorluk desteği sunmaya önümüzdeki dönemde de devam etmeyi planlamaktadır.
Çalışan gönüllülüğü aracılığıyla topluma katkı	"Akbanklı Gönüllüler" olarak adlandırılan gönüllülük sistemi aracılığıyla tüm Türkiye'den Gönüllü Liderlerinin desteği ile Türkiye'nin dört bir yanında gönüllülük projeleri gerçekleştirilmiştir.	Akbank, çalışanlarının gönüllülük temelinde toplumsal projelere katılımını teşvik etmeyi ilke edinmiştir.

PAYDAŞLARIMIZLA DİYALOG

Akbank, faaliyetlerinden ve sunduğu ürün ve hizmetlerden etkilenen veya performansını doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen tüm kurum ve kuruluşları "kilit" paydaş olarak tanımlamaktadır. Bankamız, kurumsal sorumluluğun temel ilkesinin paydaş diyalogu olduğu gerçeğinden hareketle, sürdürülebilirlik stratejisinin uygulama sürecinde, paydaşlarının beklentileri ve görüşlerini dikkate almakta ve onlarla düzenli, sürekli ve güven odaklı bir iletişim geliştirmeye odaklanmaktadır.

Hesap Verilebilirlik ve Şeffaflığa Dayalı Diyalog Platformları

Bankamız, köklü kurumsal yapısı ve bilgi teknolojisindeki güncel gelişmelerden güç alarak paydaş iletişim çoklu kanallar üzerinden yürütmektedir. 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	Akbank 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 canlı olarak gerçekleştirilen "Kalıcı Liderlik Toplantıları", Genel Müdür Kahvaltıları, Akbanklı Gönüllüler gönüllülük programı, Çalışan Memnuniyeti Anketi, Kurumsal Performans Sistemi, Toplantılar (ör. Bölge Müdürlükleri ve MIY Performans Değerlendirme, Liderler Zirvesi, Management Trainee ve Sales Trainee Zirvesi, Fikir Üretme) Koçluk Sistemi 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 yürümesini için etkin iletişim kanalları tesis etmektedir.	2012 yılından bu yana devam eden, Akbank Genel Müdürü'nün üç ayda bir canlı olarak gerçekleştirdiği "Kalıcı Liderlik Toplantıları" 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. Genel Müdürümüz ile ayda bir düzenlenen kahvaltılarda, Bankamız'ın farklı bölümlerinden katılımcılar Genel Müdürümüz ile görüş alışverişinde bulunma fırsatı yakalamaktadır. "Akbanklı Gönüllüler" gönüllülük sistemi kapsamında ise Türkiye'nin dört bir yanında bulunan gönüllü liderleri buldukları lokasyonlara değer katan sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirmektedir.

Paydaş Grupları ve Diyalog Platformları	Yaklaşımımız	Örnekler
Müşteriler		
Akbank Sizin İçin Buluşmaları, Esnaf Şenlikleri, Tarım ve Turizm gibi Sektörlere Özel Toplantılar , Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Akbank Subeleri, 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.kobilersizinin.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.	Akbank'ın "Türkiye'nin bankası olmak 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 hedefleri doğrultusunda düzenlendiği "Akbank Sizin İçin Buluşmaları" bu yıl 15 ilde gerçekleştirilmiştir. Bunun yanı sıra, KOBİ'lerin içinde önemli bir paya sahip olan esnafla bir araya gelmek için 9 ilde Esnaf Şenlikleri düzenlenmiştir. 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, Denetimeler, 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.
Yasa Koyucular ve Düzenleyiciler		
Kamu Özel İşbirliği Çalıştayları, Toplantılar, Forum ve Konferanslar, Çeşitli Çalışma Grupları, Sözlü ve Yazılı Bildirimler, Beyannameler, Basın Bültenleri, Yasal Uyum Raporları	Akbank, tüm faaliyetlerinde yasa ve yönetmeliklere eksiksiz bir biçimde uymayı taahhüt etmektedir. Bankamız, gündemi yakından takip etmek, eğilimleri tespit etmek, ürün ve hizmetleri müşterilerinin ve yasa koyucuların beklentileri yönünde zaman kaybetmeden geliştirmek ve uyarlamak için forum, konferans ve çalışma gruplarına katılmaktadır. Bunun yanı sıra, bankacılık sektörünü ilgilendiren gelişmeleri yakından takip etmekte, mevzuat değişikliklerine ilişkin görüşlerini ilgili yetkililere iletmektedir.	
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 alışverişisiyle 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, 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 Bankamız'ı daha iyi tanıtmak amacıyla üniversite öğrenci kulüpleriyle işbirlikleri gerçekleştirmektedir.	Türkiye'nin geleceğinde söz sahibi olacak gençlere kendilerini geliştirecekleri bir platform yaratmayı hedefleyen Akbank Düşünce Kulübü üye sayısı 2014 yılı itibarıyla 146'ya 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. Akbanklı Gönüllüler, Türkiye'nin dört bir yanında düzenledikleri sosyal sorumluluk projeleri ile buldukları lokasyonlara değer katmaktadır.
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 şekillendirirken 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, sektör değerlendirmeleri veya Bankamız'ın ürün ve hizmetleri hakkında düzenlenen basın toplantılarında medya dünyasının önde gelen isimleriyle düzenli aralıklarla bir araya gelerek görüş alışverişinde bulunmaktadır.

Üye Olduğumuz Dernek ve Birlikler, İmzacısı Olduğumuz Girişimler

Akbank, toplumsal sorumluluklarının farkında olan bir kurumsal vatandaş olarak dernek ve birliklerde kurumsal temsiliyet sağlamaya büyük önem vermektedir. Bankamız, temsiliyet sağlayacağı oluşumu kurum itibarını gözetererek seçmektedir.

Bankamız'ın 2014 yılsonu itibarıyla 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 (İSESİ) 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
- Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği (FODER)

BM Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne Tam Uyum

Akbank'ın insan hakları, çalışma koşulları, çevre ve temiz toplumla ilgili evrensel ilkelere olan bağlılığının en önemli göstergesi, kurumsal sosyal sorumluluğun dünya çapındaki önemli girişimlerinden olan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalaması olmuştur. 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.

Köklü Deneyim Işığında Kamu Politikasına Katkı

Akbank, bankacılık sektöründe sahip olduğu tecrübe ve birikimi paydaşlarına aktarmak 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.

Güçlü kurumsal yapısı sayesinde farklı iletişim kanallarını eşgüdümlü bir biçimde kullanabilen Akbank'ın Üst Yönetimi, lider iletişimi kapsamında Cumhurbaşkanlığı ve Hükümet seviyesinde ekonomi ve finans gibi konularda görüşmelerde bulunabilmektedir. Chatham House Mütevelli Heyeti Üyesi olan Akbank Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Suzan Sabancı Dinçer'in bu platform üzerinden Türkiye'nin ekonomik ve stratejik rolünün uluslararası tanıtımı için yürüttüğü çalışmalar da kamu politikasına katkı açısından iyi bir örnek teşkil etmektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

2014 Yılında Desteklenen Etkinlikler

Bankamız, kamuoyu nezdinde saygınlığa sahip çevresel sürdürülebilirlik, ekonomik ve sosyal kalkınma alanlarındaki etkinliklere düzenli bir biçimde destek sağlamaktadır. 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 2014 yılında desteklediği ve katıldığı etkinliklerden birkaç örnek aşağıda yer almaktadır.

Finans Sektörünün Kanaat Önderlerini Bir Araya Getiren Etkinlikler

FT Türkiye Zirvesi 2014

Financial Times İkinci Türkiye Zirvesi, Akbank ve Citibank'ın desteği ve DEİK/Türk-İngiliz İş Konseyi işbirliğiyle İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. "Türkiye, Avrupa'nın Gelecek Güç Merkezi Olabilir mi?" başlığı ile gerçekleşen, Türkiye'de iş yapma ile ilgili fırsatların ve zorlukların tartışıldığı zirvenin açılış konuşmalarını Sayın Suzan Sabancı Dinçer ve Financial Times Uluslararası İlişkiler Editörü David Gardner yapmıştır.

Zirvede, Türkiye'nin istikrarlı büyümesi için reformların sürdürülmesinin önemi üzerinde durulmuştur. Birçok gazeteci, işadami ve akademisyenin de konuşmacı olarak katıldığı zirvede, Türkiye için doğrudan dış yatırımların önemi ve sürdürülmesi için alınması gereken tedbirler konuşulmuştur. FT Türkiye Zirvesi, uluslararası yatırımcıların siyasi ortamda ve iş ortamında giderek daha da önemli bir rol alan Türkiye'nin görüşlerini paylaşmak için yeni ve tecrübeli yatırımcıları, üst düzey hükümet yetkilileri ile bir araya getirmiştir.

Eurofinance 2014

2012 yılından bu yana Akbank Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret İş Birimi tarafından "Gold Sponsor" statüsünde desteklenen EuroFinance Konferansı'nda Bankamız'ın nakit yönetimi konusunda faaliyetlerini etkin bir şekilde duyurabilme imkanına ve pek çok kurumsal ve ticari müşteri ile doğrudan temasa geçerek önemli bir tanıtım şansına sahip olunmuştur. Konferans'ta çok uluslu

veya yerel kurumsal ve ticari müşterilerin, mali ve risk yönetimlerine yönelik nakit yönetimi ve ticaretin finansmanı ürünlerinde, Akbank uzmanlığına vurgu yapılarak müşteriler nezdinde farkındalık yaratılması açısından önemli kazanımlar elde edilmiştir.

Forum İstanbul 2014

Akbank, 2009 yılından bu yana Türk toplumunu, Türkiye'nin bugünü ve yarını ile ilgili orta ve uzun vadeli düşünmeye yönlendiren ulusal ve uluslararası bir platform oluşturmak amacı ile gerçekleştirilen "Forum İstanbul"un sponsoru konumundadır. Forum İstanbul; Türkiye, Doğu ve Güney Avrupa, Balkanlar, Ortadoğu ve Asya bölgelerinin problemlerinin tartışılabilmesi için bir platform yaratmak ve bu bölgelerin halklarının menfaatlerini gözeterek girişimciliği yaymak için akademisyenler, devlet adamları, uluslararası kurumlar, sendikalar, medya, sivil toplum örgütleri, politikacılar ve din adamlarını bir araya getirerek problemlerin tartışılmasına, bu problemlerin çözülmesine ve değişime katkıda bulunmayı hedeflemektedir. 2014 yılında konferansa 950 kişi katılım göstermiştir.

İhracatın Yıldızları 2014

Dünya Gazetesi tarafından DHL işbirliğiyle düzenlenen "İhracatın Yıldızları – İhracat Teşvik Ödülleri" Yarışması, 2002'den bu yana Bankamız ana sponsorluğunda gerçekleştirilmektedir. Ekonomiden Sorumlu Başbakan Yardımcısı Ali Babacan'ın da konuşma gerçekleştirdiği etkinlikte, ödüle layık görülen kuruluşlara Akbank tarafından da özel bir sertifika ve hediye verilmiştir.

"İyi Girişim ve İyi Yatırım" Zirveleri

Akbank, girişimcilik ekosistemini desteklemek için her yıl İyi Girişim ve İyi Yatırım Zirveleri'ni düzenlemektedir. 2014 yılında düzenlenen İyi Girişim Zirvesi'nde katılımcılar, Çin'in e-ticaret devi Alibaba.com'un girişimcilere ilham veren hikayesini anlatan belgeselin Türkiye'deki ilk gösterimini izleme fırsatı bulmuştur. 2014 yılında düzenlenen İyi Yatırım Zirvesi'nde ise girişimcilerin şirketlerini melek yatırımcılara anlatarak yarıştığı bir seans gerçekleştirilmiştir. Bu seansa girişimcilere melek yatırımcıların yatırım yaparken nelere dikkat ettiği konusunda temel bilgiler verilmeye çalışılmıştır.

KARBON SAYDAMLIK PROJESİ'NİN KURUMSAL DESTEKÇİSİ

Akbank, küresel sürdürülebilirlik çalışmalarının en önemli gündem maddelerinden birisi olan iklim değişikliğiyle mücadele konusunda yürütülen projeleri yakından takip etmektedir. Türkiye'de uluslararası standartlarda sera gazı salımı raporlaması yapmayı taahhüt eden öncü özel sektör kuruluşları arasında yer alan Bankamız, ülkemizdeki diğer kurum ve kuruluşların iklim değişikliğiyle ilgili farkındalıklarının artması, salımların azaltılması konusunda yapıcı değişikliklere gidilmesi ve bu konuda toplumsal farkındalığın artırılması için de çalışmalar yürütmektedir.

Yıllık Karbon Saydamlık Projesi Raporu'na Katkı

Akbank'ın iklim değişikliğiyle mücadele konusunda yürüttüğü çalışmaların başında küresel bir girişim olan Karbon Saydamlık Projesi'nin (CDP) Türkiye uygulanmasına 2010 yılından bu yana sağladığı kurumsal destek yer almaktadır. Sabancı Üniversitesi tarafından yürütülen çalışmanın katılımcıları arasında yer alan Bankamız, çevresel sürdürülebilirlik alanında da sektörde öncü olduğunu paydaşları nezdinde kanıtlamıştır.

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.

Gönüllülüğe Dayalı Küresel Bir Girişim: Karbon Saydamlık Projesi

Şirketlerin, yatırımcıların ve hükümetlerin iklim değişikliği tehdidine karşı önlem almalarını sağlayacak bilgileri toplamak ve paylaşmak amacıyla 2000 yılında hayata geçirilen Karbon Saydamlık Projesi (CDP) gönüllülüğe dayalı küresel bir girişimdir. İklim değişikliği kaynaklı risklerin şirketler tarafından nasıl yönetildiğini küresel çapta raporlayan tek bağımsız uluslararası kuruluş olma özelliğini taşıyan CDP, küresel ölçekte 95 trilyon ABD Doları değerindeki varlığı yöneten 822 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.

Kurumsal Yönetim Komitesi Rehberliğinde 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 İlişkileri 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.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Risk ve Fırsat Odaklı Değerlendirme Yaklaşımı

Sera gazı salımlarında yaşanan artışın neden olduğu iklim değişikliği, toplumlar için önemli riskleri de beraberinde getirmektedir. Günümüzde, iklim değişikliğine bağlı olarak sıklığı artan sıcak hava dalgaları, sel ve kuraklıklar ile olağanüstü hava koşulları ormancılık, balıkçılık, tarım, sağlık, turizm ve inşaat gibi sektörleri olumsuz yönde etkileme potansiyeline sahiptir. Bunun yanı sıra, iklim 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 masraflarını getirmektedir. Söz konusu yasal düzenlemelerden yüksek sera gazı salımı yapan taşımacılık ve havacılık gibi sektörlerde faaliyet yürüten şirketlerin etkilenmesi öngörülmektedir.

Riskleri Bertaraf Etmeye Yönelik Hizmet Yaklaşımı

İklim değişikliğinin beşeri faaliyetler üzerindeki olumsuz etkileri karşısında, Akbank, risk yönetimi yaklaşımına yeni başlıklar eklemiştir. Bankamız, bu kapsamdaki çalışmalarını iklim değişikliği kaynaklı riskleri etkin bir biçimde yönetmeyi ve tehditleri fırsata dönüştürmeyi hedeflemektedir.

Bu anlamda, özellikle Türkiye’de enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji konularında 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.

Tüm İş Birimlerini Kapsayan Karbon Yönetimi Uygulamaları

Bankamız, 2009 yılında Karbon Saydamlık Projesi’ne katılımı ardından operasyonlarından kaynaklanan sera gazı salımının (karbondioksit eşdeğeri cinsinden) ölçülmesi ve bu salım miktarının azaltılması yönünde daha kapsamlı ve sistematik çalışmalar yürütmeye başlamıştır. 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. Bunun yanı sıra, Bankamız’ın hizmet alanında yer alan şubelerin enerji tüketimi ve sera gazı verilerinin etkin bir biçimde ölçülmesi ve raporlaması için bir sistem devreye alınmıştır. Bu sistem sayesinde, Akbank iş birimlerine ait veriler takip edilmeye başlanmıştır. (Enerji ve karbon yönetimi ile ilgili detaylı bilgiye bu raporun “Operasyonlarımız ve Çevre” başlığı altında yer verilmiştir.)

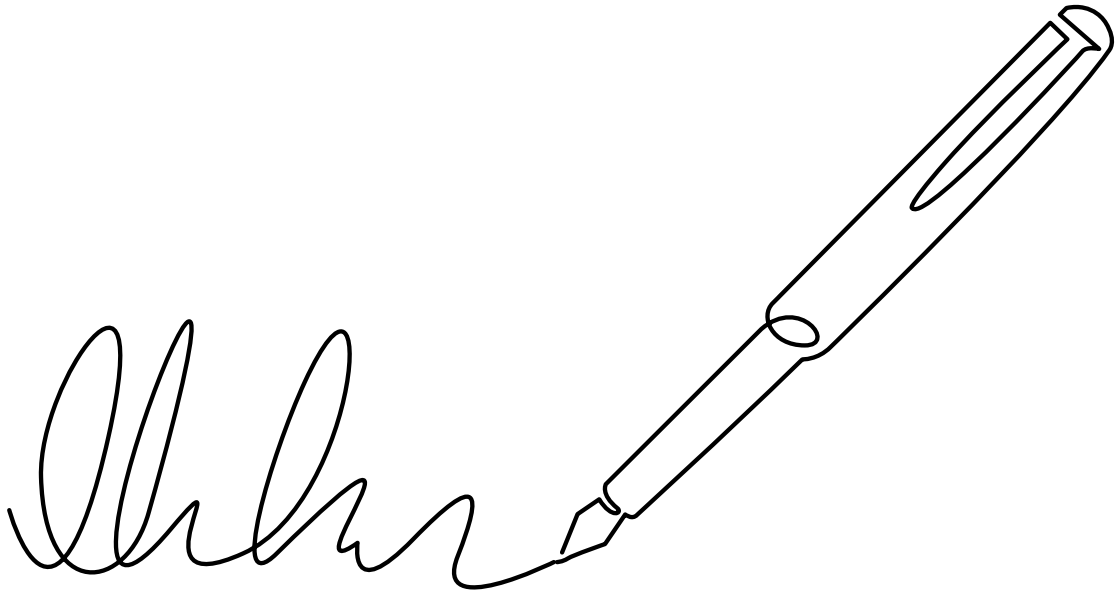
Akbank, iklim değişikliğiyle ilgili stratejileri ve sera gazı emisyon verilerini yıllık bazda yayımlanan Sürdürülebilirlik Raporu’na ek olarak CDP Raporu’yla da paydaşlarının dikkatine sunmaktadır. Beşincisi 2014 yılında CDP Sekreteryası’na sunulan raporun altıncısının 2015’de yayımlanması planlanmaktadır.

“İklim Dostu” Ürün ve Hizmetler

Akbank, operasyonları kaynaklı sera gazı salımlarını azaltma girişimlerinin yanı sıra kredi tahsis ettiği müşterilerinin enerji tasarrufunda bulunmaları ve dolayısıyla sera gazları salımlarında düşüş kaydetmelerini amacıyla yenilikçi 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 değinilmiştir.

04. AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM

2014 / SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM

Faaliyet gösterdiği sektörde fark yaratan projelere imza atan Akbank, uluslararası standartlar ve yasal mevzuatı ışığında profesyonel bir kurumsal yönetim anlayışı benimsemiştir. Bankamız'da kurumsal yönetim;

- Pay Sahipleriyle Olan İlişkiler,
- Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık Politikası,
- Yönetim Kurulu'nun Görev, Sorumluluk ve Hakları,
- Menfaat Sahipleriyle İlişkiler başlıkları altında ele alınmaktadır.

Temettü Politikasını Halka Açıklayan İlk Banka: Akbank

Menfaat Sahipleriyle Olan İlişkiler, 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).

Akbank, Bankacılık Mevzuatı, Sermaye Piyasası Kurumu ve Türk Ticaret Kanunu ile belirlenen Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne bağlıdır ve bu ilkelerin uygulanması konusunda azami özen göstermektedir. Akbank, Sermaye Piyasası tarafından 03.01.2014 tarih ve 28871 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin uygulanması zorunlu olan maddelerine uyum sağlamıştır.

HİSSEDAR VE YATIRIMCILARIMIZLA İLİŞKİLER

Hissedarlarıyla şeffaflık ve karşılıklı iletişime dayanan bir bağ kuran Akbank, tüm pay sahiplerine eşit muamele etmeyi ilke olarak benimsemiştir. Bankamız, bu yaklaşımı sayesinde Akbank'in hissedarları ve potansiyel yatırımcıları gözünde cazip ve öngörülebilir bir yatırım aracı konumunu pekiştirmeyi hedeflemektedir.

Şeffaflık ve Hesap Verebilirliğe Dayalı Yatırımcı İlişkiler Politikası

1996 yılında gerek mevcut gerekse 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 Üst Yönetimi ile pay sahibinin devamlı iletişim halinde olması sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra, Akbank'ta pay sahipliği haklarının takibini kolaylaştırmayı teminen Mali Koordinasyon ve Uluslararası Raporlama Bölümü bulunmaktadır.

Yatırımcılara Yönelik Kapsamlı Bilgilendirme Süreçleri

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 Konferanslarında Güçlü Temsiliyet...

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü, Bankamız üst düzey yöneticileri ile birlikte 2014 yılında toplam 20 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılmış, yaklaşık 325 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, e-ŞİRKET Şirketler Birliği Portalı ve 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, Mali Koordinasyon ve Uluslararası Raporlama Bölümü 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 Bankamız 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'da Pay Sahiplerinin Temsiline Yönelik Mekanizmalar

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'ın temel bilgilendirme politikası, SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde Yönetim Kurulu tarafından oluşturularak onaylanmış ve Akbank web sitesinden kamuoyu ile paylaşılmıştır. Bankamız bünyesinde kamunun aydınlatılması ve bilgilendirme politikasının izlenmesi, gözetimi ve geliştirilmesi Yönetim Kurulu'nun yetki ve sorumluluğu altındadır. Finansal Koordinasyon İş Birimi bünyesindeki Mali Koordinasyon ve Uluslararası Raporlama Bölümü, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü ile Kurumsal İletişim Bölümü kamuoyu aydınlatma ile ilgili her türlü hususu gözetmek ve izlemek üzere görevlendirilmiştir.

Kamuoyuna Yönelik Farklı Bilgilendirme Kanalları

Akbank web sitesi, "Kamuyu Aydınlatma Platformu" (www.kap.gov.tr), 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.

AKBANK YÖNETİM KURULU

Yönetim Kurulu'nun Yapısı

2014 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. 2014 yılında Bankamız'da üç Bağımsız Yönetim Kurulu üyesi bulunmuştur.

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 üyedir. Banka'nın diğer bağımsız üyesi ise Sermaye Piyasası Kurulu tarafından tüm bağımsızlık kriterlerini taşıyan ve 27 Mart 2014 tarihinde gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul Toplantı'nda bir yıllık süre için onaylanan Aykut Demiray'dır. Aykut Demiray'ın bağımsızlık kriterlerini taşıdığına ilişkin Kurumsal Yönetim Komite'sinin 23 Ocak 2014 tarihli raporu Yönetim Kurulu'na sunulmuş olup Yönetim Kurulu tarafından bağımsız üye adayı olarak Sermaye Piyasası Kurumu'na bildirilmesine karar verilmiştir.

AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM

Mart 2014'de seçilen Yönetim Kurulu Üyeleri'nin görev süreleri 2015 yılında dolmaktadır. Mazereti olmadığı sürece tüm Yönetim Kurulu Üyeleri toplantılara katılmaktadır.

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.

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'nun temel görevleri arasında risk, büyüme ve getiri dengesini en uygun düzeyde tutacak stratejik kararların alınması ile akılcı ve tedbirli risk yönetimi anlayışıyla temsil ettiği kurumsal yapının uzun vadeli çıkarlarını gözetmek yer almaktadır.

Tüm Faaliyetlere Yön Veren Stratejik Hedefler

Bankamız'ın stratejik hedeflerini tanımlayan Yönetim Kurulu, Akbank'ın ihtiyaç duyacağı insan ve finansal kaynakları belirlemekte ve Üst Yönetim'in performansını denetlemektedir. Yönetim Kurulu, Bankamız faaliyetlerinin mevzuata, Ana 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.

Akbank'ın En Yüksek Onay Kurumu

Yönetim Kurulu, Akbank'ın yıllık bütçesi ve stratejik planını onaylayanın 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 Komiteleri

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.

Yönetim Kurulu'nun Gözetim Organı: Denetim Kurulu

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.

Yönetim İlkelerini Belirleyen Organ: Kurumsal Yönetim Komitesi

Akbank'ın Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne 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 Süreçleri Yönetim Organı: Kredi Komitesi

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.

Risk Politikasını Şekillendiren Organ: Üst Düzey Risk Komitesi

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.

Etkin Nakit Yönetim Süreçleri: Aktif-Pasif Komitesi

Aktif-Pasif Komitesi (APKO), Genel Müdür başkanlığında yürütülmekte olan Komite; 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 Üyelerine Sağlanan Haklar

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.

Paydaş Gözetimine Açık Ücretlendirme Politikası

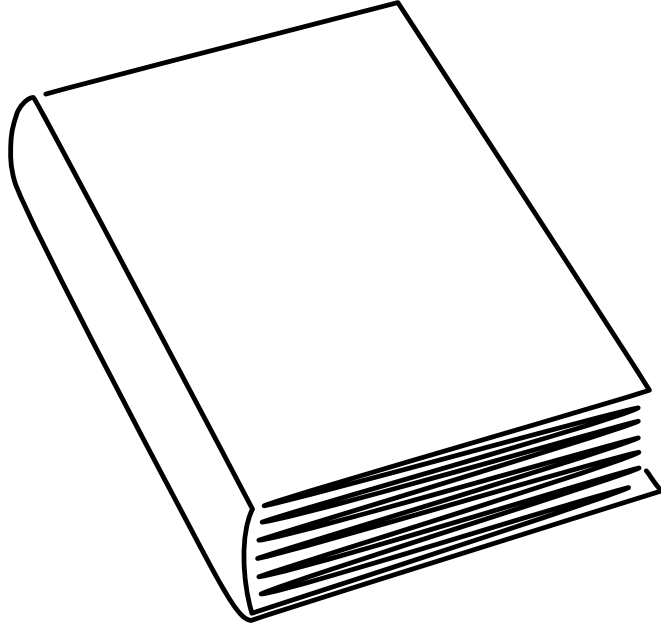
Akbank Ana Sözleşmesi gereğince Yönetim Kurulu üyelerine Genel Kurul tarafından tespit edilen aylık ücret veya huzur hakkı ödemesi yapılmaktadır. Akbank'ta muayyen görev üstlenen üyelere ödenecek ücretler, Genel Kurul tarafından verilen yetki kapsamında belirlenmektedir. Bankamız'ın ücretlendirme politikası BDDK ve SPK'nın düzenlemeleri doğrultusunda uygulanmaktadır. Ücretlendirme politikası yazılı hale getirilerek Genel Kurul'da ortakların bilgisine sunulmuştur ve Bankamız'ın internet sitesinde yayımlanmıştır. 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.

Stratejimize Yön Veren Bir Kurum: Uluslararası Danışma 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 engin bilgi ve tecrübeye sahip 12 Türk ve yabancı üyeden oluşmaktadır. Kurul Başkanlığına Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) 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 2014 yılında 2 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.

05. RİSK YÖNETİMİ VE YASAL UYUM

2014 / SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



YÖNETİM KURULU'NA BAĞLI
OLARAK ÇALIŞAN RİSK YÖNETİMİ,
İÇ KONTROL VE UYUM BAŞKANLIĞI
İLE TEFTİŞ KURULU BİRİMLERİ
İSE BEKLENEN ETKİNLİĞİN
SAĞLANMASINDA KOORDİNASYON
VE DEĞERLENDİRME GÖREVLERİNİ
YÜRÜTMEKTEDİR.

GÜNCEL GELİŞMELER IŞIĞINDA TANIMLANAN RİSK ALGISI

Akbank genelinde etkin bir risk yönetimi sisteminin kurulması ve işletilmesi birincil derecede Yönetim Kurulu'nun sorumluluğu altındadır. Bankamız Yönetim Kurulu, Denetim Komitesi ve Üst Düzey Risk Komitesi'nin yardımıyla güncel gelişmeleri değerlendirerek Akbank'ın risk kategorilerini belirlemektedir.

Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı ile Teftiş Kurulu birimleri ise beklenen etkinliğin sağlanmasında koordinasyon ve değerlendirme görevlerini yürütmektedir.

Çalışan Farkındalığı ile Derinleşen Risk Yönetim Uygulamaları

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.

Risklerin Etkin Yönetimi

Akbank, uzun dönemli strateji ve hedefleri ile faaliyetlerinin kapsamını dikkate alarak risk politikalarını oluşturmaktadır. Bankamız; sermaye tahsisi, portföy/ yatırım tercihi, yeni ürün ve faaliyet kararı almak gibi kilit konularda risk yönetimi, yasal mevzuata uyum, çevresel-sosyal etki analizini içeren çok boyutlu bir yaklaşım benimsemektedir.

Uluslararası Kabul Görmüş Risk Yönetim Uygulamaları

Bankamız, faaliyetleri sırasında ortaya çıkabilecek riskler sürekli denetime tabi tutarak gerekli durumlarda politika, prosedür ve uygulamalarda güncellenmeler gerçekleştirilmektedir. 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.

Sürdürülebilirlik Odaklı Çoğul Risk Algısı

Akbank'ın risk yönetiminde sürdürülebilirlik bağlamında aşağıdaki konular öne çıkmaktadır:

RİSK YÖNETİMİ VE YASAL UYUM

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 kreditoörlere ve taahhütte bulunduğu firmalara karşı yasal yükümlölüklerini zamanında yerine getirmek için gerekli likidite kaynaklarını sağlayacak bir likidite 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, BİST 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 sıkıntıların olası olumsuz etkilerine ilişkin risklerin tedbirli ve öngörölü 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.

İtibar Riski

İtibar riski, sürdürülebilirlik yönetimi açısından önem taşıyan riskler arasında yer almaktadır. Bankamız'da başta Yönetim Kurulu olmak üzere tüm Akbanklılar 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

Akbank iç kontrol sistemi aracılığıyla; varlıklarının korunmasını, faaliyetlerin etkin, verimli ve yasal düzenlemelere uygun şekilde yürütülmesini, güvenilir ve bütüncül bir muhasebe ve finansal raporlama sistemi kurulmasını hedeflemektedir. Sistemin Bankamız'a katma değer sağlayacak şekilde yönetimi, Yönetim Kurulu Başkanlığı başta olmak üzere tüm Akbank çalışanlarının sorumluluğu altındadır. Denetim Komitesi ise Yönetim Kurulu'nun bu kapsamdaki faaliyetlerine yardımcı olmaktan sorumludur.

Güçlü Kontrol ve Denetim Altyapısı

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. Bunun yanı sıra; organizasyon yapısı, Etik İlkeler, yetki ve sorumluluk dağılımı gibi temel öğelerle ilgili gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. 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, Bankamız faaliyetlerinin icrası sırasında oluşturulan kontrollerin etkinliğini ve yeterliliğini ölçmenin yanı sıra banka faaliyetlerinin, suç gelirlerinin aklanması ve terörizmin finansmanının önlenmesi dahil, yasal ve iç mevzuatla uyumlu olup olmadığını kontrolden sorumludur. Bunun yanı sıra, faaliyetlerin etkin ve verimli yürütülüp yürütülmediğini belirlemek amacıyla şubelerde ve Genel Müdürlük birimlerinde periyodik kontroller gerçekleştirmek ve gerekli alanlara yönelik kontrol sistemi kurma çalışmaları da Başkanlık'ın sorumlulukları arasında yer almaktadır.

Dört Alanı Kapsayan Kontrol Süreçleri

İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı'nın faaliyetleri; Bankamız'ın Bölge ve Şube yapılanması ile paralel tasarlanmış olan şube kontrolleri, ana faaliyetler bazında Bankamız genelindeki süreç ve işlemleri inceleyen Genel Müdürlük kontrolleri, bilgi sistemi kontrolleri ve uyum kontrolleri olmak üzere dört ana alanda yürütülmektedir. Kontrol sonuçları ilgili şube ve genel müdürlük birimleri ile paylaşılarak iyileştirmelerin gerçekleştirilme ve olumsuzlukların giderilme durumları izlenmektedir.

Yasal uyumun zamanında ve eksiksiz biçimde sağlanması için, düzenlemelerin Akbank faaliyetlerine olası etkileri, mevcut durumun yeterliliği ve ilgili birim yönetimlerinin bilgilendirilmesi sağlanmaktadır. Bu çalışmalar, ilgili birimlerin de katılımı sağlanarak planlanmakta, gelişimi takip edilmektedir. Ayrıca Bankamız'ın bilgi güvenliğine ve bilgi teknolojileri altyapısını oluşturan sistemlere ilişkin teknik kontroller de gerçekleştirilmektedir.

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.

Risk Odaklı İç Denetim Planlaması

Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından gerçekleştirilen iç 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.

Usulsüzlük İddialarına Karşı Denetim Mekanizmaları

Teftiş Kurulu Başkanlığı, Bankamız'ın bilgi sistemlerinin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve verilere zamanında ulaşıp ulaşılmadığını 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 MEVZUATA TAM UYUM İLKESİ

Akbank, mevzuat değişiklikleri kaynaklı yasal uyum sürecini farklı birimlerinin işbirliği ve tüm çalışanlarının desteğiyle yürütmektedir.

Akbank, sürdürülebilirlik yaklaşımı kapsamında özellikle iki alandaki yasal uyum çalışmalarına büyük önem vermektedir:

Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi

Akbank, suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesi çalışmalarını yasal mevzuat ve risk politikası çerçevesinde titizlikle ele almaktadır. 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.

Uluslararası Standartlarda Önlemler

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.

Müşteri Haklarını Gözeten Ürün Tanıtım Faaliyetleri

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.

Açık Bilgilendirme Politikası

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.

İLERİ TEKNOLOJİ UYGULAMALARIYLA 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 Gizliliği Birincil Öncelik

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.

RİSK YÖNETİMİ VE YASAL UYUM

Bilgi Güvenliği Odaklı İnternet Bankacılığı Hizmeti

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 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.

Olası Tehditler Karşısında Güvenlik ve Bilgi Güvenliği Komiteleri

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.

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.

Verimliliği Sürdürülebilir Kılan Gelişmiş Teknik Altyapı

Akbank bünyesinde iş sürekliliği organizasyon yapısı, roller ve sorumluluklar belirlenmiştir. Senede iki kez toplanan İş Sürekliliği Komitesi, yönetim programı kapsamında yürütülen çalışmalarını 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 çalışırlığını test etmek amacıyla her sene tatbikatlar yapılmaktadır.

ETİK BANKACILIK ANLAYIŞIMIZ

Akbank, finansal başarı ve marka itibarını birlikte gözetilen bir yönetim yaklaşımının temsilcisidir. Bu yaklaşım çerçevesinde paydaşlarının ve çalışanlarının Akbank etik ilkelerine uymakla kalmayıp bu etik ilkelerin farklı aktörler karşısında temsilcisi olması beklenmektedir.

Etik İlkeler Işığında Güçlenen Akbank İş Kültürü

Akbank Yönetim Kurulu onayı ile yürürlüğe giren Etik İlkeler, çalışanların tutum ve davranışlarıyla Bankamız içindeki ve dışındaki kişi ve kuruluşlarla olan ilişkilerini düzenlemektedir. Etik İlkeler, Bankamız'ın web sitesi ve kurumsal portalında yayınlanmanın yanı sıra e-öğrenme çalışmalarını kapsamında çalışanlara sunulmaktadır.

Toplum ve Çevreye Saygı Temel Etik Değerler Arasında

2015 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.

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.

Paydaş İletişimine Yönelik Yeni Bir Kanal: Etik Hattı

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 durumlarda Etik Hattı kanalını kullanabilmektedir. Etik Hattı'nın varlığı, hangi konularda başvurulabileceği, ne şekilde ulaşılabilirliği 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.

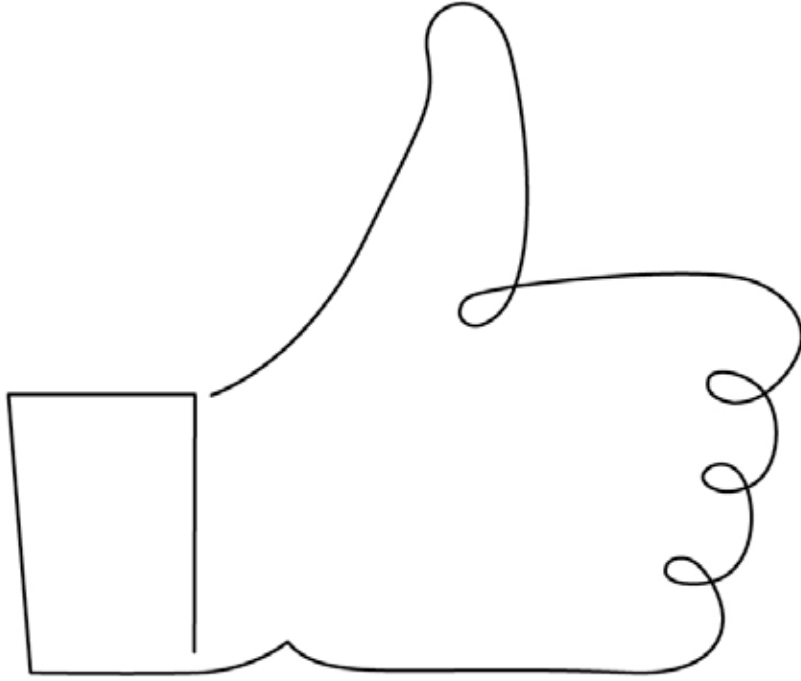
Yapılan tüm bildirimler, Etik Hattı sorumlusu (Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından görevlendirilmiş bir müfettiş) tarafından değerlendirilmektedir. İnceleme veya soruşturma gerektiren durumlarda Teftiş Kurulu yönetimine, diğer hallerde ise ilgili iş biriminin genel müdür yardımcısına gerekli işlemlerin 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 Yolsuzlukla Etkin Mücadele

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.

06. MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

2014 / SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



Günümüzde, değişen müşteri ihtiyaç ve beklentilerine yönelik hızlı ve etkin finansal çözümler geliştiren aktörler, sektörel rekabette ön plana çıkmaktadır. Bankamız'ın yakalamış olduğu yüksek müşteri memnuniyetinin de gösterdiği üzere, Akbank farklı beklentilere cevap veren çeşitlendirilmiş ürün ve hizmet portföyü ile bu sürecin öncü aktörleri arasında yer almaktadır. Ürün ve hizmet üretimini çevresel ve sosyal etki gözeterek gerçekleştiren Bankamız, yerel ekonomiye katkıda bulunacak dağıtım kanallarına yatırım yapmanın yanı sıra 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.

FARK YARATAN 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 Bankacılıkta Yenilikçi Hizmet Anlayışı

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, 12,5 milyonu aşan bireysel müşteri portföyünün beklentileri, çağın gerekleri, piyasa koşulları ve sosyal sorumlulukları doğrultusunda ve müşteri memnuniyeti ekseninde etrafında devamlı gelişmektedir.

Kurumsal Müşterilerin Temel Çözüm Ortağı

2014 yılsonu itibarıyla 4 bin 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 kurulan Çok Uluslu Şirketler Segmenti aracılığıyla Bankamız, Türkiye'de faaliyet gösteren yabancı sermayeli firmaların yerel çözüm ortağı olmayı hedeflemektedir.

Ticari Bankacılıkta Geniş Ürün Portföyü

Akbank, ticari bankacılık faaliyetleri kapsamında orta ve büyük ölçekli işletmelerin ana bankası ve çözüm ortağı olma 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 Ürün ve Hizmetleri

Akbank KOBİ Bankacılığı Bölümü, küçük ve mikro işletmelere özel ürün, hizmet ve çözümler sunmaktadır. KOBİ Bankacılığı Bölümü, 2014'te 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.

Müşterilere Yönelik "Özellikli" Ürünler

2001 yılından bu yana Private Banking hizmeti veren Akbank, bu alanlardaki 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 Center 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 istihdam edilen yatırım danışmanlarıyla 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.

Güçlü Telefon Bankacılığı ve Çağrı Merkezi Altyapısı

Birçok temel bankacılık işlemi hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirebilmeye olanak tanıyan 444 25 25 Akbank Telefon Şubesi ve Sesli Yanıt Sistemi, 2014 yılında da çok sayıda müşteri tarafından kullanılmaya devam edilmiştir. Bankacılık sektöründeki en büyük çağrı merkezlerinden biri olan Akbank Çağrı Merkezi 2014 yılında 61 milyonu aşan müşteri teması gerçekleştirmiştir.

Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret Hizmetlerini Birleştiren Bankacılık Anlayışı

Akbank Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret Bölümü; Kurumsal, Ticari, KOBİ ve Bireysel segmentlere yönelik ürün ve uygulamalarla müşterilerinin yurt içi faaliyetlerinin yanı sıra yurt dışı faaliyetlerine de bütünsel bir bakış açısıyla finansal çözümler sunmaktadır. Müşterilerinin teknolojik iş ortağı olma vizyonu ile Bankamız, siparişten ödeme sürecine kadar tüm yurt içi/ yurt dışı nakit akışı, stok yönetimi ve bunlara bağlı olarak oluşan finansman ihtiyaçlarını karşılayacak ürün ve uygulamalarla müşterilerinin her daim yanında olmayı hedeflemektedir. Müşterilerinin değer zincirindeki tüm tarafların ihtiyaçlarına yönelik hizmet paketleri geliştiren Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret Bölümü, yenilikçi teknolojik altyapısı ve esnek müşteri özel çözümleri ile müşterilerinin operasyonel verimliliğine ve iş süreçlerine katkı sağlamaktadır.

KREDİLENDİRME SÜREÇLERİNE YÖNELİK ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK YÖNETİMİ

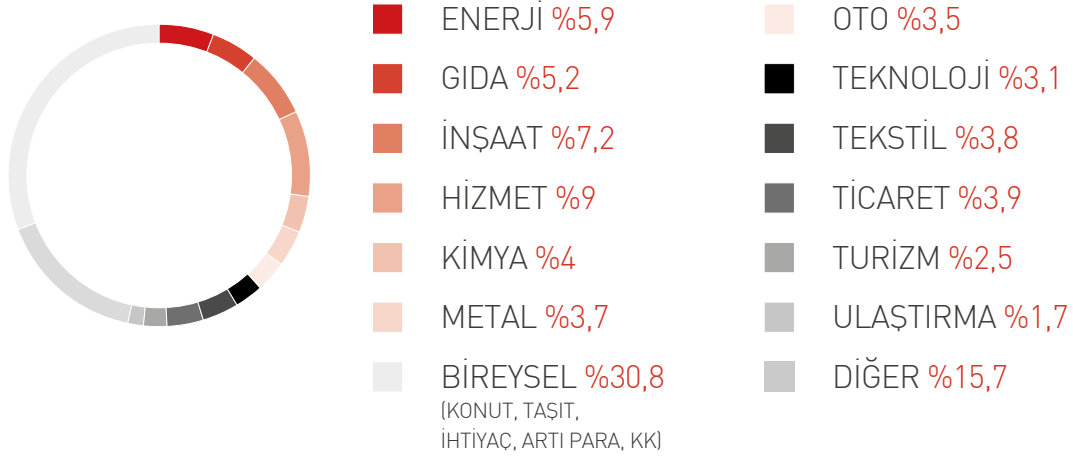
Akbank; Kurumsal, Ticari ve KOBİ Bankacılığı segmentlerinde yer alan müşterilere tahsis ettiği kredileri, kredinin kaynağı gibi faktörlere bağlı olarak çevresel ve sosyal risk değerlendirmesine tabi tutmaktadır. Bunun yanı sıra, Bankamız, çevresel sürdürülebilirlik politikası gereği risklerin fırsatlara dönüştürülmesini sağlayan projelere kredi portföyünün oluşturulması sürecinde öncelik tanımaktadır.

Müşterilerimize Sunduğumuz Kredilerin Sektörlere Göre Dağılımı

Akbank, farklı sektörlerde faaliyet yürüten müşterilerine satış hacminin artırılmasından yurt dışına açılmaya kadar yayılan geniş bir alanda kredileendirme seçenekleri sunmaktadır.

2014 yılsonu itibarıyla, Akbank'ın sektörlere göre konsolide nakdi krediler dağılım oranları aşağıdaki gibidir:

Sektör Bazında Dağılım



Çevre ve Sosyal Politika Uygulamaları

2010 yılından itibaren, kredi tutarı 50 milyon ABD Doları'nın 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.

Kredi Tahsis Edilecek Müşteriye Çevresel ve Sosyal Etki Gözetimi

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.

Ön Kredi Komitesi ve Krediler İş Birimi Sorumluluğunda Değerlendirme

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.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Yerel Halkın Beklentileri Dikkate Alınıyor

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.

Kurumsal ve Ticari Kredilerde Çevresel Risk Analizi

Akbank bünyesinde 2011 yılında hayata geçirilen bir uygulamayla Kredi Komitesi ve Yönetim Kurulu seviyesinde onay gerektiren kredi başvurularının yanı sıra kurumsal ve ticari şubelere gelen tüm kredi başvurularında Kredi Analiz Yöneticileri görevlendirilmeye başlanmıştır. Çevresel ve sosyal riskler açısından da eğitime tabi tutulan bu kadrodaki uzmanlar, kredi başvurusu sırasında değerlendirilmesi gereken tüm riskleri inceleyerek analiz sonuçlarını başvuru dosyasına işlemektedir.

Sürdürülebilirlik Temalı Uluslararası Fon Kaynakları

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 Kurumsal, KOBİ ve Ticari müşterilerine ait projelerin sosyal ve çevresel riskleri SEMS aracılığıyla değerlendirilmekte ve yönetilmektedir.

Uluslararası Standartlarda Çevresel ve Sosyal Performans Standartları

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 kullanılarak görev alan Bankamız ekiplerine IFC tarafından çevresel ve sosyal performans standartları hakkında bir eğitim sunulmuş, Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) kapsamında 2014 yılı içerisinde devam eden IFC kredilerinin çevresel ve sosyal şartlara uygunluğunun izlenmesine de devam edilmiştir.

Enerji Yatırımlarına Yönelik Uluslararası Bir Fon: 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 aranmaktadır. 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 kullandırımı tamamlamıştır. Bu kapsamda kullanılan EIB kredileri, EIB'nin çevresel sürdürülebilirlik kriterleri çerçevesinde değerlendirilmiştir. Avrupa Yatırım Bankası ile 23 Aralık 2014 tarihinde KOBİ Ticari Segment müşterilerimizin işletme sermayesi ve yatırım kredileri ihtiyaçlarını karşılamak üzere 150 milyon Avro tutarında bir kredi sözleşmesi imzalanmıştır. AYB'den temin edilen kredinin KOBİ tanımına uyan müşterilerimize ve Ticari segment müşterilerimize kullandırılması planlanmaktadır.

İKLİM DOSTU KREDİLER

Akbank, küresel sürdürülebilirlik çalışmalarının en önemli konu başlıkları arasında yer alan enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji alanlarında finansman çözümleri geliştirmek için hem kendi kaynaklarını hem de uluslararası fon kaynaklarından yararlanmaktadır.

Yenilenebilir Enerji Alanında Finansman Çözümleri

Türkiye'de enerji sektörünün gelişimine nitelikli katkılar sunan Akbank, proje finansman faaliyetlerini çevresel etki gözeterek yürütmektedir. 2014 yılında da bu yaklaşım çerçevesinde faaliyetlerini şekillendiren Bankamız, sektör genelinde referans gösterilen uygulamalara imza atmıştır.

Yeni Bir Uluslararası Kaynak: OPIC Kredisi

Akbank, yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği sağlayacak yatırımların desteklenmesi amacıyla 26 Eylül 2014 tarihinde ABD Hükümeti'nin kalkınma finans kurumu OPIC ile 175 milyon ABD Doları tutarında 15 yıl vadeli kredi için anlaşma imzalamıştır.

OPIC'ten temin edilen kredinin yenilenebilir enerji projeleri ile enerji tüketimini azaltmaya yönelik altyapı yatırımları gerçekleştirecek firmalara tahsis edilmesi planlanmaktadır.

Enerjide Dışa Bağımlılığı Azaltacak Yenilenebilir Enerji Yatırımları

Türkiye'nin en önemli sorunları arasında yer alan cari açık sorununun ortaya çıkışında enerjide dışa bağımlılığın önemli bir payı mevcuttur. Bu nedenle, doğalgaz ve kömür gibi ithal kaynaklara olan bağımlılığı azaltacak yenilenebilir enerji yatırımları büyük önem taşımaktadır.

Bu gerçekten hareketle, Bankamız, uygun ve uzun vadeli kaynaklarını yenilenebilir enerji projelerinin finansmanına yönlendirmektedir. Bunun yanı sıra, Akbank tarafından uzun vadeli ve uygun şartlara sahip yurt dışı kaynaklar temin edilerek yenilenebilir enerji finansmanı projelerine tahsis edilmektedir.

100 Milyon ABD Dolar'lık MidSeff Kredisi

EBRD tarafından Türkiye'deki orta büyüklükteki yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projelerinin finansmanında kullanılmak üzere Akbank'a tahsis edilen 100 milyon ABD Doları tutarındaki MidSeff kredisinin tamamı 2011-2013 döneminde enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji projelerine başarıyla aktarılmıştır. Bankamız tarafından kullanılan MidSeff kredileri ile finanse edilen projelerin faaliyete geçmesiyle 161 GWh düzeyinde elektrik tasarrufunun sağlanması ve yıllık toplam 132 bin ton karbondioksitin atmosfere salınımı engellenmesi öngörülmektedir.

Akbank, yenilenebilir enerji projelerine sağladığı desteği sürdürülebilir kılmak için Ekim 2014 tarihinde ABD'nin Resmi Kalkınma Kurumu OPIC ile 175 milyon ABD Doları tutarında 15 yıl vadeli kredi anlaşması imzalamıştır. Yatırımcılar için cazip imkanlar sunan bu kredi paketi ile müşterilerimizin 2015 yılında minimum %20 enerji tasarrufu sağlayan enerji verimliliği yatırımları ve makina ekipman tedarikleri finanse edilebilecek olup aynı zamanda yenilenebilir enerji yatırımlarına da OPIC kredisi altında finanse etmeleri hedeflenmektedir.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Enerji Projesi Kredilerinin %40'ı Yenilenebilir Enerji'ye

Akbank tarafından 10 milyon ABD Doları ve üzerindeki yenilenebilir enerji projelerine sağlanmış olan toplam proje finansman kredisi büyüklüğü 31 Aralık 2014 tarihi itibarıyla 980 milyon ABD seviyesine ulaşmıştır. Yenilenebilir enerji projelerine sağlanan kredilerin enerji projeleri kredileri içerisindeki payı ise %40 seviyesine çıkmıştır.

Bankamız tarafından finansman sağlanan toplam 790 MW kurulu gücündeki yenilenebilir enerji yatırım projesinin 3.000 GWh seviyesinde elektrik üretimi gerçekleştirmesi ve yılda 1,8 milyon ton düzeyinde CO₂ salınımını engellemesi öngörülmektedir.

Türkiye'deki yenilenebilir enerji projeleri yatırımlarının en büyük destekçisi bankalardan biri olan Akbank,

2014 yılında;

- Hatay ilinde kurulacak 57 MW kurulu güce sahip rüzgar enerjisi projesine 42 milyon Avro,
 - 57 MW kurulu güce sahip Süloğlu Rüzgar Enerjisi projesine 40 milyon ABD Doları,
 - 15 MW kurulu güce sahip Som ve Fer Güneş Enerjisi projelerine 20 milyon ABD Doları
- uzun vadeli finansman desteği sağlamıştır. 2014 yılında finanse edilen yenilenebilir enerji projelerinin faaliyete geçmesi ile toplam 418 GWh seviyesinde elektrik üretimi gerçekleştirilmesi ve 262 bin ton düzeyinde CO₂ salınımının engellenmesi öngörülmektedir.

ENERJİ VERİMLİLİĞİ PROJELERİNE YÖNELİK FİNANSMAN ÇÖZÜMLERİ

Proje Finansmanında Yenilikçi Yaklaşımlar

Akbank, kamu-özel ortaklığıyla kurulacak hastaneler ve Gebze-İzmir Otoyolu projesi gibi Türkiye'nin önde gelen altyapı projelerini de kapsayan "greenfield" projelere yönelik finansman çalışmalarını 2014'te de devam ettirmiştir.

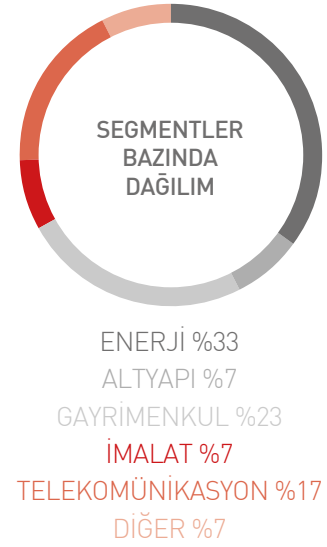
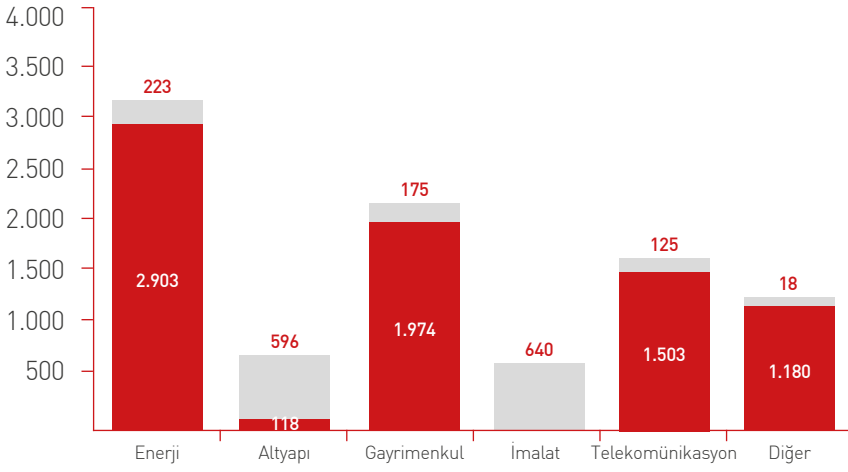
Dengeli Kredi Portföy Yapısı

Akbank, proje finansmanı konusunda sahip olduğu köklü bilgi birikimini müşterileriyle yatırımların planlanması aşamasında paylaşarak finansman yapılanmasına yönelik yol haritaları oluşturmaktadır. Bu süreçte, önde gelen yerli ve yabancı bankaların yanı sıra IFC, EBRD, EIB gibi finansal kuruluşlarla işbirliğine gidilerek başta müşteriler olmak üzere tüm taraflar için en yüksek katma değeri sağlayacak finansman yapısının oluşturulmasına özen gösterilmektedir.

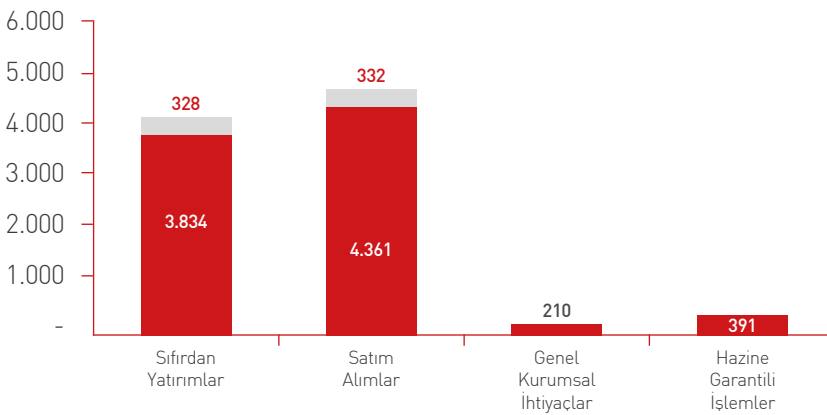
Dengeli kredi portföy yapısı ile rakiplerinden ayrılan Bankamız, sektörün en düşük sorunlu kredi oranlarından birine sahiptir. Akbank, dengeli kredi portföy yapısını sürdürülebilir kılmak adına enerji, altyapı, gayrimenkul, telekomünikasyon, ulaşım, petrokimya gibi farklı sektörlerle yönelik kredi tahsisi gerçekleştirmektedir.

Sektörlere göre proje finansmanı kredilerinin dağılım oranları aşağıda yer almaktadır:

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



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



KURUMSAL VE TİCARİ MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL HİZMETLER

Çok Uluslu Şirketler Segment Yönetimi

Türkiye ekonomisinin gelişimine büyük katkılar sağlayan doğrudan yabancı yatırımlarındaki artışa paralel olarak, son dönemde yabancı sermayeli firma sayısında da önemli ölçüde artış meydana gelmiştir. Türkiye'ye yeni giriş yapan yabancı firmaların talep ve beklentilerini karşılamaya odaklanan Akbank, yönetimin tek noktadan sağlanması için Kurumsal Bankacılık çatısı altında Çok Uluslu Şirketler Segmenti'ni kurmuştur.

"Yereli" Taniyan Uluslararası Standartlarda Hizmet Kalitesi

Akbank, Kurumsal Bankacılık çatısı altında yapılandırdığı Çok Uluslu Şirketler Segmenti aracılığıyla "çok uluslu şirketlerin ana yerel bankası" anlayışı çerçevesinde özelliği finansal çözümler geliştirmeye odaklanmaktadır. Bankamız, bu süreçte Akbank'ın yerel müşteri deneyimi, yaygın hizmet altyapısı ve güçlü teknolojik altyapısını temel rekabet üstünlükleri olarak ön plana çıkarmayı hedeflemektedir.

KOBİ'LERE YÖNELİK İNOVASYON DESTEĞİ

Ülkemizde KOBİ'ler, ekonomik kalkınmada önemli bir role sahiptir. KOBİ'ler finansman desteğinin yanı sıra işlerine değer katacak bilgi ve yönlendirmeye ihtiyaç duymaktadır. Bankamız, KOBİ Bankacılığı alanında müşterilerinin bankacılık işlemlerini kolaylaştıracak, büyümelerine katkıda bulunacak yenilikçi uygulamalarla onları destekleyecek çözümler üretmektedir.

Akbank'tan İhracata Destek Hamlesi

Türkiye ekonomisinin sürdürülebilir büyümesi, Akbank'ın en yüksek önceliklerinden birisidir. Bu hedefin gerçekleşmesi için, Bankamız ülkemizin ihracat performansının gelişmesine büyük önem vermekte ve yenilikçi projeler geliştirmektedir. Bankamız, İhracata Destek Hamlesi olarak adlandırdığı süreç dahilinde, üretimden gümrükleme, sigortadan tahsilata kadar tüm aşamalarda ihracat yapmak isteyen firmaların yanında yer almaktadır. Bankamız, bu destek sayesinde, ihracat deneyimi olmayan işletmelere yeni ufuklar açmayı ve nihai olarak Türkiye'nin ihracat hacminin artmasına katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

Global Ticaret Uzmanları

Akbank Global Ticaret Merkezi'nde istihdam edilen "Global Ticaret Uzmanları", firmalara dış ticaret alanında danışmanlık vermektedir. Bankamız, yetkin insan kaynağının yanı sıra 2.500'ü aşkın uluslararası bankacılık muhabir ağı ile ihracatçıların kolaylıkla yeni pazarlara ulaşmalarını ve işlemlerini avantajlı bir şekilde yapmalarını sağlamaktadır. Akbank, 444 23 23 nolu hattan ulaşılan Dış Ticaret Mevzuat Bankacılık Uygulamaları Destek Hizmeti sayesinde de ihracatçıların bir telefon yakınında olmayı hedeflemektedir.

KOBİ'lere Yönelik Özel Ürünler (KOTA)

Akbank, KOBİ'lerin en çok yararlandığı bankacılık işlemlerini göz önünde bulundurarak oluşturduğu tarifeler ile KOTA Yıllık, KOTA 10, KOTA 20, KOTA 30, KOTA Direkt, KOTA Esnaf, KOTA POS gibi farklı seçenekler yaratmıştır. "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 yararlanabilme olanağı sunmaktadır. KOBİ Tarifeleri ile KOBİ'ler, yapacakları her işlem için ayrı ücret ödememe ve bankacılık işlemleri için ödeyeceği ücreti baştan bilebilmektedir. Böylece, hesabını net bir şekilde yapabilmektedir. Bunun yanı sıra, kendi yaptıkları işlemlere göre belirleyeceği çok hesaplı tarifeler ile kazançlı çıkmaktadır.

KOBİ'lere Özel Paketler

Akbank tarafından farklı segment, sektör ve bölgelerdeki KOBİ müşterilerine mevcut bankacılık ürünlerinin yanı sıra KOBİ, Esnaf, Girişimci ve Turizm 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.

KOSGEB İşbirliği ile Yeni Bir Ürün: "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 onaylanan KOBİ'lere, Akbank tarafından uygun koşullarda kredi sağlanmaktadır. KOSGEB tarafından desteklenen bu projeler için Bankamız tarafından 36 aya varan vade seçenekleriyle eşit taksitli ticari kredi sunulmaktadır.

Esnaf ile Aynı Dili Konuşan Hizmet Yaklaşımı

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, esnaf müşterileri için değer yaratmak üzere çalışmalarını "Esnaf Kardeşliği" başlığı altında sürdürmektedir. Bankamız, ürünlerini yalnızca esnafın ihtiyacını karşılayacak şekilde değil aynı zamanda onunla aynı dili konuşup aynı kültürün bir parçası olacak şekilde tasarlamaktadır. Akbank, esnafa ihtiyaç duyduğu finansman için rahatça geri ödeme imkânı sağlayan Olduğunda Öde Kredisi ile başlayan çalışmalarına Axess KOBİ, Gönlüne Göre Öde Esnafım ve POS Ciro su Taahhüdü Karşılığı Hediye Tablet kampanyaları ile devam etmiştir. Esnaf ve sanatkarların üst kuruluşu TESK (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu) ile de bir işbirliği anlaşması imzalanmıştır.

Olduğunda Öde Kredisi

"Esnaf Kardeşliği" başlığı altında öncelikli olarak "Olduğunda Öde Kredisi" hayata geçirilmiştir. Esnafın ödeme ve tahsilat dönemleri, bir başka deyişle nakit akışı ticari ve kurumsal firmalarda olduğu kadar öngörülebilir değildir.

Dolayısıyla, bu noktada esnafın kredi ihtiyacı karşılarken kredi geri ödemelerini de kazançlarına göre yapma esnekliği sağlanması gerekmektedir.

Bu ihtiyaçtan yola çıkan Akbank, esnafa öğreterek 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.

Axess KOBİ

Olduğunda Öde Kredisi'nden sonra sunulan "Axess KOBİ"nin içinde diğer ticari kartlardan farklı olarak kredi kartı limitinden bağımsız kullanıma hazır Taksitli Ticari Kredi limiti bulunmaktadır. Ayrıca, kart sahipleri, şubeye gitmeden diledikleri zaman 7/24 Akbank ATM'lerinden, Akbank Direkt İnternet'ten ve 444 23 23 Akbank KOBİ Hattı'ndan Taksitli Ticari Kredilerini kullanabilmektedir.

Gönlüne Göre Öde Esnafım

Bankamız'ın esnaf müşterileri, nakit akışındaki farklılıklar nedeniyle kredi geri ödemelerinde esnekliğe sahip olmak istemektedir. Bu gerçekten hareketle Akbank, esnafa yönelik olarak nakit ihtiyaçlarını farklı ödeme alternatifleri ile gönlüne göre karşılayabilecekleri bir finansman modeli daha geliştirmiştir. "Gönlüne Göre Öde Esnafım" kampanyası ile 36 ay vadeye ve 50 bin liraya kadar kullanılabilen kredi ile esnafa altı farklı ödeme seçeneği sunulmuştur. Böylelikle, esnaf kredi geri ödemelerini, işlerinin durumuna göre, istedikleri gibi ayarlayabilmektedir.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

TESK Üyesi Esnafa EkoPOS Tarifeleri

Akbank, geliştirdiği ürün, hizmet ve destekleri Türkiye'nin her yerindeki esnafa ulaştırabilmek için esnaf ve sanatkarların üst kuruluşu Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK) ile bir işbirliği anlaşması imzalamıştır. Esnaf ve sanatkarlar düşük ciro ve işlem başına komisyon gibi masraflar nedeniyle POS için ödeyeceği tutarı baştan bilmemektedir. İşbirliği kapsamında TESK'e bağlı tüm esnafın EkoPOS tarifelerinden indirimli olarak yararlanması sağlanmaktadır. TESK üyeleri "Esnafa EkoPOS Tarifeleri" ile POS için ödeyeceği ücreti ay başında bilme; dolayısıyla aylık hesabını, maliyetini net bir şekilde hesaplayabilme imkanına kavuşmuştur.

POS Ciroosu Taahhüdü Karşılığı Hediye Tablet

Akbank, "esnafı teknoloji ile buluşturma" misyonuyla düzenlediği kampanya kapsamında müşterilerine POS ciroo taahhüdü karşılığında tablet hediye etmiştir. Bu kampanyayla esnaf, tabletinde yüklü olan Akbank Direkt Mobil uygulamasından işyerinin hesap hareketlerine ve POS işlemlerine dükkanında, evinde, tatilde, kısaca istediği her yerde kolayca ulaşma imkanına sahip olmuştur.

Müşteri İlişkileri Yöneticileri'ne Yönelik "Esnaf Stajı"

Akbank-TESK işbirliği çerçevesinde, Akbank KOBİ Müşteri İlişkileri Yöneticileri (MİY) kariyer eğitimlerinin bir parçası olarak Türkiye'nin dört bir yanında faaliyet gösteren TESK tarafından Akbank'a yönlendirilen esnaf ve sanatkarları ziyaret etmektedir. MİY'ler, esnaf ile bir arada zaman geçirerek, müşteri, banka, tedarikçi açısından esnafın günlük döngüsünü daha yakından izleyerek esnafın gündeminde olan konuları kavramakta ve varsa yaşanan sıkıntı ve sorunlarını öğrenerek çözümler geliştirilmesine destek olmaktadır. MİY'ler, ayrıca, ticaret mantığı ve anlayışını da ustasından öğrenebilmektedir. Ayrıca, Akbank, esnaf stajları sırasında esnaftan öğrenerek geliştireceği yeni ürünler ile onların hayatlarını kolaylaştırmayı hedeflemektedir.

TESK işbirliği ile "Esnaf Şenliği"

Akbank, TESK'in desteği ile esnaf ve sanatkarların yoğun olduğu çeşitli illerde "Esnaf Şenliği" adı altında etkinlikler gerçekleştirmiştir. Şenlik günü esnafın yoğun olduğu meydanlarda, sokaklarda tüketicinin ilgisini çekecek yarışma, konser ve oyun gibi benzeri etkinlikler düzenlenmiştir. Etkinliğin gerçekleştiği haftaya özel anlaşmalı esnaftan alışveriş yapanlara chip para ve artı taksit imkanı tanınmıştır. Bu yolla esnafın cirosunu artırmanın yanı sıra katılımcılara gün boyu eğlenceli aktiviteler sunulmuştur. Diğer taraftan şenlik haftası süresince esnafa ildeki Akbank şubelerinden Taksitli Ticari Kredileri dosya masrafsız kullanılmıştır. Ayrıca, yine bu şubelerden EFT/havale ve çek tahsil işlemleri ücretsiz gerçekleştirilmiştir.

Esnaf Müşterilere Yönelik "Yüz Yüze" Ürün Tanıtımları

2014 yılında gerçekleştirilen esnaf ziyaretleri kapsamında; Beşiktaş, Tahtakale, Kadıköy, Ümraniye, Üsküdar, Sefaköy ve Bakırköy'deki esnaflara "Olduğunda Öde Kredisi"; İstanbul, Bolu, Ankara, Trabzon, Rize, Denizli ve Manisa'daki esnaflara ise "Axess KOBİ" anlatılmıştır.

Esnaf ve Sanatkarlar Odaları İle İşbirlikleri

Akbank, yerel ekonomilere ve bölgesel kalkınmaya destek olmak amacıyla, farklı şehir ve bölgelerdeki esnaf ve sanatkârlar odaları birlikleriyle anlaşma yaparak birliklere bağlı üyelere avantajlı koşullarda kredi ve diğer bankacılık hizmetleri sunmaktadır.

KOBİ'lere Yönelik İş Geliştirme Desteği

Akbank KOBİ Bankacılığı, sadece finansal destek vermekle sınırlı kalmayıp müşterilerinin işlerine katkı sağlayacak konularda da iş geliştirme programları, bilgilendirme toplantıları ve işbirlikleri hayata geçirmektedir.

“Tarım Seferberliği”

Türkiye ekonomisinin en önemli bileşenlerinden birisi de tarım sektörüdür. Bankamız da tarım sektörünün ihtiyaçlarını, sezonluk nakit akışlarını göz önünde bulundurarak bankacılık ürünleri ve sigorta hizmetleri ile karşılamaktadır.

Tarım sektöründe azalan kaynaklar nedeniyle, daha yüksek katma değer üreten iyi tarımın önemi giderek artmaktadır. Bu nedenle Akbank çiftçileri üretimlerine katkı sağlayacak çözümler, işlerinde uygulayabilecekleri yenilikçi uygulamalar hakkında da bilgilendirmiştir. Bu kapsamda Trakya, Marmara, Ege ve Akdeniz bölgelerinde “Tarım Seferberliği” ilan edilerek bir ayda yüzlerce köyü tek tek ziyaret edilmiştir. Silivri, Tekirdağ, Kırklareli, Edirne, Bursa, Balıkesir, Çanakkale, İzmir, Manisa, Aydın, Muğla, Antalya, Burdur ve Denizli'nin köylerinde binlerce çiftçiye İyi Tarım Eğitimleri verilmiş; aynı zamanda onlara Akbank Tarım Kart tanıtılmıştır.

Girişimcilik Ekosistemine Değer Katan Ürünler

Akbank, yeni bir işletme kurarak ticari faaliyetlerine başlamış olan girişimciler için “Girişimci Destek Paketini” hazırlamıştır. Paket kapsamında girişimcilere kısa vadeli nakit ihtiyaçlarını anında karşılamak için Artı Para Kredisi, mal alımı ve diğer ödemeleri için çek karnesi ve Türkiye’de bir ilk olan ‘Axess Business Girişimci’yi sunmaktadır. Ayrıca, finansman desteğinin yanı sıra girişimcilik ekosistemine değer katan birçok çözüm daha müşterilere sunulmaktadır. Akbank, girişimciliğin gelişip sağlıklı bir yapıya kavuşmasına, girişimcilere sunulan fırsatların artmasına yönelik çalışmaları desteklemeye 2014 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.

Endeavor Derneği ile İşbirliği

Bankamız’ın Endeavor Derneği ile işbirliği içerisinde etkin girişimcilere yönelik uygun teminat koşulu ile uzun vade, düşük faiz avantajları sunan kredi hizmeti 2014 yılında da devam etmiştir.

Akbank Aile Şirketleri Akademisi

Akbank, şirket sahibi ya da şirkette çalışan aile üyelerine yönelik Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) işbirliğiyle yeni bir program hazırlamıştır. “Akbank Aile Şirketleri Akademisi” adlı bu program ile firmaların rekabet gücünü artırma ve sağlıklı büyümelerini sağlama, sürdürülebilirlik ve kurumsallaşma çalışmalarına destek olma hedeflenmiştir.

Gelecek Turizmde Toplantıları

Akbank’ın Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED) işbirliği ile Bodrum ve Marmaris’te sektör temsilcileri, turizm yatırımcıları ve profesyonellerinin katılımıyla düzenlediği “Gelecek Turizmde” toplantılarında, 2014 sezonunun değerlendirmesi ve 2015 sezonuna ilişkin beklenti, hedef ve öngörüler konuşulmuştur. Bankamız toplantı kapsamında, turizm sektörüne yönelik hazırladığı çözümleri katılımcılarla paylaşmıştır.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Dış Ticaret Faaliyetlerinin Vazgeçilmez Çözüm Ortağı

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.

Akbank, nakit, hazine ve risk yönetimi konularında küresel bir rol üstlenen EuroFinance'in 2014 yılında Türkiye'de düzenlenen 10'uncu Konferansı'na ana sponsor olarak, dünyada ve Türkiye'de bu alanlarda meydana gelen gelişmelerden ve gelecek trendlerinden finans profesyonellerinin haberdar olmasına katkıda bulunmuştur. Akbank 2015 yılında gerçekleştirilecek 11'inci Eurofinance Konferansı'na da ana sponsor olacaktır.

Bireysel Bankacılıkta Sorumluluk Uygulamaları

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

Mevduata Teşvik ve Yatırıma Kolaylık Yolunda 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.

Bireysel Birikimlere Değer Katan Altın Mevduat Hesabı

Türkiye'de hane halkında bulunan fiziki altın stokunun 100 ile 300 milyar ABD Doları arasında bir değere tekabül ettiği 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 eşyaların 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.

Küçük Birikimleri Ekonomiye Kazandıran 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.

Yatırımcıları bilinçlendirmeye yönelik “birebir bankacılık” yaklaşımı 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. 2014 yılsonu itibarıyla, Akbank’in 270’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 70 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

gerçekleşmektedir. 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.

Hayatın Dilinden Anlayan Ürünler

“Genç” 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 ile 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 çekebilme, aileleriyle aralarındaki hızlı para transferini kolaylaştırmak için ayda iki kez yurt içindeki diğer bankaların ATM’lerinden ücretsiz para çekebilme 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 Borçlarına Yönelik Refinansman Çözümleri

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.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

“Sorumlu Krediler” ve Sigorta Ürünleri

Mesleki Gelişime Yönelik Yaratıcı Bir Ürün: “Mutfaktan Hayata”

“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 aşçılık 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.

Hızla Büyüyen Konut Piyasasına Yönelik Çözümler

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 kullanılmaktadır. Bankamız, TOKİ ve Emlak GYO gibi inşaat firmaları ile gerçekleştirdiği işbirlikleri sayesinde büyük şehirlerin yanı sıra Anadolu'daki konut projelerine ve depreme dayanıklı, altyapısı sağlam, seçkin mimari projelerle kentsel dönüşüm faaliyetlerine destek olmaktadır.

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.

Kardeş Kuruluşlarla Kurulan Güçlü İlişki

“Sigortalatmak Olay Olmasın 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.

Yaşama Değer Katan Banka Kartları ve Kredi Kartları

Akbank, 2014'te de Axess, Axess Business, Axess exi26, Wings, Wings Business ve Free markaları altında sunduğu kredi kartları ve Neo banka kartı ile müşterilerinin yaşamına değer katmıştır.

Akbank'ın dört öncü kredi kartı markası Axess, Wings ve Free'den oluşan yaklaşık 5,7 milyon adet kredi kartı portföyü, 6,2 milyon adet banka kartı (Neo) portföyü, 11,6 milyar TL tutarında bireysel kredi kartı kredisi, 281 bin üyeli “Üye İşyeri Ağı” (Akbank POS cihazlarını kullanan işyerleri) bulunmaktadır.

MÜŞTERİ DOSTU KREDİ KARTI MARKALARIMIZ



Özel Avantajlar Sunan Kredi Kartı: Axess

Bankamız'ın önemli kredi kartı markalarından Axess, 2014 yılında da müşterilere dünyanın her yerinde alışveriş yapabilme, chip-para kazanma, taksit fırsatları, seçkin markalarda özel avantajlar gibi imkânların yanı sıra müşterilerin nakit ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hızlı para, nakit avans, taksitli avans, sms ile alınabilecek sms para gibi özellikler de sunmaya devam etmiştir.

Sürekli Gelişen Özellik Portföyü

Bunun yanında, Axess kredi kartı ile harcama sözü veren kart sahipleri, ekstra chip-para kazanmaya veya faiz indiriminden yararlanmaya devam etmektedir. 2014'te eklenen yeni bir hizmetle müşteriler, harcama sözü vererek kullanacakları taksitli avanstan vade farksız yararlanabilme olanağı elde etmiştir. Ayrıca, müşteriler, Alışveriş Tarifeleri ile akaryakıt istasyonları ve marketlerden yapılan harcamalarından anında indirim kazandıkları gibi, kredi kartı ile peşin yapılan alışverişleri 3 taksitle ödeme avantajı yakalamıştır.

Müşterilerine ödeme kolaylığı da sağlayan Axess, yaptığı kampanyalar ile harcama anında taksitlendirme ve erteleme fırsatı sunmaktadır. Kampanyaya dahil olmayan işyerlerinde yapılan peşin harcamaları sonradan taksitlendirmek veya ertelemek için ise Taksit İste ve Erteleme İste hizmetleri Axess kart sahiplerine kolaylık sağlamaktadır.

Müşterilere Yönelik Hediye Kampanyaları

2014 yılında bir yenilik olarak Axess kartlara çekiliş özelliği getirilmiştir. Kart sahipleri her 10TL'lik alışverişleri için 1 çekiliş hakkı kazanarak, her ay 1 BMW kazanma şansına sahip olmaktadır. Çekilişe katılmak için herhangi bir kayıt zorunluluğu bulunmamaktadır.

Ayrıca, bu yıl axess sahipleri için yurt içinde sunulan fırsatlara ek olarak yurt dışı harcamaları için de chip-para kazandıran, taksit fırsatı sağlayan, otel ve restoranlarda indirim sağlayan kampanyalar düzenlenmeye başlanmıştır.

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/>



Mil Programı ile Ön Plana Çıkan Kart: Wings

Bankamız'ın Wings kartı, sosyal yaşamı hareketli, iş veya tatil amaçlı seyahatleri fazla olan, üst gelir grubundaki Akbank müşterilerine yönelik bir kredi kartı olarak tasarlanmıştır. Wings'in sunduğu ayrıcalıklı mil programı ile kart sahipleri tüm alışverişlerinden mil puan kazanmakta ve biriktirdikleri mil puanlarını kullanarak bedava uçak bileti veya www.GezginlerAlemi.com üzerinden sunulan otel konaklaması, yurt dışı seyahat sigortası ve tur satın alabilmektedir. Wings sahipleri, mil puanlarını kullanarak alacakları seyahat ürünleri için yeterli mil puan biriktirememiş olsalar dahi avans mil puan kullanarak, hiç beklemeden seyahatlerini satın alabilmektedir.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Wings Sahiplerine Sunulan Ayrıcalıklı Hizmetler

Ayrıca, Wings'e özel taksit ve kampanya fırsatlarıyla kart sahipleri hem alışverişlerde ayrıcalıklara sahip olmakta hem de hızla biriken mil puanlarla seyahatlerini kolaylıkla planlayabilmektedir. "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 kullanılabilmektedir. Wingscard.com.tr'de sunulan zengin seyahat ve yaşam tarzı içerikleriyle Wings sahipleri seyahatleri öncesinde planlamalarını yapabilmekte, şehirdeki yeme-içme mekanları ve aktiviteler hakkında bilgi alarak sosyal yaşamlarına yön verebilmektedir. İstanbul'da Atatürk ve Sabiha Gökçen Havalimaları'nda İç ve Dış Hatlar'da yer alan Wings Lounge'larda uçaklarını beklerken keyifle vakit geçirebilmekte, zengin ikram menüsünün keyfini çıkarabilmektedir. 2015 yılında ise, kart sahiplerine aynı havalimanlarında %55 indirimli vale parking hizmeti veya Wings Shuttle hizmeti sunulması planlanmaktadır.

Daha fazla bilgi için: <http://www.wingscard.com.tr/>



Kart Üyelik Aidatından Muaf Kart: Free

Bankamız'ın bir diğer önemli kartı olan Free kart'a sahip olan müşteriler, yıllık kart üyelik aidatı ödmeden yüz binlerce Axess üye işyerinde bol bol chip-para kazanırken, taksit imkanlarından yararlanmaktadır. Bunun yanı sıra, Free kart sahipleri Nakit Çözümler, Tarifeler, Talimatlar, Ekkart, Sigorta gibi ilave birçok hizmetten yararlanılabilmeye olanağına sahiptir.

Free Bütçem Servisi'nde SMS ile Bilgilendirme Olanağı

Sadece Free kart sahiplerine özel 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 faydalanabilmektedir.

Daha fazla bilgi için: <https://kartfree.com/>



Özel İndirim Fırsatları Sunan Banka Kartı: Neo

Alışverişlerde chip-para kazandıran ve chip-paralarla bedava alışveriş yaptırma özelliği taşıyan banka kartı Neo, yapılan alışverişlerden aynı zamanda indirim de kazandırarak ürünün cepten çıkma frekansını arttırmıştır. MasterCard ve Visa markalı olan Neo alışverişlerde, e-ticarette ve taksitli işlemlerde yaygın kullanımıyla da kayıt dışı ekonominin önlenmesine katkıda bulunulmuştur.

Daha fazla bilgi için: <http://www.akbank.com/tr-tr/urunler/Sayfalar/Neo.aspx>

Banka Kartları ve Kredi Kartlarında Yenilikçi Uygulamalar

Akbank, 2014 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, alışverişte hesabını bilenlerin banka kartı NEO ile Artı Para ürününün birlikte kullanımı ile alışverişlerde banka kartını kullanmayı tercih eden müşterilerine taksit özelliği sunarak hem faiz gelirlerinde artış hem de Neo'nun alışverişlerde kullanımının teşvikini sağlamıştır.

Banka Kartları Sektöründe Yenilikçi Avantajlar

Neo için yıl boyu devam eden pazarlama aksiyonlarının yanı sıra verimlilik adına Neo'nun Akbank şubelerinden anında verilmesi uygulamasına geçilmiştir. Bu sayede, kart dağıtım maliyetlerinde yaratılan anlamlı tasarrufun yanı sıra kartın hızlı aktivasyonu ve müşteri memnuniyeti sağlanmıştır. Banka Kartı sektöründe bir ilke imza atılarak seyahate duyarlı bir grup Akbank müşterisine Neo ile yaptıkları harcama üzerinden uçak biletine çevirebilecekleri bir sadakat programı önerilerek farklılık yaratılmıştır.

Ticari Kredi Kartı Uygulamaları

Akbank, küçük, orta ve büyük ölçekli firmaların akaryakıt ve toplu mal alımı, iş seyahatleri, konaklama ve ofis malzemeleri gibi ihtiyaçlarına yönelik sunduğu Axess Business ve Wings Business markaları ile ticari kredi kartları pazarında hizmet verdiği müşteri sayısını %24 arttırarak 125 binin üzerine taşımıştır. Firmalar, ticari kredi kartlarıyla ödemelerini düzenli takip edebilmekte, mil puan ve chip-para kazanımının yanı sıra kampanyalardan faydalanabilmektedir.



KOBİ İhtiyaçlarına Göre Yapılandırılmış Bir Kart: Axess KOBİ

2014 yılında çalışmaları tamamlanan, yeni ticari kredi kartı ürünü "Axess KOBİ" Akbank Ticari Kartlar portföyüne eklenmiştir. Diğer ticari kartlardan farklı olarak içinde kredi kartı limitinden bağımsız, kullanıma hazır Taksitli Ticari Kredi limiti bulunduran ve esnaflara yönelik bir kart olan Axess KOBİ, kısa sürede önemli bir bilinirlik yakalamış ve 16 bine yakın müşteriye ulaşmıştır. Önümüzdeki dönemde, Akbank, KOBİ segmentine verdiği önem çerçevesinde ticari kartlarda segmentindeki penetrasyonunu arttırmayı hedeflemektedir.

Daha fazla bilgi için: <http://www.axessbusiness.com/>
<https://www.wingscard.com.tr/wings-business>

Kart Sahiplerini Güvence Altına Alan Sigorta Hizmetleri

Banka Kartları ve Kredi Kartlarında Sorumluluk Uygulamaları Kredi Kartlarında Sigorta Hizmetleri

Akbank, 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.

Çevreci E-Ekstreleri Çözümleri

Akbank, 2008'den bu yana kredi kartı müşterilerine hesap özetlerini, e-posta veya SMS şeklinde gönderebilmektedir. Müşterilerin ekstrelerini sadece dijital ortamda almalarını teşvik etmek için "Araçlara Hayat Verin" sloganı ile yürütülmekte olan iletişim çalışmaları, IVN aramaları ve SMS gönderimleri ile düzenli bir biçimde sürdürülmektedir. Ayrıca, 2014 yılında hayata geçirilen bir uygulama ile müşterilerin sadece bir SMS göndererek tek seferde tüm kartlarına ait ekstrelerini, e-ekstreye dönüştürmelerine imkan sağlanmıştır. Bu çalışmalar ile e-ekstre gönderilen kart sayısı her geçen yıl düzenli olarak artarak 2014 yılsonu itibarıyla 2,73 milyona ulaşmıştır.

Üye İşyeri Bölümü

2014 yılında üye işyeri müşteri adedinde 15 bin adet büyüyen Akbank, 2014 yılsonu itibarıyla 281 bin adet üye işyeri ve 362 bin adet POS cihazı rakamına ulaşmıştır. Bankamız, yaygın üye işyeri ağıyla müşterilerine, gereksinim ve beklentileri doğrultusunda yenilikçi ürün ve hizmetler sunmaya önümüzdeki dönemde de devam etmeyi planlamaktadır.

Üye İşyeri Aksiyonları ve Kampanyalar

Akbank, 2014 yılında da ortak POS çalışmalarına devam ederek ortak POS sayısını 149 bine yükseltmiştir. Bu POS'ların 51 bin adedi Akbank sahipliğindeki POS'lardan oluşmaktadır. Kendi sektörünün lider firmalarıyla gerçekleştirdiği anlaşmalar sayesinde büyüyen üye işyeri ağı ve tüketici odaklı kampanyalarıyla pazardaki yerini daha da güçlendiren Akbank, 2014 yılsonu itibarıyla Axess kart sahiplerine 199 bin üye işyerinde taksit ve ödül fırsatı sunmaktadır.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Temassız POS'lar Yaygınlaşmaya Devam Etti

Bankamız'ın temassız POS'ları yıl boyunca yaygınlaşma devam ederek, yılsonu itibarıyla 10 bine ulaşmıştır. Bunun yanı sıra, 2013 yılında kullanıma sunulan ayda 19 TL'den başlayan sabit bir ücret ödeyerek, başka komisyon veya üye işyeri ücreti ödemediği çalışma imkanı veren EkoPOS tarifelerini kullanan üye işyeri sayısı 2014 yılında 14 binin üzerine çıkmıştır. Yıl boyunca, mevcut üye işyerlerinin aktivasyonuna yönelik kampanyalar yapılmaya devam edilerek 15 binin üzerinde üye işyeri aktive edilmiştir. 2014 yılında mevcut Akbank üye işyerlerinin başka bir işyerini önerebilmesi imkanı sunan üye işyeri tavsiye uygulaması hayata geçmiştir. Doktor üye işyerlerine özel, Hekim Pos uygulamasında da iyileştirmeler yapılarak Bankamız müşterilerinin kullanımına sunulmuştur. Yenilikçi ödeme yöntemleri üzerinde yoğun olarak çalışılmış ve mobil cüzdan uygulamalarına destek olunmuştur.

Akbank tarafından 2014 yılında müşterilere, Sanal Pos'lar üzerinden vade farklı işlem yapılabilme olanağı sağlanmaya başlanmıştır. Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından yayınlanan 69-70 numaralı tebliğler uyarınca; yazar kasa sahibi ve seyyar pos kullanan mükelleflerin 1 Ekim 2013 tarihinden itibaren yeni nesil ödeme kaydedici cihaz kullanım zorunluluğuna istinaden, yazar kasa firmalarıyla gerekli çalışmalar yapılmış ve üye işyerlerine, dört farklı yazar kasa POS markasını Akbank POS uygulaması ile kullanım imkanı sağlanmıştır. 17,5 binin üzerinde üye işyeri ile yazarkasa POS çalışması devam etmektedir.

HİZMETLERE ERİŞİMİ KOLAYLAŞTIRAN VE YENİLİKÇİ BANKACILIK ANLAYIŞIMIZ

Akbank, 2014 yılında da kaliteli insan kaynağını teknoloji yatırımı ile destekleyerek, toplumun her bireyinin, bankacılık hizmetlerine erişmesini kolaylaştıracak, müşteri memnuniyeti odaklı pek çok yeni uygulamayı hayata geçirmiştir.

İhtiyacı Olan Her Yerde Müşterimizin Yanındayız

Akbank, 2010 yılında odaklandığı ATM parkurunu genişletme politikası sonucunda hızla gerçekleştirdiği kurulumlarla ATM sayısını artırmıştır. 2014 yılsonu itibarıyla 4.260 adet ATM ile sektörde ATM adedi ve ortak ATM komisyon pazar payında özel bankalar arasında ikinci sırada yer alan Bankamız'ın para çekme işlemlerinin %90'ı ve tüm nakit işlemlerinin %76' sı ATM'ler kullanılarak gerçekleştirilmektedir.

Hizmet Erişimini Yaygınlaştıran Yeni Atılımlar

Ülkemizde ortak paylaşıma dahil olan tüm ATM'ler, Akbank müşterilerinin yanı sıra tüm kredi ve banka kartı sahiplerinin kullanımına açıktır. Akbank ATM'lerinden bireysel kredi taksiti ödeme, vadeli mevduat, yatırım fonu işlemleri, havale/EFT/Western Union gibi para transferi işlemleri, fatura ödemeleri, döviz/altın alış-satış işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. Bunun yanı sıra, finansal hizmetlere erişim için, şube ve ATM'ye gitmeyi tercih eden müşterilerin bu hizmet noktalarına kolay erişebilmeleri amacıyla, şube ve ATM yapılanmasında ulaşılabilirlik ve görünürlük dikkate alınmaktadır.

Çağrı Merkezi Üzerinden Yılda 6 Milyon Müşteriye Hizmet

Bankacılık işlemlerini ATM ve şube dışı kanallardan gerçekleştirmek isteyen Akbank müşterileri için internet ve mobil bankacılık ürün ve hizmet yelpazesi 2014'te de geliştirilmeye devam edilmiş, akbank.com da yeni bir hizmet kanalı olarak ön plana çıkmıştır. Bunun yanı sıra, Akbank Çağrı Merkezi'nde istihdam edilen 1.000'den fazla çalışanla, yılda 6 milyona yakın müşteriye çeşitli bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilmeleri için destek olunmaktadır.

İşlem migrasyonundaki sürekli yükselişle sağlanan verimlilik katkısına ilave olarak, Akbank müşterilerinin dijital kanallardan işlem yapma tercihi de artmaktadır. 2013'te finansal işlemlerde %75 olan Direkt Bankacılık kanallarının payı 2014'te %79'a ulaşmıştır.

Çağrı Merkezi Yönetiminde Yenilikçi Adımlar

Akbank Çağrı Merkezi, 2014 yılında 61 milyonu aşan müşteri teması gerçekleştirmenin yanı sıra tek çağrıya ve aynı konuda tekrar aramasını gerektirmeyecek şekilde süreçlerini sürekli yenilemeye devam etmiştir. Her çağrıyı "Sizin ihtiyaçlarınızı en kısa sürede karşılayabilmek için buradayız" sloganı ile karşılayan Akbank çağrı merkezi çalışanları, önemli satış rakamlarına ulaşmıştır. Akbank Çağrı Merkezi; sigorta, kredi kartı, kredi kartı kredileri gibi ürünlerde Bankamız satışlarının önemli bir kısmını gerçekleştirirken, ihtiyaç kredileri ve konut kredileri gibi ürünlerde satış rakamlarına önemli katkılarda bulunmuştur.

Müşteri Memnuniyetini Üstün Kalite Standartlarıyla Birleştiren Yaklaşım

Müşteri memnuniyeti önceliğini üstün hizmet kalitesi ile destekleme odağını 2014 yılında da sürdüren Akbank Çağrı Merkezi; sektördeki 14. yılını da ödüllere pekiştirmiştir. Bu yıl 8'ncisi gerçekleştirilen ve dünyanın en iyi satış ve müşteri hizmetlerinin belirlendiği Stevie Awards'da; Çağrı Merkezi ile "Yılın Çağrı Merkezi" kategorisinde ve Çağrı Merkezi Müşteri Şikayetleri Yönetim Bölümü ile "Yılın Müşteri Şikayetleri Yönetimi Bölümü" kategorisinde Altın Stevie ödüllerinin sahibi olan Akbank, Çağrı Merkezi Birebir Uzman Hattı ile de "Finansal Hizmetler Müşteri Hizmetleri" kategorisinde, Çağrı Merkezi Telefonla Satış Ekibi ise "Yılın Çağrı Merkezi Ekibi" kategorilerinde Bronz Stevie ödüllerine layık görülmüştür.

Sürekli Gelişen Teknolojik Altyapı

Yenilikçi teknolojileri, eşsiz müşteri deneyimi için bir araç olarak kullanan Akbank Çağrı Merkezi, sektördeki öncü konumunu 2014'te de sürdürmüştür. Devreye alınan yeni teknolojiler ve tamamlanan projeler, süreçlerde iyileşme, verimlilik ve müşteri memnuniyetinin artışında önemli katkılar sağlamıştır. 2014 yılında 'Müşterinin Sesi' çalışmalarına katkıda bulunmak üzere, Konuşma Analizi (Speech Analytics) uygulaması devreye alınarak, her çağrının analizi yapılmaya başlanmıştır. Bankamız Çağrı Merkezi, 2014

yılında müşteri segmentleri özelinde uzman servisleri güçlü bir şekilde devreye sokarak ilgili işbirimlerine önemli katkılar sağlamıştır. 70 bin müşteriye nitelikli bankacılık hizmeti sağlayan Birebir Uzman Hattı, KOBİ'ler için dizayn edilen KOBİ Uzman Hattı, Birebir ve KOBİ segmentleri için önemli servis ve satış kanalları haline gelmiştir. Bu kanalların yanı sıra yurt dışı uyruklu müşteriler için dizayn edilen Expat Uzman Hattı ve Hisse Senedi Uzman Hatları ile de yüksek verimlilikle müşteri ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayan yapılar oluşturulmuştur.

Sermaye Piyasalarına Yönelik Özel Müşteri İletişimi

Akbank, hisse senedi pazar payı ve komisyon gelirini tabana yaygın bir şekilde arttırabilmek için Birebir Uzman Hattı bünyesinde konumlandığı "HİSSE DİREKT" ekibiyle bu ürüne özel müşteri iletişim yöntemine geçmiştir. Bankamız, Direkt Bankacılık olarak adlandırdığı tabana yaygın iletişimi artırarak, müşterilerinin Sermaye Piyasalarında da yanlarında olduğunu hissettirmeyi hedeflemektedir.

Çalışanlara Yönelik Eğitim Programları

Akbank Çağrı Merkezi bünyesinde gerçekleştirilen iyileştirmeler ve çalışan eğitimleri sayesinde müşteri ihtiyacını ikinci bir çağrıya gerek olmadan karşılama konusunda önemli verimlilik artışları yakalanmıştır. 14 yıllık satış ve servis kültürü deneyiminden güç alan Akbank Çağrı Merkezi; müşteri çağrıları, ürün satışları, uzman servisler, şikayet yönetimi ve diğer operasyonlarıyla önemli başarılarla imza atmaya devam etmektedir. Akbank Çağrı Merkezi'nde istihdam edilen çalışanlar, Akbank'ın diğer tüm birimleri için de (Genel Müdürlük, şube) nitelikli insan kaynağı konumundadır.

ATM Ağında Yenilikler

Akbank; ATM ağını Bankamız müşterisi olsun olmasın herkesin kullanabileceği, bir nakit işlem merkezi haline getirme hedefi doğrultusunda, 2014 yılında iBeacon ile kartsız para çekme, vergi ödemeleri (Motorlu Taşıtlar Vergisi, Trafik Para Cezası), ÖSYM ödemeleri, kartsız fatura ödemeleri ve ATM'lerden para çeken yabancı müşteriler için DCC (Dynamic Currency Conversion) hizmeti gibi yenilikleri hayata geçirmiştir.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Müşteri Deneyimi Yönetimi

Akbank, tüm Direkt Bankacılık temas noktalarında önyüz, süreç ve akışların müşteri odaklı hale getirilebilmesi amacıyla faaliyet göstermektedir. 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 gelinmesi de hedeflenmektedir.

Akbank Direkt'in sunduğu müşteri deneyiminin sürekli gelişimi adına, 2014 yılında da tüm kanallar için global metriklerle ölçümler yapılarak, kanalların deneyim skorları takip edilmiştir.

Akbank Direkt'te Yenilikler

Akbank Direkt yoğun müşteri temasının, ürün ve hizmet satışına dönüştürüldüğü bir çevrimiçi hizmet ve satış platformu olarak konumlandırılmaktadır. Mevduata sunulan özel faiz oranları ve işlemlerdeki maliyet avantajıyla İnternet ve Mobil Bankacılık müşteriler için kazançlı kanallar olarak öne çıkmaktadır. Bu doğrultuda, 2014 yılsonu itibarıyla Akbank Direkt 2 milyondan fazla müşteriye hizmet vermektedir.

Müşteri Deneyimini Zenginleştirmek Temel Hedef

Akbank, Haziran 2014 tarihinde Akbank Direkt'i yenilenmiş tablet arayüzüne benzeyen tasarımıyla müşterilerinin hizmetine sunmuş, Temmuz ayında ise Akbank Direkt iki yeni arayüzle daha müşterilerle buluşmuştur.

Akbank Direkt Plus ve Akbank Direkt İşim

Akbank Direkt, görüntülü görüşmelere yaptığı yatırımlara 2014'te de devam etmiş ve yine bir ilki başlatarak Akbank Direkt Plus'ta görüntülü müşteri hizmetleri ile müşterilere dijital bankacılıkta ayrıcalıklı bir hizmet sunmaya başlamıştır. Akbank Direkt Plus'la Akbank müşterileri, "Canlı Destek ve Görüntülü Görüşme" üzerinden ihtiyaç duydukları anda, müşteri temsilcileri ile iletişim kurarak destek alabilmekte; Akbank Direkt Plus'a özel avantajlı mevduat oranlarından, zengin yatırım seçeneklerinden, marka ortaklıkları ve kampanyalardan faydalanabilmektedirler.

Türkiye'de ilk defa serbest meslek sahibi müşteriler, Akbank Direkt İşim'i kullanarak, hem şirket hem de bireysel hesaplarını tek bir yerden takip edebilmektedir. Akbank Direkt İşim'de bulunan Nakit Akışı desteğiyle, kullanıcılar gelir-gider takibini kolaylıkla yaparak, bankadaki bilgiler üzerinden, gün bazlı olarak gelecek dönem tahmini bakiye hesaplamasını görüntüleyebilmekte, ajanda uygulaması ile de hesaplarındaki tüm nakit işlemlerini takip edebilmektedir. Bunun yanı sıra, Akbank tarafından eklenen hatırlatmalar görüntülenerek dilerlerse kendileri için önemli olan tarih ve işlemleri de ajandalarına kaydedebilmektedir. Akbank Direkt Plus ve Akbank Direkt İşim ile farklı müşterilerin farklılaşan ihtiyaçlarına en uygun hizmet sunulmaktadır.

Tüzel Müşterilere Yönelik İnternet Tabanlı Çözümler

Akbank Direkt, tüzel müşterilerin farklı finansal ihtiyaçlarının dijital ortamlarda doğru şekilde karşılanabilmesi için çalışmalarını genişletmeye devam etmektedir. 2014 yılında yapılan geliştirmeler ile müşteriler artık şubelere gitmeden; Akbank Direkt Kurumsal İnternet, Akbank Direkt İşim-İnternet ve Akbank Direkt İşim-Mobil kanalları üzerinden POS ve ek POS başvurusu yapabilmenin yanı sıra üye işyeri raporlarına ulaşabilme olanağına kavuşmuştur. Böylece, müşterilere katma değer sağlayan başvuru süreci sayesinde şubelerin operasyonel verimlilik sağlaması hedeflenmiştir.

Akbank, Türkiye'de ilk defa serbest meslek gelir sahibi tüzel müşteriler için teklif ile otomatik ürün açılış süreçleri oluşturarak Çağrı Merkezi, ATM, Akbank Direkt Kurumsal & Akbank Direkt İnternet ve Akbank Direkt Mobil İşim kanallarından Ticari Artı Para, Ticari Kart, Axess KOBİ Olduğunda Öde Kredisi, İşlek Kredi, Taksitli Ticari Kredisi ürün satışları sağlamıştır

Akbank Direkt ile İnternet Aracılığıyla İhtiyaç Kredisi

Akbank, 2014 yılında önemli bir yeniliğe daha öncülük ederek Akbank Direkt Kredisi'ni hizmete sunmuş ve ilk defa web üzerinden ihtiyaç kredisi kullanımına başlamıştır. Akbank müşterilerinin her ürüne, uygun olan her kanaldan ulaşabilmesi anlayışı doğrultusunda, yasal engellerin de ortadan kalkması ile beraber en önemli bankacılık ürünlerinden biri olan bireysel ihtiyaç

kredisi, Akbank.com üzerinden şubeye gitmeden kullanılmaya başlanmıştır. Müşteri memnuniyetini artıracak, şubelerdeki operasyonel yükü azaltacak ve gelir yaratacak bu geliştirmenin 2015'te de diğer şube dışı kanallarda yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

Bunun yanı sıra, 2014 yılı sonunda Akbank Direkt Serbest Hesap devreye alınmıştır. Akbank Direkt Serbest Hesap ile Bankamız müşterileri birikimlerini cazip faiz oranıyla değerlendirirken, vade beklemesine gerek olmadan diledikleri zaman hesaplarından para çekip, para ekleyebilmektedir. Hesap ile ilgili işlemler Akbank Direkt İnternet ve Mobil üzerinden yürütülebilmekte, bu sayede müşteriler birikimlerini diledikleri an, diledikleri yerde bilgisayarları veya cep telefonları aracılığıyla kolaylıkla yönetebilmektedir.

Anında Sanal Kullanıma Açılan Akbank Direkt Kart

Sanal olarak oluşturulup, anında kullanılabilen Akbank Direkt Kart ile Akbank müşterileri, 2014'te online alışveriş dünyasının kapılarını aralamıştır. Bu kart ile, kredi kartı olmayan müşteriler de Akbank Direkt'ten oluşturdukları Akbank Direkt Kart ile online alışveriş yapabilmeye olanağına kavuşmuştur.

Akbank Direkt Kart, internet bankacılığından yaratılabilen ilk ön ödemeli sanal kart olması bakımından, Türkiye'de bir ilk olmuştur. Akbank Direkt Kart'a para yükleme işlemi, Akbank Direkt üzerinden ya da Akbank ATM'lerinden para yatırarak yapılabilmektedir. Akbank Direkt Kart, kurye beklemeden veya şubeye gitmeden, direkt kanallardan oluşturularak; cüzdanda yer ayırmaya gerek kalmadan anında kullanılabilir.

Mobil Bankacılıkta Yenilikler

iOS, Android ve Windows 8 işletim sistemlerine özel olarak tasarlanmış Akbank Direkt Mobil başarılı kullanıcı deneyimi, pratik kullanımı, tek şifreyle giriş gibi başlıca özellikleri ile Şubat 2014'te mobil dünyanın en prestijli ödül platformu olan Global Mobile Awards (GSMA) tarafından, "Yılın Uygulaması" kategorisinde "Dünyanın En İyi Akıllı Telefon Uygulaması" seçilmiştir. Teknolojyi müşterilerinin hizmetine sunarken insan faktörünü de önemseyen vizyonu ile Akbank, Türkiye'de ilk defa bu ödülü alan banka olarak önemli bir başarıya imza atmıştır.

İnovatif Ürün ve Hizmet Çizgisi

"m.akbank.com" adresinde bulunan Direkt butonuna tıklayarak veya <http://mobilsube.akbank.com.tr> adresine giren tüm Bankamız müşterileri, yeni Mobil web kanalından hizmet almaya başlamıştır. Bunun yanı sıra, dünyada ilk defa Akbank tarafından sunulan iBeacon'la para çekme hizmeti 2014 yılı itibarıyla 6 Akbank ATM'sinde hizmete sunulmuştur. Bu yeni uygulama ile Iphone sahibi Akbank müşterileri, Apple Store'dan ücretsiz uygulamayı indirerek, iBeacon özelliği bulunan ATM'lerde yalnızca telefonlarını ATM'ye yaklaştırarak, kartsız, referans kodsuz, bir kaç saniye içinde para çekme olanağına kavuşmuştur.

Akbank, IOS 8'in lanse edilmesi ile Akbank Direkt Mobil uygulamasını güncellemiştir. Akbank Direkt uygulamasına yeni eklenen Touch ID ile de iOS 8 yükleyen iPhone5s ve üstü cihaz kullanıcıları, yeni Akbank Direkt fonksiyonu ile sadece parmak izlerini tanıtarak işlem onaylamada hız kazanmaktadır. 2014 yılında hayata geçirilen yeni özelliklerle, Akbank Direkt üzerinden para transferi gibi işlemler için artık Akbank Direkt parolası yerine sadece parmak iziyle onay verilebilmektedir.

Akbank Direkt Mobil Kurumsal Müşterilerin Hizmetinde

Akbank Direkt, yalnızca iOS 8 kullanıcılarına sunulan widget özelliği ile uygulamaya girmeden, kullanıcıya telefonun ana ekranından sık kullanılan döviz kurları ve hisse fiyatları bilgisine hızlı ulaşım olanağı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra, uygulama içindeki Widget ayarları ile kullanıcılara widget'ın sunduğu hizmetleri değiştirme imkanı sunulmaktadır. iOS 8'i ve Akbank Direkt uygulamasının güncel versiyonunu iOS cihazlarına yükleyen kullanıcılar da widget kullanabilme olanağı elde etmiştir. iOS 8 yüklenen cihazlar üzerinden widget kullanımı için müşteri olma zorunluluğu bulunmamaktadır. Akbank Direkt uygulamasını indiren kullanıcılar otomatik olarak widget'ı da yüklemiş olmaktadır. Bunun yanı sıra, kurumsal müşterilere yönelik Akbank Direkt Mobil 2014'te uygulamaya girmiştir.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

- Akbank Direkt Mobil ile kurumsal müşteriler,
- Onay bekleyen işlemlerini görüntüleyip hızlıca onaylama,
 - Widget ile iOS 8 işletim sistemli cihazlarından 'Bekleyen Onaylarını, Döviz Kurlarını ve Hisse Senedi Bilgilerini' kolayca takip edebilme, en yakın Akbank ATM ve şubelerine ulaşabilme,
 - Stopaj Vergisi, Gümrük Vergisi ve MTV ödemelerini gerçekleştirebilme olanağına kavuşmuştur.

Akbank.com Yenilendi

Yenilenme çalışmaları tamamlanarak Kasım 2014 tarihinde müşterilerin beğenisine sunulan Akbank.com; kolay anlaşılır arayüzü, gelişmiş arama seçenekleri ve sosyal medya ile bağlantı gibi yeni özellikleriyle şube deneyimini başarıyla dijital taşımıştır. Tüm bu yeni özellikleriyle bankacılıkta yeni bir dönem başlatan yeni Akbank.com, müşterilerin şube personeliyle konuşur gibi sorduğu tüm sorulara, gelişmiş arama seçeneğiyle yanıt bularak, bankacılık deneyimini hızlı ve kolay bir şekilde yaşamayı olanaklı kılmıştır. Yeni Akbank.com kapsamında müşteriler; evlilik hazırlığı, öğrencilik, emeklilik, iş kurma, yeni işe başlama gibi özel süreçlerine yönelik ihtiyaç duyabilecekleri tüm ürün ve hizmetleri bir arada bulabilmektedir.

Akbank.com Aracılığıyla Yaşam Evresi Bankacılığı Yaklaşımı

Kendi "Yaşam Evresine" uygun seçeneği tıklayarak ziyaretçiler, istedikleri ürün/hizmetler ile ilgili ayrıntılı bilgi alırken, yeni Akbank.com'un önereceği seçenekleri de inceleme avantajını elde etmektedir. Daha önce siteyi ziyaret etmiş kullanıcılar yeni Akbank.com tarafından tanınmaya ve gezmiş oldukları sayfalara göre ihtiyaç duyabilecekleri ürün/hizmet ve kampanyalar ile bilgilendirilmeye; dilerlerse Facebook hesaplarıyla bağlantı kurabilme olanağına kavuşmuştur. Facebook hesabı ile bağlantı kurmuş olan Akbank müşterilerine yeni Akbank.com'da özel bildirimler ve avantajlar sunulmaktadır. Yeni Akbank.com'un farklı cihazlara özel olarak geliştirilmiş olan yeni arayüzü ile ziyaretçiler bilgisayar, cep telefonu ya da tabletleri üzerinden siteye giriş yaptıklarında aynı deneyimi yaşama imkanına kavuşmuştur.

YÜKSEK MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DOĞRULTUSUNDA KARARLI ADIMLAR

Müşteri memnuniyetini odağa koyan hizmet anlayışıyla Akbank, hizmet kalitesinin sürekli geliştirilmesi ve daha iyi bir noktaya taşınması amacıyla çalışmalarına devam etmektedir. Müşterilerle her temas anında yüksek müşteri memnuniyeti sağlama hedefi doğrultusunda çeşitli ölçme, değerlendirme ve iyileştirme süreçlerini uygulanmaktadır.

Hizmet Kalitesini Ölçme, Değerlendirme ve İyileştirme Süreçleri

Akbank, müşteri memnuniyeti odaklı hizmet anlayışı doğrultusunda, gelişmiş "müşteri deneyimi ölçme ve değerlendirme" sistemleri kullanmaktadır. Müşterilerle temas noktaları olan Şubelerin, Direkt Kanallarının ve Müşteri Şikayet Yönetimi ekibinin hizmet kalite düzeyleri düzenli ölçülmekte ve yılda iki kez sertifikalandırılmaktadır. Ölçümler günlük olarak gerçekleştirilmekte ve her yıl 100.000'den fazla müşterinin görüşü alınmaktadır. Ölçüm sonuçları şube ve çalışan bazında izlenmekte olup günlük olarak şeffaf bir biçimde ilgili çalışanlarla paylaşılmaktadır. Günlük geribildirimlerin yanı sıra altı ayda bir "Hizmet Kalitesi Karneleri" düzenlenmekte, güçlü ve gelişime açık alanlar tespit edilmektedir. Gelişim alanları için aksiyon planları oluşturulmakta ve yakından takip edilen bu planlarla iyileştirme ve sürekli gelişim sağlanmaktadır.

Müşteri Geribildirimleri Doğrultusunda Hizmet Kalitesi Ölçümü

Akbank, günlük ölçümlerinin yanı sıra, müşterilerin Bankamız'dan aldığı hizmetlerle ilgili görüşlerini birebir dinlemek için dönemsel olarak farklı segmentlerdeki müşterilerin bir araya geldiği fokus grup çalışmaları düzenlemektedir. Ayrıca, 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

Müşteri memnuniyetini artırmak için, müşteriyle temas noktalarına destek veren Genel Müdürlük birimlerinin hizmet düzeyleri de kritik önem taşımaktadır. Bankamız bünyesinde, şubelere ve Alternatif Dağıtım Kanalları'na 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.

İç Müşteri Memnuniyeti Araştırması

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 paylaşılmakta, ilgili ekiplerle birlikte aksiyon planları oluşturularak sürekli gelişim sağlanmaktadır.

Müşteriler ve çalışanlarla temas edilen her noktada anlaşılabilir, kolay ve kullanılabilir ekranlar sunmak hizmet kalitesinin önemli bir bileşenidir. Akbank nezdinde gerek müşterilerin gerekse çalışanların kullandıkları ekranların kullanıcı deneyimi sürekli olarak ölçülmekte ve ölçüm sonuçları doğrultusunda sistemlerimin ve kullanıcı arayüzlerin tasarımları sürekli gözden geçirilmektedir.

Gelişim Alanlarına Yönelik Kalıcı Çözümler

Müşterilerin çeşitli kanallardan Bankamız'a ilettikleri şikayet ve talepler düzenli olarak analiz edilmekte, yoğunlaşma yaşanan gelişim alanları için kalıcı çözümler üretilmektedir. Üst düzeyde oluşturulan bir komite aracılığıyla müşteri geribildirimlerindeki değişimler adetsel ve içerik açısından takip edilmekte, gelişime açık alanlarda somut ve kalıcı aksiyonlar hayata geçirilmektedir.

Müşteri Memnuniyeti Anketi

Akbank, hizmetleriyle ilgili müşteri beklentilerini çeşitli kanallardan ilgili birimlere iletebildiği gibi, geribildirim almak üzere düzenli olarak müşteri memnuniyet anketleri ve araştırmaları yürütmektedir. Bu kapsamda, 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 Bankamız'dan beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini ölçmek ve geliştirilmesi gereken alanları belirlemek amacıyla her yıl düzenli olarak müşteri memnuniyeti anketi gerçekleştirilmektedir.

5.000 Kişilik Örneklemi Kapsayan 2014 Anketi

Kurumsal, Ticari, KOBİ, Özel, Birebir, Bireysel ve Kredi Kartı segmentlerinde yer alan müşterilerin Akbank ve rakip bankalardan duyduğu memnuniyeti tespit etmek, güçlü ve zayıf yönleri ortaya çıkartarak alınacak aksiyonları belirleyebilmek amacıyla yürütülen 2014 Müşteri Memnuniyeti Anketi, 5.000 kişilik bir örneklem üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Müşteri ve Çalışanlarımızın Yenilikçi Fikirleri

Akbank, değişen ve çeşitlenen müşteri taleplerini karşılayabilme ve müşterilere daha iyi hizmet sunabilme hedefi doğrultusunda, müşterilerden aldığı geribildirimlere 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 178 kişilik Yenilikçilik Elçileri Ekibi, yaratıcı ve yenilikçi düşünme teknikleri ile yenilikçilik liderliği eğitimleri almakta, dönemsel olarak düzenledikleri çalıştaylarda Bankamız'ın stratejileri ve iş birimlerinin ihtiyaçlarına göre belirlenen konularda fikirler üretmektedir.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Yenilikçilik Odaklı 1001 Haber Bülteni

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.

1001 Fikir Öneri Sistemi

Tüm Akbank çalışanları, "1001 Fikir Öneri Sistemi" adlı uygulama aracılığıyla öneriler sunabilmektedir. Bir ön değerlendirme sonucu seçilen uygulanabilir önerilere ilişkin eylem planı geliştirilmekte, ayrıca, Ayın Önerisi seçilerek öneri sahibi ve fikri bir duyuru ile tüm çalışanlarla paylaşılmaktadır. Müşterilerin Akbank web sitesi, Akbank Çağrı Merkezi ve sosyal medya kanalıyla Bankamız'a ulaştırdıkları öneriler de düzenli bir şekilde Öneri Sistemi'ne dahil edilerek aynı şekilde değerlendirilmektedir.

Değerlendirmeye Alınan 3.818 Öneri

2014 faaliyet döneminde 2.745'i çalışan, 1.073'ü ise müşteri önerisi olmak üzere toplam 3.818 fikir, Akbank öneri sistemine ulaşmıştır. Öneri sisteminin 2008 yılında hayata geçirilmesinden bu yana toplam 5.201 öneri üzerinde çalışılmaya değer bulunmuş ve bunların %32'si hayata geçirilmiştir. Sisteme gelen ve hayata geçirilen fikirlerden bazıları şunlardır:

- Üniversite ödemelerinin "Akbank Direkt" üzerinden yapılabilmesi,
- Artı Para limiti olan bireysel müşterilerin ATM'den nakit çekim ve alışverişlerinde kullandıkları Artı Para kredisini taksitle geri ödeyebilmeleri,
- Şirket birleşmelerinde ve unvan değişikliklerinde üye işyeri pos bilgilerinin otomatik olarak yeni müşteri bilgisi altına taşınması,
- Kartsız kredi kartı borç ödeme işlemlerinde ATM makbuzunda kart numaraları ile birlikte müşterilerin isminin de maskeli olarak gösterilmesi,
- Gişelerden yapılan işlemlere ilişkin dekontların basımı sırasında e-posta ile dekont gönderilebilmesi,
- Kurumsal İnternet Şube'de yer alan nakit kredi bilgilerinin, kredilerin türlerine ve özelliklerine göre listelenerek görüntülenebilmesi,
- Firma ödemesi fonksiyonuna transferi kaydet butonu eklenmesi ile müşterinin sonraki işlemlerinde bilgilerin otomatik olarak gelmesi,

ŞİKÂYET YÖNETİMİ

Günümüzün rekabet ortamında sürdürülebilir bir finansal başarı ancak yüksek müşteri memnuniyeti ve sadakati ile mümkündür. Mevcut müşterinin sadakatini sağlamak ve elde tutmak en az yeni müşteri edinmek kadar önemlidir. Müşteri memnuniyetinin en önemli göstergesi olan şikayetlerin etkili bir şekilde ele alınması ise müşteri deneyiminin anlaşılmasına katkıda bulunur, hizmet ve süreçler üzerinde iyileşme fırsatları yakalanmasını ve yeni çıkacak ürünlerde müşteri beklentisinin üstün bir düzeyde karşılanmasını sağlayarak güven ve itibarın artışına imkan verir.

Bu geniş yelpazede müşteriyi dinlemek; şikayet ve beklentilerini karşılamak amacıyla Akbank Müşteri Şikayet Yönetimi Ekibi 2003 yılında kurulmuştur. Bugün merkezi ve tek noktada konumlanmış ve tüm organizasyon tarafından bilinirliği yüksek olan ekip milyon seviyesindeki müşterilerine ayrıcalıklı hizmetler sunmaktadır.

Müşteri Şikâyet Yönetimi

Müşteri Şikâyet Yönetimi, sadece şikayet değil, talep, itiraz, öneri ve bilgi odaklı her türlü bildirimle sonuç odaklı çözümler sunmakta, müşterilerin geri bildirimini hassasiyetle ele alarak, kağıtsız bir ortamda bir çok kanaldan müşterilere geri dönüş yapmaktadır. Şikâyetleri çözümlemenin dışında kök neden analizleri gerçekleştirilerek iyileştirme önerileri ile müşterinin sesi olunmaktadır.

Müşteri Şikâyet Yönetimi kullanmış olduğu entegre ve esnek alt yapı ile müşterilerin şube dahil kanal bağımsız ilettiği 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 yönetim sistemi kurmuştur.

Ortalama Çözüm Süresi 3 Günden 2 Güne Düştü

Müşteri Şikayet Yönetimi, yıllık →1 mio müşteri bildirimini için ortalama çözüm süresini 3 günden 2 güne düşürerek, SLA uyumunu %60'lardan %85'e, ilk kontakta çözüm oranını ise %65'lerden %94 seviyelerine taşımıştır. Müşteri memnuniyeti ve üstün hizmet kalitesini odağında bulunduran Müşteri Şikayetleri Yönetim Bölümü, 2014'te ilk defa katıldığı Stevie ödüllerinde "Yılın Müşteri Şikayetleri Yönetimi Bölümü" kategorisinde altın ödülün sahibi olmuştur.

Bu alt yapı projesi, 2009 yılında Banka implementasyonu dalında örnek gösterilen bir başarı hikayesi olarak yayımlanmıştır. 2012 yılında ise performans arttırımı ve SAP'ın teknik ve yeni fonksiyonlilerinden faydalanabilmek amacıyla migration ve CRM 7.0 versiyonuna yükseltim projeleri tamamlanmıştır. 2007 yılında BSI firmasından ilk olarak alınan ISO 10002-2004 Şikayet Yönetimi kalite belgesi ile iş yapış şekli ve süreçler kalite ve standartizasyonlaşma boyutunda daha da iyi seviyelere taşınmıştır. Bugün, 7.kez yenilenen belge için her yıl aynı heyecan ve disiplinle denetim aşamaları geçilmektedir. Şikayetlerin ele alım ve değerlendirme aşamalarında müşteriler bilgilendirilmektedir. Çözüm için uzmanlık görüşüne başvuru iş birimleri ile bugün sayısı 29'a ulaşan Servis Seviyesi anlaşmaları yapılmıştır. Ayrıca, SLA/OLA takibi için sistemde otomatik notifikasyon ve eskalasyon süreçleri kusursuz işlemektedir.

Müşteri Şikayet Yönetimi Alanında Sürekli Çalışan Eğitimleri

Müşteri Şikayet Yönetimi, varlık amacından dolayı tüm organizasyonla yakın etkileşim halindedir. Şikayet yönetimi süreçlerinin ve bilinirliğinin artması, girdi ve çıktıların kurum kültürüne yansması amacıyla tüm organizasyona periyodik olarak e-learning eğitimler bilinçlendirici aksiyonlar alınmaktadır. Ayrıca, Şikayet Yönetimi ekibi genel eğitimler dışında işin gerektirdiği teknik/ kişisel ve inovatif daha spesifikler eğitimler ile desteklenmektedir.

Bankamız'da belli periyotlar dahilinde yapılan müşteri anketleri ve Gizli Müşteri Araştırmaları ile Şikayet Yönetimi faaliyeti de dahil olmak üzere müşteri ile temas edilen her kanalda memnuniyet seviyeleri ölçümlenmekte, kanal karneleri bazında takip edilmektedir. Şikayetin sonuçlanmasının akabinde yapılan müşteri aramalarında hız, ilgi ve davranış, Bankamızla olan çalışma eğilimi, süreçten ve çözümden duyulan memnuniyet sonuçları ile üretilen memnuniyet endeksleri KPI olarak değerlendirilmektedir.

Ödüllerle Pekişen Başarı Performansı

Bankamız Üst Yönetimi'ne düzenli olarak şikayet trendleri, kök nedenleri, çözüm önerileri, verimlilik ve müşteri gözünden memnuniyet ölçümleri 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 şikayetlerini hızlı ve daha çok yayılımı imkanı olan sosyal medya, bloglar ve paylaşım sitelerinden iletmektedir. Akbank Şikayet Yönetimi değişime ayak uydurarak tüm müşteri deneyimlerini bu platformlarda da takip etmekte negatif odaklı tüm paylaşımlar şikayet sürecine dahil etmektedir. Ayrıca, Direkt İnternet ve Büyük Kırmızı Ev/Mortgage ve son olarak Mobil üzerinden "Live Chat" ile müşterilere uzman desteği sağlanmaktadır. Sosyal medya ve chat ile şu anda yapılan etkileşimin yakın gelecekte geleneksel birçok hizmet kanalının ötesine geçeceği şüphesizdir Mayıs 2012 tarihinden itibaren proaktif ve sistematik olarak yürütülen Sosyal Medya Yönetimi Ekim 2012'de "IMI Conferences" tarafından düzenlenen yarışma organizasyonunda "Sosyal Medya En İyi Müşteri Yönetimi" ödülünü alarak önemli bir başarıya imza atmıştır.

2014 yılı tüketici hassasiyetinin sektör genelinde arttığı, müşteri memnuniyetinin, imaj ve itibarın daha da önem kazandığı bir yıl olmuştur Akbank olarak mutlak müşteri memnuniyeti ve müşterilere en iyi bankacılık deneyimi yaşatmak inancıyla Şikayet Yönetimi alanındaki öncü konumunu, hizmet kalitesi ve müşteri odaklı yaklaşımını önümüzdeki dönemde de hız kesmeden devam ettirmeyi hedeflemektedir.

MÜŞTERİLERİMİZE KATTIĞIMIZ DEĞER

Dijital (Sosyal) Medya ve Topluluk Yönetimi

Akbank'ın sosyal medya kanallarında toplam 2,4 milyon takipçisi bulunmaktadır. Bankamız, müşterileriyle sosyal medya kanallarındaki 30 farklı Akbank hesabı üzerinden iletişim halindedir. 2015 yılında yeni hesapların eklenmesini de planlanmaktadır. 7 gün 24 saat hizmet veren, bu alanda özel olarak yetiştirilmiş müşteri temsilcileri, her ay 23 binin üzerinde müşteri yorumuna yanıt vermekte, şikâyetlere çözüm sunmakta ve önerileri kayda almaktadır. Örneğin, Türkiye'deki bankalar arasında bir ilk olan Twitter.com/AkbankDestek uygulamasıyla müşteriler, Twitter hesapları üzerinden Çağrı Merkezi'ni arar gibi Akbank müşteri temsilcilerine ulaşmaktadır.

Sosyal Medya Etkin Kullanan Finans Kuruluşları Arasında

Çağrı Merkezi sistemlerine entegre edilen altyapı sayesinde kendilerine vakit kaybı olmadan destek verilmektedir. 2014 yılında, Facebook'ta müşteri datası baz alınarak satış odaklı "Custom Audience (Özel Hedef Kitle)" ile kişilere ihtiyacı olan ürün ve kampanyalar reklam hedeflemeleriyle gösterilmeye başlandı.

Akbank Sanat Twitter hesabı ile sanat etkinliklerine katılmak isteyen Twitter kullanıcılarını tespit edip katılmaları konusunda aksiyonlar olarak; sosyal medya topluluk yönetiminde Akbank ve Akbank Sanat'ın pozitif bir algısı oluşmasında ve konuşulmasında katkılar sağlandı

Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)

Akbank CRM Bölümü, 2010 yılı itibarıyla satış ve pazarlama otomasyonu, gerçek zamanlı pazarlama, müşteri analitiği, fiyatlama ve optimizasyon ana başlıklarını içeren kapsamlı projeleri tamamlayarak bütünsel CRM yaklaşımını kurgulamış ve geliştirmiştir. Gerçek zamanlı pazarlama sistemleri, 2014 yılsonu itibarıyla, Akbank'ın tüm inbound (ATM, İnternet, Çağrı Merkezi, Mobil, Şube) kanallarında 100' ün üzerinde farklı ürün için yaklaşık 3,2 milyon gerçek zamanlı teklif sunmakta, 300 bin'in üzerinde ürün satışı gerçekleştirmektedir.

CRM Yatırımları 2014'te de Devam Etti

GARTNER tarafından 2011 yılında "Integrated Marketing", 2013 yılında "Customer Analytics" ve

son olarak 2014 yılında da "Sales Effectiveness" kategorilerinde "CRM Excellence" Ödülü'ne layık görülen Akbank, "CRM Excellence" Ödülü'nü üçüncü kez alan tek Türk bankası ve Türk şirketi olmuştur. Bütünlüsel CRM vizyonu ile sürdürülen çalışmalar, 2014 yılı itibarıyla gamification, fiyatlama, optimizasyon, high performance analytics ve sosyal CRM alanları ağırlıklı olmak üzere devam etmiştir. Big Data ve High Performance Analytics konularındaki çalışmalar, sektöre öncülük edecek şekilde, uluslararası iş ortaklıklarıyla sürdürülmektedir. Akbank'ın CRM alanında ulaştığı sektörel liderliği; yeni nesil analitik çözümler, müşteri temelli fiyatlama ve gelir optimizasyonu konuları öncelikli olmak üzere dijital ve gerçek zamanlı bankacılık vizyonu ile 2015 yılında da sürdürülmesi hedeflenmektedir.

SÜREÇ YÖNETİMİ VE İŞ GELİŞTİRME

Akbank, müşteriler ile uzun vadeli ilişkiler kurabilmek için müşteri deneyimini ve deneyimin kalitesini iyileştirmeye odaklanmaktadır. Bankamız, müşteri odaklı bakış açısını, müşteri perspektifinden yönetmeyi sağlayan bir iş stratejisi olarak benimseyerek müşteri stratejileri ile süreç iyileştirme ve geliştirme çalışmalarını entegre ederek şekillendirmektedir. Bankamız'da iş süreçleri yönetim metodolojisi olarak "İş Akış Yönetimi (Business Process Management-BPM)" yaklaşımı benimsenmiştir. Bu yaklaşımla, müşteri odaklı ve verimli süreçler tasarlanmakta ve hayata geçirilmektedir.

Sürekli Gelişim Temel Hedef

Akbank'ta iş geliştirme çalışmaları, "Sürekli İyileştirme" teknikleri ve "Yalın Metodolojisi" kullanılarak yapılmaktadır. Sürekli İyileştirme, müşteri memnuniyeti anketlerinin ve hizmet seviye raporlamasının sonuçlarına göre iş yapış biçimlerinin müşteri gözüyle yeniden gözden geçirilerek geliştirilmesi ayrıca mevcut süreç, ürün ve hizmetlerin müşteri beklentilerini en etkin şekilde karşılayabilmek amacıyla iyileştirilmesidir. "Yalın Metodolojisi" ise iş modellerinin müşteri odaklı bir şekilde radikal olarak değiştirilmesi, yeniden tasarlanması, organizasyonun ve rollerin yeniden düzenlenmesidir.

OPERASYONEL VERİMLİLİK

Akbank, hem operasyonel verimliliği hem de müşterilerin memnuniyetini sürekli artırmayı hedeflemektedir. Verimlilik çalışmalarında Bankamız çalışanlarından ve müşterilerinden alınan geribildirimler çıkış noktası olarak ele alınmaktadır. Bu bilinçle, 2012 yılında şubelerdeki ve Operasyon Merkezi'ndeki iş verimliliğini artırmaya yönelik olarak başlatılan "İyileştirmeler Sizin İçin" programı ile 2013'de şube hizmet modelini "Yalın (lean)" anlayışıyla ele almak üzere başlatılan "Yalın Şube" programları 2014 yılında da devam etmiştir.

Sürekli İyileştirmeye Odaklı "İyileştirmeler Sizin İçin"

Sürekli iyileştirmeye odaklanan "İyileştirmeler Sizin İçin" programı ile 2014 yılında 1.300'den fazla süreç detaylı olarak incelenmiş, 355 iyileştirme hayata geçirilmiştir. 2013 yılında başlanan "Yalın Şube" programının yaygınlaştırma çalışmaları, 2014 yılında başarıyla tamamlanmıştır. Bu programlara ilave olarak Operasyon Merkezi'ndeki hizmet modelinin "Yalın (Lean)" anlayışıyla ele alınması ve verimlilik odaklı olarak yeniden tasarlanması amacıyla "Yalın Operasyon Merkezi" programı başlatılmıştır.

"İyileştirmeler Sizin İçin", "Yalın Şube" ve "Yalın Operasyon Merkezi" inisiyatiflerinin ortak sonucu olarak 2012 yılı ortasından 2014 yılı sonuna kadar geçen 2,5 yıllık dönemde operasyonel verimlilik yaratılmış, ortaya çıkarılan süre müşterilere daha iyi hizmet verebilmek için kullanılmıştır. İyileştirmeler sizin için programıyla birlikte müşterilere hizmet verilerek geçirilen süre yıllık 4,5 milyon saat artırılmıştır.

İş Sürekliliği Yönetimi

Akbank'ta kritik iş süreçlerinin devamlılığını sağlamak, sağlanamadığı durumlarda ise öngörülen kesinti süreleri içinde yeniden 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.

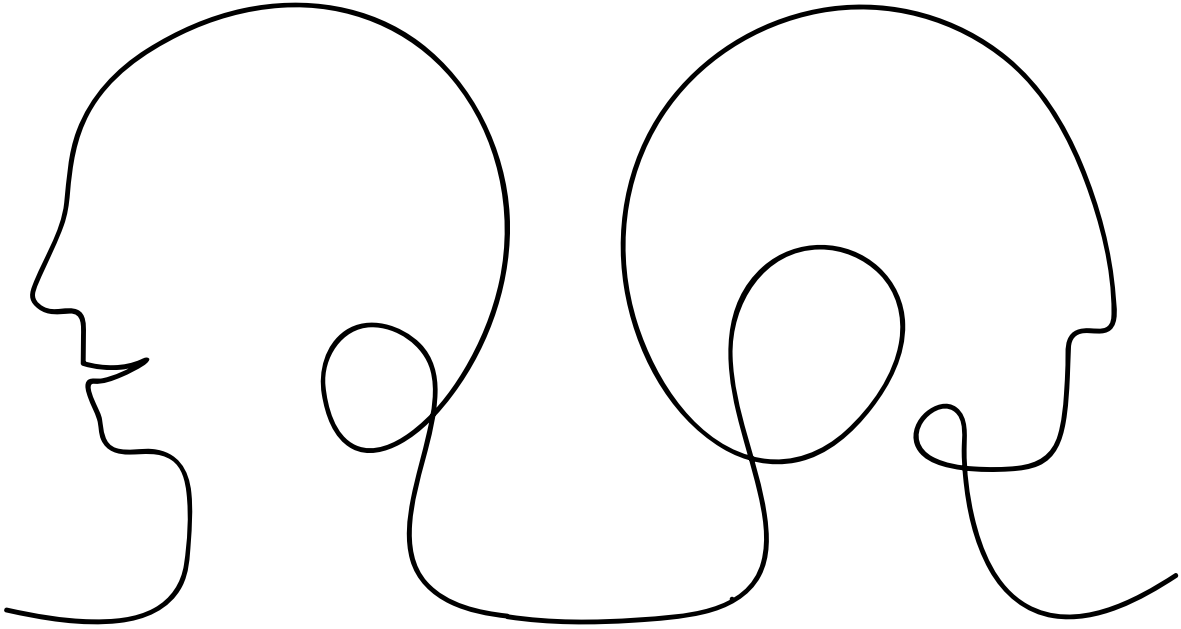
Riskler Karşısında Bilgi Güvenliği Yatırımları

Bu yönetim sayesinde hizmetlerde kesinti yaratabilecek tehditler ve bu tehditlerin gerçekleşmesi durumunda iş operasyonlarına olan etkileri önceden tanımlanmakta ve operasyonun aksamadan devam etmesinin sağlanması amacıyla planlar yapılmaktadır. Bu doğrultuda, olağanüstü bir durumda kurtarılacak kritik öneme sahip hizmetlere yönelik olarak kurumsal hedefler ve yükümlülükler belirlenerek öncelikler tanımlanmış, hızlı ve doğru bir şekilde aksiyon alınmasını sağlamak üzere iş sürekliliği planları hazırlanmış, ayrıca Akbank bilgi işlem merkezi İzmir'de kurulan "Olağanüstü Durum Merkezi"nde yedeklenmiştir. Oluşturulan iş sürekliliği planları düzenli olarak gözden geçirilmekte, güncellenmekte ve habersiz yapılan tatbikatlarla etkinliği ölçülmektedir.

"İş Sürekliliği Yönetimi"nin kurum kültürüne yerleştirilmesi ve kurum içinde iş sürekliliği bilincinin artırılmasına amacıyla eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri yapılmakta, her sene yapılan olağanüstü durum tatbikatlarına katılım yüksek tutulmaktadır.

07. FARK YARATAN EKİBİMİZ

2014 / 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" olmasıdır.

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.

FARK YARATAN EKİBİMİZ

Çalışanların Temel Pusulası: Akbank Değerleri

Ortak kurumsal kültür ve yaklaşımını sürdürülebilir kılmak adına "Kurumsal Değerlerimizin Revizyonu" projesini başlatan Akbank, 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'ı ve Akbanklı'yı tanımlayan yedi ortak değeri belirlenmiştir:

1 Gönülden Bankacılarız

İşimizi Akbanklı olmanın gücüyle heyecanla ve sevak yaparız.

2 Müşterimizle Büyüme 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.

2014 yılında da Akbank'ı ve Akbanklı'yı tanımlayan yedi ortak değerini insan kaynakları sistemleriyle entegrasyonuna ve kurum içi iletişim çalışmalarına devam edilmiştir.

Nitelikli Genç Profesyonellerin Tercihi: Akbank

Akbank, finansal ve operasyonel başarılarını sürdürülebilir kılmak adına işe alımlarda, "en iyilerin" tercihi olmayı hedeflemektedir. 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" olmaktadır.

Sürekli Öğrenmeye Açık İnsan Kaynağı

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.

Yerel İstihdamı Desteklemeye Dayalı İşe Alım Uygulamaları

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 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.

Kıdem ve Uzmanlığa Dayalı Ücretlendirme Politikası

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 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.

Adil Ücretlendirme Politikası

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 %33 üzerindedir. Yönetici Adayı fonksiyonu için işe giriş ücreti ise ortalama asgari ücretin %80 üzerindedir.

Önemli Operasyonel Değişikliklerde Çalışanların Bilgilendirilmesi

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 değişiklik göstermektedir. Hizmet süresi 6 aydan az olanlar 2 hafta, 6 ay ile 1,5 yıl arasında olanlar için 4 hafta, 1,5 yıl ile 3 yıl arasında olanlar için 6 hafta, 3 yıldan fazla çalışanlar için ise 8 haftadır. Hizmet süresi üç yıldan daha uzun olanlar için bu süre, toplu iş sözleşmesi kapsamındakiler için 11 hafta seviyesindedir. 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.

İNSAN KAYNAKLARI PROFİLİ

Akbank çalışanlarının %94'ü (güvenlik görevlileri hariç) üniversite mezunlarından oluşturmaktadır. Nitelikli insan kaynağı aktifiyle rakiplerinden ayrılan Akbank'ta kurum kıdem ortalaması 7,7 yıl, bankacılık sektöründe kıdem ortalaması ise 8,4 yıl düzeyindedir. Akbank çalışanlarının %68'ini, müşterilerle birebir temas noktası olan şubelerde görevli takım arkadaşları oluşturmaktadır.

Sayılarla Çalışanlarımız

Sürekli genişleyen bir hizmet ağına sahip olan Akbank'ta, 31 Aralık 2014 tarihi itibarıyla Yönetim Kurulu üyeleri de dahil olmak üzere toplam 16.314 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.

FARK YARATAN EKİBİMİZ

Çalışanların hizmet noktalarına göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Çalışanlarımızın Sayısı	2012	2013	2014
Genel Müdürlük*	2.049	1.821	1.819
Akbank Bankacılık Merkezi	3.010	3.166	3.080
Bölge Müdürlükleri**	652	777	923
Şubeler***	10.604	10.485	10.483
Banka Toplamı	16.315	16.249	16.305

* 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 outsource kaynağının sayıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

	2011	2012	2013
Dışarıdan Hizmet Alımı Kapsamında Çalışan Sayısı*	1.423	1.409	1.668

* 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. 2014 yılı sonunda kadın çalışan oranı geçen yıla göre 0,7 puan azalışla %51,1 olarak gerçekleşmiştir.

Cinsiyet Dağılımı (%)	2012		2013		2014		2014 Toplam Çalışan Sayısı	
	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Yönetim Kurulu	88,9	11,1	88,9	11,1	88,9	11,1	8	1
Üst Yönetim	64,0	36,0	64,5	35,5	65	35	897	482
Orta Yönetim	45,0	55,0	46,0	54,0	47,3	52,7	1.380	1.539
Denetçiler	68,5	31,5	70,1	29,9	66,7	33,3	146	73
Yönetici Yardımcıları	40,3	59,7	39,7	60,3	39,9	60,1	4.102	6.185
Diğer*	74,7	25,3	73,5	26,5	74,0	26,0	125	44
Güvenlik	99,8	0,2	99,5	0,5	99,4	0,6	1.324	8
Banka Toplamı	48,0	52,0	48,2	51,8	48,9	51,1	7.982	8.332

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

Yaş Dağılımı

Akbank çalışanlarının yaş ortalaması 2014 yılsonu itibarıyla 33,6'dır. 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. 2014 yılı Haziran-Eylül döneminde toplam 94 üniversite öğrencisi Genel Müdürlük birimlerinde staj yapmıştır. Stajyer öğrenci sayısı dönemsel olarak gösterdiğinden, 2014 yıl sonu itibarıyla Bankamız kadrosunda stajyer bulunmamaktadır.

Yaş Dağılımı (%)	2012			2013			2014		
	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	-	22,2	77,8	-	22,2	77,8	-	33,3	66,7
Üst Yönetim	-	95	5	0,1	95,3	4,7	-	95,7	4,3
Orta Yönetim	3,1	95	1,9	3,3	94,9	1,8	2,1	96,5	1,4
Denetçiler	50,2	49,8	-	51,9	48,1	-	46,6	53,4	-
Yönetici Yardımcıları	43,8	56,1	0,2	40	59,8	0,2	39,8	60,0	0,2
Diğer*	18,2	77,1	4,7	19,9	75,9	4,2	15,4	79,3	5,3
Güvenlik	45,7	54,3	-	42,7	57,3	-	42,8	57,2	-
Banka Toplamı	35,5	63,6	0,8	31,5	67,6	0,9	29,7	69,4	0,8

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

Yüksek İşgücü Sürekliliği Oranı

Görev yerlerine göre Akbank'ın işgücü devir hızı ve sayıları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Bankamız'ın işgücü devir hızı, geçen yıla göre 0,47 puan azalarak 9,98 olarak 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*	2012		2013		2014	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	10,04	210	11,39	230	12,27	234
Akbank Bankacılık Merkezi	11,5	338	14,2	459	11,31	347
Bölge Müdürlükleri**	3,95	24	7,22	53	8,55	75
Şubeler	8,74	904	9,33	970	9,30	976
Banka Geneli (ortalama)	9,24	1.476	10,45	1.712	9,98	1.632

* Bankamız'dan ayrılanlar (emekli olanlar, işten ayrılanlar 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.

FARK YARATAN EKİBİMİZ

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 tabloda gibidir:

Yaş Grubuna Göre İşgücü Devir Hızı	30 Yaş Altı						30-50 Yaş Arası						50 Yaş ve Üzeri					
	2012		2013		2014		2012		2013		2014		2012		2013		2014	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	15,1	88	14,27	78	17,22	62	8	118	6,09	145	11,00	164	9,5	4	12,9	6	14,24	8
Akbank Bankacılık Merkezi	17,6	174	22,38	218	19,77	177	8,1	155	18,22	231	7,75	166	39,1	9	29,4	11	12,83	4
Bölge Müdürlükleri*	6,3	7	14,2	20	18,91	36	3,1	15	5,35	31	5,48	37	22,2	2	14,72	2	17,91	2
Şubeler	11,3	325	10,69	265	12,15	310	7,5	555	8,58	673	8,01	631	41,4	24	43,39	32	55,40	35
Banka Geneli (ortalama)	13	594	14,03	581	14,63	585	7,5	843	8,95	1.080	8,19	998	29,5	39	29,78	51	30,09	49

* 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					
	2012		2013		2014		2012		2013		2014	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	9,9	118	10,31	118	14,94	171	10,21	92	12,8	112	8,35	63
Akbank Bankacılık Merkezi	10,52	127	13,28	184	7,85	101	12,18	211	14,88	275	13,81	246
Bölge Müdürlükleri*	3,9	15	6,59	30	8,50	46	4,05	9	8,26	23	8,64	29
Şubeler	9,03	447	8,93	438	8,81	437	8,48	457	9,69	532	9,73	539
Banka Geneli (ortalama)	9,14	707	9,76	770	9,52	755	9,33	769	11,09	942	10,43	877

* 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.

ORTAK HEDEFLER DOĞRULTUSUNDA PERFORMANS YÖNETİMİ

Akbank, çalışanlarının yetenek ve deneyimlerini yönetmek için şeffaf, değişen gereksinimlere yanıt verebilen, gelişime açık ve esnek bir Performans Yönetim Sistemi benimsemektedir. Bankamız'ın başarılı performans çizgisini sürdürülebilir kılmak 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 artırmak,
- 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.

Özdeğerlendirme Yaklaşımı ile Artan Çalışan Verimliliği

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 2014'te de düzenli olarak devam etmiştir.

Üst Yönetim Performansına Yönelik Çok Yönlü Değerlendirme

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.

FARK YARATAN EKİBİMİZ

Kariyer Yönetim Politikamız

Akbank, kariyer yönetimi fonksiyonu ile Bankamız hedeflerinin gerçekleştirilmesine stratejik iş ortağı rolüyle destek vermektedir. Bu kapsamda, mevcut insan kaynağının en etkin şekilde pozisyonlandırılması ve orta-uzun vadede kariyer planlarının gerek Banka gerekse çalışanın gelişimi için en ideal şekilde işletilmesine öncelik verilmektedir.

Adil ve Etkin Performans Yönetimi

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 Bankamız'ın temel önceliği konumundadır.

Organizasyonun gelecekteki devamlılığı açısından çalışanların deneyim seviyesi, yetkinliği ve teknik donanımları değerlendirilerek pozisyonların yedekleme planları yapılmakta, ilgili çalışanların öngörülen pozisyonlara hazırlanmalarını sağlayacak eğitim ve gelişim programları uygulanmakta ve İş Birimi ile birlikte yakın takibi yapılmaktadır. Ayrıca, kariyer görüşmeleri ile şube ve birimlere ziyaretler yapılarak kariyer yönetimi konusunda etkin iletişim sağlanmaktadır.

Çalışanlara Yönelik Bireysel Kariyer Haritaları

Kariyer adımlarını içeren "kariyer haritaları" kurumsal portalda 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 (Aksandık)

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 (Aksandık) bağlıdır. Aksandık üyelerinin emekli maaşı ve sağlık ihtiyaçları, devletin Sosyal Güvenlik Kurumu aracılığıyla sağladığı temel hizmetlerden daha iyi şartlarda karşılanmaktadır.

Emeklilik Uygulamaları

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

Çalışan Kıdemini Dikkate Alan Emeklilik Uygulamaları

Aksandık'ın prim gelirleri, her yıl yasayla belirlenen sigorta primlerine esas aylık kazanç tavanı dahilinde olmak kaydıyla, çalışan maaşının %33,5'i düzeyindedir. Bunun %14'ü çalışanın maaşından kesilmekte, %19,5'i ise Akbank'ın katkısından oluşmaktadır. 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 Aksandık 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.

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.

Gönüllülüğe Dayalı BES Planı Uygulaması

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, 2013 yılı sonunda 4.182 olan Kurum Katkılı BES'e dahil olan çalışan sayısı, 2014 yılı sonunda 4.246 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. 2014 yılsonu itibarıyla Akbank çalışanlarının %43'ü (7.083 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.

Toplu İş Sözleşmesinde sağlık ile ilgili aşağıdaki başlıklara da yer verilmektedir.

- Hastalık İzni ve Ücretsiz İzinler
- Hastalananların Tekrar İşe Başlatılması

Kapsam dışı görevlerden oluşan Üst Yönetim ve Orta Yönetim pozisyonlarına kapsam içi görevlerden terfi olması nedeniyle, 2014 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.

Çalışanlara Sağlanan Diğer Haklar

İş verimliliğinin artırılması yolunda çalışan memnuniyetine büyük önem veren Akbank; çalışanlarına ücret, ikramiye, performans primi, yabancı dil tazminatı gibi hakların yanı sıra görev yerine bağlı olarak değişen çeşitli yan hakları sunmaktadır. Göreve göre belirlenen yan haklar kategorisinde çalışanlara; kasa tazminatı, araç, benzin limiti, OGS/HGS, cep telefonu ve/veya ses hattı, internet erişimi, İpad/tablet, dizüstü bilgisayar, servis, otopark, yol ücreti, giyim yardımı gibi çeşitli yan haklar sunulurken, sosyal yardımlar kategorisinde çalışanlar; göç tazminatı, yolculuk yevmiyesi, eşya nakil ücreti, ölüm ve yaralanma tazminatı, tabi afet yardımı gibi haklardan faydalanabilmektedir.

Akbank, Fırsat Eşitliği Modeli (FEM) Projesi'ne Dahil Oldu

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 terfi 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

Akbank, uluslararası standartlarında iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının yanı sıra kapsamlı sağlık hizmetleriyle çalışanlarının iş verimliliğini sürdürülebilir kılmaktadır. Aksandık tarafından sunulan sağlık hizmetleri kapsamında çalışanlar, bazı illerdeki sağlık merkezlerinden yararlanma hakkına sahiptir. Akbank çalışanları, öncelikle bu merkezlerde gerekli tedaviyi görebilmektedir. Uzmanlık ya da operasyon gerektiren hallerde, Aksandık'ın anlaşmalı olduğu sağlık kuruluşlarından hizmet alınabilmektedir. Aksandık Sağlık Merkezi'nin olmadığı diğer illerdeki çalışanlar, anlaşmalı sağlık kurumlarından faydalanabilmektedir.

Sağlık Konusunda Bilgilendirme ve Eğitimler

Aksandık'ın 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 bulunmaktadır. Aksandık tarafından çalışanların doğum masrafları karşılanmakta ve çeşitli yardımlar sunulmaktadır. Akbank bünyesinde 2014 yılında 923 çalışan doğum iznine ayrılmış, bu çalışanlardan 19'u doğum izni veya ücretsiz izninin bitimde Bankamız'daki görevinden ayrılmıştır.

İstikrarla Azalan Kayıp İşgünü Oranları

Bankamız'ın faaliyet konusu ve dikkatli uygulamaları gereği, Akbank'ta meslek hastalığı ya da iş kazası şeklinde nitelendirilebilecek durumlar yaşanmamaktadır. Hastalık nedeniyle 2014'de sağlık raporu alan 6.336 çalışanın kullandığı toplam izin süresi (kayıp işgünü) 54.975 takvim gününe eşittir.

Bu rakamın ortalama çalışan sayısına oranlanması ile hesaplanan, kişi başına düşen ortalama sağlık izinli gün sayısı yılda 2,6 gündür. 2013'de bu rakam 2,8 gün, 2012'de ise 3,02 gün olarak gerçekleşmiştir.

Çalışan Katılımına Açık İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları

İş sağlığı ve güvenliği alanında yasal mevzuata uyuma büyük özen gösteren Akbank bünyesinde hem Genel Müdürlük'te hem de Bankacılık Merkezi'nde İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu oluşturulmuştur. Üç ayda bir gerçekleşen kurul toplantılarına; İşveren Vekili, İş Güvenliği Uzmanı, İşyeri Hekimi, İK/Sosyal İşler Temsilcisi, Çalışan Temsilcisi katılım göstermektedir.

AKBANK'TA KARIYER GELİŞİMİ VE EĞİTİM

Akbank, stratejik bir önem atfettiği eğitim sistemi aracılığıyla tüm çalışanlarının gelişimini desteklemenin yanı sıra 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 mekanizmalarına daha iyi yansıtma amacıyla 2013 yılında yeni bir akademik yapı oluşturulmuş olup bu yapı altında farklı okullar tasarlanmıştır. Bu doğrultuda, Bankamız'ın eğitim merkezi de mimari ve fonksiyonel olarak yenilenerek çalışanlara daha modern ve kurumsal bir ortamda "Akbank Akademi" adı altında hizmet vermeye başlamıştır.

Akbank Akademi

Akbank, oluşturduğu akademik yapı ile çalışanlarının mevcut görevlerini başarıyla yerine getirmelerine destek vermekte ve aday oldukları pozisyona hazırlanmalarını sağlamaktadır. 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 yöneticiler, yönetici geliştirme eğitimlerinde sınıfıçi eğitim, birebir danışmanlık ve online araçlar ile desteklenmekte ve geleceğin liderleri olarak yetiştirilmektedir.

Katılımcıların geribildirimleri, 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, banka kartları ve kredi kartları gibi alanlarda sınıf içi kariyer eğitimlerini destekleyecek şekilde kullandığı gibi stres yönetimi, zaman 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; 2014'te AKON İhtiyaç-Kredi Ekspres, Taksitli Artı Para, Axess - KOBİ, Tarım Sigortaları 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.

2014'te Bankamız'da toplam 1.022.382 saat ve kişi başı ortalama 8.97 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	2012	2013	2014
Müdür ve Üstü	13.130	11.530	10.487
Yönetici*	13.471	15.909	17.871
Yönetici Altı	153.243	118.344	117.696
Toplam	179.844	145.783	146.054

* 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	2012	2013	2014
Müdür ve Üstü	10,1	8,96	7,58
Yönetici*	7,1	8,42	5,89
Yönetici Altı*	11,6	9,35	9,90
Toplam**	11,7	8,91	8,97

* 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.

FARK YARATAN EKİBİMİZ

Geleceğe Hazırız (Akbank Akademi Portalı)

Akbank bünyesinde " Geleceğe Hazırız" sloganıyla yapılandırılan Akbank Akademi portalı, Akbanklılar'ın gelişimini sürekli destekleyen ve eğitim planlamalarını kariyerlerine paralel olarak yönetebilecekleri bir platformdur. Çalışanlar, tüm e-öğitimlerinin yer aldığı, internet ortamı kanalıyla zaman ve mekândan bağımsız ulaşabildikleri "Akbank Akademi Portalı" ile 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.

Diploma Sistemi (Hayat Boyu Öğrenme-Lifelong Learning)

Akbank bünyesinde bazı eğitimler, diploma sistemine tabidir. Diploma sisteminde, çalışanlar belirlenmiş eğitim programlarına ve sınavlara katılmaktadır. Bazı diploma programlarında ödev hazırlamak, proje sunmak 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. Diploma programlarında başarılı olan katılımcılar, "diploma" olarak kariyer gelişimlerinde önemli bir kazanım elde etmektedir. Diploma 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 ücretleri Bankamız tarafından karşılanmaktadır. 2012'de uzmanlık alanlarına göre bu tür sınavlara katılan çalışan sayısı 48 2013'te 94, 2014'de ise 83 kişi olmuştur.

Bankamız tarafından desteklenen bazı sınavlar şunlardır:

- CFA Institute tarafından düzenlenen Mali Analist Sertifikası Sınavı (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 akredite edilen ve akredite edilen ve akredite edilen ve akredite edilen 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 imkânına sahip olmaktadır. 2001 yılından bu yana, 72 Akbank çalışanı söz konusu programa bu şekilde katılmıştır. 2010'da üç, 2011'de dört, 2012'de sekiz, 2013 ve 2014 eğitim döneminde ise altışar 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, 2013'de yurtdışı eğitimlere katılan çalışan sayısı 114 iken bu sayı 2014'de 136'ya çıkmıştır.

Öğretenerin Bankası

Emekli ve Banka İçi Eğitim Uygulaması

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

Alanında uzman ve eğitimlik becerisi olan Akbank çalışanları da banka içi eğitimlik olabilmektedir. Bunun için belirlenen kriterlere uymak ve "Eğiticinin Eğitimlik Programı" nı başarıyla tamamlamak gerekmektedir. Banka içi eğitimliklere sabit görevlerinin yanı sıra verdikleri eğitimlik için saat başına bir ücret ödenmektedir.

İşbaşı Eğitimlikleri ve Koçluk Sistemi

Öğrenen organizasyon olma çalışmaları kapsamında, deneyim paylaşımını artırmaya odaklı işbaşı eğitimlikleri öne çıkmaktadır. Göreve yeni atanan Müşteri İlişkileri Yönetici adayları, konusunda uzman, performansı yüksek ve deneyimli işbaşı eğitimlik rehberleriyle eşleştirilerek kredi analizi, dış ticaret, mevduat ve yatırım ürünleri gibi alanlarda yapılandırılmış işbaşı eğitimlik almaktadır. Şubelerdeki deneyimli çalışanlar da ekiplerine bilgi aktarımı ve örnek vaka analizi yapmaktadır. İşbaşı eğitimlikleri, eğitimlik sistemine kaydedilerek takip edilmekte ve 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 eğitimlik 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.

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 Eğitimlikler

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

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

FARK YARATAN EKİBİMİZ

Yolsuzluğu önleme konusundaki eğitimlerin konu ve içerikleri, bu kapsamda yaşanan gelişme ve ihtiyaçlar doğrultusunda devamlı değerlendirilmektedir. Akbank bünyesinde 2014'te Suç Gelirleri İle Mücadele ve Etik İlkeler e-öğrenme eğitim içeriği güncellenerek çalışanlarla paylaşılmıştır. Süregelen diğer eğitimler hakkında detaylı bilgiye aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Eğitim Adı/İçeriği	Hedef Kitle	2013			2014		
		Eğitim Türü	Katılımcı Sayısı	Yıl sonu itibarıyla kapsama oranı (%)	Eğitim Türü	Katılımcı Sayısı	Yıl sonu itibarıyla kapsama oranı (%)
Gişede Riskli İşlemler	Nakit yetkilileri ve Bankamıza yeni alınan asistan-yetkili 4	Sınıf içi	592	100	Sınıf içi	758	100
Belge Güvenliği	Nakit yetkilileri ve Bankamıza yeni alınan asistan-yetkili 4	Sınıf içi	716	100	Sınıf içi	873	100
Dolandırıcılık Sucunu Tespit ve Önleme	Subelerimizdeki tüm çalışanlarımız	E-öğrenme	1.313	100	E-öğrenme	1.198	100
Etik İlkeler	Tüm çalışanlarımız	E-öğrenme***	2.508	100	E-öğrenme	9.867	60
	Bankamıza yeni alınan asistan-yetkili 4, Çağrı Merkezi yetkilileri, müfettiş yardımcılarını, yönetici adayları	Sınıf içi	888	100	Sınıf içi	1.053	100
Disiplin Yönetmeliği	Tüm çalışanlarımız	E-öğrenme****	2.721	100	E-öğrenme	2.039	100
	Tüm çalışanlarımız*	E-öğrenme	2.052	82	E-öğrenme	-	-
Bilgi Güvenliği	Bankamıza yeni alınan asistan-yetkili 4, Çağrı Merkezi yetkilileri, müfettiş yardımcılarını, yönetici adayları	Sınıf içi	876	100	Sınıf içi	1.049	100
Operasyonel Risk	Operasyon yetkilileri, Gişe yetkilileri, Nakit ve İşlem Yetkilileri, Şube İşlem Yetkilileri	Sınıf içi	918	100	Sınıf içi	711	100
	Subelerimizdeki tüm çalışanlarımız	E-öğrenme	539	78	E-öğrenme	306	100
	Şube müdürleri ve Bankamıza yeni alınan asistan-yetkili 4, Çağrı Merkezi yetkilileri, müfettiş yardımcılarını, yönetici adayları, Nakit Yetkilileri, Gişe Yetkilileri	Sınıf içi	611	88	Sınıf içi	3.108	100
Suç Gelirleriyle Mücadele	Tüm çalışanlarımız**	E-öğrenme	1.804	100	E-öğrenme	8.132	100
Bilgi Güvenliği Standartları	Tüm çalışanlarımız	E-öğrenme	4.170	55	E-öğrenme	-	-
Çağrı Merkezi Güvenlik Farkındalığı	Tüm müşteri temsilcilerimiz	E-öğrenme	669	100	E-öğrenme	409	100
Toplam:		Sınıf içi	4.601	98	Sınıf içi	7.552	100
		E-öğrenme	15.776	89	E-öğrenme	21.951	93

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

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

** Eğitim güncellenerek tamamlamayan çalışanlara yeniden açılmış ve Bankamız'a yeni katılan çalışanlarımıza tanımlanmıştır.

***Nisan 2014'te eğitim güncellenerek tüm çalışanlara yeniden tanımlanmıştır.

****Bir önceki yıl tamamlamayan çalışanlara tanımlanmıştır.

Sürdürülebilirlik Eğitimleri

Çevresel ve toplumsal sorunlara duyarlı, etik değerlere sahip çıkan Akbanklı profili yaratmak amacıyla Ocak 2011 tarihinden itibaren sınıf içinde gerçekleştirilmeye başlanan Sürdürülebilirlik eğitimlerine başlangıcından bugüne 9.600'e yakın çalışan katılmıştır. Bu eğitim, sürdürülebilirlik kavramı, sektörde ve Bankamız'daki uygulamalar ve etik konularını kapsamaktadır.

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 dil oluşturmaktır.

2014 yılında da sürdürülebilirliği Akbank kurum kültürüne yerleştirmek yolunda önemli adımlar atılarak çeşitli sürdürülebilirlik eğitimleri gerçekleştirilmiştir. Bu eğitimlere 2015 yılında da devam edilmesi planlanmaktadır.

Aşağıdaki tabloda 2014'te sürdürülebilirlik eğitimlerine katılım ile ilgili bilgiler yer almaktadır:

Eğitim Adı/İçeriği	2013			2014				
	Hedef Kitle	Eğitim Türü	Katılımcı Sayısı	Eğitim Saati	Yılı sonu itibarıyla kapsama oranı (%)	Katılımcı Sayısı	Eğitim Saati	Yılı sonu itibarıyla kapsama oranı (%)
Akbank'ta Sürdürülebilirlik	Tüm çalışanlarımız	e-öğrenme	2.745	1.373	98	2.365	1.183	100
	Bankamıza yeni alınan asistan-yetkili 4, yönetici adayları, müfettiş yardımcıları ve şube çalışanları	Sınıf içi	2.299	5.561	100	1.082	1.889	100

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

Akbank'ta Kurum İçi İletişim ve Etkinlikler

Akbank çalışanları arasında her seviyede iletişimi kolaylaştırmak, ekip ruhunu geliştirmek, çalışan motivasyonunu ve aidiyet duygularını güçlendirmek, yönetimin hedef ve stratejilerini paylaşmak gibi amaçlar doğrultusunda farklı kanallar aracılığıyla 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,
- Marka ruhunu çalışanlara yaşatarak onları markanın birer temsilcisi haline getirmek ve kurum kültürünü doğru mesajlarla ifade etmek,
- Takım ruhunu pekiştirmeye yönelik destekleyici organizasyonların ve uygulamaların sürekliliğini sağlamak.

Etkin Kurum İçi İletişim Kanalları

Akbank, kurum içi iletişim çalışmaları aracılığıyla hedef ve stratejiler doğrultusunda çalışanlarını bilgilendirmeyi ve müşteri odaklı çalışmayı teşvik etmeyi hedeflemektedir. Kurum içi intranet, kurumsal TV, e-posta gönderimi ve belirli aralıklarla düzenlenen çeyrek dönem performans canlı yayın toplantıları, Genel Müdür kahvaltıları ve müdürler toplantısı Bankamız bünyesinde en sık kullanılan iç iletişim kanalları konumundadır. 2012 yılı sonunda gerçekleştirilen değişiklikler ile Kurumsal TV, intranet üzerindeki interaktif platformlar ve müşterilere de ulaşılan kurumsal TV ile mesai saatleri dışında da çalışanlara ulaşabilmektedir. Akbanklular'a özel indirim kampanyaları ve gerçekleştirilen etkinlikler de çalışanlara e-postayla duyurulmakta ve intranet üzerinde yayınlamaktadır.

FARK YARATAN EKİBİMİZ

Genel Müdür ile Kahvaltı Sohbetleri

Her ay farklı segmentlerde ve/veya birimlerde görev yapan Akbanklılar, Akbank Genel Müdürü ile kahvaltıda etkinliğinde bir araya gelmektedir. Yıl içinde başarılı performans sergileyen Akbanklılar'ın katıldığı kahvaltıda, çalışanlar Genel Müdür ile sektör hakkında görüş ve önerilerini paylaşarak, destek istedikleri konuları iletmektedir.

Kalıcı Liderlik Canlı Yayınları ile Üst Yönetim Mesajları

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

Kurum İçi Ana İletişim Kanalı: Akbank Intranet

Tüm çalışanların bilgiye etkin ve kolay şekilde erişimlerini sağlamak ve iletişimi kuvvetlendirmek amacıyla Bankamız bünyesinde kurum içi intranet sistemi kullanılmaktadır. 2012'de gerçekleştirilen altyapı değişiklikleri ile Akbank Intranet'i daha fazla interaktif alanın yer aldığı bir platform haline dönüştürülmüştür. Bu çalışmayla, kurum içi ve dışı bilgi transferi, güncel teknolojiler sayesinde tüm süreçlerde operasyonel verimliliğin artması, ortak bilgi platformunun oluşturulması, bilgiye kolay ve etkili erişimin sağlanması hedeflenmiştir.

"Bizim İçin" Alanı

Akbank intranetinin "Bizim İçin" alanı, çalışanların görüş ve düşüncelerini aktardığı interaktif bir platform olarak düzenlenerek kurum içi iletişimi kuvvetlendiren önemli mecralardan biri konumuna gelmiştir.

Bizim İçin'den İçerik Örnekleri

- Çalışanların katıldığı sosyal etkinlikler
- Çalışan sosyal aktivite fotoğraflarının bilgisayarlara yüklenebileceği galeriler
- Gönüllülük projeleri
- Akbanklılar'a farklı sektörden firmalarca sunulan özel avantajlar
- Sosyal kulüplerin interaktif sayfaları
- Çalışanların kendilerine ait eşya ve mülklerini satışa çıkardıkları ilan panosu

Çalışanların Görüş ve Önerilerini Bildirme Mekanizmaları

Akbank, Üst Yönetim'e yönelik çalışan görüş ve önerileri için farklı mekanizmalar oluşturmuştur. 2012'de uygulamaya geçen "Neden Olmasın" ve "Kalıcı Liderlik Canlı Yayını ile Üst Yönetim Mesajları"na ek olarak her yıl düzenli olarak yürütülen Çalışan Memnuniyeti Anketi ile de çalışanların beklenti, görüş ve önerileri Üst Yönetim'e ulaştırılmaktadır.

Akbank intraneti üzerindeki "Öneri" sistemi aracılığıyla iş süreçleriyle ilgili çalışan önerileri paylaşılmaktadır. "Etik Hattı" ise çalışanların görev yaptıkları birimlerde çözümlenmesi gerektiğini, ancak birim yöneticisiyle paylaşamayacaklarını düşündükleri konuları dile getirmeleri, gerektiğinde destek ve danışmanlık almaları için sunulan bir araçtır.

Çalışan Bağlılığını Güçlendiren Kurum İçi Etkinlikler

Akbank; motivasyonun artması, takım ruhunun güçlendirilmesi ve kurum içi iletişimin güçlendirilmesi amacıyla farklı sosyal etkinlikler düzenlemektedir.

Akbank çalışanlarına yönelik 2014 yılında düzenlenen başlıca etkinlikler şunlardır:

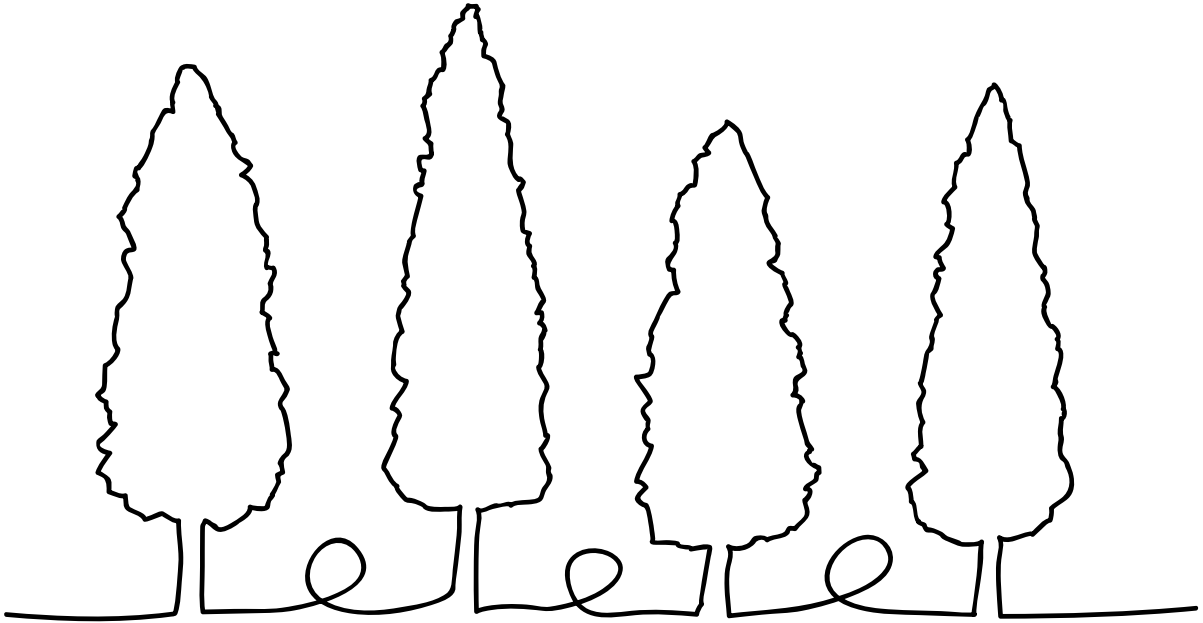
- Nisan 2014: 900 kişiye yakın katılımı ile gerçekleşen ve çalışanların çocukları ile birlikte festival havasında keyifli bir gün geçirdikleri Akbank Çocuk Şenliği
- Mayıs 2014: Çalışanların katılımıyla 3x3 şeklinde gerçekleştirilen Akbanklılar Sahada Basketbol Turnuvası
- Eylül 2014: Akbanklılar Sahada Basketbol Turnuvası'nda dereceye giren ilk üç erkek takımı ve bir bayan takımının katılımıyla gerçekleştirilen Şirketlerarası Basketbol Turnuvası
- Mayıs 2014 – Eylül 2014 : Akbank'ın İstanbul'da istihdam ettiği çalışanlarının yanı sıra Anadolu'nun farklı illerinde görev yapan çalışanlara da ulaşabilmek adına 5 ilde gerçekleştirilen Akbank Bowling Turnuvası
- Eylül 2014: Akbank Bilgi Teknoloji ekibinin aldığı tiyatro eğitimlerinin ardından sahneye koydukları "Orada Neler Oluyor" tiyatro oyunu özel gösterimi
- Ekim 2014: Akbank koşu takımının Vodafone Sponsorluğu'nda katılım gösterdiği Caddebostan Sahil ve Belgrad Ormanı olmak üzere iki ayaklı 32 farklı sektörden firma çalışanının katıldığı ICC Running Maratonu
- Aralık 2014: Akbank Atletizm takımı ile Fanatik Gazetesi sponsorluğunda gerçekleşen ve yaklaşık 28 farklı sektörden firmanın koşu, yüksek atlama, uzun atlama ve gülle atma gibi atletizm dallarında mücadele ettiği kapalı alan Atletizm Turnuvası

YÜKSEK ÇALIŞAN BAĞLILIĞININ SAĞLADIĞI DEĞER ARTIŞI

Akbank bünyesinde çalışan motivasyonunun ve performansının üst düzeyde tutulması ve iş sonuçlarının da bunlara paralel geliştirilmesi, arzu edilen çalışma ortamının ve kurumsal kültürün yaratılmasıyla doğru orantılıdır. Sahip olduğu etkin iç iletişim kanalları aracılığıyla çalışanlarının ihtiyaç ve beklentilerini yakından- takip eden Bankamız, yıllık olarak da Çalışan Bağlılığı Araştırması yürütmektedir. Araştırma, gizlilik prensipleri çerçevesinde bağımsız bir araştırma şirketi tarafından yapılmakta, ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda da iş süreçlerinde iyileştirme ve geliştirme çalışmaları hayata geçirilmektedir. 2014 Araştırma Sonuçları; insan odağı, süreç ve takdir alanlarında gelişim fırsatlarının olduğunu göstermiştir. Bankamız, bağlı 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

2014 / SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



ENERJİ TÜKETİMİ VE BUNA BAĞLI OLARAK ORTAYA ÇIKAN VE KÜRESEL İKLİM DEĞİŞİKLİĞİNE NEDEN OLAN SERA GAZLARI, AKBANK'IN ÖNEM ATFEDİĞİ BAŞLICA ÇEVRESEL UNSURLAR ARASINDA YER ALMAKTADIR.

ÇEVRE POLİTİKAMIZ VE TAAHHÜTLERİMİZ

Akbank, faaliyet alanını dikkate alarak enerji tüketimi, sera gazları salımı, kâğıt kullanımı ve teknolojik atıkların bertaraf edilmesi konularını öncelikli sürdürülebilirlik unsurları olarak belirlemiştir. Bankamız, bu unsurları uluslararası kabul görmüş kantitatif yöntemler ışığında ölçerek iyileştirme gereken alanlara yönelik uygulamalar hayata geçirmektedir.

Çevresel Performans Ölçümüne Yönelik Merkezi Altyapı

Akbank bünyesinde çevresel unsurları tüm şubelerde yakından ve düzenli olarak takip edilebilecek bir sistem tesis edilmiştir. Bu teknik altyapı sayesinde, 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.

ETKİN DOĞAL KAYNAK KULLANIM STRATEJİSİ

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

OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE

Sürdürülebilirlik Odaklı Enerji Tasarruf Uygulamaları

Doğrudan ve Dolaylı Enerji Tüketimi Göstergeleri

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.

2010 yılı içerisinde Şekerpınar'da konumlanan ve yüksek teknoloji ile donatılan Akbank Bankacılık Merkezi (ABM) hizmete alınmış ve Bankamız'ın 2010 ve 2011'de İstanbul'da hizmet veren bazı binaları Akbank Bankacılık Merkezi'ne taşınmıştır.

Uluslararası Standartlar Çerçevesinde Ölçüm ve Değerlendirme

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 ısınma 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.

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

Yakıt Tüketimi (Gigajul/yıl)	2012	2013	2014
Akbank Sabancı Center	7.889	7.861	6.337
ABM ve Diğer Merkezler*	16.371	15.242	18.300
Bölge Müdürlükleri ve Şubeler (Tüm Yakıtlar)	88.885	91.167	79.132
TOPLAM	113.144	114.270	103.769

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

Elektrik Tüketimi (Gigajul/yıl)	2012	2013	2014
Akbank Sabancı Center	64.154	67.556	70.704
ABM ve Diğer Merkezler*	72.383	67.509	65.713
Bölge Müdürlükleri, Şubeler ve ATM'ler	221.874	264.920	215.329
TOPLAM	358.411	399.985	351.745

* 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 2014 yılında 5 şube ve 139 ATM eklenmiştir.

Enerji Verimliliği Temel Öncelik

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.

Operasyonel Maliyeti Azaltmaya Yönelik Enerji Tasarrufu Uygulamaları

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 altyapıyı 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, 2014 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 2014 yılında da devam edilmiştir. Yeni açılan şubelerde ise bu uygulama doğrudan hayata geçirilmiştir. Bu uygulama elektrik enerjisinde eskiden kullanılan sisteme kıyasla yaklaşık %25, doğal gaz tüketiminde %14 tasarruf sağlamaktadır.

2014 yılı içinde Akbank'ın mevcut şubelerine yönelik enerji verimliliği faaliyetleri kapsamında 40 adet şube havalandırma sistemi otomasyon sistemine dönüştürülmüştür.

2015 yılında da Akbank'ın mevcut şubelerinde enerji verimliliğine yönelik çalışmalara devam edilmesi planlanmaktadır.

Bilişim Altyapısına Yönelik Enerji Verimliliği Uygulamaları

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) teknolojisine geçiş sürecidir. Bu teknoloji uygulaması sayesinde, Data Center'daki sunucuların çalışması ve çalıştıkları 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. 2014 yılı içerisinde beş yaşından eski sistemlerin kullanımdan çıkartılarak yerlerine daha az enerji tüketen yeni cihazlar alınmıştır.

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" 2014 yılında yaklaşık 4.222 saat kullanılmıştır. Diğer yandan, 2013 yılında Genel Müdürler arasında görüntülü görüşme olanağı 2014 yılında Genel Müdürlük ve ABM çalışanlarına da sağlanmaya başlanmıştır.

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.

OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE

Nakit Operasyon'da Yakıt Tasarrufu

Türkiye genelinde dört banka ile 5.800'e yakın 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, 2010 yılında iş başına 10,2 km kat eden ekiplerimiz, 2014'te iş başına 7,7 km kat etmeye başladılar. Bu da yapılan her bir iş için %24,5 daha az kilometre yapılarak ve %6,1 daha az yakıt harcanarak verimlilik sağlamıştır.

Açıklama	2012	2013	2014
Birim İş için Harcanan Kilometre	8,1	8,2	7,7
Birim İş için Harcanan Yakıt	1,0	1,1	0,9

İklim Değişikliğiyle Mücadele Sürecine Katkı

Akbank'ın Karbon Ayak İzi

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)	2012	2013	2014
Akbank Sabancı Center	513	550	328
ABM ve Diğer Merkezler*	1.064	1.067	948
Bölge Müdürlükleri ve Şubeler (Tüm Yakıtlar)	6.677	7.293	4.869
TOPLAM	8.254	8.910	6.145

*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

Bankamız'ın elektrik tüketimi kaynaklı CO₂-eşdeğer karbon salımı verileri aşağıdaki tablodaki gibidir:

Elektrik Tüketimi Kaynaklı Karbon Salımı (ton CO ₂ -e/yıl)	2012	2013	2014
Akbank Sabancı Center	7.804	8.215	8.598
ABM ve Diğer Merkezler*	8.805	8.209	7.991
Bölge Müdürlükleri, Şubeler ve ATM/BTM'ler	28.550	32.707	26.341
TOPLAM	45.159	49.131	42.929

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

Personel Ulaşımı Kaynaklı Çevresel Etkinin Yönetimi

Akbank Genel Müdürlük birimlerinin faaliyet gösterdiği Sabancı Center ve Gebze ABM binalarında görev yapan çalışanların ulaşımı toplu taşıma yöntemi olan servis uygulaması ile sağlanmaktadır. Ayrıca Üst Yönetim'e 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)	2012	2013	2014
Servis kullanan personel sayısı	4.685	4.530	4.600
Kat edilen yol (km)	9.153.220	8.011.500	9.425.000
Toplam ton CO₂-e	3.661	3.204	3.777

Akbank çalışanlarının önemli bir kısmı işyerlerine servis aracıyla ulaşmaktadır. Bunun sonucunda oluşan 3.777 ton CO₂-eşdeğer karbon salımı, servis kullanılmaması durumunda münferit seyahatler sonucunda çok daha yüksek çıkacaktır. Dolayısıyla, çalışanlara sağlanan servis olanakları ile Bankamız kaynaklı karbon salımında önemli düzeyde tasarruf sağlamaktadır.

Kâğıt Kullanımı Göstergeleri

Bankamız bünyesinde müşterilere sunulan ürün ve hizmet sözleşmelerinden, faaliyetleri yürütmek için gerekli yazışmalara ve tanıtım materyallerine kadar çeşitli amaçlarla kâğıt kullanmaktadır.

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

	2012	2013	2014
Kâğıt Kullanımı (ton)*	1.110	1.173	1.030
Çalışan başına kullanılan kâğıt miktarı (kg.)	68	72	63

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

OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE

Kâğıt Tasarrufu Uygulamaları

Bankamız'da kâğıt kullanımının azaltılmasına yönelik uygulamalara 2014'te de devam edilmiştir. Geçmiş yıllarda Akbank şubelerinde ve ATM'lerde kağıdı daha verimli kullanmaya yönelik hayata geçirilen uygulamalar bir yandan devam ederken, yine önemli miktarda kâğıt tasarrufu sağlayan "Kredi Kartı e-ekstre" ve "Üye İşyeri e-ekstreleri" adlı uygulamalar çeşitli kampanyalarla yaygınlaştırılmaya devam edilmiştir. Bu çalışmalar neticesinde, 2014'te 418,1 ton kâğıt kullanımı azaltımı sağlanmıştır.

Çalışanlara Yönelik Bilinçlendirme Çalışmaları

Gerçekleştirilen kâğıt tasarrufunun projelerle yaygınlaşması ve miktar olarak artması için çalışanların bu alanda bilgi ve bilincinin artması gerekmektedir.

Bu doğrultuda, Bankamız içinde çeşitli bilgilendirme ve duyurularla çalışanların kâğıt tasarrufu yapmaları özendirilmektedir.

Kâğıt Tasarruf Miktarları (ton)	Uygulamaya Başlanan Yıl	Uygulama Alanı	2012	2013	2014
Üye İşyeri Ekstreleri	2012	Genel Müdürlük	19,8	28	54
Üye İşyeri E-ekstreleri*	2012	Genel Müdürlük	0,6	2,3	0,3
Kredi Kartı E-ekstreleri**	2008	Genel Müdürlük	194,0	332,4	363,8
Örnek uygulamalar sayesinde yapılan yıllık toplam kâğıt tasarrufu (ton)			214,4	362,7	418,1

* 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 Tasarrufunda Yenilikçi Projeler

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 2014 yılında da devam edilmiştir. E-posta adresi dolu olan üye işyerlerinin direkt e-ekstre almasını sağlayan çalışmalar yürütülmüştür. Bu sayede, 2014 yılında 26 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 2013'de 2,43 milyon iken, 2014 sonunda bu rakam 2,73 milyona ulaştı.

Akbank bünyesinde ekstrelerin kağıda basılı olarak gönderimi yerine e mail yoluyla gönderimi için yoğun bir çalışma yürütülmüştür. Bu ve benzeri çalışmalar neticesinde toplam 418,1 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. 2014 yılında, Bankamız'ın tüm şube ve Genel Müdürlük arşivlerinin muhafaza edildiği Kınalı Arşiv Merkezi'nde, 520 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 imhali 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 2014 yılında gerçekleştirdiği 418,1 ton kâğıt tasarrufu ve ölçümünü yapabildiği 520 ton kâğıt geri kazanımı ile yaklaşık 11.268 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)	2012	2013	2014
Akbank Sabancı Center	30.423	34.046	32.879
ABM ve Diğer Merkezler*	77.764	87.060	113.739
TOPLAM	108.187	121.106	146.618

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

OPERASYONLARIMIZ VE ÇEVRE

Su Tasarrufuna Yönelik Sürekli Gelişen Altyapı

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.

Geri Dönüşüm Odaklı Atık Yönetim Politikası

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, kullanılmış 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 Uygulamaları

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.

2014 yılında Genel Müdürlük ve Akbank Bankacılık Merkezi'nden toplan 1.653 adet boş toner kartuşu Türkiye Sakatlar Derneği'ne gönderilmiştir.

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.

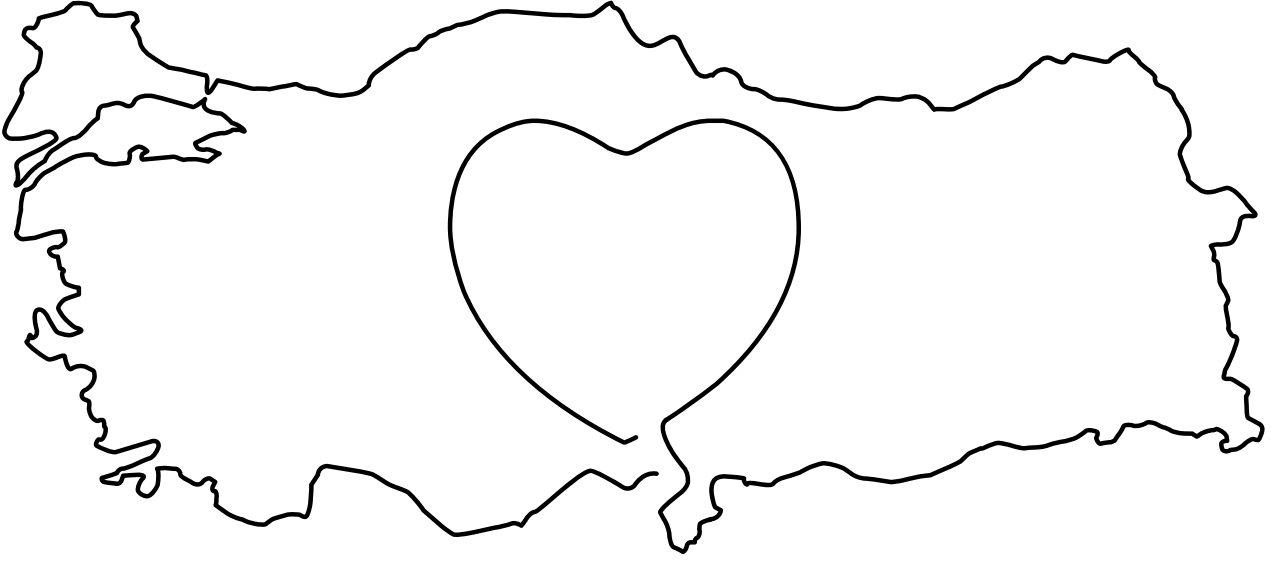
Teknolojik Atıkların Değerlendirilmesi

Bankamız'ın standartlarına göre, kullanımına devam edilmeyecek olan elektronik cihazlar, metal ve elektronik aksamlarının 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	2012		2013		2014	
	Hurda satış	Hibe	Hurda satış	Hibe	Hurda satış	Hibe
Bilgisayar	-	527	6.751	263	2.003	66
Ekran	-	524	4.176	255	1.991	66
Passbook Yazıcı	-	-	898	-	381	-
Dot Matrix Yazıcı	-	-	43	-	87	-
Lazer Yazıcı	-	114	1.199	2	177	2
POS Cihazı	58.792	-	19,539	-	39.750	-
ATM Cihazı	312	-	143	-	123	-

09. TOPLUMA KATKIMIZ

2014 / SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



AKBANK ÇOCUK TİYATROSU, 2014 YILINA ÖZGÜN VE EĞİTİCİ BİR OYUN İLE “MERHABA” DEMİŞTİR. YAZARLIĞINI İNGİLİZ RACHELL BARNETT’İN YAPTIĞI “AİLE AĞACI” İSİMLİ OYUN, MINİKLERE TASARRUF BİLİCİNİ AŞILAMAYI HEDEFLEMİŞTİR.

KÜLTÜR VE SANAT

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.

2014 yılında 21. 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.

Akbank Çocuk Tiyatrosu

Akbank Çocuk Tiyatrosu, 2014 yılında 42. sanat yılını kutlamıştır. Tiyatrosever bir kuşağın yetişmesinde büyük etkisi olan Akbank Çocuk Tiyatrosu, bu yıllar içinde yaklaşık 2 milyonun üzerinde çocuğa ulaşmış, birçok sosyal sorumluluk projesi içinde yer almış ve Anadolu’nun dört bir yanında binlerce çocuğun hayatına farklı pencereler açmıştır.

“Aile Ağacı” Oyunu 7.600 İlköğretim Öğrencisi ile Buluştu

Akbank Çocuk Tiyatrosu, 2014 yılına özgün ve eğitici bir oyun ile “merhaba” demiştir. Yazarlığını İngiliz Rachell Barnett’in yaptığı “Aile Ağacı” isimli oyun, miniklere tasarruf bilicini aşılama hedeflemiştir. “Aile Ağacı” Oyunu, 2014 yılında İstanbul’daki oyunlarının yanı sıra Trabzon, Ordu, Samsun, Amasya, Ankara ve Kayseri’yi kapsayan Anadolu turnesinde 7.600 ilkokul öğrencisi ile bir araya gelmiştir.

Akbank Caz Festivali

Türkiye’de caz denilince akla gelen ilk etkinliklerden biri olan Akbank Caz Festivali bu sene 24. yılını kutlamıştır. Türkiye’nin en uzun soluklu festivallerinden biri olan Akbank Caz Festivali, geride bıraktığı 24 yıl boyunca dünyanın en önemli caz sanatçılarını ağırlamıştır. Festival, getirdiği nitelikli sanatçı ve topluluklarla sadece Türkiye’de değil, uluslararası platformda da merakla beklenen bir etkinlik haline gelmiştir. Festival, 2014 yılında konserler, atölye çalışmaları, paneller ile 55’in üzerinde etkinliğe evsahipliği yapmış ve yaklaşık 300 sanatçıyı izleyiciyle buluşturmuştur. “Kampüste Caz” programı kapsamında ise 8 farklı şehirde (Adana, Ankara, Eskişehir, Kayseri, İzmir, Edirne, Çanakkale, Denizli) bulunan üniversite kampüslerinde konserler düzenlenmiştir.

TOPLUMA KATKIMIZ

Akbank Kısa Film Festivali

Türkiye’de kısa film alanında etkin bir platform oluşturan, yeni fikirleri desteklemek ve kısa film kültürüne katkı sağlamak amacıyla 2004 yılında başlayan Akbank Kısa Film Festivali, geride bıraktığı seneler boyunca birçok ünlü yönetmeni izleyicilerle buluşturmuştur. Türk sinema endüstrisi içinde kendine özel bir yer edinen ve özellikle genç sinemacılar için bir vazgeçilmez haline alan festival sadece film gösterimleri ile değil, düzenlediği atölye çalışmaları ve paneller ile de tüm sinemaseverlere hitap etmeyi başarmıştır.

2014 yılında 10. yaşını kutlayan festival, yurt içi ve yurt dışından geniş katılımı, yeni bölümleri, atölye çalışmaları ve söyleşileriyle sinemaseverlere keyifle izleyecekleri dopdolu bir program sunmuştur. 16 ülkeden 98 film, 21 seans, 11 söyleşi ve atölye çalışması, sinema dünyasından 19 konunun yer aldığı festival, 10 gün boyunca farklı renkler, coğrafyalar, kültürler ve düşünceleri izleyiciyle buluşturmuştur.

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 2014 yılında da devam etmiştir. 2014’de beş kez ve toplam 110.000 adet basılan harita, özellikle fuar ve bienal dönemlerinde daha fazla ilgi görmüştür.

Uluslararası İstanbul Film Festivali

Akbank, sinemaseverleri dünya sinemasının en seçkin, en özgün filmleriyle buluşturan, yıldız oyuncular ve usta yönetmenlerin katılımıyla gerçekleşen özel etkinliklerle köklü bir sinema kültürü oluşumuna katkıda bulunan Uluslararası İstanbul Film Festivali’nin 2004 yılından bu yana en büyük destekçisi konumundadır. Çoğunluğu gençler olmak üzere, geniş bir izleyici kitlesi tarafından ilgiyle takip edilen festival, sunduğu farklı hayatlar, farklı bakış açıları ve zengin programıyla yepyeni dünyaların kapılarını açmaktadır. Akbank, 2014 yılı ile birlikte 10 yıldır desteklediği festivalde daha uzun yıllar İKSV ile birlikte yer almayı hedeflemektedir.

Contemporary İstanbul

Türkiye’de bugüne kadar yapılan en geniş kapsamlı “modern ve güncel sanat” etkinliği olan Contemporary İstanbul, ülkemizin kültürel ve sanatsal yaşamını dünyaya tanıtmayı amaçlamaktadır. 2007 yılından bu yana Contemporary İstanbul’un sponsoru olan Akbank Private Banking, Türkiye’nin en önemli çağdaş sanat fuarı olan Contemporary İstanbul’un gerçekleştirilmesine verdiği katkıyla uluslararası sanat arenasına da adını yazdırmıştır. Fuar etkinliğinin yanı sıra Contemporary İstanbul, tartışma panellerinden sergilere kadar birçok yan etkinlikleri ve sanat projelerini sunmaya devam etmektedir.

Anish Kapoor İstanbul’daydı

Dünyada çağdaş sanattan söz edildiğinde ilk akla gelen isimlerden biri olan Anish Kapoor’un eserleri Akbank’ın 65. yılı kapsamındaki sponsorluğu ile Türkiye’deki sanatseverlerle buluşmuştur. Sergi; sanatçının mermer, kaymaktaşı gibi malzemelerle yapılan, çoğu daha önce sergilenmemiş taş eserlerine odaklanan ilk sergi olma özelliğini taşımaktadır. Gök Ayna ve Sarı gibi heykel, mimari, mühendislik ve teknolojiyi bir araya getiren ikonik eserleri içeren sergi, Sakıp Sabancı Müzesi’nin galerileri ve bahçesinde sergilenmiştir. Anish Kapoor’un eserleri 10 Eylül 2013–2 Şubat 2014 tarihleri arasında Sabancı Üniversitesi, Sakıp Sabancı Müzesi’nde sanatseverlerle buluşmuştur.

EĞİTİM VE GENÇLİK

“Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar” Projesi

Akbanki finansal okuryazarlığın artırılması ve tasarrufun teşvik edilmesi yönündeki çalışmalarını aktif bir biçimde desteklemektedir. Bu kapsamda, 2012 yılında “Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar” Projesi hayata geçirilmiştir.

Proje kapsamında, Bankamız, kalıcı alışkanlıkların kazanıldığı yaşlarda çocuklara ulaşarak, onların bilinçli tüketici olmalarına katkıda bulunmayı, tasarruf konusunda bir bilinç ve farkındalık yaratmayı hedeflemektedir. Proje kapsamında hazırlanan web sitesi, etkinlik sonrasında paylaşılan oyun posterleri, çocuk kitabı, sertifika ve kumbara gibi eğitim materyalleri ile “Tasarruf” konusuna dikkat çekilmeye çalışılmaktadır.

Akbank’ın gönüllü çalışanları ile birlikte yürüttüğü “Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar” Projesi’nde; öğrencilerle, harçlıklarını sadece harcamak için değil, aynı zamanda yardım ve tasarruf için de kullanabilecekleri anlatan etkinlikler düzenlenmiştir. Eğlenceli bir içerikle oluşturulan www.ekonomininkahramanicocuklar.com web sitesiyle daha da çok çocuğun dikkatinin çekilmesi hedeflenmektedir.

2014-2015 eğitim öğretim yılında Akbank Çocuk Tiyatrosu da tasarruf mesajları veren yeni bir oyun ile sahnelerini açmıştır. Rachell Barnett’in yazdığı “Aile Ağacı” isimli oyun; Trabzon, Ordu, Samsun, Amasya, Ankara ve Kayseri olmak üzere 6 ili kapsayan Anadolu Turnesi’nde ilkökul öğrencilerine “Tasarruf ve Aile Değerleri” konusunda mesajlar vermiştir.

Proje kapsamında düzenlenen etkinlikler ve tiyatro gösterisi 2014 yılsonu itibarıyla 45 bin öğrenciye ulaşmıştır. Hem okullardaki etkinlikler hem de tiyatro sonrası çocuklara hediye edilen Akbank Uğurböceği Kumbaraları’nın tasarruf yolculuğunda çocuklara yakın bir arkadaş olması hedeflenmektedir.

Akbank Düşünce Kulübü

Akbank, sürekli gelişim ve yenilikçiliğin en önemli paydaşlarından olan gençlerle birlikte düşünmek ve Türkiye’nin geleceği için birlikte değer yaratmak amacıyla 2008 yılının Eylül ayında “Akbank Düşünce Kulübü”nü kurmuştur. Tüm Türkiye’den 3. Sınıftaki üniversite öğrencilerinin başvurusuna açık olan Kulübün üye sayısı her geçen yıl artış göstermektedir.

Kulüp üyeleri, her yıl kendilerine verilen temalar çerçevesinde takımlar halinde çalışarak yaratıcı düşünceler üretmenin yanı sıra senaryo ve projeler hazırlamaktadır. Bu projeler akademisyenler, uzmanlar ve basın mensuplarından oluşan özel bir jüri tarafından değerlendirilmekte, en beğenilen çalışmayı üreten takım da Harvard Üniversitesi Yaz Okulu bursu ile ödüllendirilmektedir. Akbank Düşünce Kulübü üyeleri, 2014-2015 döneminde de girişimcilik konusunda projeler geliştirmek üzere çalışmalarına devam etmiştir.

Akbank Düşünce Kulübü, üye sayısını her geçen yıl artırarak bugün edindikleri deneyimlerle yarının yenilikçi gücü ve Türkiye’nin geleceğinde söz sahibi olacak gençlere potansiyellerini geliştirme olanağı sunmaktadır.

Bir Dilek Tut Derneği

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. Ayrıca, Akbanklı Gönüllüler, dernek işbirliği ile gönüllülük çalışmaları kapsamında, hayati tehlike taşıyan bir hastalık taşıyan bir çocuğa bir günlük eğlenceli bir gün planı yapma üzerine kurulu olan dilek gerçekleştirme organizasyonları yürütmektedir.

“Gençler” için Kültür Sanat Etkinlikleri

Akbank Caz Festivali kapsamında 2014’te Liselerde Caz ve Çocuk Atölyeleri, Kampüste Caz Etkinlikleri düzenlenmiştir.

TOPLUMA KATKIMIZ

Sabancı Üniversitesi

Sabancı Üniversitesi; her alanda ve uluslararası düzeyde yetkin ve kendine güvenen, çok boyutlu ve bağımsız düşünce yeteneği ile donanmış, toplumsal sorumluluk bilincine sahip bireyler yetiştirmek, bilim ve teknolojik gelişmelere ve üretilen bilgilerin topluma yayılmasına küresel boyutta katkıda bulunmak gibi misyonlarla kurulmuştur. Akbank'ın Sabancı Üniversitesi'ne kuruluşundan beri direkt nakit bağış toplamı 74 milyon ABD Doları'na ulaşmıştır. Üniversite'nin kuruluşunda bağışlanmış Akbank hisselerinin 2005 yılından itibaren Sabancı Üniversitesi'ne kazandırdığı temettülerin toplam tutarı ise 2014 itibarıyla 6,8 milyon ABD Doları olmuştur.

GİRİŞİMCİLİK

Akbank, ülkemizde: girişimcilik kültürünün yaygınlaşmasına, daha fazla girişimci yetiştirilmesine ve girişimciler için fırsatların artırılmasına yönelik çalışmaları desteklemeye 2014'te de devam etmiştir. Bu kapsamdaki çalışmalardan örnekler aşağıda yer almaktadır.

Endeavor Derneği İşbirliği

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. İlki 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 2014 yılında da girişimciliği teşvik etmeye devam etmiştir.

Sabancı Üniversitesi ile İşbirliği: Akbank Girişimci Geliştirme Programı

Akbank'ın girişimcilere destek olmak için yürüttüğü projelerden bir diğeri ise Akbank Girişimci Geliştirme Programı'dır. Sabancı Üniversitesi Girişimcilik Kurulu (SUGK) ve Akbank'ın; henüz yolun başındaki girişimcilere yol göstermek ve destek olmak için başlattığı bir eğitim programı olan Akbank Girişimci Geliştirme Programı'na bu yıl 400 başvuru alınmıştır.

Programa kabul edilen 50 KOBİ için mini MBA programı sayılabilecek 5 günlük eğitimde; yalın yönetim, liderlik, finans, strateji, inovasyon, hukuk, fikri mülkiyet, kamu destekleri ve pazarlama konusunda temel bilgiler verilmiştir. Bunun yanı sıra, program katılımcıları Yemeksepeti.com gibi ünlü girişimlerin yöneticileri ile bir araya geldikleri ofis ziyaretlerine katılma ve farklı konulardaki ünlü girişimcilerle tanışma imkanı bulmuştur.

Akbank Aile Şirketleri Akademisi

Akbank, şirket sahibi ya da şirkette çalışan aile üyelerine yönelik Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) işbirliğiyle yeni bir program hazırlamıştır. "Akbank Aile Şirketleri Akademisi" adlı bu program ile firmaların rekabet gücünü artırma ve sağlıklı büyümelerini sağlama, sürdürülebilirlik ve kurumsallaşma çalışmalarına destek olma hedeflenmiştir.

Program kapsamında stratejik yönetimden iş geliştirme ve inovasyona, kurumsallaşmadan finansa, şirketlerde iyi yönetim uygulamalarından hukuki konulara ve insan kaynağı yönetimine kadar pek çok konuda aile şirketi temsilcilerinin ihtiyaç duyacağı başlıklar ele alınmıştır. Bunun yanı sıra, dünyadan ve Türkiye'den örneklerle teori ile pratiği birleştiren bilgilere yer verilmiştir.

Şirketinin kurumsallaşmasını hedefleyen, akademik eğitim ile güncel yakalamak isteyen, şirket yönetimini yeni jenerasyona devretmeyi planlayan aile şirketleri için tasarlanan program kapsamındaki dersler; her biri konusunda uzman ve iş dünyasında üst düzey yöneticilik yapmış EDU danışmanlarının yanı sıra program ortakları olan Deloitte Türkiye ve Pekin&Bayar Ortak Avukat Bürosu eğitimcileri tarafından verilmektedir. Program kapsamında Sabancı Holding şirketlerine fabrika ziyaretleri düzenlenmenin yanı sıra eğitim programının sonunda katılımcılara Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) tarafından sertifika verilmiştir.

Program katılımcıları, dilerse program sonunda firmalarının kurumsallaşmaları için alınması gereken aksiyonları ve aile anayasasının oluşturulmasını içeren danışmanlık hizmetlerini program ortaklarından indirimli olarak alabilmektedir.

ÇEVRE

Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP)

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

Akbanklı Gönüllüler

Akbank kültürünün temel taşlarından biri olan Kurumsal Sosyal Sorumluluk projeleri kapsamında yürütülen gönüllülük faaliyetleri ile sürdürülebilir değerler yaratılmaya odaklanılmaktadır. Bu kapsamda, Türkiye'nin dört bir yanındaki Akbank çalışanları ve aileleri, müşterileri ve iş ortakları ile birlikte çevre, engelliler, eğitim ve gençlik gibi birçok konuda projeler hayata geçirmektedir. Türkiye'nin dört bir yanında belirlenen Gönüllü Liderlerin de desteği ile tüm Türkiye'ye yaygın birçok gönüllülük projesi gerçekleştirilmektedir.

Görme engelliler için kitap okuma, hayvan barınağı ziyaretleri ve yardımları, kitap toplama kampanyaları, Avrasya maratonunda sivil toplum kuruluşları yararına maraton koşusu, Belgrad Ormanı çevre temizliği, Sabancı Center ve Akbank Bankacılık Merkezi'nde sivil toplum kuruluşları yararına stand alışverişleri, Sabancı Center yakınlarındaki ilköğretim okullarında İngilizce dersleri gibi gönüllülük faaliyetleri, Akbanklı Gönüllülerin gerçekleştirdiği başlıca sosyal sorumluluk faaliyetleridir.

Akbanklı Gönüllüler'in kamuoyu tarafından beğeniyle karşılanan 2014 etkinlikleri ise Doğu Karadeniz Bölgesi Gönüllülerinin Trabzon'daki okul boyama ve ihtiyacı olan okullar için oyuncak toplama etkinlikleri, Bir Dilek Tut Derneği işbirliği ile hayati tehlike taşıyan çocuklar için dilek gerçekleştirme organizasyonları ile İstanbul ve Konya'da ihtiyaç sahipleri için yardım toplama organizasyonlardır.

Toplumsal Fayda Gözetin Bağışlar

Akbank müşterileri vadesiz hesaplarından, kredi kartlarından ya da müşterimiz olmayan bağışçılarımız Akbank Şubelerinden nakit olarak, ülkemizde faaliyet gösteren ve kamu yararı gözetin 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.

2014 yılında Bankamız aracılığıyla yaklaşık 8 bin müşterimiz tarafından aşağıdaki 22 adet dernek ve vakıfa 7,8 Milyon TL tutarında bağış yapılmıştır. Bu tutarın %43'ü Akbank Şubelerinden, %57'si ise Akbank müşterilerinin hesap ya da kredi kartlarından tahsil edilmiş olup bağış amaçlı yapılan bu ödemelerden herhangi ücret alınmamaktadır.

2014'te Bağış Yapılan Dernek ve Vakıflar;

LÖSEV Lösemili Çocuklar Vakfı, TEMA Vakfı, Bir Dilek Tut, Türkiye Kanserle Savaş Vakfı, Darüşşafaka Cemiyeti, TSK Güçlendirme Vakfı, Türk Hava Kurumu, Türkiye Kızılay Derneği, TSK Mehmetçik Vakfı, Darülaceze Müessesesi, Tohum Otizm Vakfı, Türkiye Spastik Çocuklar Vakfı, Kadın Girişimciler, Özürlüler Vakfı, Çocuk Böbrek Vakfı, Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği, Kimse Yok Mu Dayanışma ve Yardımlaşma Derneği, Türkiye Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı, Türkiye Multipl Skleroz Derneği, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı, Türkiye Diyanet Vakfı, Zihinsel Yetersiz Çocukları Yetiştirme ve Koruma Vakfı

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Bu Rapor, Akbank'ın 1 Ocak 2014-31 Aralık 2014 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 G4 sürümü baz alınarak ve kapsamlı (comprehensive) uygulama seviyesi gerekliliklerini yerine getirecek şekilde geliştirilmiştir. Aşağıdaki tablo, GRI G4 Kapsamlı uygulama seviyesi kapsamında Raporda açıklanan bilgilere kolayca ulaşımı sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Önemli Unsurlar ve Sınırlar

Önemli Unsur	Akbank için Önemi	Önceliklendirme Analizinde İlgili Başlık	Akbank İçindeki Etkileri	Akbank Dışındaki Etkileri
Ekonomik Performans	Yüksek Öncelik	Sürdürülebilir Kârlılık ve Büyüme bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Bu unsur, tüm Akbank iş birimleri için yüksek öncelik taşımaktadır.	Bu unsur, Akbank'ın tüm paydaşları için yüksek önem taşımaktadır. Banka'nın ekonomik performansı; kamu, hissedarlar, çalışanlar ve tedarikçiler gibi paydaşlar için yüksek önem taşımaktadır.
Piyasadaki Varlık	Yüksek Öncelik	Sürdürülebilir Kârlılık ve Büyüme bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Bu unsur, tüm Akbank iş birimleri için yüksek öncelik taşımaktadır.	Bu unsur, Akbank'ın tüm paydaşları için yüksek önem taşımaktadır. Banka'nın piyasadaki konumu ve yarattığı katma değer tüm paydaşları için yüksek öncelik taşımaktadır.
Dolaylı Ekonomik Etkiler	Yüksek Öncelik	Sürdürülebilir Kârlılık ve Büyüme bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Bu unsur, tüm Akbank iş birimleri için yüksek öncelik taşımaktadır.	Bu unsur; küçük işletmeler ve yerel toplulukların gelişimi açısından büyük önem taşımaktadır.
Satın Alma Uygulamaları	Düşük Öncelik	Tedarikçi Zincirinde Sürdürülebilirlik bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Bu unsur, Akbank için düşük öncelik taşımaktadır.	Akbank için düşük öncelik taşımakla beraber, tedarikçiler kaynaklı çevresel, sosyal riskler denetlenmektedir.
Enerji	Yüksek Öncelik	Karbon Salımı bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, enerji verimliliğine çevresel sürdürülebilirlik açısından yüksek önem vermektedir.	Bu unsur, çevresel sürdürülebilirlik açısından tüm Akbank paydaşları için önemlidir.
Emisyonlar	Yüksek Öncelik	Karbon Salımı bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, faaliyetleri kaynaklı karbon emisyonlarının azaltılmasına yüksek öncelik vermektedir.	Karbon emisyonlarının azaltılması, tüm Akbank paydaşlar için yüksek önem taşımaktadır.
Ürün ve Hizmetler	Yüksek Öncelik	Müşteri Memnuniyeti bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, ürün ve hizmetlerine müşteri memnuniyeti açısından yüksek öncelik vermektedir.	Bu unsur, özellikle müşteriler açısından yüksek öncelik taşımaktadır.
Çevresel Uyum	Yüksek Öncelik	Karbon Salımı bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, faaliyetleri kaynaklı çevresel etkileri minimize etmeye yüksek öncelik vermektedir.	Akbank'ın yüksek miktarda kredi tahsis ettiği müşterilerin yatırımları açısından yüksek öncelik taşımaktadır.

Önemli Unsur	Akbank için Önemi	Önceliklendirme Analizinde İlgili Başlık	Akbank İçindeki Etkileri	Akbank Dışındaki Etkileri
Nakliye	Düşük Öncelik	Tedarikçi Zincirinde Sürdürülebilirlik bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank'ın faaliyetleri kaynaklı nakliye faaliyetleri genellikle tedarikçiler tarafından üstlenilmektedir. Bu nedenle, Akbank bu unsura düşük öncelik vermektedir.	Bu alandaki etkileri asgariye indirmek için Akbank tarafından tedarikçilere yönelik denetim faaliyetleri yürütülmektedir.
Genel	Yüksek Öncelik, Orta Öncelik	Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Bu unsur, tüm Akbank iş birimleri açısından yüksek önem taşımaktadır.	Bu unsur, özellikle kredi büyüklüğü yüksek faaliyetleri çevre üzerinde tehlike oluşturabilecek Akbank'ın kredi portföyünde yer alan tüm şirketler için önem taşımaktadır.
Tedarikçinin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi	Düşük Öncelik	Tedarikçi Zincirinde Sürdürülebilirlik bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Bu unsurun, Akbank'ın faaliyetleri açısından etkileri sınırlıdır.	Akbank, risk taşıyan faaliyet yürüten tedarikçilerinin olası etkilerini bertaraf etmek için denetim faaliyetleri yürütmektedir.
İstihdam	Yüksek Öncelik, Orta Öncelik	Çalışan ve İnsan Hakları bkz. Önceliklendirme çalışması, sf.27	Akbank, çalışan istihdamını artırmayı temel hedefleri arasında görmektedir.	Akbank, Türkiye'nin en büyük bankalarından biri olarak Türkiye istihdam piyasasına aktif destek vermektedir.
İşgücü/ Yönetim İlişkileri	Yüksek Öncelik, Orta Öncelik	Çalışan ve İnsan Hakları bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, çalışanlarının temel haklarına yüksek öncelik vermektedir.	Bu unsur, Akbank paydaşları açısından orta düzeyde öncelik taşımaktadır.
İş Sağlığı ve Güvenliği	Yüksek Öncelik, Orta Öncelik	Çalışan ve İnsan Hakları bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliğine yüksek öncelik vermektedir.	Bu unsur, Akbank paydaşları açısından orta düzeyde öncelik taşımaktadır.
Eğitim ve Öğretim	Orta Öncelik	Kariyer Gelişimi ve Eğitim bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, çalışanların kariyer gelişimine orta düzeyde öncelik tanımaktadır.	Bu unsur, Akbank paydaşları açısından orta düzeyde öncelik taşımaktadır.
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	Orta Öncelik	Fırsat Eşitliği bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, çalışanlarına fırsat eşitliği kapsamında çeşitli olanaklar sunmaktadır.	Bu unsur, Akbank paydaşları açısından orta düzeyde öncelik taşımaktadır.
Kadın ve Erkek Çalışanlar için Eşit Ücret	Orta Öncelik	Fırsat Eşitliği bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Kadın ve erkekler için eşit ücret politikası, Akbank kültürünün ayrılmaz parçasıdır.	Akbank, Türkiye istihdam piyasasında kadın istihdamını aktif olarak desteklemektedir.
İşgücü Uygulamaları Şikayet Mekanizmaları	Yüksek Öncelik, Orta Öncelik	Çalışan Memnuniyeti bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, çalışan memnuniyetine yüksek öncelik vererek verimlilik artışı yakalamaktadır.	Akbank paydaşları açısından bu unsur, orta düzeyde öncelik taşımaktadır.
Yatırım	Yüksek Öncelik	Güvenli Bankacılık, bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, yatırımlar yoluyla hizmet kalitesini ve güvenli bankacılık uygulamalarını desteklemektedir.	Akbank'ın gerçekleştireceği yatırımlar, müşteriler başta olmak üzere tüm paydaşların almış olduğu hizmet kalitesi açısından yüksek önem taşımaktadır.
Ayrımcılığın önlenmesi	Orta Öncelik	Fırsat Eşitliği bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, ayrımcılık vakalarına karşı çeşitli önlemler almaktadır.	Akbank paydaşları açısından bu unsur, orta öncelik derecesindedir.
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı	Yüksek Öncelik, Orta Öncelik	Çalışan ve İnsan Hakları bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, çalışanların örgütlenme ve toplu sözleşme hakkına saygılıdır.	Akbank paydaşları açısından bu unsur, orta öncelik derecesindedir
Güvenlik Uygulamaları	Yüksek Öncelik	Güvenli Bankacılık bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, güvenlik uygulamalarına yüksek öncelik tanıyarak faaliyetlerinin sürdürülebilirliğini sağlamaktadır.	Akbank paydaşları açısından bu unsur, yüksek öncelik derecesindedir

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Önemli Unsur	Akbank için Önemi	Önceliklendirme Analizinde İlgili Başlık	Akbank İçindeki Etkileri	Akbank Dışındaki Etkileri
İK Değerlendirmesi	Orta Öncelik	Kariyer Gelişimi ve Eğitim bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, çalışanlarına yönelik kariyer gelişimi olanakları sunmaktadır.	Akbank paydaşları açısından bu unsur, orta öncelik derecesindedir
İnsan Hakları Şikayet Mekanizmaları	Yüksek Öncelik, Orta Öncelik	Çalışan ve İnsan Hakları bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, yüksek öncelik tanıdığı insan hakları şikayet mekanizmaları aracılığıyla çalışan bağlılığını artırmaktadır.	Akbank, paydaşları açısından bu unsur orta düzeyde önem taşımaktadır.
Yerel Toplular	Orta Öncelik	Finansal Hizmetlere Erişimi Kolaylaştırıcı Yenilikçi Ürün ve Hizmetler bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, yerel toplulukların finansal hizmete erişimini kolaylaştırmak üzere ürün ve hizmetler geliştirmektedir.	Akbank paydaşları açısından bu unsur, orta düzeyde önem taşımaktadır.
Yolsuzlukla Mücadele	Yüksek Öncelik	Kurumsal Yönetim bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, profesyonel kurumsal yönetim anlayışı sayesinde yolsuzlukla aktif bir biçimde mücadele etmektedir.	Akbank paydaşları açısından yolsuzlukla mücadele yüksek öncelik taşımaktadır.
Kamu Politikası	Yüksek Öncelik	Kurumsal Yönetim bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, özellikle faaliyetleri kaynaklı kamu politikasına katkıya yüksek öncelik vermektedir.	Kamu politikalarının gelişimi tüm Akbank paydaşları için yüksek öncelik taşımaktadır.
Rekabette Aykırı Davranış	Yüksek Öncelik, Orta Öncelik	Etik Bankacılık bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, etik bankacılık anlayışı doğrultusunda rekabette aykırı davranış sergilememektedir.	Bu unsur, Akbank paydaşları açısından orta önceliklidir.
Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	Orta, Düşük Öncelik	Çevre odaklı ürün ve hizmetler bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, çevre odaklı ürün ve hizmetlerin etiketlenmesini orta düzey öncelik olarak görmektedir.	Akbank paydaşları açısından bu unsur düşük önceliklidir.
Pazarlama İletişimi	Yüksek Öncelik	Müşteri Memnuniyeti bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, şeffaf pazarlama iletişimi uygulamalarıyla müşteri memnuniyetinin artırılmasını hedeflemektedir.	Akbank paydaşları açısından, pazarlama iletişimi yüksek öncelik taşımaktadır.
Müşteri Gizliliği	Yüksek Öncelik	Güvenli Bankacılık bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, güvenli bankacılık uygulamalarıyla müşteri gizliliğine yüksek öncelik vermektedir.	Akbank paydaşları açısından müşteri bilgilerinin gizliliği yüksek öncelik taşımaktadır.
Uyum	Yüksek ve Orta Öncelik	Etkin Risk Yönetimi ve İç Kontrol bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.27	Akbank, etkin risk yönetim ve iç kontrol mekanizmaları aracılığıyla yasalara tam uyumu hedeflemektedir.	Akbank paydaşları açısından uyum orta düzey öncelik taşımaktadır.

LOGO GELECEK

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Strateji ve Analiz				
G4-1	Kuruluşun (CEO,Başkan veya eşdeğer üst düzey pozisyon gibi) en üst düzey karar merciinden sürdürülebilirliğin kurumla ilgisi ve kurumun sürdürülebilirlik konusundaki stratejisi hakkında beyanı	Genel Müdürümüz'ün Mesajı, sf.4-6		Hayır
G4-2	Kilit etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımı	Genel Müdürümüz'ün Mesajı sf.4-6, Güncel Gelişmeler Işığında Tanımlanan Risk Algısı sf.45-47		Hayır
G4-3	Kuruluşun adı	Akbank T.A.Ş.		Hayır
G4-4	Birincil markaları, ürünleri ve hizmetleri	Akbank Hakkında, sf.10-19		Hayır
G4-5	Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer	GENEL MÜDÜRLÜK Sabancı 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		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Kurumsal Profil				
G4-6	Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke sayısı ve kuruluşun belirgin faaliyetlerinin olduğu ya da raporda anlatılan sürdürülebilirlik konu başlıklarıyla ilgili olan ülkelerin adları	Akbank Hakkında, sf.10-19		Hayır
G4-7	Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği	Akbank Hakkında, sf.10-19		Hayır
G4-8	Hizmet verilen pazarlar (coğrafi dağılım, hizmet verilen sektörler ile müşteri ve lehtar türleri dahil)	Akbank Hakkında, sf.10-19		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Kurumsal Profil				
G4-9	Raporlama yapan kuruluşun ölçeği:	Akbank Hakkında, sf.10-19		Hayır
G4-10	İş sözleşmesi, bölge ve cinsiyete göre toplam çalışan sayıları	İnsan Kaynakları Profili, sf.83-86		Hayır
G4-11	Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki toplam çalışan sayısının yüzdesi	Toplu İş Sözleşmesi, sf.88		Hayır
G4-12	Kuruluşun tedarik zinciri	Değer Zincirinin Tüm Halkalarını Kapsayan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, sf.29		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Kurumsal Profil				
G4-13	Kuruluşun boyutu, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zinciriyle ilgili raporlama sürecinde gerçekleşen her türlü belirgin değişiklik	Akbank Hakkında, sf.10-19		Hayır
G4-14	Kuruluşun ihtiyati yaklaşımının bulunup bulunmadığı ve ihtiyatlılık ilkesini ne şekilde ele aldığı	Akbank tüm faaliyetlerinde, BM Küresel İlkeler Sözleşmesi ihtiyatlılık ilkesini benimsemektedir.		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Kurumsal Profil				
G415	Kuruluşun imzaladığı veya desteklediği kurum dışında geliştirilmiş ekonomik, çevresel ve sosyal sözleşmeler, ilkeler ve diğer inisiyatiflerinin bir listesi	Üye Olduğumuz Dernek ve Birlikler sf.35, İmzacısı Olduğumuz Girişimler sf.35		Hayır
G4-16	Kuruluşun üyesi olduğu ve rol aldığı dernekler (örneğin sanayi dernekleri) ve ulusal ya da uluslararası destek örgütlerinin bir listesi	Üye Olduğumuz Dernek ve Birlikler, sf.35 İmzacısı Olduğumuz Girişimler sf.35		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Tanımlanan Öncelikli Unsurlar ve Sınırlar				
G4-17	a) Kuruluşun konsolide bilançolarına veya eşdeğer belgelerine dahil edilmiş bütün kurumların bir listesi, (b) Kuruluşun konsolide bilançosuna veya eşdeğer belgesine dahil edilmiş herhangi bir kurumun rapor kapsamı dışında tutulmuş olup olmadığı	Rapor Hakkında, sf.20-24		Hayır
G4-18	a) Rapor içeriğini ve Unsur Çerçevelerini tanımlamaya yönelik süreç, (b) Kuruluşun, Rapor İçeriğinin Belirlenmesine İlişkin Raporlama İlkelerinin ne şekilde uygulandığı	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız, sf.24-39		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Tanımlanan Öncelikli Unsurlar ve Sınırlar				
G4-19	Rapor içeriğinin belirlenmesi sürecinde tanımlanan bütün öncelikli unsurlar	Önemli Unsurlar ve Sınırlar, sf.114-116		Hayır
G4-20	a) Her bir öncelikli Unsur için kurum içindeki Unsur Çerçevesi	Önemli Unsurlar ve Sınırlar, sf.114-116		Hayır
G4-21	a) Her bir öncelikli unsur için kurum dışındaki Unsur Çerçevesi	Önemli Unsurlar ve Sınırlar, sf.114-116		Hayır
G4-22	(a) Önceki raporlarda sağlanan bilgilere ilişkin yeniden düzenlenen her tür beyanın etkisi ve bu beyanların yeniden düzenlenme nedenleri	Rapor Hakkında, sf.20-24		Hayır
G4-23	(a) Önceki raporlama dönemlerine göre Kapsam ve Unsur Çerçevesindeki belirgin değişikliklerle	Akbank 2013 yılında sürdürülebilirlik raporlamasını GRI G3.1. çerçevesinde gerçekleştirmiştir. 2014 Sürdürülebilirlik Raporlaması ise G4 Kapsamlı çerçevesinde gerçekleştirilmiştir.		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Genel Standart Bildirimler Denetim	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Paydaş Katılımı				
G4-24	(a) Kuruluşun temas kurduğu paydaş gruplarının bir listesi	Paydaşlarımızla Diyalog, sf.32-34		Hayır
G4-25	(a) Temas kurulacak paydaşların belirlenme ve seçim esası.	Paydaşlarımızla Diyalog, sf.32-34		Hayır
G4-26	(a) Türe ve paydaş grubuna göre temas sıklığını da kapsayacak şekilde kuruluşun paydaş teması ve bu temaslardan herhangi birinin özellikle rapor hazırlama sürecinin bir parçası olarak kurulup kurulmadığı	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız sf.24-39, Paydaşlarımızla Diyalog sf.32-34		Hayır
G4-27	a) Paydaş katılımı kanalıyla ortaya konan kilit konu başlıklarını ve kaygıları ve Kuruluşun raporlama da dahil olmak üzere bu kilit konu başlıkları ve kaygılara ne şekilde yanıt verdiği.	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız sf.24-39, Paydaşlarımızla Diyalog sf.32-34		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Rapor Profili				
G4-28	Sağlanan bilgiler için raporlama dönemi.	1 Ocak 2014 - 31 Aralık 2014		Hayır
G4-29	Sunulan en son (bundan bir önceki) raporun (varsa) tarihi	1 Ocak 2013 - 31 Aralık 2013		Hayır
G4-30	Raporlama Sıklığı	Yıllık		Hayır
G4-31	Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri	Künye, sf.156		Hayır
G4-32	a. Kuruluşun seçmiş olduğu 'uyumluluk' seçeneği b. Tercih edilen seçeneğe ilişkin GRI İçerik İndeksi c. Rapor dış denetimden geçmiş ise atıfta bulunulan Dış Denetim Raporu	Kapsamlı, Rapor Hakkında, sf.20-24		

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Rapor Profili				
G4-33	Kuruluşun rapor için dış denetim arayışı ile ilgili politikasını ve mevcut uygulaması b. Sürdürülebilirlik raporuna ekli denetim raporuna dahil edilmemişse, sağlanan her tür dış denetimin kapsamı ve esası. c. Kuruluş ve güvence sağlayıcılar arasındaki ilişki d. En yüksek Yönetim organının veya üst düzey yöneticilerin kuruluşun sürdürülebilirlik raporu dış denetimine katılıp katılmadıkları	Dış denetim alınmamıştır.		Hayır

Genel Standart Bildirimler Denetim	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
		Yönetim		
G4-34	En yüksek yönetim organının komiteleri de dahil olmak üzere Kuruluşun Yönetim yapısı	Organizasyon Planı, sf.17		Hayır
G4-35	En yüksek yönetim organının üst düzey yöneticilere ve diğer çalışanlara Ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıkları ile ilgili yetki devir süreci	Akbank Yönetim Kurulu, sf.41-43		Hayır
G4-36	Kuruluşun; ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıkları ile ilgili sorumluluğa sahip en yüksek idari düzeydeki bir mevkii veya mevkileri tayin edip etmediğini ve mevki sahiplerinin doğrudan en yüksek yönetim organına karşı sorumlu olup olmadıkları	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf.39-44		Hayır
G4-37	Ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıkları ile ilgili olarak paydaşlar ile en yüksek yönetim organı arasındaki iletişime yönelik süreçler	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız sf.24-39, Akbank Sürdürülebilirlik Yönetim Modeli sf.25-26		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
		Yönetim		
G4-38	En yüksek yönetim organının ve komitelerinin bileşimleri	Yönetim Kurulu, sf.41-43		Hayır
G4-39	En yüksek yönetim organının Başkanının aynı zamanda bir icra müdürü olup olmadığı	Yönetim Kurulu sf.41-43		Hayır
G4-40	En yüksek yönetim organı ve komiteleri için aday belirleme ve seçim süreçleri	Yönetim Kurulu, sf.41-43		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
		Yönetim		
G4-41	Menfaat çatışmalarından kaçınılmasını ve bunların yönetilebilmesini sağlayan en yüksek yönetim organıyla ilgili süreçleri	Akbank'ta Kurumsal Yönetim sf.39-44, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum sf.44-52		Hayır
G4-42	En yüksek yönetim organının ve üst düzey yöneticilerin; kuruluşun amaç, değer veya misyon beyanlarının, stratejilerinin, politikalarının ve ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerle ilgili hedeflerinin geliştirilmesi, onaylanması ve güncellenmesindeki rolleri	Yönetim Kurulu sf.41-43		Hayır
G4-43	En yüksek yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarındaki kolektif bilgisinin geliştirilmesi ve artırılması için alınan önlemler	Yönetim Kurulu sf.41-43		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
		Yönetim		
G4-44	a. En yüksek Yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarının Yönetimi açısından performansının değerlendirilmesine ilişkin süreçleri b. En yüksek Yönetim organının asgari olarak üyelik ve kurumsal uygulamalarda değişiklikler de dahil olmak üzere ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarının Yönetimi açısından performansının değerlendirilmesine karşılık olarak gerçekleştirilen eylemleri	Akbank'ta Kurumsal Yönetim sf.39-44, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum sf.44-52		Hayır
G4-45	a. En yüksek Yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımlanması ve yönetimindeki rolü b. En yüksek Yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal etkileri, riskleri ve fırsatları tanımlamasını ve yönetmesini desteklemek için paydaş görüşlerinden yararlanılıp yararlanılmadığı	Sürdürülebilirlik Yaklaşımı sf.24-39, Akbank'ta Kurumsal Yönetim sf.39-44		Hayır

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
		Yönetim		
G4-46	En yüksek Yönetim organının Kuruluşun ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarına ilişkin risk yönetimi süreçlerinin etkililiğinin incelenmesi	Akbank'ta Kurumsal Yönetim sf.39-44, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum sf.44-52		Hayır
G4-47	En yüksek Yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal etkileri, riskleri ve fırsatları inceleme sıklığı	Akbank'ta Kurumsal Yönetim sf.39-44, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum sf.44-52		Hayır
G4-48	Kuruluşun sürdürülebilirlik raporunu resmen inceleyen ve onaylayan ve bütün öncelikli Unsurların dahil edilmiş olmasını sağlayan en kıdemli komite veya mevkii	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız sf.24-39		Hayır
G4-49	Kritik konuların en yüksek yönetim organına iletilmesine ilişkin süreç	Kurumsal Yönetim sf.39-44		Hayır
G4-50	En yüksek yönetim organına iletilen kritik konuların niteliğini ve sayısını ve bunların göz önüne alınması ve çözümlenmesinde kullanılan mekanizmalar	Kurumsal Yönetim sf.39-44, 1001 Fikir Öneri Sistemi sf.76		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Genel Standart Bildirimler Denetim	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
		Yönetim		
G4-51	En yüksek yönetim organına ve üst düzey yöneticilere ilişkin ücret politikaları	Yönetim Kurulu sf.41-43		Hayır
G4-52	Ücretin belirlenmesine ilişkin süreç, ücretin belirlenmesine ücretlendirme danışmanlarının katılım katılmadığını ve bu kişilerin yönetimden bağımsız olup olmadıkları, ve ücretlendirme danışmanlarının kuruluşla olan başka her türlü ilişkisi	Yönetim Kurulu sf.41-43		Hayır
G4-53	Ücretlerle ilgili olarak paydaşların görüşlerinin ne şekilde istendiği ve dikkate alındığı	Yönetim Kurulu sf.41-43		Hayır
G4-54	Kuruluşun en yüksek ücret alan bireyine ilişkin yıllık toplam ücretin aynı ülkedeki bütün çalışanlara yönelik yıllık toplam ücretin medyanıyla oranı	Gizlilik politikası gereği bu bilgi beyan edilmemektedir.		

Genel Standart Bildirimler	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Etik ve Dürüstlük				
G4-55	Kuruluşun en yüksek ücret alan bireyine ilişkin yıllık toplam ücretteki yüzde artışı aynı ülkedeki bütün çalışanlara yönelik yıllık toplam ücretteki medyan yüzde artışla oranı	Gizlilik politikası gereği bu bilgi beyan edilmemektedir.		Hayır
G4-56	Kuruluşun davranış kuralları ve etik kuralları gibi değerler, ilkeler, standartlar ve davranış normları	Akbank'ın Kurumsal Yapıtaşları: Vizyon, Misyon ve Değerler sf.12, Etik Bankacılık Anlayışımız sf.51		Hayır
G4-57	Etik ve yasal davranışla ve kurumsal dürüstlikle ilgili konular hakkında öneri alınmasına yönelik yardım hatları veya danışma hatları gibi dahili ve harici mekanizmalar	Etik Bankacılık Anlayışımız sf.51		Hayır
G4-58	Etik olmayan ve yasadışı davranışlar hakkındaki kaygıların ve kurumsal dürüstlikle ilgili konuların bildirilmesine yönelik; hat yönetimi kanalıyla uyarı, bildirim mekanizmaları ve yardım hatları gibi dahili ve harici mekanizmalar	Etik Bankacılık Anlayışımız sf.51		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
		Ekonomik		
	DMA	Akbank Hakkında sf.10-19, Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80		Hayır
	G4-EC1 Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer (EVG&D)	Akbank Hakkında sf.10-19, Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80		Hayır
	G4-EC2 İklim değişikliğinden kaynaklanan risk ve fırsatlar	Akbank Hakkında sf.10-19, Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80		Hayır
	G4-EC3 Kuruluşun belirlenmiş tazminat planı yükümlülüklerinin kapsamı	Fark Yaratan Ekibimiz sf.80-98		Hayır
Piyasa Varlığı	G4-EC4 Devletten alınan malî yardım	Akbank, raporlama döneminde devletten herhangibir yardım almamıştır.		Hayır
	G4-EC5 Belirgin operasyon yerlerinde cinsiyet bazında standart başlangıç seviyesi ücretlerinin yerel asgari ücrete göre oranı	Cinsiyet ayrımı fark etmeksizin tüm Akbank çalışanları asgari ücretin üzerinde ücret almaktadır.		Hayır
	G4-EC6 Belirgin operasyon yerlerinde üst yönetimin yerel toplumdan istihdam edilme oranı	Türkiye'nin en geniş şube ağına sahip bankaları arasında yer alan Akbank, yerel istihdamı desteklemektedir		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Dolaylı Ekonomik Etkiler	DMA	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80, Topluma Katkımız sf.108-114		
	G4-EC7 Altyapı yatırımlarının ve desteklenen hizmetlerin gelişimi ve etkisi	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80, Topluma Katkımız sf.108-114		Hayır
	DMA	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80, Topluma Katkımız sf.108-114		
	G4-EC8 Etkilerin boyutu da dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80, Topluma Katkımız sf.108-114		Hayır
Satın Alma Uygulamaları	DMA	Değer Zincirinin Tüm Halkalarını Kapsayan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı sf.29		Hayır
	G4-EC9 Belirgin operasyon yerlerinde yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	Değer Zincirinin Tüm Halkalarını Kapsayan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı sf.29		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
		Çevresel		
	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN3 Kuruluş içerisindeki enerji tüketimi	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN4 Kuruluş dışındaki enerji tüketimi	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
Enerji	G4-EN5 Enerji yoğunluğu	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN6 Enerji tüketiminin azaltılması	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN7 Ürün ve hizmetlerin enerji ihtiyaçlarında azaltımlar	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Emisyonlar	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN15 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN16 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN17 Diğer dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN18 Sera gazı (GHG) emisyon yoğunluğu	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN19 Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN20 Ozon tabakasını incelten madde (ODS) emisyonları	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN21 NOx, SOx, ve diğer belirgin hava emisyonları	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Ürün ve Hizmetler	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN27 Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerinin hafifletilme boyutu	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN28 Geri toplanan satılmış ürünlerin ve ambalaj malzemelerinin kategoriye göre yüzdeler	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
Uyum	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		
	G4-EN29 Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle uygulanan önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı	Akbank, raporlama döneminde bu konuda herhangi bir cezaya çarptırılmamıştır		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Nakliye	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN30 Ürünlerin ve kuruluşun faaliyetlerine ilişkin diğer mal ve malzemelerin nakliyesinin ve kuruluşun işgücü üyelerinin taşınmasının belirgin çevresel etkileri	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
Genel	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
	G4-EN31 Türe göre toplam çevre koruma harcama ve yatırımlar	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-108		Hayır
Tedarikçinin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi	DMA			
	G4-EN32 Çevresel kriterlerin kullanılmasıyla taranan yeni tedarikçilerin yüzdesi	Değer Zincirinin Tüm Halkalarını Kapsayan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı sf.29		Hayır
	G4-EN33 Tedarik zincirindeki belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz çevresel etkiler ve alınan önlemler	Değer Zincirinin Tüm Halkalarını Kapsayan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı sf.29		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Sosyal: İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yaraşır İş				
DMA				
İstihdam	G4-LA1 Yaş grubu, cinsiyet ve bölgeye göre işe yeni alınan çalışanların ve çalışan devrinin toplam sayısı ve oranı	Fark Yaratan Ekibimiz sf.80-98		Hayır
	G4-LA2 Belirgin operasyon yerlerine göre geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Fark Yaratan Ekibimiz sf.80-98		Hayır
	G4-LA3 Cinsiyete göre doğum izninden sonra işe dönme ve işte kalma oranları	Fark Yaratan Ekibimiz sf.80-98		Hayır
İşgücü/Yönetim İlişkiler	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz sf.80-98		Hayır
	G4-LA4 Bunların toplu iş sözleşmelerinde belirtilmiş olup olmadıkları da dahil olmak üzere faaliyet değişiklikleriyle ilgili asgari ihbar süreleri	Fark Yaratan Ekibimiz sf.80-98		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
İş Sağlığı ve Güvenliği	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz sf.80-98		Hayır
	G4-LA5 Toplam işgücünün iş sağlığı ve güvenliği programlarının takibine yardımcı olan ve bu konuda görüş bildiren resmi müşterek yönetim- işçi sağlık ve güvenlik komitelerinde temsil edilen yüzdesi	Fark Yaratan Ekibimiz sf.80-98		Hayır
	G4-LA6 Bölge ve cinsiyete göre yaralanma türü ve kaza sıklık oranları, meslek hastalıkları, kayıp gün ve devamsızlık ve işle bağlantılı toplam ölüm vakası sayısı	Fark Yaratan Ekibimiz sf.80-98, Raporlama döneminde Akbank bünyesinde ölümlen sonuçlanan iş kazası yaşanmamıştır.		Hayır
	G4-LA7 İş kazası oranı veya meslek hastalığı riski yüksek olan çalışanlar	Fark Yaratan Ekibimiz sf.80-98		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
İş Sağlığı ve Güvenliği	G4-LA8 Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki sağlık ve güvenliğe ilişkin konu başlıkları	Fark Yaratan Ekibimiz sf.80-98		Hayır
Eğitim ve Öğretim	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz sf.80-98		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
	DMA			
	G4-LA5 Toplam işgücünün iş sağlığı ve güvenliği programlarının takibine yardımcı olan ve bu konuda görüş bildiren resmi müşterek yönetim- işçi sağlık ve güvenlik komitelerinde temsil edilen yüzdesi	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		Hayır
İş Sağlığı ve Güvenliği	G4-LA6 Bölge ve cinsiyete göre yaralanma türü ve kaza sıklık oranları, meslek hastalıkları, kayıp gün ve devamsızlık ve işle bağlantılı toplam ölüm vakası sayısı	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		Hayır
	G4-LA7 İş kazası oranı veya meslek hastalığı riski yüksek olan çalışanlar	Akbank'ın mesleki aktiviteleri ile ilişkili olarak hiçbir çalışan herhangi bir ciddi hastalıkla ilgili yüksek riske maruz değildir		Hayır
İş Sağlığı ve Güvenliği	G4-LA8 Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki sağlık ve güvenliğe ilişkin konu başlıkları	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		Hayır
Eğitim ve Öğretim	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Eğitim ve Öğretim	G4-LA9 Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre çalışan başına ayrılan yıllık ortalama eğitim saati	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		Hayır
	G4-LA10 Çalışanların kesintisiz istihdam edilebilirliğini destekleyen ve kariyer bitimlerini yönetebilmelerine yardımcı olan yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		Hayır
	G4-LA11 Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		Hayır
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		Hayır
	G4-LA12 Yönetim organlarının bileşimi ve çalışanların cinsiyete, yaş grubuna, azınlık grubu üyeliğine ve başka çeşitlilik göstergelerine göre tanımlanan çalışan kategorilerine göre dağılımı	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108, Yönetim Kurulu sf.41-43		Hayır
Kadın ve Erkekler için Eşit Ücret	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Kadın ve Erkekler için Eşit Ücret	G4-LA13 Çalışan kategorisine, belirgin operasyon yerlerine göre kadınlar ve erkekler arasındaki taban maaş ve ücret oranı	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108, Akbank bünyesinde ücret belirleme sürecinde cinsiyet farklılığı bir koşul değildir.		Hayır
İşgücü Uygulamaları Şikayet Mekanizmaları	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		Hayır
	G4-LA16 İşgücü uygulamalarıyla ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayetlerin sayısı	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
		Sosyal: İnsan Hakları		
	DMA			Hayır
	G4-HR1 İnsan hakları maddeleri içeren veya insan hakları taramasından geçmiş belirgin yatırım sözleşme veya kontratlarının toplam sayısı ve yüzdesi	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80, Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) sf.56		Hayır
Yatırım	G4-HR2 Faaliyetlerle ilgili insan hakları unsurlarına ilişkin insan hakları politika veya prosedürleri üzerine verilen çalışan eğitimlerinin toplam saati ve eğitim görmüş çalışanların yüzdesi	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Ayrımcılığın önlenmesi	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		
	G4-HR3 Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	Raporlama döneminde herhangi bir ayrımcılık vakası yaşanmamıştır	.	Hayır
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108, Toplu İş Sözleşmesi sf.89		Hayır
	G4-HR4 Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği veya belirgin risk altında olabileceği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve bu hakların desteklenmesi için alınan önlemler	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108, Toplu İş Sözleşmesi sf.89		Hayır
Güvenlik Uygulamaları	DMA	Güvenli Bankacılık Uygulamaları sf.49-50, Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
		Sosyal: İnsan Hakları		
Güvenlik Uygulamaları	G4-HR7 Kuruluşun faaliyetleri ile ilgili insan hakları politikaları veya prosedürleri konusunda eğitim görmüş güvenlik personelinin yüzdesi	Fark Yaratan Ekibimiz sf.98-108, Tüm personele yönelik eğitimlerde temel insan hakları eğitimleri verilmektedir.		Hayır
Değerlendirme	DMA	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80, Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) sf.56		Hayır
	G4-HR9 İnsan hakları incelemelerine veya insan hakları etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80, Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) sf.56		Hayır
İnsan Hakları Şikayet Mekanizmaları	DMA	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80		Hayır
	G4-HR12 İnsan hakları etkileriyle ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayetlerin sayısı	Raporlama döneminde, resmi şikayet mekanizmaları aracılığıyla Akbank'a iletilmiş herhangi bir insan hakları ihlali bulunmamaktadır		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
		Sosyal: Toplum		
Yerel Toplular	DMA	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80, Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) sf.56		Hayır
	G4-S01 Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80, Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) sf.56		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
	G4-S02 Yerel toplumlar üzerinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz etkileri olan operasyonlar	Raporlama sürecinde yerel toplumlar üzerinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz etkileri olan bir operasyon olmamıştır.		Hayır
	FS-13 Ekonomik açıdan dezavantaja sahip veya düşük nüfus yoğunluğuna sahip alanlarda ulaşım noktalar	Akbank, Türkiye'nin en yaygın şube ağına sahip bankalarından biri konumundadır.		Hayır
	FS-14 Dezavantaja sahip kişilerin finansal hizmetlere erişimlerini iyileştirmek için girişimler	Müşterilerimiz Kattığımız Değer sf.52-80		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Yolsuzlukla Mücadele	DMA	Rüşvet ve Yolsuzlukla Etkin Mücadele sf.51, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum sf.44-52		Hayır
	G4-S03 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	Rüşvet ve Yolsuzlukla Etkin Mücadele sf.51, Risk Yönetimi ve Yasal Uyum sf.44-52		Hayır
	G4-S04 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80, Yolsuzluğu Önleme Konusundaki Eğitimler sf.93-94		Hayır
	G4S05 Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	Risk Yönetimi ve Yasal Uyum sf.44-52		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
		Sosyal: Ürün Sorumluluğu		
Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	DMA	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf.52-80		Hayır
	G4-PR3 Kuruluşun ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme prosedürlerince zorunlu tutulan ürün ve hizmet bilgileri türü ve bu bilgi gereklerine tabi belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80		Hayır
	G4-PR4 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakalarının sonuç türüne göre toplam sayısı	Raporlama döneminde, Akbank ile ilgili bu tür bir vaka yaşanmamıştır		Hayır
	G4-PR5 Müşteri memnuniyetini ölçen araştırma sonuçları	Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80, Hizmet Kalitesini Ölçme, Değerlendirme ve İyileştirme Süreçleri sf.74-75		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Pazarlama İletişimi	DMA			
	G4-PR6 Yasaklı ve tartışmalı ürünlerin satışı	Akbank, tüm faaliyetlerini ulusal ve uluslararası yasal düzenlemelere saygılıdır.		Hayır
	G4-PR7 Reklam, tanıtım ve sponsorluk da dahil olmak üzere pazarlama iletişimiyle ilgili yönetmeliklere ve gönüllü kurallara uyumsuzluk vakalarının sonuç türüne göre toplam sayısı	Raporlama döneminde, Akbank bu tür bir cezaya tabi tutulmamıştır.		Hayır
Müşteri Gizliliği	DMA			Hayır
	G4-PR9 Ürün ve hizmetlerin tedariki ve kullanımı ile ilgili kanun ve yönetmeliklere uyumsuzluktan kaynaklanan önemli para cezalarının parasal değeri	Akbank, 2014 yılında bu konuda cezaya tabi olmamıştır.		Hayır

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Ürün Portföyü	DMA	Akbank Hakkında sf.10-19, Müşterilere Kattığımız Değer sf.52-80		
	FS-6 Sektörel, bölgesel ve boyutsal olarak (örn. mikro/KOBİ/ büyük) kurumsal hizmet alanlarının portföydeki yüzdeleri	Akbank Hakkında sf.10-19, Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80		Hayır
	FS-7 Her hizmet alanı için özel sosyal fayda sağlamak için tasarlanan hizmetler ve ürünlerin, amaca göre alt-kırlımlı olarak, maddi değeri	Akbank Hakkında sf.10-19 , Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80		Hayır
	FS-8 Her hizmet alanı için özel çevresel fayda sağlamak için tasarlanan hizmetler ve ürünlerin, amaca göre alt-kırlımlı olarak, maddi değeri	Akbank Hakkında sf.10-19, Müşterilerimize Kattığımız Değer sf.52-80		Hayır
Denetim	DMA	Risk Yönetimi ve Yasal Uygunluk sf.44-52		Hayır
	DMA	Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) sf.56		Hayır
Aktif sahiplik	FS-10 Çevresel ve sosyal konularda raporlama kuruluşu ile iletişime geçen kurum şirketlerinin sayısı ve yüzdesi	Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) sf.56		Hayır
	FS-11 Çevresel ve sosyal alanlarda pozitif ve negatif incelemeye tabi olan varlıkların yüzdesi	Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) sf.56		Hayır

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 2014 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.	24-39
İlke 2. İşletmeler insan hakları suçlarına ortak olmamak için gerekli tüm tedbirleri almalıdır.	24-39
İşgücü	
İlke 3. İşletmeler sendika ve toplu iş sözleşmesi özgürlüğüne,	80-98
İlke 4. Zorla çalıştırma ve angaryanın her türünün ortadan kaldırılmasına	80-98
İlke 5. Çocuk istihdamının tamamen ortadan kaldırılmasına	80-98
İlke 6. İşe alma ve meslek konusundaki ayrımcılığın ortadan kaldırılmasına azami önem vermelidir.	80-98
Çevre	
İlke 7. İşletmeler çevresel zorluklarla ilgili olarak temkinli yaklaşımı desteklemeli,	98-108
İlke 8. Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli	98-108
İlke 9. Çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesini ve yaygınlaştırılmasını teşvik etmelidir.	98-108
Yolsuzlukla Mücadele	
İlke 10. İşletmeler rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla savaşmalıdır.	44-52

KÜNYE

2014/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

Sabancı 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/tr-tr/genel/Sayfalar/Iletisim-Formu.aspx>

