

2015

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

AKBANK

sizin için

İÇİNDEKİLER
2015/SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

YÖNETİM KURULU BAŞKANIMIZIN MESAJI **2**
GENEL MÜDÜRÜMÜZÜN MESAJI **4**
DÜNDEN BUGÜNE AKBANK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK **6**

01. AKBANK HAKKINDA **10**
02. RAPOR HAKKINDA **20**
03. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ **24**
04. AKBANK'TA KURUMSAL YÖNETİM **38**
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 **106**

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ **113**
BM KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ İNDEKSİ **114**
RAPORUN KÜNYESİ **150**

SUZAN SABANCI DİNÇER

Yönetim Kurulu Başkanı

Suzan Sabancı Dinçer



Akbank olarak ekonomik büyümeyi desteklemenin yanı sıra toplumumuzun eğitim ve kültür seviyesinin yükseltilmesini ve girişimcilik enerjisinin desteklenmesini öncelikli sorumluluklarımız olarak sahipleniyoruz.

YÖNETİM KURULU BAŞKANIMIZIN MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

Türk özel sektörünün kilit oyuncularında yer alan Akbank, 2015 yılında da Türkiye'nin gelişimine ve kalkınmasına yönelik güçlü desteğini sürdürmüştür. Tüm faaliyetlerini paydaşları için değer yaratmaya özen göstererek şekillendiren Bankamız, geride bıraktığımız yıl içerisinde müşterilerinin birikimlerine değer katmanın yanı sıra katma değer odaklı çok sayıda yatırımın finansmanını üstlenmiştir. Sürdürülebilirlik yaklaşımını finansal hedeflerine ek olarak ekonomik, sosyal ve etik sorumluluklarıyla güçlendiren Bankamız, kültür&sanat, girişimcilik ve eğitim alanlarında yürüttüğü sosyal sorumluluk projeleriyle de toplum gelişimine önemli katkılar sağlamıştır. Gerçekleştirdiğimiz çalışmalarda Akbankluların gönüllü olarak görev alması teşvik edilerek, paylaşılan deneyim ve verilen emekle daha çok insanın hayatına, daha kalıcı katkılarda bulunulması hedeflenmiştir.

Küresel Ekonomide Yavaşlama Eğilimi

Küresel ekonomide genel bir yavaşlama eğiliminin hâkim olduğu 2015 yılında; jeopolitik risklerde artış, Çin ekonomisinde daralma eğilimi ve gelişmekte olan piyasalardan gelişmiş piyasalara yönelik artan sermaye hareketleri öne çıkan gelişmeler olmuştur. Küresel büyümenin 2015 yılsonu itibarıyla %3,1 oranında gerçekleşmesi öngörüldürken, 2016 yılında bir miktar artışla %3,4 seviyesine yükselmesi beklenmektedir. Küresel ekonomideki kırılganlıklar ve büyüme beklentilerindeki düşüş karşısında, iç talebi artırmaya yönelik makro-ekonomik tedbirlerin tüm piyasalarda yaygınlaşması da geleceğe yönelik beklentilerimiz arasındadır.

Risk ve Kırılganlıklara Dayanıklı Güçlü Makro-ekonomik Temeller...

Güvenilir makro-ekonomik stratejisi ve sağlam mali politikaları sayesinde son 10 yılda istikrarlı bir büyüme performansı sergileyen Türkiye ekonomisi, küresel ekonomiye hakim olan kırılganlıklara rağmen, 2015 yılında %3'ün üzerinde büyüme performansı yakalamıştır. Net ithalatçı konumunda bulunduğumuz enerji fiyatlarında yaşanan gerilemenin ve bankacılık sektörümüzün sağlıklı yapısının olumlu etkisiyle, Türkiye'nin önümüzdeki dönemde de makro-ekonomik istikrarını koruyarak büyüme ivmesini sürdürmesini bekliyoruz.

Sürdürülebilirlik Çalışmalarının Bankacılık Sektöründeki Güçlü Temsilcisi

Türkiye'de faaliyet gösteren mevduat bankaları arasında GRI onaylı Sürdürülebilirlik Raporu yayınlayan ilk kuruluş olan Akbank'ın 2015 yılı ekonomik, sosyal ve çevresel performansının değerlendirildiği Sürdürülebilirlik Raporu'nu paydaşlarımızın dikkatine sunuyoruz. "Çevreyi ve toplumun yaşam kalitesini koruyarak ekonomik büyümeyi sağlayabilmek ve refah seviyesini yükseltebilmek" olarak tanımladığımız sürdürülebilirlik stratejimiz doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz çalışmaların etki alanımızda yer alan paydaşlarımız için önemli kurumsal gelişim imkânları yaratacağına inanıyoruz.

Sürdürülebilirlik Odaklı Finansal Performansımız...

Türk bankacılık sektörünün en güçlü oyuncularında yer alan Akbank, 2015 yılsonu itibarıyla toplam aktiflerini 252.467 milyon TL'ye, toplam mevduatını ise 149.470 milyon TL'ye yükseltmiştir. Mevduatlarımızda ve toplam aktiflerimizdeki istikrarlı artış sayesinde Türkiye'nin katma değeri yüksek ve ihracat odaklı büyüme vizyonuna güçlü katkımız devam ederek 153.466 milyon TL'lik kredi kullandırımı gerçekleştirilmiştir. Toplam kredilerdeki artışa karşın, taktikteki krediler oranımızın %2 seviyesinde seyretmesi ise finansal sürdürülebilirlik alanındaki başarılı yönetimimizi ortaya koymaktadır.

Özgün ve "Genç" Fikirlerin Her Zaman Yanındayız...

Akbank olarak özgün ve genç fikirlerin her alandaki gelişime ilham vereceğini düşünüyoruz. Yenilikçiliğin öncüsü olarak gördüğümüz cesur girişimcilerin, yarattıkları olanaklarla ülkemizin sosyal ve ekonomik gelişimine önemli katkıları olacağına inanıyor ve doğru yönlendirmeler ile desteğe ulaşabilmeleri için çalışıyoruz. Bu kapsamda, Sabancı Üniversitesi ile işbirliği içerisinde hayata geçirdiğimiz Finans Mükemmeliyet Merkezi (CEF) ile nitelikli finansal bilginin daha geniş kesimlere ulaştırılması hedeflenirken, Endeavor Derneği ile ortaklaşa gerçekleştirdiğimiz çalışmayla da genç girişimcilerimizin özgün fikirlerinin hayata geçirilmesine yönelik kredi olanakları sağlıyoruz. Endeavor Derneği ile işbirliği içerisinde yürüttüğümüz bir diğer proje olan CaseCampus projesiyle de başarıya ulaşmış "özgün ve özgür" fikirlerin sahibi girişimcilerle üniversiteli gençlerimizi bir araya getiriyoruz.

Kurulduğumuz Günden Bu Yana Türkiye'ye Gönülden İnadık...

Türkiye'nin hayallerini gerçekleştirmek, vizyonunu daima ileri taşımak için çalıştık ve çalışmaya devam ediyoruz. Biliyoruz ki geleceğin Türkiye'sini yaratmak bankacılığın çok daha ötesinde bir sorumluluk olma özelliğini taşıyor. Akbank, bu anlamda önümüzdeki dönemde de üzerine düşen görevleri eksiksiz bir biçimde yerine getirme kararlılığında olacaktır.

Türkiye'nin en değerli markası olarak bugüne kadar ne yaptysak tüm kalbimizle gerçekleştirdik. Türkiye için hep en iyisini düşünüyor ve ülkemizi ileri taşıyacak fikirleri hayata geçirmek için tüm kalbimizle çalışıyoruz. Giderek daha büyük hedeflere odaklanan faaliyetlerimize destek olan tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimizi sunuyoruz. ●

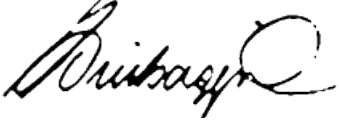
Saygılarımla,



Suzan Sabancı Dinçer
Yönetim Kurulu Başkanı

HAKAN BİNBAŞGİL

Genel Müdür



Sürdürülebilir büyüme stratejimiz doğrultusunda, önümüzdeki dönemde de ülkemizi ileri taşıyacak fikirleri hayata geçirmek için tüm kalbimizle çalışacağız.

GENEL MÜDÜRÜMÜZÜN MESAJI

Değerli Akbank Paydaşları,

Uzun vadeli hedefler ışığında tüm iş süreçlerinde katma değer yaratmaya odaklanmış bir büyüme stratejisi izleyen Akbank, 2015 yılında da başarılı finansal, operasyonel sonuçlara imza atmıştır. Bunların yanı sıra, kurumsal yönetim anlayışından bankacılık ürün ve hizmetlerine kadar farklı alanlarda sektörde referans olarak kabul edilen uygulamaları hayata geçirmiştir. Başarının kalıcı değerler yaratarak mümkün olacağına inanan Bankamız, sürdürülebilirlik merkezli yönetim yaklaşımı ışığında sahip olduğu yetkin insan kaynağını ve finansal gücü toplumsal gelişim için seferber etmeye devam etmiştir. Yönetim Kurulumuzun güçlü desteği ile Kurumsal Yönetim Komitesi'nin koordinasyonunda yürüttüğümüz bu yöndeki kapsamlı ve sistematik çalışmaları GRI göstergeleri ışığında özetleyen yedinci Sürdürülebilirlik Raporumuzun etki alanımızda bulunan paydaşlarımızın yanı sıra bankacılık sektöründe faaliyet yürüten tüm kuruluşlar için yeni gelişim olanakları sunacağına inanıyoruz.

Sağlam Sermaye Yapımız, Etkin Risk Yönetimimiz...

Küresel ekonomide oluşan kırılganlıklar karşısında sağlam sermaye yapısı ve etkin risk yönetiminden güç alarak 2015 faaliyetlerini şekillendiren Akbank, yılsonu itibarıyla toplam aktiflerini 252.467 milyon TL'ye, toplam kredilerini ise 153.466 milyon TL'ye yükseltmiştir. Farklı müşteri segmentlerinin ihtiyaç ve beklentileri ışığında hazırladığımız rekabetçi ürün ve hizmetleriyle ön plana çıkan Bankamız, 2015 yılsonu itibarıyla 3.229 milyon TL konsolide net kâr açıklamıştır. Güçlü sermaye yeterlilik rasyosu ile uluslararası ve yerel finansal çevreleri nezdindeki yüksek kredibilitesini koruyan Bankamız, takipteki kredi oranını %2 seviyesinde tutarak özkaynak kârlılığını korumayı başarmıştır.

Çevresel Sürdürülebilirlik Çalışmalarına Güçlü Destek...

Gelecek nesillere daha yaşanılabilir bir dünya bırakma idealine sıkı sıkıya bağlı olan Akbank, 2015 yılında da faaliyetleri kaynaklı çevresel etkiyi asgariye indirmeye yönelik çalışmaları başarıyla yürütmüş, Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi aracılığıyla da kredi talebinde bulunan firmaları sosyal ve çevresel açıdan etkin denetimini başarıyla gerçekleştirmiştir. Yenilenebilir kaynaklardan sürdürülebilir enerji üretimi ve enerji verimliliği projeleri finansmanının toplam kredi portföyümüz içindeki payını artırmaya yönelik çalışmalarımız da aralıksız devam etmiştir.

Çevresel sürdürülebilirlik alanındaki uluslararası inisiyatiflerde aktif olarak rol alan Bankamız, küresel iklim değişikliğiyle mücadelede yönelik yeni bir yol haritası oluşturmak adına Paris'teki COP21 Taraflar Konferansı'nda (The Conference of Parties-COP) imzaya açılan, tarafları iklim değişikliğiyle mücadelede çağırarak bildiriye imza atarak küresel bir kurumsal vatandaş olduğunu gözler önüne sermiştir. Akbank'ın da içinde bulunduğu 11 trilyon ABD doları seviyesinde varlığı temsil eden 400 özel kuruluş ile 120 yatırımcının destek verdiği yeni küresel yol haritası ile birlikte küresel ısınmanın "2 derecenin" altında tutulması ortak hedef olarak belirlenmiştir.

Sabancı Üniversitesi ile Yeni Bir İşbirliği: Center of Excellence in Finance (CEF)

Akbank, 2015 yılında, ülkemiz yükseköğretiminin seçkin kurumlarından Sabancı Üniversitesi işbirliği ile eğitim alanında önemli bir girişim olan Center of Excellence in Finance'in (CEF) kuruluşu için önemli bir adım atmıştır. Ülkemizdeki "finansal know-how" un daha nitelikli hale gelmesi için yeni bir odak olarak tasarlanan Merkezimizde; sertifika programları, seminer serileri, atölyeler, kapsamlı konferanslar ve araştırmalar ile akademisyenler, profesyoneller, politika belirleyiciler ve öğrencilerin bir araya

getirilmesi hedeflenmektedir. 2016 yılı itibarıyla çalışmalarına başlayacak ve Akbank'ın operasyonel mükemmeliyet kriterleri ışığında tasarladığımız merkezde üretilen araştırma çıktıları önümüzde dönemde çevrimiçi olarak rapor ve makale formatında yerel ve uluslararası finans çevrelerinin dikkatine sunulacaktır.

Türkiye Girişimcilik Ekosisteminde Yeni Bir Dönem...

Akbank, gelişmekte olan ülkelerdeki etkin girişimcileri desteklemek hedefiyle uluslararası ölçekte faaliyet yürüten Endeavor Derneği'nin Türkiye faaliyetlerine destek vermeye 2015 yılında da devam etmiştir. Bankamızın Endeavor Türkiye ile "Girişimcilerin Yolundan Hayallerine Yürü" sloganı ışığında ortaklaşa gerçekleştireceği CaseCampus Projesi ile Türkiye'nin önde gelen örnek girişimcilerinin gerçek öykü ve ikilemleriyle katılımcılara inovatif bir eğitim ve öğretim fırsatı sunulması hedeflenmektedir. "Hiçbir eğitim «vaka» kadar öğretici olamaz" ilkesi ışığında yapılandırılan programının 2016 yılının ilkbahar ve sonbahar olmak üzere iki farklı dönemde hayata geçirilmesi ve ilk etapta 200 gencin programdan yararlanması hedeflenmektedir. CaseCampus projesinin yenilikçi yapısıyla Türkiye girişimcilik ekosisteminde köklü bir değişim yaratmasını öngörüyoruz.

"Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" Projemizle 55 Bin Çocuğa Ulaştık...

Toplumsal farkındalık yaratmaya odaklanan sosyal sorumluluk yaklaşımıyla ön plana çıkan Akbank, 2012 yılından bu yana Türkiye genelinde yürüttüğü "Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" projesi ile çocuklarımız arasında tasarruf bilincinin yaygınlaştırılması hedefi doğrultusunda önemli ilerlemeler sağlamıştır. Proje kapsamında hazırlanan web sitesi, sınıf-ıçi eğitim materyalleri, etkinlik sonrasında dağıtılan Akbank Uğurböceği Kumbarası "Kumbirik" in yanı sıra Akbank Çocuk Tiyatrosu'nun tasarruf temalı oyunlarıyla 2015 yılsonu itibarıyla Türkiye'nin dört bir yanından 55 bin ilköğretim öğrencisine ulaşılmıştır.

Akbank "Şehrin İyi Hali" Projesi

Yenilikçi yönetim yaklaşımını kurumsal sosyal sorumluluk yaklaşımına da yansıtan Akbank, 25. Akbank Caz Festivali kapsamında gençlere yönelik "Şehrin İyi Hali" gönüllülük projesini hayata geçirmiştir. Yıllardan bu yana "Akbanklı Gönüllüler" isimli gönüllülük sistemi aracılığıyla çalışanlarını, ailelerini ve müşterilerini toplumsal değer yaratmaya yönelik etkinliklerine ortak eden Bankamız, "Şehrin İyi Hali" projesi aracılığıyla gençleri de gönüllülük sistemine dahil etmiştir. Proje kapsamında 400 gencimiz Toplum Gönüllüleri Vakfı, Yedikule Hayvan Barınağı Dostları Derneği ve Deniz Temiz TURMEPA Derneği çalışmalarına gönüllü katkı sunmuş, ardından 25. Akbank Caz Festivali kapsamında gerçekleştirilen Belle & Sebastian Konseri'ni en önden, kendilerine ayrılan alandan izleme olanağı elde etmiştir.

Başarılarımız, Daha Büyük Başarılar için Başlangıç Noktası Olacak...

Akbank, başarısı kanıtlanmış sürdürülebilir büyüme stratejisi ile önümüzdeki dönemlerde de büyük başarılarla imza atma kararlılığında olacaktır. Sürekli gelişim ilkesi ile faaliyetlerini şekillendiren Bankamızın, sektörün en iyilerinden oluşan 14 bin çalışanımızın özverili katkıları, ortaklarımızın sürekli desteği ve tüm paydaşlarımızla yarattığımız güçlü sinerji ışığında bu hedefe ulaşacağından kuşku duymuyoruz. Önümüzdeki dönemdeki başarılarımızın tüm paydaşlarımız için yeni ufuklar açmasını dilerim. ●

Saygılarımla,



Hakan Binbaşgil
Genel Müdür

DÜNDEN BUGÜNE AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOLCULUĞU

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.

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.

Frankfurt'taki Akbank Temsilciliği şubeye dönüştürüldü.

1999

Akbank İnternet Bankacılığı başladı.

2000

Ak Portföy Yönetimi A.Ş. ve Özel Bankacılık Bölümü kuruldu.

Akbank Malta Şubesi açıldı.

2001

Akbank N.V. Hollanda'da kuruldu.

Akbank Çağrı Merkezi faaliyete geçti.

2005

Kurucu hisselerini geri satın alan ilk banka oldu.

Ak Finansal Kiralama A.Ş.'yi bünyesine kattı.

2009

Akbank Uluslararası Danışma Kurulu kuruldu.

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.

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.

2015

Akbank, 2014 Sürdürülebilirlik Raporu'nu GRI G4 Sürümü "kapsamlı" uygulama derecesinde hazırladı.

Ocak 2016'da lansmanı yapılan Yatırımcı İlişkileri uygulamasının ilk sürümü, IOS işletim sistemi için, Aralık 2015'te tamamlandı.

AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMALARININ GELİŞİMİ

Akbank'ın Sürdürülebilirlik Çalışmalarının Gelişimi

2000

Akbank Bilgi Teknolojileri ISO 9001 Kalite Belgesi aldı.

2003

Akbank, temettü politikasını halka açıklayan ilk banka oldu.

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.

Gelişmekte olan ülkelerde, etkin girişimcileri destekleyerek ekonomik gelişmeye katkıda bulunmak amacıyla kurulmuş uluslararası bir sivil toplum kuruluşu olan Endeavor ile işbirliği başladı.

Akbank Müşteri Şikâyet Yönetimi ISO 10002 Kalite Belgesi aldı.

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.

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.

Karbon Saydamlık Projesi'nin (Carbon Disclosure Project-CDP) Türkiye'de hayata geçirilmesine destek olarak çevresel şeffaflık konusuna dikkat çekti.

Sürdürülebilirlik Raporu'nu Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative-GRI) İlkeleri'ne göre yayınlayan ilk Türk mevduat bankası oldu.

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.

Akbank Enerji Dostu Kredi hayata geçti.

Endeavor Türkiye'nin seçtiği girişimcilere yönelik uygun koşullarda bir kredi havuzu açıldı.

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.

AKBANK'IN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMALARININ GELİŞİMİ

2010 ve 2011

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

2011

Akbank Gönüllülük Sistemi hayata geçti.

Akbank, Global Üniversiteli Girişimci Yarışması'na destek verdi.

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.

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 Kredisi" esnafa kredi geri ödemelerini kazançlarına göre yapma esnekliği sağladı.

2014

Akbank; "Esnaf Kardeşliği" başlığı altında Axess KOBİ, Gönüllüne 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.

2015

Akbank, küresel iklim değişikliğiyle mücadeleye yönelik yeni bir yol haritası oluşturmak adına Paris'teki COP21 Taraflar Konferansı'nda (The Conference of Parties-COP) imzaya açılan, tarafları iklim değişikliğiyle mücadeleye çağıran bildiriye imza attı.

Akbank, "Şehrin İyi Hali" projesi kapsamında üniversiteli gençlerin katılımıyla 26 ilde kıyı temizliğinden eğitime, hayvan haklarından sağlık konularına kadar 30'un üzerinde gönüllülük projesi hayata geçirdi.

Akbank, Endeavor işbirliği ile girişimci olmayı hedefleyen gençler için, CaseCampus Projesi çalışmalarını başlattı.

Akbank, Sabancı Üniversitesi işbirliği ile eğitim alanında önemli bir girişim olan Center of Excellence in Finance'in (CEF) kuruluşu için çalışmalara başladı.

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.

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.

Akbank Çocuk Tiyatrosu Hürriyet gazetesinin İnsan Hakları Treni ile 45 ilimize tiyatronun heyecanını ve güzelliklerini taşıdı.

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.

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 il kapsayan Anadolu turnesinde 6.500 ilkokul öğrencisi bir araya geldi.

2015

Akbank, Sakıp Sabancı Müzesi işbirliği ile "Zero:Geleceğe Geri Sayım" Sergisi'nin Türkiye'deki sanatseverlerle buluşmasını sağladı.

20. yüzyılın en önemli sanatçılarından biri olan Louis Bourgeois'nın "Louise Bourgeois: Dünyadan Büyük" Sergisi Akbank desteği ile Türkiye'deki sanatseverle buluştu.

"A"



01.AKBANK
HAKKINDA



KISACA AKBANK

Türk Bankacılığında Değişim Öncüsü...

Kurulduğu tarihten bu yana sadece bankacılık sektörünün değil, tüm özel sektörün en saygın, güvenilir ve değerli markaları arasında yer alan Akbank, sürekli yenilenerek paydaş ihtiyaç ve beklentilerine hızlı ve etkin çözümler geliştirmeyi, Türkiye'nin kalkınma yolculuğuna katkı sunmayı 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.

Hizmet Kalitesinden Ödün Vermeden Artış Gösteren Kârlılık Performansı

İstikrarlı bir biçimde artan iş hacmi ve müşteri tabanının yanı sıra sağlam sermayesi, ucuz maliyetli yabancı kaynak temin etme olanaklarıyla rekabette ön plana çıkan Akbank, 2015 yılında da yenilikçi projelere imza atmaya devam etmiştir. Yurt içinde 900'ü aşkın şubesi, 14.050 çalışanı ve 4.150'ye 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 13,4 milyon üzerinde bireysel, 1 milyona yaklaşan ticari ve KOBİ ile 6 bine yaklaşan kurumsal müşterisine şubelerinin yanı sıra internet ve telefon bankacılığı gibi Alternatif Dağıtım Kanalları aracılığıyla da geniş bir yelpazedeki ürün ve hizmetleriyle buluşturmaktadır.

Bankamız'ın 2015 yılsonu itibarıyla net kârı 3.229 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. Sürdürülebilir finansal performansı ile paydaşlarına güven aşılayan Bankamız'ın konsolide aktifleri ise 2014 yılı sonuna kıyasla yaklaşık %15,4 büyüyerek 252 milyar TL'ye (88 milyar ABD Doları) ulaşmıştır. Akbank, %14,5'lik konsolide sermaye yeterlilik oranı ile sektördeki en yüksek oranlardan birine sahiptir.

**ÇALIŞAN
SAYISI**

14.050

**KREDİ KARTI
ADEDİ**

5,7 Milyon

**MÜŞTERİ
SAYISI**

14,4 Milyon

**BANKA KARTI
ADEDİ**

6,5 Milyon

**ŞUBE
SAYISI***

902

**POS
ADEDİ**

~420 bin

**ATM
SAYISI**

4.150

*Malta Şubesi dahildir.

Ana Markalarımız

AKBANK

AKBANK DİREKT

20. YIL AKBANK
SANATaxess
Wings

free axess

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: Empati, Yenilikçilik, Takım Ruhu, Coşku, Sahiplenme

HEDEFLERİMİZE YÖN
VEREN GÜÇLÜ
TEMELLERİMİZ

Güçlü Temellerimiz

- Türkiye'nin en değerli banka markası,
- Türkiye'nin en değerli şirketlerinden,
- Başarılı uygulamalar ile uzun dönemli stratejik yönetim,
- Türkiye geneline yayılmış 901 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,
- %14,5 sermaye yeterlilik oranı ile güçlü sermaye yapısı,
- Yüksek aktif kalitesi,
- Düşük takipteki krediler oranı: %2,2,
- %1,7 operasyonel gider/aktif rasyosu ile yüksek verimlilik,
- Düşük kaldıraç oranı ile kredilerde daha güçlü büyüme avantajı.

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.

SAYILARLA AKBANK

Tüm Türkiye'yi Kapsayan Üstün Hizmet Kalitesine Dayalı Şube Ağı...

Yurt içinde 900'ü aşkın şubesi ile Akbank, Türkiye'nin dört bir yanındaki müşterilerini üstün kalite standartlarındaki ürün ve hizmetlerle buluşturmaya 2015 yılında da devam etmiştir.

Farklı Segmentleri Buluşturan Geniş Müşteri Tabanı...

Farklı segmentteki müşterilerine özelleştirilmiş finansal çözümler sunmayı hedefleyen Akbank, faaliyetlerini dört ana iş birimi (Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı, Ticari Bankacılık, KOBİ Bankacılığı, Bireysel ve Özel Bankacılık) kapsamında planlamaktadır. Bankamız, uzun vadeli hedefler doğrultusunda gerçekleştirdiği yenilikçi projelerle 2015'te de farklı segmentlerdeki müşteri sayısını artırmaya devam etmiştir.

Bölümler	Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı	Ticari Bankacılık	KOBİ* Bankacılığı	Bireysel Bankacılık	Özel Bankacılık
Şubeler	Kurumsal Bankacılık Şubeleri 8	Ticari, KOBİ ve Bireysel Bankacılık Şubeleri 886			Özel Bankacılık Şubeleri 7
Müşteri Sayısı	5.700	36.000	960.000	13.400.000	7.900

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

SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANSAL BAŞARIMIZ

Akbank, küresel piyasalarda oluşan kırılğanlıklara rağmen 2015 yılsonu itibarıyla toplam aktiflerini 252.467 milyon TL'ye, net kârını ise 3.229 milyon TL'ye yükseltmeyi başarmıştır.

Başlıca Finansal Göstergeler

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

Başlıca Konsolide Finansal Göstergeler (milyon TL)	2013	2014	2015
Toplam Aktifler	195.482	218.697	252.467
Krediler	118.010	136.131	153.466
Mevduat	112.473	122.294	149.470
Alınan Krediler	19.899	21.269	26.176
Özsermaye	22.135	26.140	28.015
Net Kâr	3.077	3,379	3.229
Özsermaye Kârlılığı (ROE)	%14,0	%14,1	%12,1
Sermaye Yeterlilik Oranı (BIS)	%14,7	%14,9	%14,5

Piyasa Değeri (milyon ABD Doları) 9.184

Krediler

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

Krediler (*)	2014	2015
Kurumsal TL Krediler (milyon TL)	7.818	14.309
Kurumsal YP Krediler (milyon ABD Doları)	15.643	14.660
Ticari TL Krediler (milyon TL)	19.332	22.503
Ticari YP Krediler (milyon ABD Doları)	7.627	7.566
Diğer Ticari TL Krediler (milyon TL)	12.271	13.108
Tüketici (milyon TL)	30.975	28.645
Kredi Kartları (milyon TL)	11.587	10.888

*Reeskontsuzdur.

Paydaşlarımızın Desteğiyle Yarattığımız Toplam Katma Değer

Bankacılık faaliyetlerini katma değer odaklı projeler hayata geçirme hedefi doğrultusunda şekillendiren Akbank, 2015 yılında bir önceki yıla kıyasla %9,23 artışla 19.212 milyon 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 değerın paylaşımını gösteren tabloya ise aşağıda yer verilmiştir:

Yaratılan ve Dağıtılan Ekonomik Değer (milyon TL)	2013	2014	2015
Üretilen Doğrudan Ekonomik Değer	15.100	17.588	19.212
a) Gelirler	15.100	17.588	19.212
Dağıtılan Ekonomik Değer	10.607	13.250	14.580
b) İşletme maliyetleri	1.900	2.130	2.496
c) Çalışan ücretleri ve sağlanan diğer faydalar	1.423	1.485	1.671
d) Sermayedarlara ve fon sağlayıcılara	6.371	8.333	9.303
e) Devlete yapılan ödemeler	891	1.292	1.096
f) Toplumsal yatırımlar	22	10	13
Korunan Ekonomik Değer	4.492	4.338	4.632

a) Bankamız gelir tablosunda yer alan brüt gelirler dikkate alınmıştır (faiz gelirleri, alınan ücret ve komisyonlar, temettü gelirleri, ticari kâr-zarar ve diğer gelirler).

b) Bankamız'ın personel giderleri haricindeki her türlü operasyonel giderlerini ifade etmektedir.

c) Çalışanlara verilen maaşları, primleri ve çalışanlar adına devlete ödenen her türlü kesintileri içermektedir.

d) İlgili yılda yatırımcılara dağıtılan temettüyü ve Bankamız'ın her türlü faiz giderlerini içermektedir.

e) Devlete ödenen her türlü vergiyi içermektedir.

f) 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.

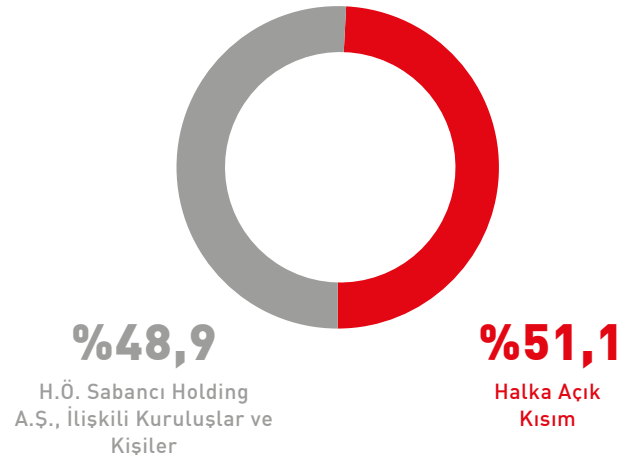
GÜVEN VEREN ORTAKLIK YAPIMIZ

30 Ocak 1948 tarihinde özel sermayeli bir ticaret bankası olarak kurulan Akbank, günümüzde de bu alandaki başarılı faaliyeti çizgisini sürdürmektedir.

30 Ocak 1948 tarihinde özel sermayeli bir ticaret bankası olarak kurulan Akbank, günümüzde de bu alandaki başarılı faaliyeti çizgisini sürdürmektedir. Akbank hisse senetleri 2011 yılında %31 halka açıklık oranıyla Borsa İstanbul'da (BİST) işlem görürken, Citigroup Inc.'in sermaye planlama çalışmalarının bir parçası olarak kendi ana faaliyetlerine odaklanma ve azınlık payı sahibi olduğu şirketlerden ayrılma kararı alması sebebiyle Mayıs 2012'de Bankamız sermayesinin %10,1'ine tekabül eden hissesini ve Mart 2015'te geri kalan %9,9'luk hissesini piyasada, önceden belirli olmayan çok sayıda alıcı adayına hızlandırılmış talep toplama (accelerated equity offering) yöntemi ile satmasıyla bu oran %51,1 olarak gerçekleşmiştir.

Bankamız'ın 2015 yılı faaliyetleri ve finansal performansına ilişkin detaylı bilgiler, Akbank 2015 Faaliyet Raporu'nda yayımlanmıştır. Akbank 2015 Faaliyet Raporu, aşağıdaki adreste yer almaktadır: <http://www.akbank.com/tr-tr/Yatirimci-iliskileri/Sayfalar/Faaliyet-Raporlari.aspx>

ABD'de, Akbank Level 1 depo sertifikaları OTC piyasasında işlem görmektedir. 31 Aralık 2015 itibarıyla ortaklık yapımız grafikteki gibidir.



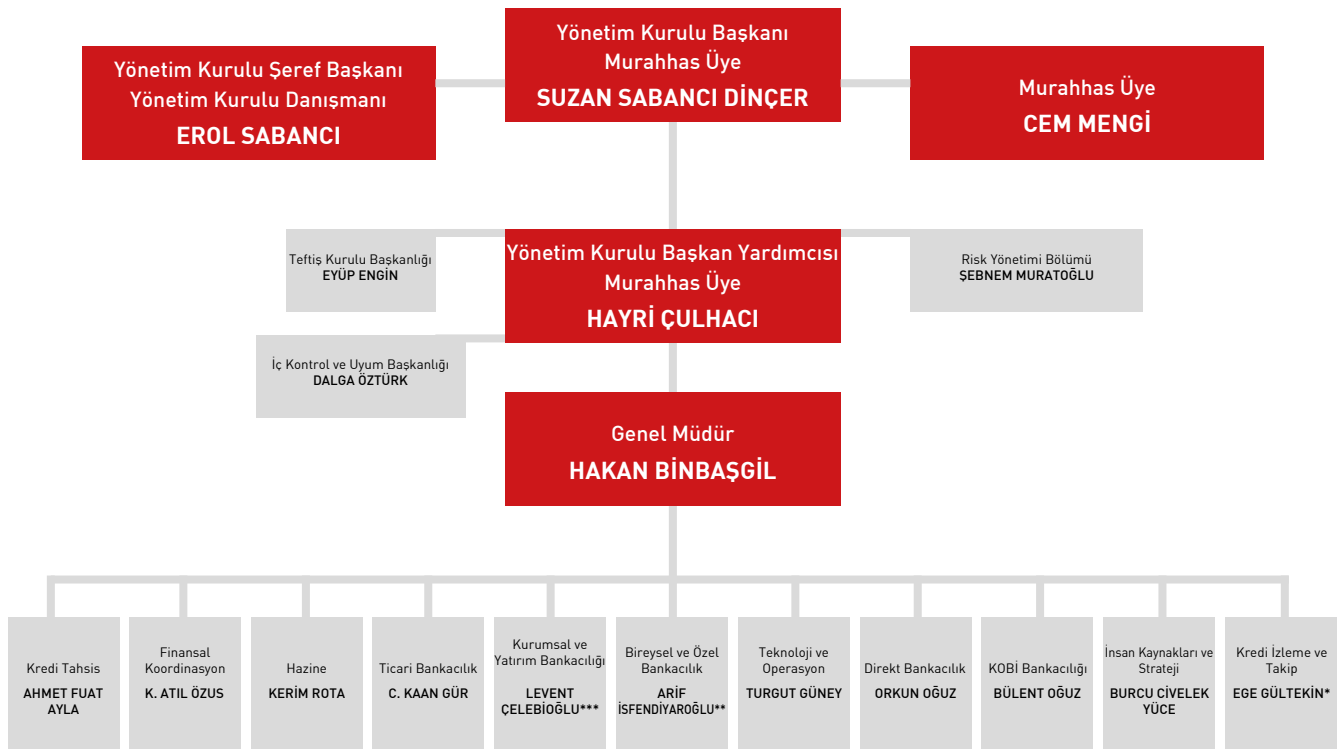
Bağlı Ortaklıklarımız

31 Aralık 2015 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

Yetkinlik Odaklı Organizasyon Planımız

Bankamız'ın güncel organizasyon planı aşağıda yer almaktadır. 31 Aralık 2015 tarihi itibarıyla Bankamız'da Genel Müdür'e bağlı 11 Genel Müdür Yardımcısı görev yapmaktadır. Teftiş Kurulu Başkanlığı, İç Kontrol ve Uyum Başkanlığı ve Risk Yönetimi Bölümü doğrudan Bankamız Yönetim Kurulu'na bağlıdır.



*Yeni kurulan Kredi İzleme ve Takip İş Birimi'nden Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevine, 13 Şubat 2015 tarihi itibarıyla Ege Gültekin atanmıştır.

**Yeni kurulan Bireysel Bankacılık ve Ödeme Sistemleri İş Birimi'nden Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevine, 2 Mart 2015 tarihi itibarıyla Arif Özer İsfendiyoğlu atanmıştır.

***Kurumsal Bankacılık İş Birimi'nden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapan Alper Hakan Yüksel, 8 Mayıs 2015 tarihi itibarıyla görevinden ayrılmıştır. Kurumsal Bankacılık İş Birimi, Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı İş Birimi olarak faaliyetine devam etmekte olup, yeni kurulan İş Birimi'nden Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevine aynı tarih itibarıyla Levent Çelebioğlu atanmıştır.

Banka'nın 26 Mart 2015 tarihli Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda seçilen yeni Banka Yönetim Kurulu'nda James Charles Cowles ve M. Kaan Terzioğlu'nun yerine Emre Derman ve Can Paker yeni üye olarak yer almışlardır.

Kurumsal İletişim İş Birimi Genel Müdür Yardımcısı Mehmet Sindel ve Özel Bankacılık İş Birimi Genel Müdür Yardımcısı Saltık Galatalı 30 Haziran 2015 tarihi itibarıyla görevlerinden ayrılmıştır. Aynı tarih itibarıyla Bireysel Bankacılık ve Ödeme Sistemleri İş Birimi, Özel Bankacılık İş Birimi ve Kurumsal İletişim İş Birimi ile birleştirilmiş olup, Bireysel ve Özel Bankacılık İş Birimi olarak faaliyetine devam etmektedir.

Uluslararası Bankacılık İş Birimi Genel Müdür Yardımcısı Hülya Kefeli 31 Temmuz 2015 tarihi itibarıyla görevinden ayrılmıştır. Aynı tarih itibarıyla Uluslararası Bankacılık İş Birimi ile Hazine İş Birimi birleştirilmiştir.

Operasyon İş Birimi Genel Müdür Yardımcısı Özlen Sanıbelli 28 Ağustos 2015 tarihi itibarıyla görevinden ayrılmıştır. Aynı tarih itibarıyla Bilgi Teknolojileri İş Birimi ve Operasyon İş Birimi ile birleştirilmiş olup, Teknoloji ve Operasyon İş Birimi olarak faaliyetine devam etmektedir.

Akbank Yönetim Kurulu kararıyla; Teknoloji ve Operasyon İş Birimi Genel Müdür Yardımcısı Turgut Güney, 14 Eylül 2015 tarihi itibarıyla Tüketici İlişkileri Koordinasyon Görevlisi olarak atanmıştır.

ÖDÜLLERLE TAÇLANAN ÜRÜN VE HİZMETLER

Akbank, katılım gösterdiği platformlardan elde ettiği geri bildirimler doğrultusunda ürün ve hizmetlerini mükemmelleştirmeye odaklanmaktadır.

Akbank, ürün ve hizmetlerinde yakaladığı üstün kalite standartlarının daha yakından tanınması için kurumsal temsiliyet sağladığı sektörel kuruluşların yanı sıra halkla ilişkiler alanındaki bağımsız organizasyonlar tarafından düzenlenen yarışmalara aktif bir biçimde katılım göstermeyi temel öncelikleri arasında görmektedir.

Bugüne kadar ürün ve hizmet kalitesiyle yurt içinde ve uluslararası platformlarda çok sayıda ödüle layık görülen Bankamız, katılım gösterdiği platformlardan ve paydaşlardan elde ettiği geri bildirimler doğrultusunda ürün ve hizmetlerini mükemmelleştirmeye odaklanmaktadır.

Çeşitlendirilmiş ürün ve hizmetleriyle her faaliyet döneminde önemli sayıda ödülle buluşan Akbank'ın 2015'te layık görüldüğü ödüller şu şekildedir:

Brand Finance

Türkiye'nin En Değerli Markaları Sıralaması,
Türkiye'nin En Değerli Markası,
Dünyanın En Değerli 500 Banka Markası 2015
Araştırması, Üst Üste 4. Defa "Türkiye'nin En Değerli Banka Markası",

EMEA Finance

Türkiye'nin En İyi Bankası Ödülü,

Avrupa'nın En İyi Nakit Yönetimi Bankası Ödülü,

Euromoney

Türkiye'nin En İyi Bankası Ödülü,

Türkiye'nin En İyi Özel Bankacılık Hizmeti Veren Kuruluşu Ödülü,

Felis Ödülleri

Mobil Kategorisinde Topluluğun Yenilikçi Kullanımı Felis Ödülü,

Foreign Policy Association

Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ödülü,

Global Finance

En İyi Dijital Banka Ödüllerinde "The World's Best Digital Banks-Western Europe" Ödülü,

Best Mobile Banking App Kategorisinde "The World's Best Digital Banks" Ödülü,

"World's Best Digital Banks Awards in Western Europe" Ödülü,

"Best Online Deposit, Credit and Investment Product Offerings" Ödülü,

"Best Web Site Design" Ödülü,

"Best Information Security Initiatives" Ödülü,

"Best Mobile Banking App" Kategorisinde Birincilik Ödülü,

Grafik Tasarımcıları Meslek Kuruluşu

En İyi Takvim Ödülü,

En İyi Ajanda Ödülü,

IBM “The 2015 Mainframe Mobile App Throwdown”

Akbank Direkt Mobil’de iBeacon ile Para Çekme Fonksiyonu ile İkincilik Ödülü,

Kırmızı Basında En İyiler Reklam Ödülleri

Basında En İyi Reklam Metni Ödülü,

Basında En İyi Kültür, Sanat ve Eğlence Reklamı Ödülü,

Kristal Elma Ödülleri

1 Altın, 2 Gümüş, 3 Bronz Ödül

LACP Vision Awards

Akbank 2014 Yılı Faaliyet Raporu, “Yılın En İyi Raporu” Ödülü

Akbank 2014 Yılı Sürdürülebilirlik Raporu, “Yılın En İyi Raporu” Ödülü

MMA Smarties 2015

Akbank Direkt Mobil Uygulaması ile “Best mobile App” Ödülü

Stevie International Business Awards

[2 Altın, 3 Gümüş ve 3 Bronz Ödül]

Akbank Direkt Mobil Uygulaması ile “Experimental & Innovation” Kategorisinde Birincilik,

Akbank Web Sitesi ile “Banking” Kategorisinde İkincilik,

Sistem Test Araç ve Süreç Ekibi ile “IT Team of the Year” Kategorisinde İkincilik,

Direk Mobil Ekibi ile “IT Team of the Year” Kategorisinde İkincilik,

Proje Yönetimi Bölümü Bölüm Başkanı ile “IT Executive of the Year” Kategorisinde Üçüncülük,

BT Akbank Direkt Bankacılık Departmanı ile “IT Department of the Year” Kategorisinde Üçüncülük,

Türkiye’nin En İyi Özel Bankacılık Hizmeti Veren Kuruluşu

Türkiye’nin En İyi Nakit Yönetimi Bankası Ödülü,

Bireysel Bankacılık Kategorisinde Batı Avrupa’nın En Dijital Bankacılığı Ödülü,

Dijital Bankacılıkta Türkiye’nin En İyi Bankası Ödülü,

Dünyanın En İyi Mobil Bankacılık Uygulaması Ödülü,

The Asian Banker

Türkiye’nin En İyi Bankası Ödülü,

The Banker

Türkiye’nin En İyi Özel Bankacılık Hizmeti Veren Kuruluşu Ödülü,

The Cloud Awards

“Unified Communications” Programı Kapsamında Kurulan Altyapı ile “Best Hybrid Cloud Solution” Kategorisinde Birincilik Ödülü,

Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi

Bireysel Bankacılık Özel Bankalar Kategorisi Birincisi

VISA Europe Türkiye Ödülleri

Visa Banka Kartı Alışveriş Hacminde En Çok Büyüyen Banka Ödülü,

World Finance

Türkiye’nin En İyi Bankası



02. RAPOR HAKKINDA



RAPORLAMA YAKLAŞIMIMIZ

Bilgiye erişim açısından kolaylık sağlaması için Akbank 2015 Sürdürülebilirlik Raporu, okumayı kolaylaştıracak bir mizanpajda hazırlanmıştır.

G4-22

G4-26

G4-27

Tüm iş süreçlerini sürdürülebilirlik yaklaşımı ışığında şekillendiren Akbank, 2009 yılından bu yana devam ettirdiği Sürdürülebilirlik Raporlaması ile sürdürülebilirlik alanında sağladığı ilerlemeleri paydaşlarının dikkatine sunmaktadır. GRI ilkeleri ışığında hazırlanmış Yedinci Sürdürülebilirlik Raporu'nu paydaşlarının dikkatine sunan Bankamız, kurumsal yönetimden sosyal sorumluluğa, çevresel etki azaltım çalışmalarından sürdürülebilir finansal ve operasyonel performansa kadar farklı alanlarda çok sayıda yenilikçi projeye imza atmıştır.

Bankacılık Sektöründe GRI Raporlamasının Öncüsü...

Türkiye bankacılık sektöründe GRI ilkeleri ışığında sürdürülebilirlik raporlaması gerçekleştiren ilk banka olan Akbank, 2014 yılından bu yana Sürdürülebilirlik Raporu'nu GRI G4 Raporlama İlkeleri'nin en gelişmiş (comprehensive) sürümünü temel alarak hazırlamaktadır. Raporun içeriği ve kapsamı da, Banka'nın öncelikli faaliyet alanları ve kurumsal hedefleri, dikkate alınarak hazırlanmıştır.

Bilgiye Erişimi Kolaylaştıran Rapor Tasarımı

Bilgiye erişim açısından kolaylık sağlaması için Akbank 2015 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.

RAPORUN KAPSAMI VE ÇERÇEVESİ

GRI göstergeleri kapsamındaki bilgilere kolay erişilmesi için Rapor'un sonunda bir GRI İndeksi yer almaktadır.

Akbank 2015 Sürdürülebilirlik Raporu, 1 Ocak 2015-31 Aralık 2015 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 sürümü 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.

G4 Raporlama Çerçevesi Kapsamındaki İkinci Çalışma

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 kitapçıklarına aşağıdaki linkten ulaşılabilir:

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

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. ●

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



G4-17

Akbank'ın 2015 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 2015 Sürdürülebilirlik Raporu, İstanbul'da konumlanan Genel Müdürlük faaliyetlerine ilave olarak 901 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 Belirlenme İlkeleri

Akbank 2015 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 "G4 Sürdürülebilirlik Raporlaması İlkeleri"dir.

Paydaş Geribildirimlerini Dikkate Alan Raporlama Süreci...

Akbank, 2015 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 2015 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

Akbank, yedinci kez yayımladığı Sürdürülebilirlik Raporu'nu paydaş diyalogu açısından etkin bir mecra olarak görmektedir.

G4-26

G4-27

Akbank, rakiplerinden farklı olarak sürdürülebilirlik çalışmalarını bir halkla ilişkiler çalışmasından daha ziyade katma değer artışına yönelik bir verimlilik strateji olarak görmektedir. 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 Katılımına Yönelik Yeni Bir Araç: Sürdürülebilirlik Raporlaması

Akbank, yedinci 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 Sürdürülebilir Kalkınmasına Destek ve Koşulsuz Müşteri Memnuniyeti Temel Önceliklerimiz

Sağlam finansal temelleri ve paydaşlarıyla kurduğu karşılıklı etkileşime dayalı ilişkilerle rakiplerinden ayrılan Akbank'ın sürdürülebilirlik stratejisi; Türkiye'nin ve müşterilerinin ekonomik büyümesini desteklemek, etik ve güvenli bankacılık ilkelerinden ödün vermeden toplumsal refahı artıran ürün ve hizmetler sunmak ve faaliyetlerinin çevre üzerinde olan etkisini en aza indirmek olarak belirlenmiştir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

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

Sürdürülebilirlik Çalışmaları'ndaki En Üst Otorite: Kurumsal Yönetim Komitesi

Akbank Yönetim Kurulu'na bağlı olarak görev yapan Kurumsal Yönetim Komitesi (KYK), sürdürülebilirlik alanında Bankamız bünyesindeki en üst icracı makam konumundadır. Sürdürülebilirlik çalışmalarının bütüncül bir yaklaşım ışığında Akbank organizasyon yapısının tüm işbirimlerinde yürütülmesinde sorumlu olan Komite, denetim fonksiyonunu da üstlenmektedir. 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.)

İklim Değişikliğiyle Mücadele, Kurumsal Yönetim Komitesi'nin Temel Sorumlulukları Arasında

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, 2015'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, girişimcilik, eğitim ve 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.

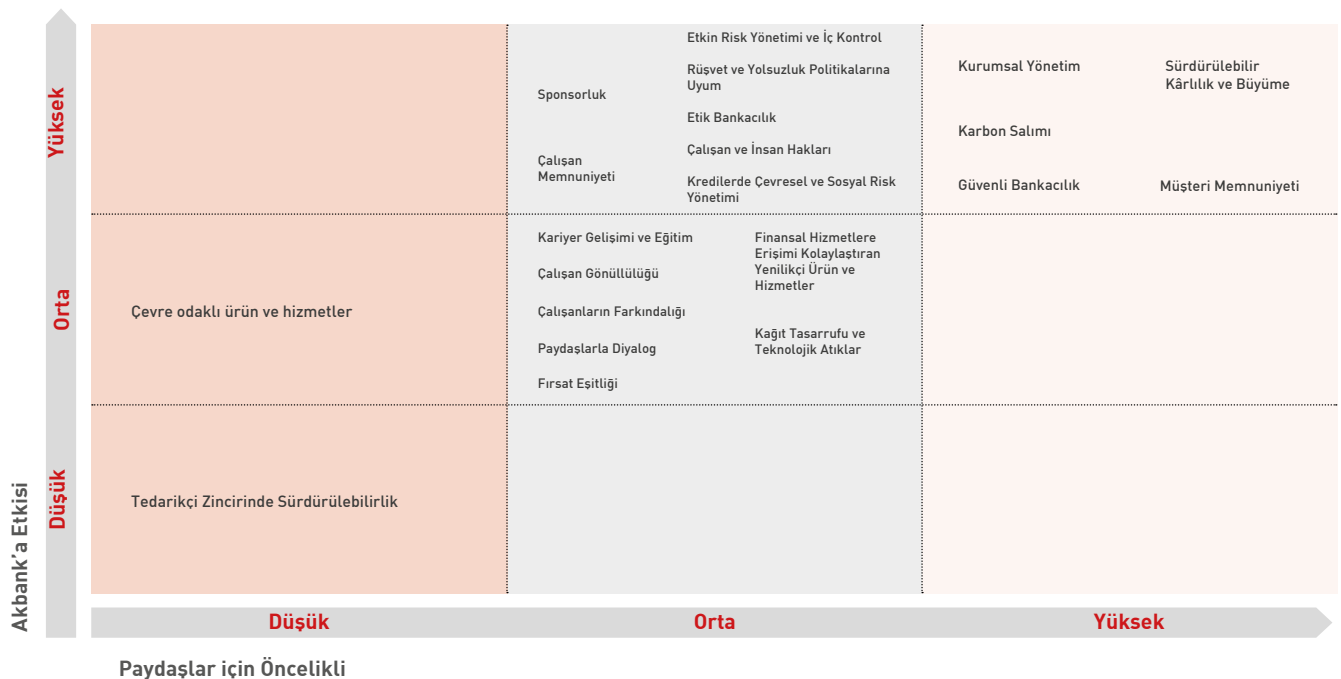
Sürdürülebilirlik Raporlaması'ndaki Öncelikli Konularımız

Akbank'ın GRI'n G4 Sürümü kapsamlı (comprehensive) uygulama derecesinde hazırlanan 2015 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 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 Akbank paydaşları 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; 2015 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 2015 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 bir klavuz olarak tasarlamıştır.

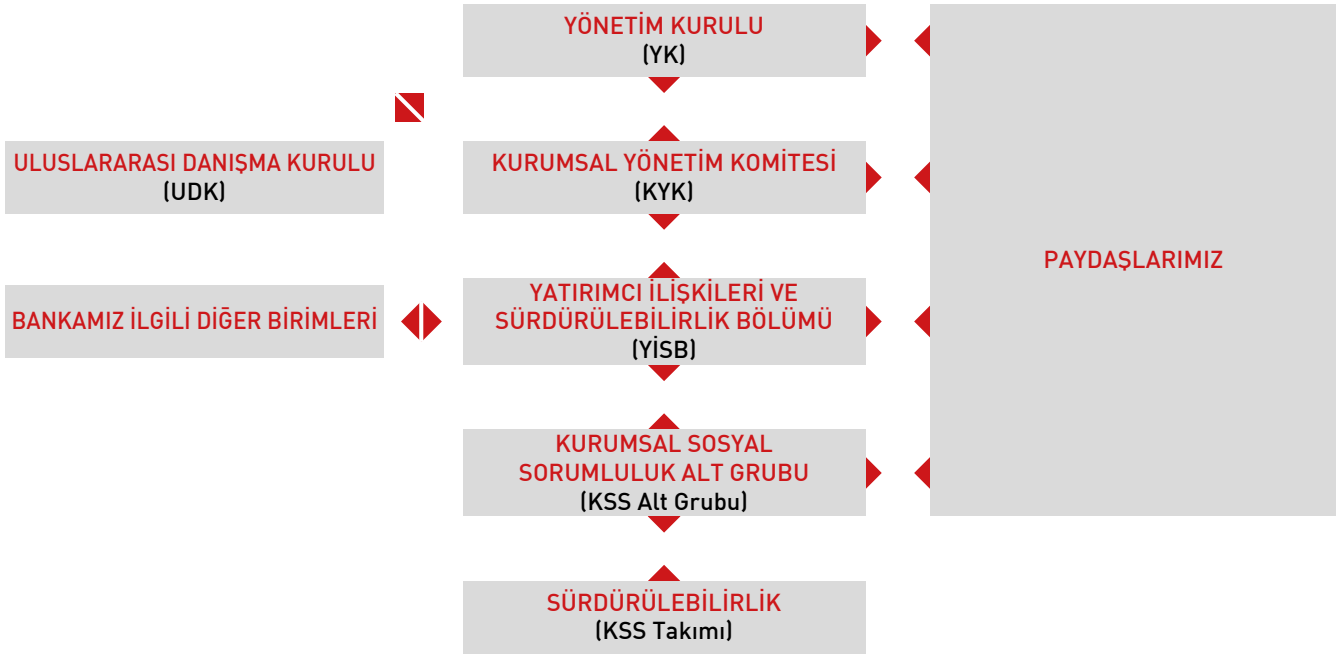
Akbank 2015 Sürdürülebilirlik Raporu Unsurların Önceliklendirilmesi Çalışması G4-18



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

Akbank, iç iletişim kanalları aracılığıyla çalışanlarına yönelik bilgilendirme çalışmaları yürütmektedir.

Akbank'ta Sürdürülebilirlik Yönetim Modeli



Çalışanlara Yönelik Farkındalık Eğitimleri

Çalışanlarını kurumsal sürdürülebilirlik hedeflerine ortak etmeye büyük önem veren Akbank, iç iletişim kanalları aracılığıyla çalışanlarına yönelik bilgilendirme çalışmaları yürütmenin yanı sıra çalışanlara yönelik sürdürülebilirlik eğitimleri düzenlenmektedir. Türkiye çapına yayılan Akbank şubelerinde istihdam edilen çalışanlar için ise saha çalışmaları yürütülmektedir.

BM Küresel İlkeler Işığında Sürekli Eğitim Faaliyetleri

Bu kapsamdaki çalışmalar neticesinde, 2012'de 2.985, 2013'de 1.274 kişi, 2014'te 1.082 kişi, 2015'te ise 91 kişi olmak üzere toplam 5.432 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.

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. ●

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.

İç İletişim Kanalları Üzerinden Sürdürülebilirlik Eğitimi

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. Bankamız’ın İç İletişim Portalı’nda “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.

Değer Zincirinin Tüm Halkalarını Kapsayan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Odaklanmış olduğu faaliyet alanının doğası gereği çok sayıda tedarikçinin de dahil olduğu büyük bir operasyonel süreci başarıyla yöneten Akbank, tedarikçilerini kurumsal değerlerini benimsemesi konusunda teşvik etmektedir. Sektörde referans gösterilen bir Tedarikçi Yönetim Politikası’na sahip olan Banka, 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’sinden Akbank İlkelerine Uyum Taahhüdü

Akbank’ın tedarikçi portföyünde bulunan firmaların %50’ye yakını faaliyetlerini Akbank ilke ve politikalarıyla uyum içerisinde gerçekleştireceklerini beyan etmiştir. Bu firmalara yönelik denetim çalışmalarını düzenli bir biçimde yürüten Bankamız, daha fazla sayıda tedarikçi firmanın Akbank ilke ve politikalarıyla uyumlu çalışma yürütmesi için sistemli çalışmalar yürütmektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU, STRATEJİSİ VE TAAHHÜTLERİMİZ

Sürdürülebilirlik Konusundaki Taahhütlerimiz

Sürdürülebilir finansal ve operasyonel performansıyla kurumsal hedeflerine emin adımlarla yürüyen Akbank, tüm faaliyetlerini çevresel ve sosyal etki gözeterek yürütmektedir. Bankamız'ın paydaşlarına yönelik sürdürülebilirlik taahhütleri aşağı da özetlenmiştir.

Taahhüt Konusu	2015 Yılı Durum Değerlendirmesi	Taahhütlerimiz
Finansal Performans		
Sürdürülebilir kârlılık ve büyüme	Sağlam sermaye yapısıyla rekabette ön plana çıkan Akbank, 2015 yılında da sürdürülebilir finansal ve operasyonel 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 çalışmalar yürütülmüştür.	Bankamız, Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü koordinasyonunda Akbank sürdürülebilirlik stratejisine yön verecek eylem planları geliştirmeyi ve 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-İçi sürdürülebilirlik eğitimi aracılığıyla 2015 yılsonu itibarıyla 9.700'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; Canlı Yayınlar, Akbank Sizin İçin Buluşmaları, Tarım Fuarları, Genel Müdür ile Kahvaltı Sohbetleri, Çalışanlara Yönelik Motivasyon Etkinlikleri, Farklı Segmentteki Müşterilere Özel Etkinlikler, Kurumsal TV'ler, Gönüllülük Çalışmaları, Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Akbank Şubeleri, Akbank Çağrı Merkezi, Bize Ulaşın Web Sayfası, Sosyal Medya (Toplam İzleyici Sayısı 1,5 milyon), Farklı Segmentlerde Müşteri İlişkileri Yöneticisi (MİY) Etkinlikleri, Liderler Zirvesi, E-Posta ile Bilgilendirme, Müşteri İş Geliştirme Toplantıları, Akbank Analist ve Yatırımcı Günleri, KOBİ'leri Bilgilendirme Toplantıları, HYPERLINK "http://www.kobilersizininicin.com" www.kobilersizininicin.com Web Sitesi, Akbank Sanat Faaliyetleri, Medya, Reklam ve Tanıtım Kampanyaları, Çalıştaylar ve diğer toplantılar gibi farklı platformlar aracılığı ile paydaş diyalogunu güncel kılmaktadır.	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 2015 yılında toplam 17 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılmış, yaklaşık 256 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 güvenliğini "okuryazarlığını" artırmak için sürekli olarak bilgilendirme çalışmaları yapmakta, bu çalışmalar ile daha bilinçli çalışanlar elde etmeyi hedeflemektedir.	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 1,5 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 kullandırılan 100 milyon ABD Doları tutarında MidSeff kredisinin tamamı 2011-2013 döneminde Türkiye ekonomisine aktarılmış, bu kredinin yaklaşık % 83’ü dört adet enerji verimliliği projesinin finansmanında kullanılmıştır.	Akbank, önümüzdeki dönemde de enerji tasarrufu ve yenilenebilir enerji projelerine sağladığı kredilerle çevresel sürdürülebilirliğe nitelikli katkı sağlamayı hedeflemektedir.
Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi	Akbank, kredilendirme süreçlerinin olası çevresel riskler dahil etkin bir biçimde riskyönetimi için Kredi Analiz Yöneticileri görevlendirmiştir.	Akbank, kredilendirme faaliyetlerinde görev alan tüm çalışanlarını çevresel ve sosyal risk yönetimi açısından bilinçlendirmeyi hedeflemektedir.
Finansal hizmetlere erişimi kolaylaştıran yenilikçi ürün ve hizmetler	2015 yılsonu itibarıyla Akbank Direkt ile internet ve mobil kanallarından 3 milyona yakın müşteriye hizmet verilmektedir.	Bankamız, yenilikçi hizmet çizgisini sürdürerek rakipleri karşısındaki teknolojik rekabet üstünlüğünü korumayı hedeflemektedir.
Çalışanlarımız		
Çalışan Bağlılığı	Bankamız, 2015 yılında da çalışan bağlılığını sürdürülebilir kılmaya yönelik etkin çalışmalara imza atmıştır.	Akbank, her yıl düzenli olarak uyguladığı Çalışan Bağlılığı Araştırması ile çalışanların iş ortamına ait farklı boyutlardaki algılarını ölçmeyi ve alacağı aksiyonlarda da bu görüşleri dikkate alarak ilerlemeyi hedeflemektedir.
Eğitim	2015 yılında toplamda 673.553 saat eğitim alan Akbank çalışanlarının, kişi başı ortalama eğitim süresi 7 gün olarak gerçekleşmiştir.	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	Akbank, faaliyetleri kaynaklı çevresel etkilerini minimize etmeye yönelik çalışmaları 2015 faaliyet döneminde de başarıyla yürütmüştür.	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 2015 yılında da faaliyetleri kaynaklı karbon salımında önemli oranda azalma yakalamıştır.	Akbank, önümüzdeki dönemde de küresel iklim değişikliğiyle mücadele çalışmalarına aktif destek vermeyi hedeflemektedir.
Topluma Katkımız		
Sponsorluk aracılığıyla topluma katkı	2015 yılında ZERO ve Louise Bourgeois Sergileri Akbank desteği ile Türkiye’deki sanatseverlerle buluşmuştur. Ayrıca, “Şehrin İyi Hali” projesi ile 400 genç gönüllülük projelerinde görev almış ve sonrasında Caz Festivali kapsamında düzenlenen “Belle & Sebastian” Konseri’ne katılmışlardır.	Kendisini örnek bir kurumsal vatandaş olarak konumlandıran Akbank; öncelikli alanlar olarak belirlediği eğitim, girişimcilik ve kültür-sanat alanlarındaki 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

G4-24

G4-25

G4-26

G4-27

Akbank, faaliyetlerinden ve sunduğu ürün ve hizmetlerden etkilenen veya performansını doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen tüm kurum ve kuruluşlara paydaş haritasında yer vermektedir. Bankamız, kurumsal sorumluluğun temel ilkesinin paydaş diyalogu olduğu gerçeğinden hareketle, sürdürülebilirlik çalışmalarını paydaş beklenti ve görüşleri ışığında yürütmektedir. Bankamız'ın paydaşlarıyla diyalog sürecinde ise farklı kurumsal iletişim kanallarından yararlanılmaktadır.

Karşılıklı İletişim 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 Bilgilendirmeler), 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 ile Kahvaltı Sohbetleri, Çalışanlar için Motivasyon Etkinlikleri Akbanklı Gönüllüler Gönüllülük Programı, Çalışan Memnuniyeti Anketi, Kurumsal Performans Sistemi, Toplantılar (ör. Bölge Müdürlükleri ve MİY Performans Değerlendirme, Liderler Zirvesi, Management Trainee ve Sales Trainee Zirvesi, Fikir Üretme) Koçluk Sistemi Bizim İçin Portalı, Öneri Sistemi, BANKSİS (Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası), Akbank Tekaüt Sandığı Vakfı, Etik Hattı, E-Bültenler E-Posta Gönderimleri, Kurumsal TV'ler	Akbank, çalışanlarının motivasyon ve memnuniyetlerinin yüksek olmasının, uzun vadede kalıcı ve iyi iş performansını sağlamada 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 bulundukları lokasyonlara değer katan sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirmektedir.
Müşteriler		
Akbank Sizin İçin Buluşmaları, Tarım Fuarları, Maaş Müşterilerine ve Birebir Segmentteki Müşterilere Özel Etkinlikler, KOBİ ve Tarım Bankacılığı Müşterilerine Özel İftar Yemekleri, KOBİ İhracat Akademisi Seminerleri, Aile Şirketleri Akademisi, Birebir Segment Müşterileri ile Yatırımcı Seminerleri, Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Akbank Şubeleri, Akbank Çağrı Merkezi, Bize Ulaşın Web Sayfası, Sosyal Medya (Toplam İzleyici Sayısı: 1,5 Milyon), E-Posta ile Bilgilendirme, Müşteri İş Geliştirme Toplantıları, KOBİ'leri Bilgilendirme Toplantıları, www.kobilersizincin.com Web Sitesi, Akbank Sanat Faaliyetleri, Medya, Reklam ve Tanıtım Kampanyaları E-Posta Gönderimleri, Kurumsal TV'ler	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" 2015 yılında 9 ilde gerçekleştirilmiştir. Farklı segmentteki müşterilere özel etkinlikler ile Akbank müşterilerine doğrudan ulaşmaya odaklanılmıştır. 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, sıkâyetlere çözüm sunmakta ve önerileri kayda almaktadır.

Uluslararası Finans Kuruluşları		
Birebir ve Ortak Görüşmeler, Denetlemeler, Müzakereler, Raporlar, Sunumlar	Akbank'ın IFC, EBRD, EIB gibi uluslararası finans kuruluşlarından müşterilere tahsis edilmek üzere sağladığı krediler genellikle, çevre dostu olma ve kalkınmayı destekleme koşullarını içermektedir. Bu koşullar gereği, Bankamız, müşterilerin çevresel ve sosyal performanslarını takip edecek yönetim sistemi kurmak üzere bu kuruluşlarla diyalog geliştirmektedir. 2015 yılı içerisinde bu kapsamda EBRD'den yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projelerinin finansmanı için 110 milyon ABD Doları tutarında yeni kaynak temin edilmiştir.	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 ödüllerine layık görmüştür. Akbank ayrıca, Eylül 2015'te Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ve Birleşmiş Milletler Çevre Programı'nın (UNEP), İstanbul'da ortaklaşa düzenlediği forumda Enerji Verimliliği Bildirisi'ne imza atan finansal kuruluşlardan biri olmuştur.
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 alışverişiyle destek olmaktadır.	Akbank, tedarikçi portföyünde bulunan firmalara, Akbank'ın Etik İlkeleri ve sürdürülebilirlik politikaları hakkında gerçekleştirdiği bilgilendirme sonucu firmaların yaklaşık %50'sinden Akbank ilke ve politikaları ile uyumlu faaliyet yürüteceklerine dair beyan almıştır.
Üniversite Gençliği		
Doğrudan Akbank Tarafından Düzenlenen veya Desteklenen Etkinlikler, CaseCampus Girişimcilik Programı, 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 girişte destek olmak ve yakın zamanda mezun olacak gençlere Bankamız'ı daha iyi tanıtmak amacıyla üniversite öğrenci kulüpleriyle işbirlikleri gerçekleştirmektedir.	2015 yılında, girişimci olmayı hedefleyen gençlere özel olarak Endeavor işbirliği ile geliştirilen CaseCampus Programı hazırlıkları yürütülmüştür. 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"), Yerel Sponsorluklar, Gönüllülük Çalışmaları, Kültür & Sanat 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 9 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 bulundukları lokasyonlara değer katmaktadır. Adana Portakal Çiçeği Festivali ya da Gaziantep Çocuk Festivali gibi yerel organizasyonlara destek olunmuştur.
Sivil Toplum Kuruluşları		
Toplumsal Katılım Uygulamalarında İşbirlikleri, Sponsorluklar, Toplantılar, Konferanslar, Çalışma Grupları	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. Ayrıca sivil toplum kuruluşlarının düzenledikleri çalışma gruplarına katılım sağlayarak görüş verilmektedir.
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.

PAYDAŞLARIMIZLA DİYALOG

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 gözetenek seçmektedir.

Bankamız'ın 2015 yılsonu itibarıyla sürdürülebilirlik bağlamında üye olduğu dernek ve birlikler ile imzacısı olduğu yerel ve küresel girişimler aşağıda listelenmiştir:

- Avrupa İletişim Direktörleri Birliği (EACD)
- Avrupa Birliği Akdeniz Ülkelerinde Çevreci Bankacılık Projesi (Green Banking in the Mediterranean)
- Bankalararası Kart Merkezi (BKM)
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi Girişimi (BMKİS, United Nations Global Compact-UNGC)
- Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi'nin Taraflar Konferansları Öncesinde Hazırlanan ve Özel Sektör Olarak Hükümetleri Harekete Geçmeye Çağırın Cancun ve Durban Bildirileri
- Endeavor (Etkin Girişimci Destekleme) Derneği
- Etik ve İtibar Derneği (TEİD)
- Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği (FODER)
- Galler Prensi İklim Değişikliği Kurumsal Liderleri Grubu (The Prince of Wales's Corporate Leaders Group on Climate Change-CLG)
- İnteraktif Reklamcılık Derneği
- İstanbul Kültür ve Sanat Vakfı
- İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Sürdürülebilirlik İndeksi (İSESİ) Projesi
- Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP)
- TÜYİD Yatırımcı İlişkileri Derneği
- Kredi Kartı Kayıt Bürosu
- Kurumsal İletişimciler Derneği
- REC ve TÜSİAD İşbirliğinde Kurulan İklim Platformu
- ve Türkiye İklim Değişikliği Liderler Grubu
- Reklam Verenler Derneği
- Özel Sektör Gönüllüleri Derneği

- Türkiye Bankalar Birliği (TBB)
- Türkiye Bankalar Birliği Sürdürülebilir Büyümede
- Finansal Sektörün Rolü Çalışma Grubu
- Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD)
- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)
- Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
- Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
- Sürdürülebilir Kalkınma Görev Gücü
- Visa Renkli Ufuklar
- The European Association of Communication Directors (EACD)

BM Küresel İlkeleri'ni Gözetken İş Süreçleri

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.

Kurumsal Birikim ve Deneyimler Işığında Kamu Politikası'na 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.

2015 Yılında Desteklenen Etkinlikler

Türkiye'nin kalkınma yolculuğuna değer katacak projeleri desteklemeyi ilke edinen Akbank, 2015 yılında da ülkemizin saygın kuruluşları tarafından desteklenen çok sayıda etkinliğe sponsorluk desteği sağlamıştır. Bankamız'ın 2015 yılında desteklediği ve katıldığı başlıca etkinlikler şu şekildedir:

Finans Sektörünün Kanaat Önderlerini Bir Araya Getiren Etkinlikler

FT Türkiye Zirvesi 2015

Financial Times Türkiye Zirvesi, Akbank ve Citibank'ın desteği ve DEİK/Türk-İngiliz İş Konseyi işbirliğiyle İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. "Zorlu Coğrafyada Ekonomik Gelişme" başlığı ile gerçekleşen, Türkiye'nin yüksek gelirli ülkeler arasına girme yolundaki fırsatların ve zorlukların tartışıldığı zirvenin açılış konuşmalarını, Akbank Yönetim Kurulu Başkanı ve Murahhas Üye Suzan Sabancı Dinçer ve Financial Times Uluslararası İlişkiler Editörü David Gardner gerçekleştirmiştir. On birinci Cumhurbaşkanı Abdullah Gül ve Ekonomi Bakanlığı Bakan Yardımcısı Adnan Yıldırım'ın da birer konuşma yaptığı zirveye iş dünyasının önde gelen pek çok ismi de katılım göstermiştir.

EuroFinance "Türkiye'de Nakit, Hazine ve Risk Yönetimi" Konferansı

Euro Finance'in "Türkiye'de Nakit, Hazine ve Risk Yönetimi" Konferansı'nın 11'incisi Akbank ana sponsorluğunda İstanbul'da düzenlenmiştir. "Geleceğe Uygun Bir İş Kurmak" temasıyla gerçekleştirilen konferans uluslararası finans sektörünün önde gelen iş dünyası temsilcilerini, yöneticileri ve akademisyenleri bir araya getirmiştir. Türkiye'nin yanı sıra ABD, İngiltere ve İsviçre'den de bir çok uzmanın katıldığı konferansta global ekonomideki gelişmeler, iş dünyasının geleceğini şekillendirecek senaryolar, risk yönetimi, inovasyon, dijital işlemler ve finansman stratejileri ele alınmıştır.

Financial Times Türkiye Zirvesi, Akbank ve Citibank'ın desteği ve DEİK/Türk-İngiliz İş Konseyi işbirliğiyle İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. ●

Forum İstanbul

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 yaratmayı 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 tartışılmasını, bu problemlerin çözülmesini ve değişime katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

İhracatın Yıldızları-İhracatı Teşvik Ödülleri

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.

KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ ÖNCÜLÜĞÜNDE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ YÖNETİMİ

Akbank, iklim değişikliğinin beşeri faaliyetler üzerindeki olumsuz etkileri karşısında risk yönetim yaklaşımını güncellemektedir.

Akbank'ın küresel iklim değişikliğine yönelik çözüm stratejileri, Yönetim Kurulu'na doğrudan bağlı olan Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından şekillendirilmektedir. Buna ek olarak, Uluslararası Danışma Kurulu, Bankamız'ın bu konudaki vizyonuna katkı sağlamaktadır. Yatırımcı ilişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü (YİSB), Bankamız içinde bu konunun koordinasyonu ve yönetimini sağlamaktadır. Şube Operasyonlar, Mimari İşler ve Personel Yönetimi gibi bölümler ise, enerji tüketimi gibi verilerin temininden ve belirlenen enerji tasarrufu uygulamalarını hayata geçirmekten sorumludur.

Risk ve 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

Akbank, iklim değişikliğinin beşeri faaliyetler üzerindeki olumsuz etkileri karşısında risk yönetim yaklaşımını sürekli güncellemektedir. Bu kapsamda, proaktif bir risk yönetim anlayışı benimseyen Akbank, iklim değişikliği kaynaklı riskleri etkin bir biçimde yönetmeyi ve tehditleri fırsata dönüştürmeyi hedeflemektedir.

Türkiye'de giderek daha önemli bir konu haline gelen enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji konularında güncellenen yasal mevzuatı uzman insan kaynağı sayesinde yakından takip eden Akbank, uyum konusundaki faaliyetlerini eksiksiz bir biçimde yürütmektedir. 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 en aza indirilmesi için çalışmalar yürütülmektedir.

Akbank'ın hizmet ağında yer alan şubelerin enerji tüketimi ve sera gazı verilerinin etkin bir biçimde ölçülmektedir.

Tüm İş Süreçlerini 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 ağında 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'nun yanı sıra CDP Raporu'yla da paydaşlarının dikkatine sunmaktadır. Altıncısı 2015 yılında CDP Sekreteryası'na sunulan raporun yedincisinin 2016'da 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 kaydetmeleri 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

Sürdürülebilir finansal ve operasyonel performansı ile Türk bankacılık sektörünün önde gelen oyuncuları arasında yer alan 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.

Kurumsal Yönetim İlkeleri'ni Web Sitesinde Yayınlayan İlk Banka

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).
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne imza atan ilk Türk bankasıdır (2007).
- Küresel İlkeler Sözleşmesi Raporu'nu (Global Compact) yayımlayan ilk bankadır (2010).
- Karbon Saydamlık Projesi'nin (CDP) Türkiye'de hayata geçirilmesine destek olarak öncü misyonunu sürdürmüştür (2010).
- Mevduat bankaları arasında GRI standartlarına göre sürdürülebilirlik raporunu yayınlayan ilk bankadır (2010).
- CDP'nin (Carbon Disclosure Project-Karbon Saydamlık Projesi) Global 500 Raporu'na Türkiye'den giren ilk ve tek kuruluştur (2010).

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

Halka açık bir şirket olmanın sorumluluğuyla hissedarlarıyla karşılıklı güvene dayalı bir bağ kuran Akbank, tüm pay sahiplerine yönelik bilgilendirme kanalları oluşturmuştur. Bankamız, bu yaklaşımı sayesinde Akbank'ın hissedarları ve potansiyel yatırımcıları gözünde cazip ve öngörülebilir bir yatırım aracı konumunu pekiştirmeyi hedeflemektedir.

Karşılıklı Güvene 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 Çok Yönlü 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.

Uluslararası ve Ulusal Yatırım Konferanslarına Düzenli Katılım

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü, Bankamız üst düzey yöneticileri ile birlikte 2015 yılında toplam 17 yerli ve yabancı yatırımcı konferansına katılmış, yaklaşık 256 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. Medya kuruluşlarının, Bankamız Genel Kurulu'nu izlemesine izin verilmektedir.

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

Akbank Bilgilendirme Politikası, Sermaye Piyasası Mevzuatı ve Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde Yönetim Kurulu tarafından oluşturularak onaylanmış ve internet sitesinde kamuya duyurulmuştur. Akbank'ta kamunun aydınlatılması ve bilgilendirme politikasının izlenmesi, gözetimi ve geliştirilmesi Yönetim Kurulu'nun yetki ve sorumluluğu altındadır.

Finansal Koordinasyon iş birimi bünyesindeki Pay Sahipleri ile İlişkiler Birimi olarak görev yapan Mali Koordinasyon ve Uluslararası Raporlama Bölümü ve Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü ile Kurumsal İletişim Bölümü kamuyu 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, Akbank IR Apps (iOS), 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

2015 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. 2015 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 üye konumundadır. Banka'nın diğer bağımsız üyesi ise Sermaye Piyasası Kurulu tarafından tüm bağımsızlık kriterlerini taşıyan ve 26 Mart 2015 tarihinde gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul Toplantı'nda bir yıllık süre için onaylanan Aydın Günter'dir. Aydın Günter'in bağımsızlık kriterlerini taşıdığına ilişkin Kurumsal Yönetim Komitesi'nin 12 Ocak 2015 tarihli raporu Yönetim Kurulu'na sunulmuş olup, Yönetim Kurulu tarafından bağımsız üye adayı olarak Sermaye Piyasası Kurumu'na bildirilmesine karar verilmiştir.

Mart 2015'te seçilen Yönetim Kurulu Üyeleri'nin görev süreleri 2016 yılında dolmaktadır. Mazereti olmadığı sürece tüm Yönetim Kurulu Üyeleri toplantılara katılmaktadır.

Bankamız'da Yönetim Kurulu'nun bilgilendirilmesi ve üyelerle iletişiminden sorumlu bir sekreteryası 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 bünyesinde her üyenin bir oy hakkı bulunmaktadır.

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.

Stratejik Hedefler Doğrultusunda Önemli Görev Tanımı

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 konuların niteliğine göre günlük, haftalık ve aylık olarak yapmaktadır. Ayrıca, Yönetim Kurulu kâğıt ortamındaki raporlamaların yanı sıra Yönetim Bilgi Sistemi üzerinden Banka finansal tabloları ve çeşitli finansal ve finansal olmayan göstergelere müşteri, şube, iş birimi ve Banka toplamı bazında ulaşabilmektedir.

Bankamız'ın Ana Sözleşmesi'nin üçüncü bölümünde Akbank'ın idari bünyesi ve organizasyonu 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.

En Üst Denetleme Organı: Denetim Komitesi

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

Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerinden Sorumlu 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.

Kredilendirme Süreçlerindeki Kilit Organ: 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. Risk Komitesi, yılda en az dört defa toplanmaktadır.

Fonlama Stratejilerini Belirleyen Organ: 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

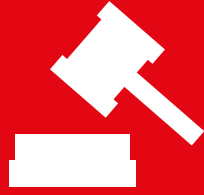
Bankamız'ın ücretlendirme politikası, BDDK (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu) ve SPK'nın düzenlemeleri doğrultusunda uygulanmaktadır. Yönetim Kurulu üyelerinin ve Üst Yönetim mensuplarının ücretlendirme esasları yazılı hale getirilerek Bankamız'ın internet sitesinde paylaşılmaktadır.

Şeffaflığa Dayalı Üst Yönetim 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 kredi kullanılmamaktadır.

Akbank'ın Uluslararası Vizyonunun Kanıtı: Uluslararası Danışma Kurulu

Küresel ve yerel ekonomik gelişmeleri yakından takip ederek Akbank'ın faaliyetleri açısından stratejik öngörüler çıkarmak hedefi doğrultusunda oluşturulan Akbank Uluslararası Danışma Kurulu, her biri kendi alanında engin bilgi ve tecrübeye sahip 12 Türk ve yabancı üyeden oluşmaktadır. Başkanlığını Suzan Sabancı Dinçer'in üstlendiği Kurul, 2015 yılında iki defa toplanmıştır. Toplantılarda küresel ekonomideki son eğilimler, para ve maliye politikalarındaki ana trendler ve Türkiye ekonomisi için var olan fırsatlar küresel boyutta ele alınıp, değerlendirilmiştir.



05.RİSK YÖNETİMİ VE KURUMSAL UYUM

GÜNCEL GELİŞMELER IŞIĞINDA TANIMLANAN RİSK ALGISI

Akbank, uzun dönemli strateji ve hedefleri ile faaliyetlerinin kapsamını dikkate alarak risk politikalarını oluşturmaktadır.

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 Desteğiyle Güçlenen Risk Yönetim Politikaları

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 riskleri sürekli denetime tabi tutarak gerekli durumlarda politika, prosedür ve uygulamalarda güncellenmeler gerçekleştirmektedir. 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:

Piyasa Riski

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

Likidite Riski

Bankamız mevduat sahiplerine, fon sağlayan kreditorlere ve taahhütte bulunduğu firmalara karşı yasal yükümlülüklerini zamanında yerine getirmek için gerekli likidite kaynaklarını sağlayacak bir likidite 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 öngörülü şekilde yönetilmesinde, piyasa ve likidite risklerinin yönetimi ve izlenmesi önem kazanmaktadır.

Kredi Riski

Müşterilere kredi plasmanları, taahhütler ve akreditifler gibi kredi riski taşıyan tüm bankacılık ürünleri Bankamız'ın ihtiyatlı kredi politikaları ve prosedürleri yardımıyla yönetilmektedir. Tüm kredili işlemlerinde müşterimize iç derecelendirme notu vermek suretiyle kredinin kalitesi, kullanım amaçları ile çevresel ve sosyal etkileri değerlendirilmektedir. Kredi riskinin izlenmesi amacıyla sektör, müşteri, kredi türü ve kredilendiren müşteri segmenti bazında limitler belirlenmektedir.

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 çözümlmek 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 faaliyetleri açısından büyük önem taşıyan bir diğer risk kategorisi ise 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 uyum ve itibar riski olmak üzere tüm risk kategorileri ile bağlantılı olan operasyonel risklerin yönetiminde, farklılaştırılmış ve çeşitlendirilmiş kontroller, sigortalama, limitleme gibi mekanizmalardan etkin bir biçimde yararlanılmaktadır. 2011 yılında Üst Yönetim seviyesinde kurulan Operasyonel Risk Komitesi düzenli olarak gerçekleştirdiği toplantılarda operasyonel risk açısından önemli konuları ele almanın yanı sıra 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 Bankamız'ın 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.

Dinamik Kontrol ve Denetim Altyapısı

Etkin bir iç kontrol sisteminin en önemli bileşeninin kontrol ortamı olduğu gerçeğinden hareketle Akbank bünyesinde kontrol ortamı 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 Başkanlığın sorumlulukları arasında yer almaktadır.

Dört Alana Odaklanan İç Kontrol ve Yasal Uyum 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 paylaşarak 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.

İç Denetim Faaliyetlerinin Koordinatörü: Teftiş Kurulu

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 Etkin Denetim Mekanizmaları

Teftiş Kurulu Başkanlığı, Bankamız'ın bilgi sistemlerinin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve verilere zamanında ulaşıp ulaşılamadığını denetlemektedir. 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 çözümlmek de yine Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın yürüttüğü faaliyetler arasında yer almaktadır.

Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın faaliyetleri sayesinde iç denetim bulgularının 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

Uluslararası bankacılık düzenlemeleri ve yasal mevzuat çerçevesinde suç gelirlerinin aklanması ve terörünün finansmanının önlenmesi Akbank'ın risk yönetimi açısından büyük önem taşımaktadır. 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 Düzenleyici Otorite Standartlarıyla Uyum Uygulamaları

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 sistemsal 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, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, Bankacılık Kanunu, Sermaye Piyasası Kanunu, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun Akbank Ürünleri 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. Bu kapsamda, 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 fiyatlandırma 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 Temel 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.

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. Ayrıca, müşterilere kendi alabilecekleri önlemlerle ilgili sürekli bilgi aktarılmakta, farkındalığın artması için dikkat edilmesi gereken unsurlar Akbank kurumsal web sitesinden duyurulmaktadır.

Olası Tehditler Karşısında Güvenlik Yönetişimi ve Güvenlik Komitesi

Akbank bünyesinde yer alan güvenlik paydaşları, dünyada kabul görmüş ve Akbank tarafından üretilen yeni tekniklerle güncel ve olası tehditler için izleme ve engelleme faaliyetleri yürüterek müşteri ve banka bilgilerini koruma yönünde düzenli çalışma yürütmektedir. Bankamız bünyesindeki Güvenlik Komitesi siber güvenlik, teknoloji ve süreçler kapsamındaki olası tehditleri proaktif olarak engelleme, iyileştirme ve geliştirme alternatiflerini değerlendirmektedir.

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 çalışmaları izlemekte, kontrol etmekte yönlendirmekte ve iş sürekliliğinin sağlanması için gerekli kaynakları temin etmektedir. Bu yönetim sayesinde hizmetlerde kesinti yaratabilecek tehditler ve bu tehditlerin gerçekleşmesi durumunda iş operasyonlarına olan etkileri önceden tanımlanmakta ve operasyonun aksaksız devam etmesinin sağlanması amacıyla planlar yapılmaktadır. Bu doğrultuda olağanüstü bir durumda kurtarılabilecek 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, bilgi işlem merkezimiz 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 Yönetiminin Akbank kurum kültürüne yerleştirilmesi ve kurum içinde iş sürekliliği bilincinin artırılması amacıyla eğitim, bilgilendirme faaliyetleri yapılmakta ve her sene yapılan olağanüstü durum tatbikatlarına katılım yüksek tutulmaktadır.

ETİK BANKACILIK ANLAYIŞIMIZ

Finansal başarı ve marka itibarını birlikte gözeten bir yönetim yaklaşımının temsilcisi olan Akbank, paydaşlarının ve çalışanlarının Akbank etik ilkelerine uymasını ve bu etik ilkeleri farklı aktörler karşısında temsilcisi etmesini teşvik etmektedir.

Etik İlkeler Işığında Pekişen Akbank Kurum 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 çalışmaları kapsamında çalışanlara sunulmaktadır.

Toplum ve Çevreye Saygı Temel Etik Değerler Arasında

Güncellemesi en son 2015 yılında 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 Geribildirimleri İçin Güçlü 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, ancak birim içerisinde çözüm getirmeye çekindikleri durumlarda Etik Hattı kanalını kullanabilmektedir. Etik Hattı'nın varlığı, hangi konularda başvurulabileceği, ne şekilde ulaşılabileceği 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 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

Rekabetin her geçen gün daha fazla arttığı bankacılık sektöründe, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine uygun ürün ve hizmet tasarımı giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Uluslararası bankacılık standartlarındaki ürün ve hizmetleriyle ön plana çıkan Akbank, modern yaşamın güncel eğilimlerini yakından takip ederek rekabet üstünlüğünü sürdürülebilir kılmaya odaklanmıştır. Çeşitlendirilmiş bir ürün portföyüne sahip olan Bankamız, ürün ve hizmet üretimini yerel ekonomiye katkıda bulunacak dağıtım kanallarına yatırım yapmanın yanı sıra toplumun her ferdinin finansal hizmetlere daha kolay erişmesini sağlamak amacıyla çeşitli yenilikleri hayata geçirmektedir.

YAŞAM KALİTESİNİ ARTIRAN 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.

“Müşteriye Özel” Bireysel Bankacılık Anlayışımız

Müşteri yapısına uygun hizmet anlayışı, teknoloji altyapısında devamlı yenilik ve yaygın yurt içi şube ağı ile Akbank bireysel bankacılık alanında sektörde öncü rolünü sürdürmektedir. Bireysel bankacılık alanında geliştirilerek hizmete sunulan her bir ürün ve hizmetin müşteri odaklı olması temel ilke olarak belirlenmiştir. Bankamız'ın hizmetleri, 13 milyonu aşan bireysel müşteri portföyünün beklentileri, çağın gerekleri, piyasa koşulları ve sosyal sorumlulukları doğrultusunda ve müşteri memnuniyeti ekseninde etrafında devamlı gelişmektedir.

Kurumsal Müşterilerin Vazgeçilmez Çözüm Ortağı

2015 yılsonu itibarıyla 6 bin düzeyinde kurumsal müşteriye hizmet veren Akbank, müşterilerinin vazgeçilmez çözüm ortağı olmayı sürdürmektedir. Gelişen piyasa ihtiyaçları doğrultusunda Bankamız'ın yeniden yapılandığı Kurumsal Bankacılık, Kurumsal ve Yatırım Bankacılığı İş Birimi olarak hizmet vermeye başlamıştır.

Bankamız, yenilenen kurumsal bankacılık yaklaşımı ışığında finansal aracılık hizmetleri dışında müşteri ihtiyaçlarına yönelik uluslararası standartlar çerçevesinde yaygın ve yapılandırılmış kurumsal finansman çözümleri de sunmaktadır.

Bankamız'ın AkYatırım, AkLease, AkSigorta, AvivaSA, Akbank AG (Almanya) ve Akbank (Dubai) Limited ile oluşturduğu güçlü sinerji sayesinde, Akbank kurumsal müşterilerine geniş bir alanda finansal ürün ve hizmetler sağlamaktadır.

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.

KOBİ Bankacılığına Yönelik Dinamik Ürün ve Hizmetler

Akbank KOBİ Bankacılığı Bölümü, küçük ve mikro işletmelere özel ürün, hizmet ve çözümler sunmaktadır. KOBİ Bankacılığı Bölümü, 2015'te de KOBİ'lere yenilikçi finansal ürün ve hizmetler sunmaya ve çeşitli kampanyalar düzenlemeye devam etmiştir. Akbank şubelerinde görevli Müşteri İlişkileri Yöneticileri bu segmentteki müşterilere hizmet vermektedir.

Özel Bankacılık ile Nesilden Nesile Varlık Yönetimi ve Müşteriye Değer Yaratma

2001 yılından bu yana Private Banking hizmeti veren Akbank, bu alanlardaki hizmetlerini beşi İstanbul'da diğerleri Ankara ve İzmir'de olmak üzere toplam yedi Akbank Private Banking Şubesi üzerinden vermektedir. Ayrıca Akbank Zorlu Şubesi içinde ve Bursa Fatih Sultan Mehmet Bulvarı Şubesi içinde birer Akbank Private Banking Corner bulunmaktadır. Müşterilere ayrıcalıklı hizmet sunarak yatırım kararlarına yardımcı olmayı ve gerektiğinde kişiye özel çözümler üretmeyi hedefleyen Akbank Private Banking, varlık büyüklüğü 1 milyon TL'nin üzerinde olan bireylere hizmet vermektedir. Akbank Private Banking, 2015 yılında Uluslararası finans dergilerinden Euromoney, The Banker ve Global Finance'ten "Best Private Bank in Turkey" ödülü almıştır.

Akbank Private Banking, müşterilerine standart bankacılık ürünlerinin yanı sıra, alternatif finansal ürünleri farklı bir uzmanlıkla sunmaktadır. Müşteriyi tanıma, ihtiyaçlarını farklılaştırabilme ve uygun çözümler sunabilme amacı ile finansal konulardaki tüm ihtiyaç ve beklentilere en kısa sürede ve en doğru şekilde çözüm bulurken; müşterilerinin aile varlığının ve değerlerinin korunması, nesilden nesile aktarılması için çalışmakta; kültür-sanat alanındaki etkinlikleriyle müşterilerinin hayatlarına da dokunmaktadır. 2015 yılsonu itibarıyla Sabancı Üniversitesi'nin desteğiyle başlatılan "Next Generation Programı" ile Türkiye'de ilk kez yeni nesli geleceğe hazırlayan bir hizmet sunulmaktadır. Program, bir araya gelinen lise ve üniversite çağındaki gençlere, aile varlığının sorumluluğu, yatırım ürünlerinin çeşitliliği, risk kavramı, global ekonomi ve filantropi gibi konularda bilinç kazandırma hedeflemektedir.

Müşterilerin yatırım ihtiyaçlarının yanı sıra emeklilik, sigorta ve finansal en kaliteli hizmeti sunabilmek ve onların tüm ihtiyaçlarını tek noktadan karşılayabilmek amacıyla Grup şirketleriyle işbirliğinin kurulmasına, Grup içi sinerjinin sürekli canlı tutulmasına önem gösterilmektedir. Private Banker'lar; Ak Yatırım ve Ak Portföy uzmanlarının da desteğiyle müşterilerin yatırım stratejilerini sürekli izlemekte ve onlara özel çözümler sunmaktadırlar.

Operasyonel Mükemmeliyet Odaklı Telefon Bankacılığı ve Çağrı Merkezi Altyapısı

Tüm operasyonel iş süreçlerini operasyonel mükemmellik hedefi doğrultusunda şekillendiren Akbank, çok sayıda temel bankacılık işlemi hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirebilmeye olanak tanıyan 444 25 25 Akbank Telefon Şubesi ve Sesli Yanıt Sistemi ile 2015 yılında da müşterilerine hızlı ve etkin bir biçimde hizmet vermeye devam etmiştir. Bankacılık sektöründeki en gelişmiş hizmet altyapısına sahip çağrı merkezlerinden biri olan Akbank Çağrı Merkezi 2015 yılsonu itibarıyla 60 milyona yaklaşan müşteri teması gerçekleştirmiştir.

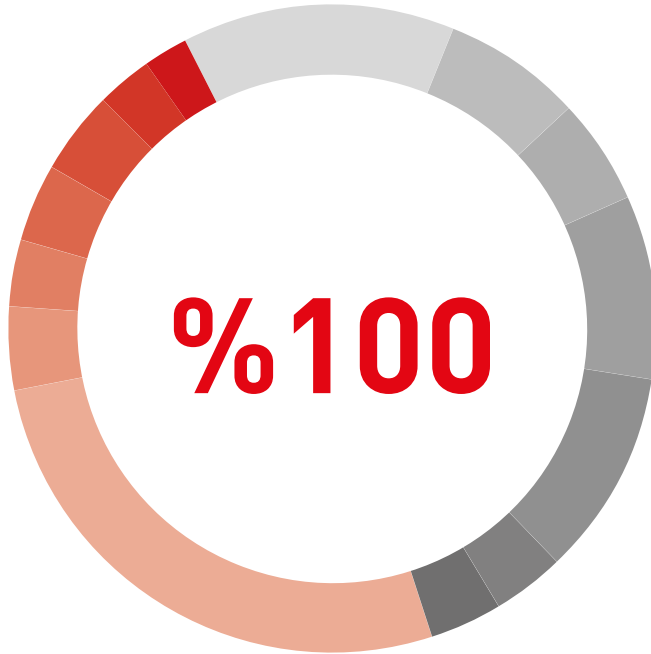
Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret Hizmetlerini Birleştiren Bankacılık Anlayışı

Akbank Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret Bölümü, nakit yönetimi ve dış ticaret hizmetlerini birleştiren bankacılık anlayışı ile; Kurumsal, Ticari, KOBİ ve Bireysel segmentlerine 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 bu segmentlerde faaliyet yürüten Bankamız, sipariştan 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 ürün ve hizmetleri geliştiren Nakit Yönetimi ve Dış Ticaret Bölümü, yenilikçi teknolojik altyapısı ve esnek müşteriye özel çözümleri ile müşterilerinin operasyonel verimliliğine ve iş süreçlerine katkı sağlamaktadır.

KREDİLENDİRME SÜREÇLERİNE YÖNELİK ÇEVRESEL VE SOSYAL RİSK YÖNETİMİ

Bütüncül bir sürdürülebilirlik yaklaşımı benimseyen Akbank, 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.

Sektör Bazında Dağılım



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.

2015 yılsonu itibarıyla, Akbank'ın sektörlerle göre konsolide nakdi krediler dağılım oranları aşağıdaki gibidir:

● Enerji	%6,7	● Oto	%3,7
● Gıda	%5,0	● Teknoloji	%3,4
● İnşaat	%8,7	● Tekstil	%3,7
● Hizmet	%9,8	● Ticaret	%3,9
● Kimya	%3,4	● Turizm	%2,6
● Metal	%3,4	● Ulaştırma	%2,1
● Bireysel (Konut, Taşıt, İhtiyaç, Artı Para, KK)	%25,8	● Diğer	%17,8

Çevre ve Sosyal Politika Uygulamaları

Akbank, 2010 yılından bu yana 50 milyon ABD Doları'nın üstünde ve vadesi 5 yılın üzerinde olan kredi tahsislerini "Akbank Çevre ve Sosyal Politikaları" çerçevesinde değerlendirmektedir. 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 öngörülü ve etkin şekilde yönetimi amaçlanmaktadır.

Kredi Tahsis Süreçlerinde 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. Bu kapsamda, 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 Kredi Tahsis İş Birimi Sorumluluğunda Değerlendirme

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

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

Yerel Halk ile Diyalog Temel Öncelik

Akbank, kredi tahsis öncesi kontrollerde projenin ÇED raporuna uyumu ve önerilen projeye yöre halkının tepkisi gibi konularda araştırmalar gerçekleştirmektedir. Bunun yanı sıra, proje sırasında ise işçi sağlığı ve güvenliği standartlarına uyum gibi konulara ağırlık verilmektedir.

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 Kaynaklarına Erişim İmkânı

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, OPIC 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.

Türk Bankacılığında Örnek Bir Uygulama: 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. Türk bankacılık sisteminde referans gösterilen bir uygulama olan 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 başarıyla 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 kullandırılmasında görev alan Bankamız ekiplerine IFC tarafından çevresel ve sosyal performans standartları hakkında bir eğitim sunulmuş, Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) kapsamında 2015 yılı içerisinde devam eden IFC kredilerinin çevresel ve sosyal şartlara uygunluğunun izlenmesine de devam edilmiştir.

Enerji Projesi Finansmanında Saygın 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 bulundukları bölgede oluşturabilecekleri çevresel ve sosyal etkilerin belirlenip azaltılmasına yönelik kriterler de bulunmaktadır. Akbank, EBRD kredisi kullandığı projelerde hem ulusal çevre, sağlık ve güvenlik mevzuatının gereklerine hem de EBRD’nin belirlediği çevresel ve sosyal performans kriterlerine uyum zorunluluğu aramaktadır. Bunun yanı sıra, Bankamız müşterilerine EBRD tarafından bağımsız proje danışmanlığı verilmekte ve çevresel ve sosyal kriterlere uyum denetimi de yapılmaktadır.

Avrupa Yatırım Bankası Kredisi

Avrupa Birliği ve aday ülkelerde sürdürülebilirlik yatırımlarının finansmanına odaklanan Avrupa Yatırım Bankası’nın (European Investment Bank-EIB) Türkiye’deki iş ortakları arasında Akbank da yer almaktadır. Uzun bir dönemdir AYB fonlarından KOBİ, ticari ve kurumsal müşterilerinin proje finansman ihtiyaçlarına yönelik tahsis gerçekleştiren Akbank, 2015 yılı içerisinde İpotek Teminatlı Menkul Kıymet Programı adı (İTMK) altında 407 milyon TL tutarında kredi temin etmiştir.

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 kaynaklarından 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. 2015 yılında da bu yaklaşım çerçevesinde faaliyetlerini şekillendiren Bankamız, sektör genelinde referans gösterilen uygulamalara imza atmıştır.

Enerjide Dışa Bağımlılığı Azaltacak Yenilenebilir Enerji Yatırımları

Türkiye’nin en önemli sorunları arasında yer alan cari acık 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. Akbank, son dönemde kamuoyu ve devlet desteği alan güneş enerjisi ve jeotermal enerji projeleri için özgün finansman çözümleri geliştirmektedir. Bankamız, bu alandaki artan yatırımlara paralel olarak önümüzdeki dönemde vade ve maliyet açısından daha cazip imkanlar sunan fonlama seçenekleri geliştirmeyi hedeflemektedir.

Yeni Bir MidSEFF Kredisi

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası, MidSEFF Programı kapsamında Bankamız'a 2015 yılı içerisinde orta büyüklükteki yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projelerinin finansmanında kullanılmak üzere 110 milyon ABD Doları tutarında yeni bir kredi tahsis etmiştir. 2011 yılında MidSEFF Programı kapsamında Akbank'a tahsis edilen kredilerle finanse edilen projelerde toplam 161 GWh düzeyinde elektrik tasarrufunun sağlandığı ve yıllık toplam 132 bin ton karbondioksitin atmosfere salınımı engellendiği öngörülmektedir. Akbank, önümüzdeki dönemlerde de yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği sağlayacak yatırımları destekleme kararlılığında olacaktır.

OPIC'ten Enerji Verimliliği Temalı Fon

Akbank, yenilenebilir enerji projelerine sağladığı desteği sürdürülebilir kılmak için Ekim 2014 tarihinde ABD'nin Resmi Kalkınma Kurumu OPIC ile 175 milyon ABD Doları tutarında 15 yıl vadeli bir kredi anlaşması imzalamıştır. Yatırımcılar için cazip imkanlar sunan bu kredi paketi ile Akbank, 2015 yılında minimum %20 seviyesinde enerji tasarrufu sağlayan enerji verimliliği yatırımları ile makina ekipman tedariklerinin yanı sıra yenilenebilir enerji yatırımlarını finanse etmiştir.

Enerji Projesi Kredilerinin %30'u Yenilenebilir Enerji'ye

Akbank tarafından 10 milyon ABD Doları ve üzerindeki yenilenebilir enerji projelerine sağlanmış olan toplam proje finansman kredisi büyüklüğü 31 Aralık 2015 tarihi itibarıyla 1.024 milyon ABD Doları seviyesine ulaşmıştır. Yenilenebilir enerji projelerine sağlanan kredilerin enerji projeleri kredileri içerisindeki payı ise %30 seviyesine çıkmıştır.

Bankamız tarafından finansman sağlanan toplam 1.416 MW kurulu gücündeki yenilenebilir enerji yatırım projesinin 5.580 GWh seviyesinde elektrik üretimi gerçekleştirmesi ve yılda 3,4 milyon ton düzeyinde CO2 salınımını engellemesi öngörülmektedir.

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

2015 yılında;

- Denizli ilinde kurulacak olan 90 MW Kızıldere III Jeotermal Enerjisi projesine 76 milyon ABD Doları,
- Amasya ilinde kurulacak 46 MW kurulu güce sahip Amasya Rüzgar Enerjisi projesine 54 milyon Avro,
- Konya ilinde kurulacak 7 MW kurulu güce sahip Konya Güneş Enerjisi projesine 8,7 milyon ABD Doları,
- Konya ilinde kurulacak 7 MW kurulu güce sahip Güneş Enerjisi projesine 8 milyon ABD Doları,
- Afyon ilinde bulunan İncesu Rüzgar Enerjisi projesinin 16 MW ilave kapasite artışına yönelik 15 milyon ABD doları seviyesinde uzun vadeli finansman desteği sağlamıştır.

Akbank tarafından 2015 yılında finanse edilen yenilenebilir enerji projelerinin faaliyete geçmesi ile birlikte toplam 796 GWh seviyesinde yıllık elektrik üretimi gerçekleştirilmesi ve 479 bin ton düzeyinde CO2 salınımının engellenmesi öngörülmüştür.

ALTYAPI 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 2015 yılında da sürdürmüştür.

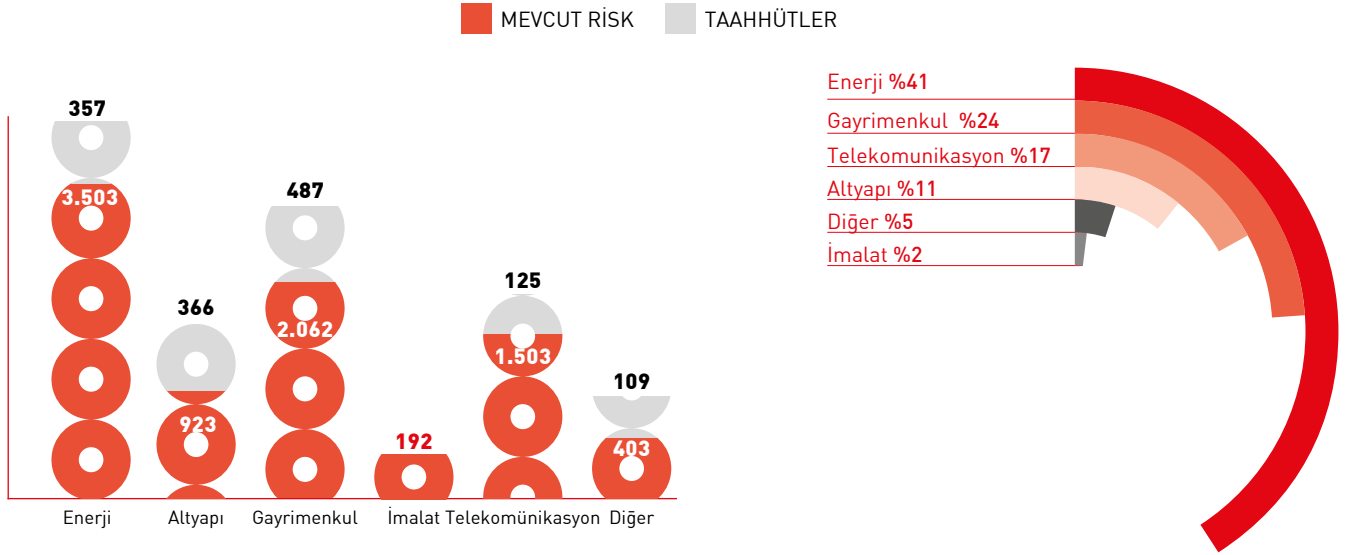
Dengeli Kredi Portföy Yapısı

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.

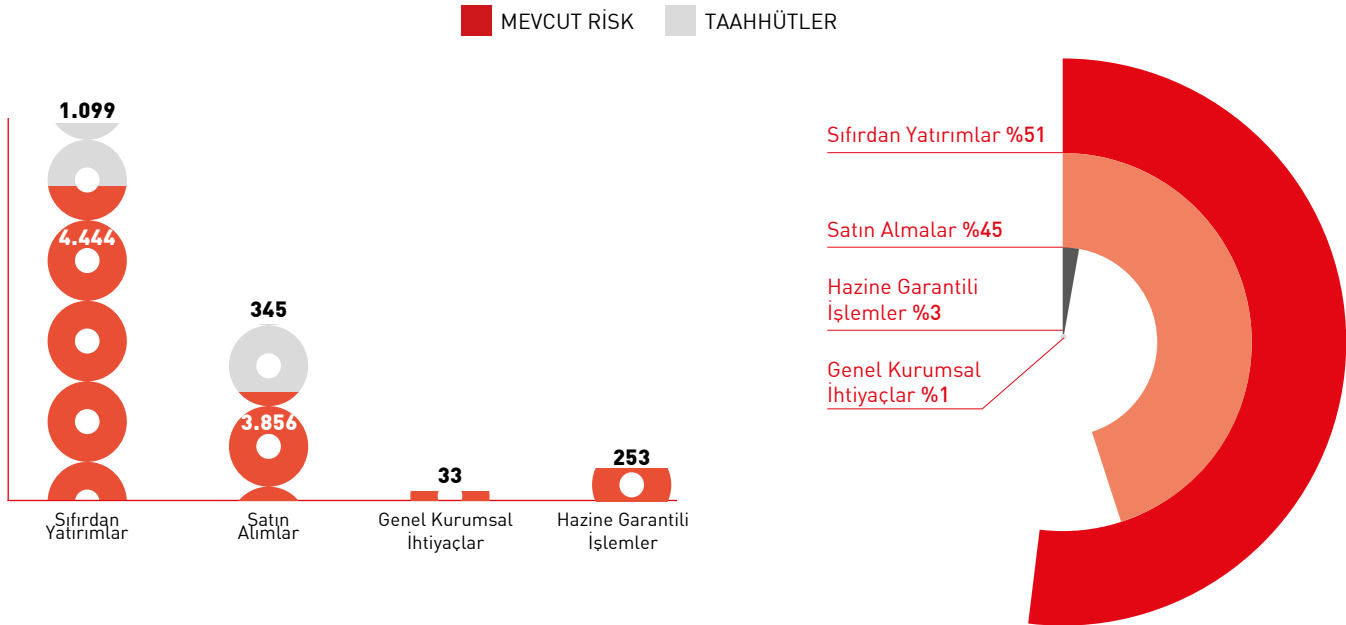
Dengeli kredi portföy yapısı ile yıllık planlarını başarıyla gerçekleştirerek kurumsal hedeflerine yürüyen Bankamız, sektörün en düşük sorunlu kredi oranlarından birine sahiptir. Akbank, dengeli kredi portföy yapısını sürdürülebilir kılmak adına enerji, altyapı, gayrimenkul, telekomünikasyon, ulaşım, petrokimya gibi farklı sektörlerle yönelik kredi tahsisi gerçekleştirmektedir.

Sektörlere göre proje finansman kredilerinin dağılım oranları aşağıda yer almaktadır:

Sektöre Ayrımına Göre Proje Finansman Kredileri (Milyon ABD Doları)



İşlem Tipine Göre Proje Finansman Kredileri (Milyon ABD Doları)



MÜŞTERİLERİMİZE ÖZEL HİZMETLER

KOBİ'lere Yönelik İnovasyon Desteği

Türkiye'nin kalkınma sürecinde kilit görevler üstlenen 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 ön plana çıkmaktadır.

Akbank'tan İhracata Destek Hamlesi

Akbank, Türkiye ekonomisinin sürdürülebilir büyümesine verdiği destek kapsamında, ihracatçılar için "Yürüyelim Arkadaşlar" sloganıyla geniş kapsamlı bir hamle başlatmıştır. Bankamız, ihracata destek hamlesi ile hiç ihracat yapmamış işletmelere yeni ufuklar açmayı ve mevcut ihracat pastasının büyümesine destek olmayı hedeflemektedir.

Dış ticaret operasyonlarının gerçekleştirildiği Akbank Bankacılık Merkezi'nde istihdam edilen dış ticaret uzmanları, müşterilerin tüm dış ticaret işlemlerinde danışmanlık hizmeti vermektedir.

Akbank, 2.500'ü aşkın bankadan oluşan çok geniş bir uluslararası bankacılık muhabir ağı ile ihracatçıların kolaylıkla yeni pazarlara ulaşmalarını ve işlemlerini avantajlı bir şekilde yapmalarını sağlamaktadır. Ayrıca, ihracatçı KOBİ'lerin en çok gerçekleştirdikleri dış ticaret işlemleri göz önünde bulundurularak özel bir tarife oluşturulmuştur. Bu tarife ile KOBİ'ler bankacılık işlemleri için tek bir sabit ücret ödemeyi yanı sıra yapacakları her işlem için ayrı ücret ödemeyeceklerinden hesaplarını baştan net bir şekilde yapabilmektedir. Diğer taraftan, mevzuat ile ilgili soruları için de 444 23 23'ü arayarak Dış Ticaret Mevzuat Bankacılık Uygulamaları destek hizmetinden yararlanabilmektedir.

Sabancı Üniversitesi ile Yeni Bir İşbirliği: Akbank İhracat Akademisi

Akbank, Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) işbirliği ile KOBİ'lerin ihracat konusundaki bilgi ve becerilerini artırarak sürdürülebilir büyümelerine destek olmak amacıyla "Akbank İhracat Akademisi"ni hayata geçirmiştir.

KOBİ'ler çeşitli nedenlerle ya ihracata yönelmekte zorlanmakta ya da girmiş oldukları ihracat aktivitelerinde beklenen başarıyı elde edememektedir. Bu durum, ihracat pazarlaması konusundaki bilgi eksikliği ile strateji yoksunluğuyla yakından ilişkilidir. Bu gerçeklerden hareketle, Akbank İhracat Akademisi oluşturularak müşterilerin "İhracat Stratejimi Nasıl Oluşturacağım?", "Kim, Neden Benden Alsın?", "Dünya Çapındaki Gelişmeler, Trendler Nelerdir?", "Kültürel Farklılıkları Nasıl Aşacağım?", "Hangi Devlet Destekleri/Tesviklerinden Yararlanabilirim?" gibi birçok soruya yanıt verilmesi amaçlanmıştır.

KOSGEB ile "Toplumsal Gelişime" Yönelik İşbirliği

KOSGEB, Akbank'ın desteğiyle 2015 yılında Karaman ili Ermenek, Başyayla ve Sarıveliler ilçelerinde durma noktasına gelen ekonomik faaliyetlerin tekrar canlandırılmasına yönelik projelerin yanı sıra Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018) kapsamında yer alan "Sanayide Enerji Verimliliğinin Artırılması" öncelikli dönüşüm programının bileşenlerinden "Sanayide Kullanılan Verimsiz Elektrik Motorlarının Dönüşümü" bileşeni kapsamında; pilot bölge olarak tespit edilen Kayseri Organize Sanayi Bölgesi'nde (Kayseri OSB) faaliyet gösteren işletmelerin yüksek verimli motor kullanımına geçmesini sağlamak amacıyla ihtiyaç duyulan yatırımlar için kredi faiz desteği çalışmasında bulunmuştur. Bu programlar ile Bankamız tarafından 36 aya varan vade seçenekleriyle eşit taksitli ticari kredi sunulmuştur.

Akbank'tan "Esnaf Kardeşliği"

KOBİ'lere verilen her türlü desteğin Türkiye ekonomisine de güçlü bir destek anlamı taşıyacağına inanan Akbank, "KOBİ'ler Türkiye'nin, Akbank KOBİ'lerin Gücü" felsefesiyle hareket etmektedir. KOBİ'lerin içinde önemli bir paya sahip olan esnafa yönelik çalışmalar ise "Akbank'tan Esnaf Kardeşliği" başlığı altında yürütülmektedir. Akbank, esnafa ihtiyaç duyduğu finansman için rahatça geri ödeme imkânı sağlayan "Olduğunda Öde Kredisi" ile başlayan çalışmalarına Axess KOBİ, Gönllüne Göre Öde Esnafım ve POS Ciroosu Taahhüdü Karşılığı Hediye Tablet Kampanyaları, Siftah Biriktiren Hesap ve Kuruşun Değerini Bilen Tarifeler ile devam etmiştir. Esnaf ve sanatkarların üst kuruluşu TESK (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu) ile de bir işbirliği anlaşması imzalanmıştır.

Olduğunda Öde Kredisi

Akbank, "Esnaf Kardeşliği" başlığı altında öncelikli olarak "Olduğunda Öde Kredisi"ni hayata geçirmiştir. Bu uygulamadan yararlanan esnaflar, 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.

"Gönllüne 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 gönllüne göre karşılayabilecekleri bir finansman modeli daha geliştirmiştir. "Gönllüne Göre Öde Esnafım"

kampanyası ile 36 ay vadeye ve 50 bin TL'ye kadar kullanılabilen kredi ile esnafa altı farklı ödeme seçeneği sunulmuştur. Böylelikle, esnaf kredi geri ödemelerini, işlerinin durumuna göre, istedikleri gibi ayarlayabilmektedir.

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 KOBİ Müşteri İlişkileri Yöneticileri (MİY), Akbank-TESK işbirliği çerçevesinde 2015 yılında Türkiye'nin dört bir yanında faaliyet gösteren TESK tarafından Akbank'a yönlendirilen esnaf ve sanatkarlara yönelik ziyaretler gerçekleştirmiştir. MİY'ler, esnaf ile bir arada zaman geçirerek; müşteri, banka, tedarikçi açısından esnafın günlük döngüsünü daha yakından izleme ve pozisyonları gereği büyük önem taşıyan esnafların sorunlarını ve beklentilerini kavrama olanağı elde etmiştir. Esnaf Ziyaretleri, Akbank'ın KOBİ'lere yönelik ürün geliştirme faaliyetleri açısından da önemli geribildirimler sunmuştur.

Siftah Biriktiren Hesap

Akbank'ın "siftahta bereket vardır" sloganından esinlenerek tasarladığı "Siftah Biriktiren Hesap" ile esnafın tasarruf yapmasının teşvik edilmesi hedeflenmektedir. İlk kez Akbank tarafından hayata geçirilen bu uygulama ile; Akbank POS'unu kullanan her esnaf, her günün ilk satışından elde ettiği parayı, bir başka deyişle, günün "siftah parasını" biriktirme olanağı elde etmiştir. Uygulama kapsamında, nakit akışı düzenli olmayan esnaf, Siftah Biriktiren Hesapları'ndaki tutarı diledikleri zaman ek bir ücret/ceza ödemeden kullanabilme olanağına sahiptir.

Kuruşun Değerini Bilen Tarifeler

KOBİ'lerin işlerini yaparken mal alımı, sabit ödemeler gibi birçok maliyet karşılarına çıkmaktadır. Bu gerçekten hareketle Akbank, "Kuruşun Değerini Bilen Tarifeler" hizmetini geliştirerek KOBİ'lerin; havale, EFT, çek karnesi, çek tahsilatı gibi bankacılık işlemlerinden belli adetlerde aylık, altı aylık veya yıllık ücret karşılığı yararlanabilmesine olanak sağlamıştır. Bu tarifeler ile KOBİ'ler yapacakları her işlem için ayrı ücret ödememekte ve bankacılık işlemleri için ödeyecekleri ücreti baştan bilmektedir. Uygulama kapsamında, müşteriler işlem sıklığı, ürün ve kanal kullanımlarına göre ihtiyaçlarına en uygun tarifeyi seçebilme imkanına sahiptir.

Talimatlı Vergi

Akbank, KOBİ'lerin yasal ödemelerini zamanında gerçekleştirmesi için tasarladığı "Talimatlı Vergi" uygulaması ile müşterilerine önemli bir hizmet sunmuştur. Bu hizmetle, KOBİ'ler, fatura ve SGK ödemelerinin yanı sıra vergi ödemeleri için de Akbank'a talimat verme olanağı elde etmiştir. Bunun yanı sıra Akbank, dış ticaret yapan KOBİ'lere de gümrük vergisi ödemelerini zaman ve mekandan bağımsız 7/24 esaslı gerçekleştirmeleri için etkin çözümler üretmiştir.

Karekodlu Çek ile Ticaret Artık Daha Güvenli

Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ile işbirliği içerisinde Müşterilerine "Karekodlu Çek" uygulamasını sunmaya başlayan Akbank, KOBİ'lerin geçmiş çek ödeme performanslarının güvenilir bir kaynaktan sorgulanabilir olmasına imkan tanımıştır. Önemli bir itibar göstergesi olan bu yeni özellik karekodlu çeki alan kişiler keşidecinin ödeme geçmişine ulaşabilmektedir.

Karekodlu çek uygulamasının yaygınlaşmasıyla birlikte çeklerini zamanında ödeyen ve çek endeksi yüksek olan müşterilerin çeklerinin piyasada ağırlık kazanması öngörülmektedir. Bu da iç piyasada ticaretin daha sağlıklı yapılabilmesini ve çekli tahsilatların daha güvenli hale gelmesini sağlayabilecektir.

Doğrudan Borçlandırma Sistemi

Akbank'ın KOBİ'lere yönelik sunduğu bir diğer hizmet ise Doğrudan Borçlandırma Sistemi'dir. Sistem, KOBİ'lerin mal aldıkları firmalara ödemelerini gününde yapmalarını sağlamaktadır. Bayi hesaplarından ana firma hesabına transfer otomatik olarak gerçekleştirildiğinden ödemenin unutulma riski ortadan kalkmaktadır. Aynı zamanda, bu sistem ile KOBİ'ler kendilerine tahsis edilen DBS Kredisi ile uygun koşullarla kredi kullanabilmektedir. Ayrıca, dilerlerse ödemeleri gereken faturalar ile ilgili hatırlatma mesajı alabilmekte, şubeye gitmeden Akbank Direkt Internet'ten faturalarını görüntüleyebilmekte ve ödemelerini raporlayabilmektedirler.

KOBİ'lere E-Fatura Desteği

E-Fatura, günümüzün ticaret hayatında elektronik dönüşümün en önemli adımlarından biri konumundadır. Maliye Bakanlığı, E-Fatura'ya geçiş ilk etapta belirli bir kapsamda sınırlı tutmuştur. Akbank, E-Fatura'nın önümüzdeki dönemde ticari yaşamda oynayacağı merkezi rolden hareketle, KOBİ'lere yönelik E-Fatura desteği sunmaya başlamıştır. KOBİ'ler, E-Fatura uygulaması ile fatura alma ve gönderme, saklama ve raporlama işlerini kolaylıkla yapabilmekte, aynı uygulama ile kabul ettikleri faturaların ödemelerini de tek tıkla gerçekleştirebilmektedir.

KOBİ'ler maaş ödemeleri için Akbank'a bir talimat vererek, personel maaş tutarlarını belirttikleri tarihte ve miktarda otomatik olarak hesaplarından personel hesaplarına aktarabilmektedir. Dolayısıyla KOBİ'ler çok sayıda işlemini elektronik ortamda hızlı ve güvenli bir şekilde gerçekleştirebilmekte, takip edebilmekte ve verimliliğini artırabilmektedir.

Tedarikçi Finansmanı

Akbank'ın tedarikçi finansmanı ürünü, kurumsal müşteriler ile tedarikçileri arasındaki ticareti finanse ederek her iki taraf için de pozitif değer yaratmaktadır. Kurumsal müşterilerin ihtiyacı işletme sermayesi ihtiyaçlarını azaltmak ve ödeme vadelerini düzenlemektir. Tedarikçilerinin ihtiyacı ise düşük finansman maliyeti ile hızlı ve kolay finansman sağlamaktır. Bankamız, bu ürün kapsamında beyaz eşya, büyük perakende zincirleri, otomotiv, lojistik, tekstil gibi farklı sektörden alıcı firmalarla anlaşmalar gerçekleştirmektedir. Böylelikle, kurumsal müşteriler kendileri için uygun olan vadelerde ödemelerini yaparken, tedarikçi KOBİ'ler de alacaklarını iskonto ederek uygun koşullarda finansman ihtiyaçlarını karşılayabilmektedir.

Akbank'tan Toplu Ödeme Seçeneği

Çok sayıda ödemesi olan KOBİ'lerin bu ödemeleri tek tek takip etmeleri ve gerçekleştirmeleri hem zaman almakta hem de operasyonel hataları beraberinde getirebilmektedir. Akbank, bu gerçekten hareketle, KOBİ'ler için toplu ödeme hizmetini geliştirmiş, KOBİ'ler için çok sayıdaki havale ve EFT ödemelerini elektronik ortamda, tek seferde otomatik olarak yapabilme olanağı sağlamıştır.

Akbank Girişimci Geliştirme Programı

Akbank, Sabancı Üniversitesi ile birlikte girişimcilere yol göstermek, destek olmak ve eğitmek için başlattığı bir sertifika programı olan Akbank Girişimci Geliştirme Programı'nı 2015 yılında başarıyla yürütmüştür. Programa; Türkiye'de kurulmuş bir şirketin yönetimde aktif olan bir ortağı veya üst düzey yöneticisi başvurabilmektedir. Ücretsiz olarak katılım sağlanabilen programa başvurular www.akbank.com adresi üzerinden alınmıştır. Sabancı Üniversitesi Girişimcilik Kurulu tarafından yapılan değerlendirme ve seçim sürecinde; projelerin yarattıkları katma

değer, ne kadar inovatif oldukları, kat ettikleri yol, büyüme potansiyelleri ve hedefleri gibi konular göz önünde bulundurulmuştur. Değerlendirme süreci sonunda 50 girişimci kapsamlı bir eğitime katılmaya hak kazanmıştır. Şirketlerin büyüme dönemindeki finansal hesaplamalarından farklı iş modellerine göre pazarlama ve operasyon planlarının yapılmasına kadar çok geniş bir çerçevede eğitim alan katılımcılar seminerlerde finansman ihtiyaçlarının karşılanması, iç ve dış pazarlarda büyüme konularında da bilgi alma fırsatını yakalamıştır. Program kapsamında önde gelen akademisyen ve uzmanlar strateji, pazarlama, inovasyon, finans, hukuk, operasyon, liderlik, insan kaynakları ve kamu destekleri konularında eğitim vermiştir. Ayrıca, katılımcılar konuk konuşmacı olarak katılan başarılı girişimcileri dinleme ve ünlü girişimcilere yapılacak ofis ziyaretleri ile onlarla tanışma imkanı da bulmuştur. Akbank, programla girişimcilere uzun soluklu bir gelişim stratejisinin, sürdürülebilir bir büyümenin yolunu açmayı hedeflemektedir.

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 2015 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 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.

İlk mezunlarını 2014 yılında veren programa ilişkin olumlu geribildirimlerin ardından katılımcılardan alınan son derece olumlu geri dönüşler nedeniyle programın bu yıl dördüncüsü düzenlenmiştir. Akbank Aile Şirketleri Akademisi'nde 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 alınmaktadır.

Akbank Uzmanına Sor

Akbank'ın KOBİ'ler nezdinde gerçekleştirdiği görüşmelerde en çok hibe/teşvik, hukuk ve mali konularda bilgiye ihtiyaç duydukları gözlemlenmiştir. Bankamız, bu gerçekten hareketle KOBİ'lerin hayatını kolaylaştıracak "Akbank Uzmanına Sor" uygulamasını hayata geçirmiştir. Bu uygulama sayesinde KOBİ'ler, Kalkınma Ajansı, KOSGEB ve TÜBİTAK tarafından sağlanan desteklerin yanı sıra yatırım teşvik belgesi, dış ticaret, girişimcilik gibi konulardaki ulusal ve uluslararası destekler hakkında detaylı bilgi alabilme olanağı elde etmiştir.

KOBİ'lerin "Akbank Uzmanına Sor" hizmetinden faydalanabilmesi için Akbank web sitesinde yer alan formu doldurmaları ya da 444 23 23 Akbank KOBİ Hattı'nı aramaları yeterli olmaktadır. Akbank'ın anlaşmalı olduğu uzmanlar, KOBİ'ler ile kısa sürede e-posta veya telefon ile irtibata geçerek, ilgili alanlarda danışmanlık hizmetini ücretsiz olarak sunmaktadır.

Bireysel Bankacılıkta Sorumluluk Uygulamaları

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

Mevduata Teşvik ve Yatırıma Kolaylık Yolunda Tasarruf Seferberliği

Son yıllarda istikrarlı bir görünüm sergileyen 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" Kampanyası 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 Mevduat Birikim Hesabı

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 130 bin Akbank müşterisi bu şekilde düzenli birikim yapmaktadır.

Akbank Esnek Birikim Hesabı

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.

Dijital Kanala Özel Tasarruf İmkânı Sunan Akbank Serbest Direkt Hesap

Bankamız, tabana yaygın mevduat stratejisini desteklemek üzere 2015 yılında küçük tasarruf sahiplerine yönelik Akbank Direkt Serbest Hesabı piyasaya sürmüştür. Vade bekleme zorunluluğunu ortadan kaldıran Akbank Direkt Serbest Hesap ile, müşterilere istedikleri zaman hesaplarına para yatırıp, para çekme imkanı vererek rahatça hareket etme özgürlüğü sunulmuştur. Bunun yanı sıra, 1.000TL'den 200.000TL'ye kadar olan tüm birikimlerin cazip faiz oranıyla büyütülmesine imkan sağlanarak tabana yaygın mevduat müşteri adedi artırılırken, dijital kanallara özel olarak tasarlanan Serbest Hesap ile müşterilerin hesap işlemlerini şubeye gitmeden hızlı bir şekilde yapmaları sağlanmıştır.

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 yen 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 hizmete sunulan bir üründür. Nar Hesabı Akbank müşterilerinin nakit yönetim ihtiyaçlarının tümüne çözüm üretirken küçük tutarlar için bile günlük vadeli hesap faizi imkânı sunmaktadır.

1e1 Bankacılık Ayrıcalıklı Hizmet Modeli

1e1 Bankacılık Ayrıcalıklı Hizmet Modeli, Akbank müşterilerinin bankacılık ihtiyaçlarına yönelik avantajların yanı sıra sosyal yaşamlarına dair beklentilerini de karşılayan geniş içerikli ve ayrıcalıklı bir hizmetler bütünüdür. Türkiye çapında yaygınlaşan 1e1 Bankacılık Ayrıcalıklı Hizmet Modeli, farklılaştırılmış ürün yelpazesi, özel fiyatlama, her kanaldan öncelikli hizmet, günlük finansal bilgilendirmelerinin yanı sıra birçok konuda ayrıcalıklar ve sosyal etkinliklerle tamamlanmaktadır.

1e1 Bankacılık müşterilerinin sosyal yaşam ihtiyaçlarına yönelik ve ailelerinin, sevdiklerinin hayatını kolaylaştırmak, hayatlarının her anında özel ayrıcalıklar sunabilmek için benzersiz bir dünya, “1e1 Ayrıcalıklar Dünyası” ile müşterilerinin yanında olmaktadır.

Müşterilerin yatırım ve piyasalar konusunda bilgi ve bilinç düzeyine arttırmak amacıyla Akbank Yatırım Hizmetleri kapsamında yerel ve küresel yatırım ikliminin değerlendirildiği, müşterilerinin piyasalar ile ilgili beklenti ve sorularının yanıtladığı “1e1 Bankacılık Yatırımcı Buluşmaları” İstanbul, İzmir ve Ankara’da düzenlenmiştir.

2015 yılında 1e1 Bankacılık müşterileri, Akbank tarafından kendileri için düzenlenen seçkin aktivitelere katılmış, özel konseptlerle düzenlenen sosyal ortamlara davet edilmiştir.

HAYATIN DİLİNDEN 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 çekebilmekte, aileleriyle aralarındaki hızlı para transferini kolaylaştırmak için ayda iki kez yurt içindeki diğer bankaların ATM’lerinden ücretsiz para çekebilmekte ve internette alışveriş yapabilmektedir. Akbank’ın öğrencilere sunduğu bir diğer ürün ise Axess exi26 kredi kartıdır. Axess exi26 sahibi Akbank öğrencileri; eğitim, okul harcaması ve kırtasiye ihtiyaçlarına yönelik kampanyaların yanı sıra Axess’in tüm kampanyalarından da ücretsiz faydalanabilmektedir.

Bireysel Kredi Borçlarına Yönelik Refinansman Çözümleri

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

“SORUMLU KREDİLER” VE SİGORTA ÜRÜNLERİ

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

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 İLİŞKİ

“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 KARTLARI VE KREDİ KARTLARI

Akbank, 2015'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 2015 yılsonu itibarıyla dört öncü kredi kartı markası Axess, Wings ve Free'den oluşan 5 milyon adet kredi kartı portföyü, 6,3 milyon adet banka kartı (Neo) portföyü, 323 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, 2015 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. Ayrıca, cash-para programı ile müşterilere alışverişleri üzerinden faizsiz nakit avans kullanım hakkı tanımıştır.

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. 2015'te eklenen yeni bir hizmetle müşteriler, harcama sözü vererek kullanacakları taksitli avansan 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. Ayrıca Ekstre Böldür özelliği ile ekstreler vade farklı taksitlendirilmektedir.

Müşterilere Yönelik Hediye Kampanyaları

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 iletişime 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 Kazandıran 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 alışverişlerinden sektör bazında değişen oranlarda 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 biriktirememişler ise avans mil puan kullanarak, hiç beklemeden seyahatlerini satın alabilmektedir.

Wings'in Ayrıcalıklı Dünyası

Ayrıca, Wings'e özel taksit ve kampanya fırsatlarıyla kart sahipleri hem alışverişlerde ayrıcalıklara sahip olmakta hem de biriken mil puanlarla seyahatlerini kolaylıkla planlayabilmektedir. "Karada Mil" uygulamasıyla kart sahipleri Wings Mil Puan'larını 100'e varan Wings Style üye işyeri restoran, otel, spa ve spor salonunda yaptıkları harcamalar karşılığında kullanılabilmektedir. www.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.

Wings müşterileri İstanbul, Ankara, İzmir gibi şehirlerde havalimanılarına istedikleri adresten alınarak indirimli transfer hizmetinden yararlanabilmektedirler.

2015 yılı içerisinde Wings'in müşterilerine sunduğu yurt içi kampanyalarının yanı sıra yurt dışında da taksit, otel ve restoranlarda indirim kampanyası da devam etmiştir.

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 ödemeden 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 yararlanılabilmek 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, kullanılabılır 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 İndirimlerle Ön Plana Çıkan Kart: 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-ticarete 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 KARTLARI VE KREDİ KARTLARINDA YENİLİKÇİ UYGULAMALAR

Akbank, 2015 yılında da bir önceki yıla göre önemli ölçüde artan sayıda kredi kartı ve banka kartı müşterisinin beklentileri doğrultusunda hizmetler sunmaya devam etmiştir. Bu hizmetlerin 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 pazarındaki kart adedini bir önceki yıla göre %42 arttırarak 210 binin üzerine taşımıştır. Firmalar, ticari kredi kartlarıyla ödemelerini düzenli takip edebilmekte, mil puan ve chip-para kazanımının yanı sıra kampanyalardan faydalanabilmektedir. 2015 yılında, Ticari faaliyet gösteren bireysel kredi kartı sahibi şahıs firmalarının da Ticari Kredi kartı alabilmelerine olanak sağlayan ortak limit projesi hayata geçirilmiştir.

KOBİ İhtiyaçlarına Göre Yapılandırılmış Bir Kart: Axess KOBİ

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 önemli bir bilinirlik yakalamıştır. Önümüzdeki dönemde, Akbank, KOBİ segmentine verdiği önem çerçevesinde ticari kartlarda segmentindeki penetrasyonunu arttırmayı hedeflemektedir.

Daha fazla bilgi için: <http://www.axess.com.tr/ticarikartlar/>
<http://www.wingscard.com.tr/wings-info/kartlar/wings-business>

KART SAHİPLERİNİ GÜVENCE ALTINA ALAN SİGORTA HİZMETLERİ

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.

Doğa Dostu E-Ekstreleri Çözümleri

Akbank, 2008'den bu yana kredi kartı müşterilerine hesap özetlerini, e-posta veya SMS şeklinde gönderme olanağı sunmaktadır. Müşterilerin ekstrelerini sadece dijital ortamda almalarını teşvik etmek için "Ağaçlara Hayat Verin" sloganı ile yürütülmekte olan iletişim çalışmaları, IVN aramaları ve SMS gönderimleri ile düzenli bir biçimde sürdürülmektedir. Ayrıca, yeni bir uygulama ile müşterilerin sadece bir SMS göndererek tek seferde tüm kartlarına ait ekstrelerini, e-ekstreye dönüştürmelerine imkan sağlanmaktadır. 2015 yılında IVN aramaları da sıklaştırılarak e-ekstre gönderilen kart sayısı 2015 yılsonu itibarıyla 2,89 milyona ulaşması sağlanmıştır.

Üye İşyerlerine Yönelik Aksiyonlar ve Yaratıcı Kampanyalar

Akbank 2015 yılsonu itibarıyla kümülatif olarak üye işyeri sayısını 43 bin adet arttırarak, 323 bin adet üye işyeri ve 385 bin adet POS cihazıyla üye işyeri pazarındaki faaliyetlerini sürdürmüştür. Verimli bir POS parkuru yönetmek için gerekli olan ortak POS çalışmalarına devam edilmiş ve 2015 yıl sonu itibarıyla 160 bin adet ortak POS'a ulaşılmıştır. Bu POS'ların 51.500 adedi Akbank sahipliğindeki POS'lardan oluşmaktadır. Kendi sektörünün lider firmalarıyla yapılan anlaşmalar sayesinde büyüyen üye işyeri ağı ve tüketici odaklı kampanyalarıyla pazardaki yerini daha da güçlendiren Akbank, 2015 yıl sonu itibarıyla Axess kart sahiplerine 230 bin üye işyerinde taksit ve ödül fırsatı sunmaktadır.

Temassız POS'lar Yaygınlaşmaya Devam Etti

Akbank'ın temassız POS'larındaki yaygınlaşma 2015 yılında da devam etmiş, temassız işlem yapabilen POS sayısı 35 bin adede ulaşmıştır. 2013 yılında kullanıma sunulan ayda 29 TL'den başlayan sabit bir ücret ödeyerek, başka komisyon veya üye işyeri ücreti ödemedi çalışma imkânı veren EkoPOS tarifelerini kullanan üye işyeri sayısı 2015 yılsonu itibarıyla 21 bine ulaşmıştır. 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, altı farklı yazar kasa POS markasını Akbank POS uygulaması ile kullanım imkânı sağlanmıştır. 2015 yılsonu itibarıyla 53 binin üzerinde üye işyeri ile yazar kasa POS çalışması devam etmektedir.

Direkt Bankacılık Kanalları Yenilikçi Bankacılık Anlayışı ile Yaygınlaşmaya Devam Etti

Zamanın her geçen gün daha değerli hale gelmesi ve Direkt Bankacılık kanallarından yapılabilen işlem çeşitliliğinin artması, müşterileri bankacılık işlemleri için Direkt bankacılık kanallarını daha çok kullanmaya yönlendirmektedir. Türkiye Bankalar Birliği (TBB) Aralık 2015 raporuna göre; Türkiye'de 17 milyondan fazla banka müşterisi internet bankacılığını, 12 milyondan fazla banka müşterisi ise mobil bankacılığı aktif olarak kullanmaktadır. İnternet ve cep telefonu kullanımının yaygınlaşması ile dijital bankacılık kullanan kişi sayısı her geçen gün giderek artmaktadır. Direkt Bankacılık kanalları özellikle bilgi/ bakiye işlemleri, para transferleri ve ödeme işlemleri için yoğun olarak kullanılmakta olup ürün satışlarına da ciddi katkılar sağlamakta ve her geçen gün bu katkısını arttırmaktadır.

2015 sonu itibarıyla her ay 3 milyona yakın müşteri şubelere hiç uğramadan Akbank dijital bankacılık kanallarından hizmet almaktadır.

Dünyadaki dijitalleşme trendine paralel olarak Akbank Direkt Mobil kanalının kullanım oranları artmaktadır. Ortalama olarak, bir Akbank müşterisi senede 2-3 defa şubeye giderken, internet bankacılığını ayda 4-5 defa, mobil bankacılığı ise ayda 15-20 defa kullanmaktadır. Özellikle, Akbank Direkt Mobil kullanan müşterilerin %80'i bu kanalı her ay düzenli kullanır hale gelmiştir. Mobil kanalları aktif olarak kullanan müşterilerin çapraz satış skorları Banka ortalamasının yaklaşık 2 katı iken kârlılığı da yaklaşık 3,5 katı seviyesindedir. Bireysel bankacılık müşterileri özellikle ödeme ve para transferi işlemlerinde kolaylık, hız avantajı açısından Direkt kanalları tercih etmektedir. Banka'ya yapılan EFT'lerin %92'si, fatura ödemelerinin %87'si Direkt kanallardan yapılmaktadır. Para çekme işlemlerinde direkt kanalların payı her geçen gün artmakta olup, her 10 para çekme işleminden 9'u ATM'lerden yapılır hale gelmiştir.

Çağrı Merkezi Yönetiminde Yenilikçi Adımlar

Müşteri odaklı hizmet anlayışıyla, müşterilerine temas ettiği her noktada eşsiz deneyimler yaratmayı hedefleyen Akbank Çağrı Merkezi, iyi eğitilmiş, deneyimli, nitelikli, çözüm odaklı kadrosu, zengin işlem çeşitliliği ve üstün teknoloji kullanımı ile sunduğu, yaratıcı ve sonuç odaklı yaklaşımlarıyla 2015 yılında da sektöre öncülük etmeye devam etmiştir.

Akbank Çağrı Merkezi 2015 yılında, 60 milyona yaklaşan müşteri teması gerçekleştirirken, 1.000'in üzerinde çalışanıyla hızlı ve kolay erişilebilirlik konusunda fark yaratmaya devam etmiştir. Banka'nın güçlü CRM altyapısı sayesinde müşteriler ihtiyaçlarına paralel dinamik teklifler sunularak sigorta, kredi kartı, kredi kartı kredileri ve ihtiyaç kredisi kullandırımında çağrı merkezinin satış etkinliği ve payı her geçen gün arttırılmaktadır.

Akbank Çağrı Merkezi teknoloji yatırımları 2015 yılında da sürdürülmüştür. Müşterilerin sesli yanıt sisteminde konuşmasını anlayarak doğru noktaya yönlendirilmesini sağlayan Call Steering uygulaması ile arayan müşterilerin ilk bağlantıda doğru müşteri temsilcisine yönlendirilmesi sağlanmaktadır. 2015 yılında Speech Analytics (konuşma analizi) tüm müşteri temsilcileri arasında yaygınlaştırılarak kullanılmaya başlamıştır. Bu teknoloji sayesinde, gelen tüm çağrıların çok boyutlu ve detaylı analizi gerçekleştirilmektedir.

Sosyal Medya Kanalları Üzerinden Çağrı Merkezi Hizmeti

Akbank, Türkiye'de sosyal medya entegrasyonunu yapan ilk kurumlardan biri olarak müşterilere sesli görüşmenin yanı sıra Facebook, Twitter, chat ve görüntülü görüşme gibi kanallarla da hizmet sunulmaktadır.

Uzaktan hizmet almayı tercih eden yüz bini aşkın müşterisine Akbank Çağrı Merkezi uzmanlaştırılmış hizmetler sunmaktadır. Bu hizmetler Bireysel, Birebir ve KOBİ Segment müşterilerine sunulan ilişki ve varlık yönetimi konularında yoğunlaşmaktadır.

Akbank Çağrı Merkezi Direkt Bankacılık bakış açısıyla, satış odağını artıran, teknolojik yenilikler ve süreç iyileştirmeleri ile verimliliğini artıran, uzmanlaşmış hizmetlerle kâr yaratan işlerden daha çok pay alan vizyonu ile çalışmalarına devam edecektir.

ATM'de Yenilikler

2015 yılında aylık yaklaşık 5 milyon müşteriye hizmet vererek ortalama 17 milyon işleme aracılık eden Akbank ATM'leri, sahip olduğu fonksiyonlarla şubelerdeki iş yükünü hafifletmeye ve gelir yaratmaya devam etmektedir. Bu bağlamda 2015 yılında;

- Neo kart ve kredi kartı şifresi alınması,
 - Yeni fatura kurumlarının eklenmesi,
 - Yabancı kartlara bakiye sorma ve şifre değiştirme hizmetlerinin verilmesi,
 - Akbank Direkt Mobil'den Referans koduyla para çekme,
- gibi geliştirmeler tamamlanarak hayata geçirilmiştir.

Müşteri Deneyim Yönetimi

Akbank'ın temel önceliği müşterilerine tüm kanallarda mükemmel müşteri deneyimi yaşatmaktır. Bu hedef doğrultusunda düzenli ölçümler ve sürekli geliştirmeler yapan Akbank; tüm temas noktaları için deneyim ve memnuniyet anketleri, kullanıcı araştırmaları ve kullanılabilirlik testleri aracılığıyla müşteri geri bildirimleri ve içgörülerini toplamaktadır. Müşterilerden toplanan tüm veriler analiz edilerek aksiyonlar belirlenmesinin yanı sıra kanallardaki müşteri deneyimi sürekli olarak iyileştirilmektedir.

Akbank, global metriklerle gerçekleştirilen kullanılabilirlik testleri ve anketler ile kanalların deneyim skorlarını takip etmeye 2015 yılında da devam etmiştir. Bankamız'ın bu konuda aldığı dünyanın en iyi teknoloji firmalarına yakın skorlar özellikle dijital kanallarda sunulan müşteri deneyiminin dünya liderleri arasında olduğunu kanıtlamaktadır. Müşteri ve tasarım odaklı proje yönetimi prensibiyle 2015 yılında da tüm dijital bankacılık kanalları deneyim ve ürünlerini müşteri odaklı olarak tasarlamak için etnografik kullanıcı araştırmaları gerçekleştirmiştir.

Akbank Direkt, tüm bu çalışmalar ve müşteri odaklı prensipleri ile Banka içinde en fazla tercih edilen kanallar olmanın yanı sıra, Türkiye'de de en sevilen Direkt Bankacılık markası olmayı hedeflemektedir.

Akbank Direkt'te Yenilikler

Akbank Direkt, kanallarına özel ürünlerle müşterilerine finansal ihtiyaçlarını en hızlı ve en pratik yöntemlerle çözme imkânı sunabilmek için çalışmalarını 2015 yılında da başarıyla sürdürmüştür.

Gelişmiş teknolojik altyapısı ve yetkin insan kaynağıyla ön plana çıkan Akbank, birikimlerine diledikleri an, vade beklemeden ulaşmak isteyen müşteriler için 2015 yılında Akbank Direkt Serbest Hesap'ı hayata geçirmiştir. Akbank Direkt Serbest Hesap, internet ve mobil bankacılık kanalları için özel olarak tasarlanmıştır. Hesap açılış ve kapanış gibi sınırlı sayıda şubeden yapılması zorunlu işlem dışında, hesapla ilgili işlemlerin tamamı Akbank'ın dünya çapında ödüle layık görülen Dijital Bankacılık kanalları Akbank Direkt İnternet ve Mobil'den yapılabilir. Küçük tasarruf sahiplerini destekleyen Akbank, yeni hesabıyla 1.000TL'den 100.000TL'ye kadar olan tüm birikimlere aynı cazip faiz oranı ile kazanma fırsatı sunmaktadır. İlk hesap açılışını takip eden 30 gün boyunca müşterilere "tanışma faizi" veren Akbank Direkt Serbest Hesap, müşterilerine sektörde rekabetçi faiz oranı sunmaktadır.

Akbank tarafından 2015 yılı başında hayata geçirilen bir diğer dijital ürün olan Akbank Direkt Kredi ile müşteriler şubeye gitmelerine gerek kalmadan, baştan sona dijital kanallardan ihtiyaç kredisi kullanabilmektedirler. Akbank müşterileri, Akbank Direkt'ten sadece istedikleri tutar ve vadeyi girerek hiçbir belge, imza olmadan ve şubeye gitmek zorunda olmadan bulundukları yerden Akbank Direkt Kredi'ye başvurabilmekte ve istedikleri tutar saniyeler içerisinde hesaplarına yatmaktadır. Akbank Direkt Kredi'ye, akbank.com'dan, Akbank Çağrı Merkezi'nden ve Akbank Direkt İnternet ve Mobil'den başvuru gerçekleştirilebilmektedir.

iBeacon ile para çekmek, Widget, touch ID ile işlem onaylamak gibi son teknolojileri bankacılık hizmetlerine uygulayan Akbank, Apple TV için özel olarak geliştirdiği Akbank Direkt uygulaması ile yine bir ilke imza atarak, Türkiye'de teknolojiyi bankacılık ürün ve hizmetlerine uyarlama konusundaki liderliğini sürdürmüştür. Bu uygulama sayesinde, Akbank müşterisi olma koşulu gerekmeksizin tüm yatırımcılar, Akbank Direkt ile Apple TV'den hisse senetleri piyasası ve döviz kurlarını takip edebilme, BIST verilerini izleme ve görüntülü yatırım haberlerine ulaşma imkânı elde etmiştir. Hisse senedi yatırımcıları, Apple TV üzerinde yatırım işlemlerine özel tasarlanmış ana sayfası ile dikkat çeken Akbank Direkt'e QR Kod ile girerek, BIST100 verilerini anlık olarak Apple TV'den izleyebilmektedir.

Mobil Bankacılıkta Yenilikler

3 milyondan fazla kişinin indirdiği Akbank Direkt Mobil uygulaması uluslararası arenada birçok prestijli ödülün de sahibi olmuştur. Global Finance tarafından "Batı Avrupa'nın En İyi Dijital Bankası" seçilen Akbank, Forrester'ın araştırmasına göre mobil bankacılıkta dünyanın en iyi 10 bankası arasında gösterilmiştir. 2014'te GSMA'den alınan "Dünyanın En İyi Akıllı Telefon Uygulaması" ödülünden sonra 2015'te Global Finance tarafından "Dünya'nın En İyi Mobil Bankacılık Uygulaması" olarak ödüllendirilmek Akbank'ın mobil bankacılıktaki başarısının en güzel kanıtı olmuştur. Bu ödüller, mobile verilen önemle yapılan teknoloji yatırımları, insan faktörünü odak noktasına koyarak yapılan geliştirmeler ve yaratıcı pazarlama faaliyetleri sayesinde kazanılmıştır.

Akbank Direkt, Apple iPhone 6s ve iPhone 6s Plus telefonlarının "3D Touch" özelliğini, bankacılık ürün ve hizmetlerine çok hızlı uyarlayarak, Türkiye'de üç boyutlu bankacılığı müşterilerinin hizmetine sunan ilk banka olmuştur. Mobil bankacılık alanında yalnızca Türkiye'de değil, küresel düzeyde de büyük başarılarla imza atan Akbank Direkt, yeni geliştirdiği uygulama ile ilk kez müşterilerine "tek dokunuş hareketi" ile para çekme, ödeme ve transfer yapma olanağı sunmaktadır. Akbank Direkt, yeni iPhone 6s ve 6s Plus akıllı telefonlarının "3D Touch" özelliğini, cihazın piyasaya sürülmesiyle eş zamanlı olarak bankacılık ürün ve hizmetlerine uyarlayarak müşterilerinin kullanımına sunmuştur.

Akbank müşterileri, sadece cep telefonlarını kullanarak kartlarını yanlarında taşımalarına gerek kalmadan ATM'lerden ister SMS ile ister referans kodu ile isterlerse de iBeacon ile bir kaç saniye içinde para çekebilmektedir. Teknolojik gelişmeleri yakından takip eden ve hızlı bir şekilde adapte eden Akbank, müşterilerine ATM ekranlarından QR kod okutmalarına gerek kalmadan, kartım yanımda mı telaşı yaşatmadan nakit ihtiyacı anında sadece cep telefonlarını kullanarak para çekme imkânı sağlamıştır. Eylül 2015'te hayata geçirilen bu özellik ile Akbank müşterileri Akbank Direkt Mobil'den alacakları referans kodu ile veya Akbank Direkt Mobil'den gönderecekleri SMS ile ATM'lerden 5.000 TL'ye kadar anında para çekebilme imkânına kavuşmuştur.

Türkiye'de giyilebilir teknolojiler alanında öncü bir uygulama olan Akbank Direkt Apple Watch uygulaması; kullanım kolaylığı, sade tasarımı ve kolay giriş özelliğiyle Apple Watch'un piyasaya sürüldüğü tarihten önce App Store'da yerini almıştır. Apple Watch'a özel bir görselliğe sahip Akbank Direkt Mobil, müşterilerin rahat kullanabileceği şekilde geliştirilmiş, müşterilerin bir gün içerisinde mobil haldeyken en fazla kullandıkları işlemler saate taşınmış ve kalan limit görüntülemeyen para çekmeye birçok işlemin yapılabilirdiği tam kapsamlı bir uygulama hazırlanmıştır. Akbank, mobil bankacılık alanındaki yenilikçi çalışmalarını, alanındaki en iyi uzmanlardan oluşan bir ekip ile aralıksız sürdürmektedir.

Türkiye'de son 2 yılda %400'e yakın büyüyen mobil bankacılık pazarında, %600 seviyesinde büyüme gösteren Akbank, hem mobil müşteri adedini hem de işlemlerdeki pazar payını önemli ölçüde artırmıştır. Akbank, mobil alandaki başarısını, mobil öncelikli stratejisine, yeniliklerdeki öncülüğüne ve müşterilerine sunduğu dünya lideri müşteri deneyimine borçludur. Akbank, Akbank Direkt Mobil uygulamasını 2016 yılında da alanında uzman ekibiyle geliştirmeye devam edecek, bu uygulama ile hem Türkiye'de hem de Dünya'da takip edilen, rakiplerine örnek olan, sektörün gelişimine yön veren Banka olmayı sürdürecektir.

Akbank, giyilebilir teknolojilere yönelik yatırımlarını da 2015'te sürdürmüştür.

Türkiye'de giyilebilir teknolojiler alanında öncü bir uygulama olan Akbank Direkt Apple Watch uygulaması; kullanım kolaylığı, sade tasarımı ve kolay giriş özelliğiyle Apple Watch'un piyasaya sürüldüğü tarihten önce App Store'da yerini almıştır.

Türkiye'de son 2 yılda %400'e yakın büyüyen mobil bankacılık pazarında %600 seviyesinde büyüme gösteren Akbank, hem mobil müşteri adedini hem de işlemlerdeki pazar payını önemli ölçüde artırmıştır. Akbank, Direkt Mobil uygulamasını 2016 yılında da alanında uzman ekibiyle geliştirerek hem Türkiye'de hem de dünyada örnek olmayı hedeflemektedir.

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 Piyasaları'nda 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. 15 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 2015 yılında da devam etmiştir. Akbank Çağrı Merkezi'nde istihdam edilen çalışanlar, Akbank'ın diğer tüm birimleri için de (Genel Müdürlük, şube) nitelikli insan kaynağı konumundadır.

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 200.000’e yakın 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 ölçümlemelerin yanı sıra müşterilerin Bankamız’dan aldığı hizmetlerle ilgili görüşlerini birebir dinlemek için dönemsel olarak farklı segmentlerdeki müşterilerin bir araya geldiği odak 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 Genel Müdürlük Birimlerine 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 saha çalışanlarının 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 Bankamız 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 2015 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 2015 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.

Yenilikçilik Odaklı 1001 Haber Bülteni

Çalışanları arasında yenilikçilik konusunda farkındalık yaratmak üzere 1001 Haber adlı aylık bir bülten yayımlayan Akbank, hem bankacılık sektörü hem de diğer sektörlerdeki yenilikçi uygulamaları çalışanlarına ulaştırmaktadır.

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 2.982 Öneri

2015 faaliyet döneminde 2.230'u çalışan, 752'si ise müşteri önerisi olmak üzere toplam 2.982 fikir, Akbank öneri sistemine ulaşmıştır. Öneri sisteminin 2008 yılında hayata geçirilmesinden bu yana toplam 5.038 öneri üzerinde çalışılmaya değer bulunulmuş ve bunların %40'ı hayata geçirilmiştir.

ŞİKÂyet Yönetimi

Günümüzün rekabetçi iş 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 hayati önem taşımaktadır. Müşteri memnuniyetinin en önemli göstergesi olan şikayetlerin etkili bir şekilde ele alınması ise müşteri deneyiminin anlaşılmasına katkıda bulunmanın yanı sıra hizmet ve süreçler üzerinde iyileşme fırsatları yakalanmasını ve yeni çıkacak ürünlerde müşteri beklentisinin üstün bir düzeyde karşılanmasını sağlayarak güven ve itibarın artışına imkan vermektedir.

Akbank Müşteri Şikayet Yönetimi Ekibi, potansiyeli adeta sınırsız olan bu geniş yelpazede müşteriyi dinlemek; şikayet ve beklentilerini karşılamak amacıyla 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

Akbank organizasyon yapısı içerisinde Kalite ve Süreç Yönetimi Bölümü altında yer alan “Müşteri Şikayet Yönetimi” faaliyeti tek noktadan ve merkezi olarak yönetilmektedir. Çözüm sürecinde müşterilere yapılan geribildirimler aynı zamanda mevzuata uyumlu alternatif kanallar kullanılarak yapılmaktadır.

Müşteri Şikayet Yönetimi şikayet odaklı başvuruların yanı sıra talep, itiraz, bilgi, öneri ve teşekkür içerikli tüm müşteri etkileşimini karşılayan, çözümleyen, sonuçlandıran ve müşteriler ile iletişime geçerek sonlandıran müşteri odaklı bir misyona sahiptir.

Akbank bünyesinde kullanmakta olan 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 Müşteri Şikayet Yönetimi sistemi ile çalışılmaktadır. Bankamız bünyesinde yıllık 1,5 milyon müşteri bildirimi için ortalama çözüm süresi 3 günden 2 güne düşürülerek, SLA uyumu %60’lardan %91’e, ilk kontakta çözüm oranı ise %65’lerden %95 seviyelerine taşınmıştır.

Her bir müşteri özelinde takip edilen çözüm sürecinde başvuruların %95 oranında Müşteri Şikayet Yönetimi Birimi’ne iletildiği aşamada çözümü gerçekleştirilmektedir.

Destek alınması gereken vakalar şube ve uzman iş birimlerine bilgi ve görüşleri alınacak şekilde yine SAP CRM sistemi üzerinden iş emri atama yolu ile iletilmektedir. Çözüm için uzmanlık görüşüne başvurulmuş tüm iş birimleri ile Akbank Şubeleri ile bugün sayısı 29 adede ulaşan ve takibi periyodik olarak sistem üzerinden yapılan Servis Seviyesi (SLA) anlaşmaları yapılmıştır. SLA/OLA sürecinin takibine yönelik olarak otomatik notifikasyon ve eskalasyon süreçleri sistem üzerinden kusursuz bir etkinlikle işlemekte; sonuçları da organizasyona düzenli olarak raporlanmaktadır.

Müşteri Şikayet Yönetimi Sistemi kurulduğu günden itibaren tüm bildirimlerin akibeti Çağrı Merkezi ve Şube kanalından gerçek zamanlı olarak görüntülenebilmekte; müşteriler ilettikleri bildirimler için Çağrı Merkezi’ni aradıklarında ya da herhangi bir Akbank Şubesi’ne başvurduğunda başvurularının akibeti hakkında bilgi alabilmektedir. Müşteriler, belirtilen kanallar dışında akibet bilgisine self servis kanal olarak internet şube üzerinden de erişebilmektedir. 2016 yılı içerisinde www.akbank.com üzerinden de “Şikayet akibeti sorgulama” imkanı müşterilere sunulacaktır.

Müşteri şikayetlerinin hızla çözülmesi hedefi doğrultusunda internet şubesinin ardından Akbank Mobil Şube uygulaması üzerinden de Canlı Destek (Chat) hizmeti verilmeye başlanmıştır. Canlı destek dışında facebook, twitter ve instagram gibi sosyal medya hesapları, internet siteleri ile yazılı ve sözlü basında çıkan tüm şikayetler ve talepler takip edilmektedir.

Müşteri Şikayet Yönetimi, varlık amacından dolayı tüm organizasyonla yakın etkileşim halindedir. Çağrı Merkezi ve bankacılık deneyimine sahip ekip personelin tamamı lisans ve önlisans mezunudur. Tüm ekip çalışanları Bankamız'da uygulanan eğitim programı gereği alınması gereken zorunlu eğitimler dışında kişisel gelişime dayalı eğitimlerle de desteklenmektedir. İlgili ekip faaliyetini sürdürürken ilk kontakta çözüm performansını üst seviyede tutabilmek adına ihtiyaç duyulan bankacılık yetkinlikleri ve mali yetkilerle donatılmıştır. Şikayet yönetimi süreçlerinin ve bilinirliğinin artması, girdi ve çıktılarının kurum kültürüne yansması amacıyla tüm organizasyona periyodik olarak e-learning eğitimler bilinçlendirici aksiyonlar alınmaktadır.

Bankamız şikayet yönetimi politikası ve ilgili prosedürlerine yönelik bilgi çalışanlar için kurumsal portal sayfasında, müşteriler için ise www.akbank.com/BizeUlasin sekmesinde bulunan "Müşteri Memnuniyeti Politikamız" başlığı adı altında yazılı olarak yer almaktadır.

Müşteri memnuniyetini ölçümlemek amacıyla Bankamız tarafından yürütülen faaliyetler içerisinde şikayetlerini ileten müşterilerle düzenli olarak dış arama yoluyla anketler yapılmakta, müşteri memnuniyeti müşteri gözü ile değerlendirilmektedir.

Bununla birlikte, 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, Akbank ile olan çalışma eğilimi, süreçten ve çözümden duyulan memnuniyet sonuçları ile üretilen memnuniyet endeksleri KPI olarak değerlendirilmektedir.

Şikayet Yönetimi sürecinin son adımları olan şikayet verisinin izlenmesi Banka içinde veya regülatörlere muhtelif raporlama faaliyetleri düzenli olarak sürdürülmektedir. Ayrıca edinilen bilgi birikimi ve müşteri deneyimleri kullanılarak sistematik analizler yapılmaktadır. Şikayetlerin kök neden analizleri ile ürün, hizmet ve süreçler için sürekli iyileştirme faaliyetlerinde bulunulmakta, planlanan yeni ürün ve hizmetler için müşteri beklentilerinin analizine imkan vermekte ve müşterinin sesi olunmaktadır.

Ödüllerle ve Sertifikalarla Pekişen Başarı Performansı

2007 yılında uluslararası bir firma olan BSI (British Standards Institution) firmasından ISO 10002:2004 Şikayet Yönetimi kalite sertifikası almış olan Akbank, her yıl gerçekleştirilen düzenli tetkiklerle sertifikasyon sürecini başarı ile yenilemektedir. 2015 yılı itibarıyla 8.kez yenilenen sertifikasyon süreci ile kurulan şikayet yönetimi modeli gereği müşteri memnuniyeti politikası, hedefler ve sürekli iyileştirme prensipleri taahhüt altına alınmıştır. Aynı zamanda, iş yapış şekli ve süreçler kalite ve standartizasyonlaşma boyutunda çok daha üst seviyelere taşınmıştır.

2009 yılında müşterilerin başvuru gerçekleştirdiği pek çok kanal ile entegre olan "Müşteri Şikayet Yönetimi Sistemi" SAP tarafından aynı yıl bankacılık endüstrisinde global anlamda bir başarı hikayesi olarak yayımlanmıştır. Mayıs 2012'den bu yana Müşteri Şikayet Yönetimi Birimi bünyesinde sürekliliğini devam ettiren "Sosyal Medya Yönetim" faaliyeti Türkiye'nin ilgili faaliyet alanında en itibarlı organizasyonu olan "IMI Conferences" yarışma organizasyonunda Ekim 2012 tarihinde "Sosyal Medya'da En İyi Müşteri Yönetimi" ödülünü alarak daha ilk yılında önemli bir başarıya imza atmıştır. Bunun yanı sıra,

Bankamız, 2014 yılında uluslararası Stevie Awards organizasyonunda “Yılın Müşteri Şikayetleri Yönetimi Bölümü” kategorisinde en üst seviyedeki Altın ödülü almaya hak kazanmıştır.

Akbank, müşteri şikayet yönetimi faaliyetini önümüzdeki dönemde de hizmet kalitesi ve müşteri deneyimi prensipleri doğrultusunda verimlilik esasını da göz önünde bulundurarak etkin bir biçimde yönetme kararlılığında olacaktır.

Dijital (Sosyal) Medya ve Topluluk Yönetimi

Sosyal medya kanallarında yaklaşık 2,5 milyon takipçisi bulunan Akbank, müşterileriyle sosyal medya kanallarındaki 30 farklı Akbank hesabı üzerinden iletişim kurmaktadır.

2015 yılında, Facebook’ta müşteri datası baz alınarak satış odaklı “Custom Audience (Özel Hedef Kitle)” ile kişilere ihtiyacı olan ürün ve kampanyalar reklam hedeflemeleriyle gösterilmeye başlanmıştır.

Sosyal medya üzerinden kredi kartı satışı, kredi kullandırımı, serbest hesap açılışı ve mobil uygulamamızı indirtme / kullandırmaya yönelik çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmaların sonucunda, 2015 yılı içerisinde toplam 327 bin lead sağlanmıştır. Web’den gerçekleştirilen kredi kartı satışlarının %28’ini ise Facebook kanalından yapılmaktadır. Bu kanalda gerçekleştirilen kartlandırma ve mobil download maliyetleri dijital kanal ortalamasının altında gerçekleştirilmiştir.

CRM

Akbank CRM Bölümü, 2010 yılı itibarıyla satış ve pazarlama otomasyonu, gerçek zamanlı pazarlama, müşteri analitiği, fiyatlandırma ve optimizasyon ana başlıklarını içeren kapsamlı projeleri tamamlayarak bütünsel CRM yaklaşımını kurgulamış ve geliştirmiştir.

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 şirketi olmuştur.

“Tam İsabet Akbanklı” uygulaması Banka hedeflerinin günlük iş akışı içerisinde daha etkin yönetilebilmesi için geliştirilmiş ve başarıyı ödüllendiren yeni bir dijital platformdur. Platform, keyifli bir yarış ortamında tempoyu yüksek tutarak satış motivasyonunu ve dönemsel hedeflere konsantrasyonu artırmayı hedeflemektedir. Kendi alanında ulusal bir ilk olan bu oyunsallaştırma platformu; müşteri odaklılık stratejimize destek olacak niteliktedir. Diğer taraftan “Anahtar” uygulaması ile de müşteri portföy yönetim bakış açısında müşteri öncelikleri ve MİY portföy önceliklerinin bir araya getirilmesiyle çok amaçlı çalışabilme refleksi, proaktif çoklu satış ve pazarlama, müşteride derinleşme ve verimlilik artışını sağlayan bir kurgu ortaya konulmuştur.

Akbank’ın CRM alanında ulaştığı sektörel liderlik, yeni nesil analitik çözümler, müşteri temelli fiyatlandırma ve gelir optimizasyonu konuları öncelikli olmak üzere dijital ve gerçek zamanlı bankacılık vizyonu ile 2016 yılında da devam edecektir.

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

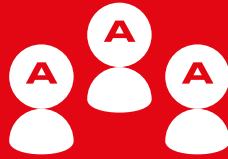
Akbank'ta iş geliştirme çalışmaları, "Sürekli İyileştirme" teknikleri ve "Yalın Metodolojisi" kullanılarak yapılmaktadır. Sürekli İyileştirme, müşteri memnuniyeti anketlerinin ve hizmet seviye raporlamasının sonuçlarına göre iş yapış biçimlerinin müşteri gözüyle yeniden gözden geçirilerek geliştirilmesi; 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

İstikrarlı bir biçimde büyümeye devam eden Akbank, büyüme sürecini etkin kaynak yönetimi politikalarıyla yönetmeyi hedeflemektedir. Bu hedef doğrultusunda şubelerdeki ve Operasyon Merkezi'ndeki iş verimliliğini artırmaya yönelik olarak "İyileştirmeler Sizin İçin" programını başlatan Akbank, 2015 yılında 1.250'den fazla süreci detaylı olarak incelemiş, 250 iyileştirme hayata geçirmiştir. 2014 yılında başlanan Yalın Operasyon Merkezi Projesi'ne 2015 yılında da devam edilmiş ve merkezi operasyon süreçleri "yalın" (lean) anlayışıyla ele alınarak iyileştirilmiştir. Proje kapsamında belirlenen yol haritasına uygun olarak önümüzdeki dönemde de geliştirmeler yapılması hedeflenmektedir.

"İyileştirmeler Sizin İçin" ve "Yalın Operasyon Merkezi" inisiyatiflerinin ortak sonucu olarak 2015 yılında 800 kişilik iş gücüne denk ilave kapasite yaratılmıştır.

Akbank, en iyi müşteri deneyimi ve daha verimli iş süreçler için 2016 yılında da teknolojinin etkin kullanımı, operasyonun insansız kanallara kaydırılması ve otomasyon olanakları çalışmalarını sürdürmeyi hedeflemektedir.



07.FARK YARATAN EKİBİMİZ



İnsan Kaynakları Vizyonumuz

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

İnsan Kaynakları Misyonumuz

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 Kaynakları Yönetimi ile Amacımız

- En iyi adayları Bankamız'a kazandırmak,
- Kurum kültürünü ve iş yapma anlayışını sürekli geliştirmek,
- Bankamız'ın etkin ve verimli işleyişini temin etmek üzere stratejik hedefler paralelinde organizasyon yapısını kurgulamak ve devamlılığını sağlamak,
- Hedef ve stratejiler paralelinde insan kaynağına etkin yatırım yapmak,
- Katılımcı kariyer planlaması yapmak,
- Hedef ve yetkinlik bazlı, şeffaf performans yönetimi ile teşvik edici ve üstün performansı destekleyici ödüllendirme yapmak,
- Çalışan bağlılığına yönelik sistem ve süreç iyileştirmeleri gerçekleştirmek, Bu amaçları yerine getirirken Akbank İnsan Kaynakları Departmanı'nın benimsediği prensip, iş birimlerinin "stratejik iş ortağı" olmaktır.

İnsan Kaynakları Çalışma Prensipleri

- 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.

Akbanklılar'ın Temel Pusulası: Akbank Değerleri

İnsanların ve kurumların davranışlarını belirleyen, onların sahip olduğu değerlerdir. Değerler hepimizi bir arada tutan harç, bize rehberlik eden kılavuzdur.

Akbank'ı ve Akbanklı'yı tanımlayan beş ortak değer aşağıda yer almaktadır:

Empati

İç ve dış müşteriyi iyi anlar, bilgi ve tecrübelerimizle birbirimizi geliştiririz.

Yenilikçilik

Yaratıcı fikirlere değer verir, teknoloji ve yeniliklerle sektörün öncüsü oluruz

Coşku

İşimizi Akbanklı olmanın özgüveniyle, heyecanla, güler yüze ve severek yaparız.

Sahiplenme

Takipçi ve iş bitirici davranır, hızlı ve etkin kararlarla çözüme ulaşırız.

Takım Ruhu

İşbirliği ve açık iletişimi benimser, tüm değerlerimizi birlikte yaşatırız.

Genç Profesyonellerin Çekim Merkezi: 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” olmaktır.

Sürekli Gelişime Odaklanmış 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 Yönelik Sosyal Politika 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. Asistan görevi ile işe giriş ortalama ücreti asgari ücretin % 28 üzerindedir. Yönetici Adayı fonksiyonu için işe giriş ücreti ise ortalama asgari ücretin %74 üzerindedir.

Yasal Bildirim Süreçlerine Tam Uyum

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 Kaynakları Profili

Akbank çalışanlarının %95'i üniversite mezunlarından oluşturmaktadır. Nitelikli insan kaynağı aktifiyle rekabete ön plana çıkan Akbank'ta kurum kıdem ortalaması 8,0 yıl, bankacılık sektöründe kıdem ortalaması ise 8,8 yıl düzeyindedir. Akbank çalışanlarının %71'ini, müşterilerle birebir temas noktası olan şubelerde görevli takım arkadaşları oluşturmaktadır.

Sayılarla Çalışanlarımız

Sürekli genişleyen bir hizmet ağına sahip olan Akbank'ta, 31 Aralık 2015 tarihi itibarıyla Yönetim Kurulu üyeleri de dahil olmak üzere toplam 14.059 çalışan istihdam edilmektedir.

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

Çalışanların hizmet noktalarına göre dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Çalışanlarımızın Sayısı	2013	2014	2015
Genel Müdürlük*	1.821	1.819	1.598
Akbank Bankacılık Merkezi	3.166	3.080	2.546
Bölge Müdürlükleri**	777	923	900
Şubeler***	10.485	10.483	9.006
Banka Toplamı	16.249	16.305	14.050

* Yönetim Kurulu üyeleri dahil değildir.

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

*** Malta'daki şube çalışanları dahildir.

Bankamız ihtiyaca göre, “Dışarıdan Hizmet Alımı” (outsorce) kapsamında da istihdam yaratmaktadır. Direkt Bankacılık, Bireysel ve Özel Bankacılık, Bilgi Teknolojileri ve Operasyon, İnsan Kaynakları ve Strateji, Bireysel Kredi İzleme ve Takip iş birimlerinde kullanılan outsorce kaynağının sayıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

	2013	2014	2015
Dışarıdan Hizmet Alımı Kapsamında Çalışan Sayısı*	1.409	1.668	2.837

*Şubat 2015 tarihinde Özel Güvenlik Görevlileri kadrosu (1.050 kişi) outsorce edilmiştir.

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. 2015 yılı sonunda kadın çalışan oranı geçen yıla göre 2,8 puan artışla %53,8 olarak gerçekleşmiştir.

Cinsiyet Dağılımı (%)	2013		2014		2015		2015 Toplam Çalışan Sayısı	
Kadrolar	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	64,5	35,5	65	35	65,7	34,3	834	436
Orta Yönetim	46,0	54,0	47,3	52,7	48,2	51,8	1.590	1.711
Denetçiler	70,1	29,9	66,7	33,3	67,3	32,7	152	74
Yönetici Yardımcıları	39,7	60,3	39,9	60,1	41,7	58,3	3.797	5.310
Diğer*	73,5	26,5	74,0	26,0	74,1	25,9	108	38
Güvenlik	99,5	0,5	99,4	0,6	0,0	0,0	0	0
Banka Toplamı	48,2	51,8	48,9	51,1	46,2	53,8	6.489	7.570

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

Yaş Dağılımı

Akbank çalışanlarının yaş ortalaması 2015 yılsonu itibarıyla 34,2’dir. Hemen her kadro kategorisinde 30-50 yaş grubu çalışanları ağırlıklı olarak temsil edilmektedir. 30 yaş altı kategorisinde ağırlığı, “yönetici yardımcısı” ve “denetçi” fonksiyonları oluşturmaktadır.

Bankamız’ın işe alım politikası gereği, sadece reşit olan kişiler Akbank’ta çalışabilmektedir. Akbank’ın çocuk çalışan (zorunlu eğitimin sona erdiği ortalama yaş olan 15 yaşın altındaki çalışanlar) ya da genç çalışan (minimum çalışma yaşının üzerinde ve 18 yaşın altındakiler) kategorisinde çalışanı bulunmamaktadır. Staj başvurusu yapan öğrenci ve genç çalışanlarda lise öğrencisi ise 4. sınıf, üniversite öğrencisi ise 2. ya da 3. sınıfta olma koşulu aranmaktadır. 2015 yılı Haziran-Eylül döneminde toplam 94 üniversite öğrencisi Genel Müdürlük birimlerinde staj yapmıştır. Stajyer öğrenci sayısı dönemsellik gösterdiğinden, 2015 yıl sonu itibarıyla Bankamız kadrosunda stajyer bulunmamaktadır.

Yaş Dağılımı (%)	2013			2014			2015		
Kadrolar	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Arası	50 Yaş ve Üzeri	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Arası	50 Yaş ve Üzeri	30 Yaş Altı	30-50 Yaş Arası	50 Yaş ve Üzeri
Yönetim Kurulu	-	22,2	77,8		33,3	66,7		11,1	88,9
Üst Yönetim	0,1	95,3	4,7		95,7	4,3		95,9	4,1
Orta Yönetim	3,3	94,9	1,8	2,1	96,5	1,4	1,3	97,8	0,9
Denetçiler	51,9	48,1	-	46,6	53,4		45,6	54,4	
Yönetici Yardımcıları	40	59,8	0,2	39,8	60	0,2	39,0	60,9	0,1
Diğer*	19,9	75,9	4,2	15,4	79,3	5,3	11,6	81,0	7,4
Güvenlik	42,7	57,3	-	42,8	69,5		0,0	0,0	0
Banka Toplamı	31,5	67,6	0,9	29,7	69,5	0,8	26,4	72,8	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.. Görevden ayrılan çalışanların ayrılma nedenleri hakkında verdikleri geribildirimleri İnsan Kaynakları Departmanı tarafından değerlendirilmekte ve buna bağlı olarak iş süreçlerinde iyileştirmelere gidilmektedir.

İşgücü Devir Hızı*	2013		2014		2015	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	11,39	230	12,27	234	22,16	363
Akbank Bankacılık Merkezi	14,2	459	11,31	347	20,29	591
Bölge Müdürlükleri**	7,22	53	8,55	75	11,69	104
Şubeler	9,33	970	9,30	976	15,25	1.392
Banka Geneli (ortalama)	10,45	1.712	9,98	1.632	16,82	2.450

* Bankamız'dan ayrılanlar (emekli olanlar, işten ayrılanlar ve iş akdi feshedilenler dahil).

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

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

Yaş grubuna göre işgücü devir hızı oranları ve görevden ayrılanların sayıları aşağıdaki tablodaki gibidir:

Yaş Grubuna Göre İşgücü Devir Hızı	30 Yaş Altı						30-50 Yaş Arası						50 Yaş ve Üzeri					
	2013		2014		2015		2013		2014		2015		2013		2014		2015	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	14,27	78	17,22	62	19,67	53	6,09	145	11,00	164	22,10	290	12,9	6	14,24	8	34,43	20
Akbank Bankacılık Merkezi	22,38	218	19,77	177	31,16	227	18,22	231	7,75	166	15,79	340	29,4	11	12,83	4	77,63	24
Bölge Müdürlükleri*	14,2	20	18,91	36	18,18	36	5,35	31	5,48	37	9,41	64	14,72	2	17,91	2	33,33	4
Şubeler	10,69	265	12,15	310	19,68	379	8,58	673	8,01	631	13,77	984	43,39	32	54,40	35	55,77	29
Banka Geneli (ortalama)	14,03	581	14,63	585	22,26	695	8,95	1.080	8,19	998	14,86	1.678	29,78	51	30,09	49	50,33	77

* Bölge Kredi Müdürlükleri'ndeki çalışanlar, Kredi Tahsis İş Birimi'ne bağlı olmalarına rağmen, fiilen sahada görev yaptıklarından geçmiş yıllarda olduğu gibi Genel Müdürlük değil Bölge 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					
	2013		2014		2015		2013		2014		2015	
	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı
Genel Müdürlük	10,31	118	14,94	171	19,61	180	12,80	112	8,35	63	25,41	183
Akbank Bankacılık Merkezi	13,28	184	7,85	101	15,28	197	14,88	275	13,81	246	24,28	394
Bölge Müdürlükleri*	6,59	30	8,50	46	8,87	47	8,26	23	8,64	29	15,81	57
Şubeler	8,93	438	8,81	437	14,41	558	9,69	532	9,73	539	15,88	834
Banka Geneli (ortalama)	9,76	770	9,52	755	14,85	982	11,09	942	10,43	877	18,45	1.468

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

ORTAK HEDEFLER DOĞRULTUSUNDA PERFORMANS YÖNETİMİ

Akbank, çalışanlarının bireysel deneyim ve uzmanlıklarını kurumsal hedefleri doğrultusunda etkin bir biçimde yönetmek adına 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 yetkinlik 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 gerçekleştirmesini 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. Performans sisteminin etkinliği sistemin şeffaflığına, yalınlığına ve doğru ölçümlenmesine bağlıdır. Bu kapsamda, 2015 yılında hedefleme projesi yürüten Bankamız; bölge, şube ve MİY'lerin hedef dağıtım metodolojisinin iyileştirilmesi çalışmalarının yanı sıra hedef belirleme, ölçümleme gibi sürecin ana bileşenlerinde de iyileştirmeler gerçekleştirmiştir.

Üst Yönetim Performansına Yönelik Şeffaf Değerlendirme Süreçleri

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.

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

Kurum içinden terfi ve nakillere öncelik veren bir kariyer yönetimi politikası izleyen Akbank, adil ve etkin performans yönetimi, yeteneklerin tespiti, takibi ve geliştirilmesi ve çalışanlara kendilerini geliştirebileceği kariyer imkânlarının sağlanması çalışmalarına 2015 yılında da devam etmiştir. 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.

Kurumsal Portal Üzerinden Çalışanlara Yönelik 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.

ÇALIŞANLARIMIZA 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, Vakıf Senedi gereğince 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, Kurum Katkılı BES'e dahil olan çalışan sayısı, 2015 yılı sonunda 4.215 kişiye ulaşmıştır.

Toplu İş Sözleşmesi

Tüm Akbank çalışanları tercih ettikleri takdirde Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası'na (BANKSİS) üye olabilmekte ve toplu sözleşme yapma haklarını kullanabilmektedir. 2015 yılsonu itibarıyla Akbank çalışanlarının %34'ü (4.760 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, Ipad/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 terfide fırsat eşitliği,
- Kariyer destek uygulamaları,
- Geribildirim ve şikâyetlerin incelenmesi,
- İletişim ve kurumsal reklamlar.

FEM projesi kapsamında yapılan bağımsız denetimde, Bankamız'ın kurum politikası ve prosedürleri, işe alım ve seçme, eğitim, performans değerlendirme, terfi, kariyer destek uygulamaları ve kurumsal iletişim çalışmaları gibi süreçlerinin fırsat eşitliğini destekleyip desteklemediği araştırılmıştır. Değerlendirme sonucunda Akbank, iki yıl süre ile geçerli olan Fırsat Eşitliği Sertifikası'nı almaya hak kazanmıştır.

SAĞLIĞIMIZ VE GÜVENLİĞİMİZ

İş sağlığı ve güvenliği alanında yasal uyum süreçlerini eksiksiz bir biçimde yerine getiren Akbank, Akbank Genel Müdürlük ve Bankacılık Merkezi'nde, işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı görevlendirilmiştir. 01.07.2016 tarihinden itibaren, mevzuata uygun olarak Bankamız'ın tüm şube ve hizmet binalarında da iş yeri hekimi ile iş güvenliği uzmanı görevlendirmesinin yapılması hedeflenmektedir.

Akbank, uluslararası standartlar rehberliğinde hayata geçirdiği iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının yanı sıra kaliteli sağlık hizmetleriyle de 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 görebilmekte, uzmanlık ya da operasyon gerektiren hallerde ise Aksandık'ın anlaşmalı olduğu sağlık kuruluşlarından hizmet alabilmektedir. Aksandık Sağlık Merkezi'nin olmadığı diğer illerdeki çalışanlar, anlaşmalı sağlık kurumlarından faydalanabilmektedir.

İç İletişim Kanalları Üzerinden Sağlık Alanında Bilgilendirme Süreçleri

Aksandık'ın internet sayfasındaki "Sağlık Köşesi"nde salgın ya da önemli hastalıklarla ilgili düzenli bilgilendirmeler bulunmasının yanı sıra, acil durumlarda e-posta aracılığıyla duyuru yapılmaktadır. Bunun yanı sıra, Bankamız bünyesinde yangın ve deprem tatbikatları ve 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 2015 yılında 812 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 ile iş sağlığı ve güvenliği alanındaki sistematik çalışmalarının bir sonucu olarak Akbank'ta meslek hastalığı ya da iş kazası şeklinde nitelendirilebilecek durumlar yaşanmamaktadır. Hastalık nedeniyle 2015'te sağlık raporu alan 6.013 çalışanın kullandığı toplam izin süresi (kayıp işgünü) 54.331 takvim gününe eşittir.

Bu rakamın ortalama çalışan sayısına oranlanması ile hesaplanan, kişi başına düşen ortalama sağlık izinli gün sayısı yılda 3,7 gündür. 2015 yılında yaklaşık 1.250 kişilik özel güvenlik kadrosu outsource edildiği için bir önceki yıla göre ortalama sayı bir miktar artmış göstermiştir. 2014'te bu rakam 2,6 gün, 2013'te 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

Kurumsal Hedefler Doğrultusunda Sürekli Gelişimi ve Eğitim

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.

Akbank'ı geleceğe taşımak hedefi doğrultusunda Bankamız'ın kariyer yönetim stratejisi; ilişki yönetimi, kalite, verimlilik, sürdürülebilirlik konularını ön planda tutan, proaktif çalışma modeli ile işbirimi ve sahaya öneri sunan, ürün odaklılık yerine müşteri odaklılık yaklaşımı ile gelişim kaynaklarına odaklanan bir yaklaşım üzerine kuruludur.

Akbank Akademi

Akbank Akademi, sektörün en iyi çalışanlarını yetiştirmek ve eğitimi çalışanlar için bir yatırım aracına dönüştürmek için 2015 yılında da faaliyetlerini başarıyla sürdürmüştür. 2015 faaliyetleri kapsamında; çalışanların gelişim alanlarına odaklanılarak kişiselleştirilmiş ve kolay ulaşılabilir eğitim metodlarının daha çok yaygınlaştırılması yönünde çalışmalara başlanmıştır. Aynı zamanda, yurt dışı ve yurt içi zirve, konferans ve seminerlere katılım sağlanarak çalışanların dünyada ve sektörde olan gelişmeleri yakından takip etmelerine olanak sağlanmıştır.

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, Liderlik Okulu 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.

Akbank Akademi eğitim ve gelişim programlarında sınıf içi eğitimler uzaktan öğrenme araçları ile de desteklenmektedir. Bankamız'a yeni başlayan ve göreve yeni atananlara hem uzaktan hem de sınıf içi eğitimlerle oryantasyon eğitimleri verilmektedir. Diğer yandan, çalışanların yeni ürün ve süreçlere hızlı bir biçimde uyum sağlayabilmeleri için e-öğrenme programları dizayn edilirken, birçok farklı teknik konuda da destekleyici uzaktan eğitimler uygulamada yer almaktadır. Müşteri odaklı hizmet, telefonla iletişim, sunum teknikleri, müzakere teknikleri, inovasyon, yaratıcı düşünme teknikleri ve yönetim becerileri gibi kişisel gelişim odaklı sınıf içi eğitimlerin yanı sıra, stres yönetimi, zaman yönetimi, iletişim teknikleri, takım olma gibi çalışanların iş hayatına kolayca uyum sağlamaları ve kişisel yaşamlarında da faydalanabilecekleri gelişim programları için de sınıf içi eğitimler ve uzaktan öğrenme araçlarından faydalanılmaktadır.

Yasal mevzuat gereği Bankamız genelinde hem sınıf içi hem de e-öğrenme olarak İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimleri verilmektedir.

2015 yılında SPK'nın 37 ve 39. Tebliğlerinde yapılan değişiklikler üzerine Nisan-Haziran 2015 tarih aralığında Sermaye Piyasalarına İlişkin Güncel Bilgi ve Süreçler Bankamız Bölge Müdürü, Müdür, MİY, MHY, Bölge Saha Satış ve Çağrı Merkezi ekipleri olmak üzere toplam 4.280 kişiye sınıfıçi ve webinar eğitim yöntemleri ile verilmiştir.

Lisans gerektiren görev adındaki Akbank çalışanlarının SPK, SEGEM VE BES lisanslarına sahip olmaları, gerek yasal yükümlülükleri, gerekse çalışanların gelişimlerine sağlayacağı katkı nedeniyle Bankamız'ın başarısı ve geleceği için büyük önem taşımaktadır. Sınavlara yüksek katılım sağlanması yönünde çalışmalar yapılmakta ve lisanslama sınavları öncesinde çalışanlara sınıfcı eğitim, e-eğitim, deneme sınavı, soru bankası paylaşımı ile sınava yönelik hazırlıkları desteklenmiştir.

2015 yılında BES lisanslama eğitim ve sınavına 535 kişi dahil edilip 312 kişi lisanslandırılmış, Segem Sertifika sınavına katılan 7.780 çalışandan da 4.972 kişi sertifika almaya hak kazanmıştır. SPK Lisanslama Sınavlarına ilişkin olarak 30-31 Mayıs SPK sınavına 3.973 kişi, 19-20 Aralık SPK sınavına 3.672 kişi katıldığını beyan ederek yüksek katılım sağlanmıştır.

2015'te Bankamız'da toplam 673.553 saat ve kişi başı ortalama 7 gün eğitim düzenlenmiştir.

Geleceğe Hazırız (Akbank Akademi Portalı)

Akbank bünyesinde " Geleceğe Hazırız" sloganıyla yapılandırılan Akbank Akademi portalı, Akbanklular'ın gelişimini sürekli destekleyen ve eğitim planlamalarını kariyerlerine paralel olarak yönetebilecekleri bir platformdur. Çalışanlar, tüm e-eğitimlerinin 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. Çalışanların Akbank Akademi portalı fonksiyonlarına mobil cihazlardan erişebilmesi için 2015 yılında çalışmalara başlanarak kısa sürede tamamlanması hedeflenmektedir. Bunun yanı sıra; Akademi mobil uygulama, oyunlaştırma, sosyal öğrenme, dijital katalog, gelişmiş Kurumsal TV gibi alt yapıların ön çalışmalarına da yıl içerisinde başlanmıştır.

Diploma Sistemi (Hayat Boyu Öğrenme-Lifelong Learning)

Bazı eğitimlerin diploma sistemine tabi olduğu Akbank'ta, çalışanlar diploma alabilmek için eğitim programlarına ve sınavlara katılmaktadır. Diploma alabilmek için ödev, proje sunumu, online simülasyon gibi etkinliklere katılan çalışanlar kariyer gelişimlerinde önemli bir kazanım elde etmektedir. Diploma Sistemi ile Bankamız; mesleki ve yönetsel açıdan donanımlı, yetkin, yenilikçi ve işinin lideri çalışanlar yetiştirerek "kendi liderlerini yaratan" bir kurum kültürü oluşturmaya hedeflemektedir.

Akbank, 2015 yılı diploma eğitimleri kapsamında kurumsal stratejiler, sektörel gelişmeler ve segment ihtiyaçlarına odaklanmış, çalışanların kariyer yol haritasında çalışanlara destek verecek programlar uygulamış ve kariyer prensipleri ile eğitimler entegre edilmiştir. Bunun yanı sıra, şube müdür adayları için eğitim içerik ve kapsamı yeniden ele alınarak, etkin liderlik için sahip olunması gereken yetkinliklere özel eğitimler tasarlanmış ve mevcut kariyer prensipleri ile uyum süreci tamamlanmıştır.

Bankamız bünyesinde mevcut kariyer diplomalarının segmente, kişiye ve ihtiyaca özel, daha kompakt, zaman ve mekandan bağımsız, bilgiye daha kolay ulaşılabilir hale getirilmesi için sistemseller çalışmalar ile eğitim içerik revizyon çalışmalarına da başlanmıştır.

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. 2015'te uzmanlık alanlarına göre bu tür sınavlara katılan toplam çalışan sayısı 128'dir.

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 Milli Komitesi tarafından düzenlenen ve akreditif konusuyla ilgilenen kişiler için dünya çapında kabul gören Akreditif Uzmanı unvanını alma imkânı veren Vesikalı Krediler Uzmanı (Certified Documentary Credit Specialist-CDCS) sınavı.
- ISACA (Information Systems Audit and Control Association) tarafından düzenlenen, bilgi teknolojileri güvenlik yönetimine yönelik Bilgi Güvenliği Yönetimi Sertifikasyon (Certified Information Security Manager-CISM) sınavı.
- New York merkezli GARP (Global Association of Risk Professionals) tarafından verilen Finansal Risk Yönetimi (Financial Risk Manager-FRM) sınavı.
- ISTQB (International Software Testing Qualifications Board) Türkiye temsilcisi Turkish Testing Board tarafından koordine edilen Yazılım Testi Uzmanlığı Sertifikasyon sınavı.
- Oracle ve Microsoft tarafından belirli teknik konularda verilen eğitim ve sertifikalar.

Yüksek performansı ve potansiyeli olan, geleceğin yöneticisi olarak belirlenen Akbanklılar, Sabancı Üniversitesi'nin Executive MBA Programı'na tam burslu olarak katılma imkânına sahip olmaktadır. 2001 yılından bu yana, 90 Akbank çalışanı söz konusu programa bu şekilde katılmıştır. 2015-2016 öğretim yılında 6 çalışan bu imkandan faydalanmıştır.

Görev tanımı ve sorumlulukları gereği bazı Akbank çalışanları yurt içi ve yurt dışındaki zirve, konferans ve seminerleri takip etmiştir. Bu kapsamda, 2013 yılından itibaren 373 kişi yurt dışı eğitimlere gönderilmiş olup, 123'ü 2015 yılında bu imkandan faydalanmıştır.

ÖĞRETENLERİN BANKASI

Emekli ve Banka İçi Eğitim Uygulaması

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

Alanında uzman ve eğitimlik becerisi olan Akbank çalışanları da banka içi eğitimlik olabilir. Bunun için belirlenen kriterlere uymak ve "Eğitici'nin Eğitimi 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 Eğitimler

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

Söz konusu eğitimlerin içeriği hedef kitlenin ihtiyaçlarına göre belirlenmekte, bu kitle içindeki her çalışanın bu konuda eğitim alması sağlanmaktadır. Akbank bünyesinde yolsuzluğu önleme odaklı eğitimlerin büyük bölümü Bankamız şubelerinde, özellikle gişede çalışanlara yönelik olmakla birlikte, tüm çalışanlar Etik İlkeler ve Bilgi Güvenliği gibi eğitimler de almaktadır. İlgili Genel Müdürlük ve şube çalışanları için Uluslararası Ambargo/Suç Geliri ile Mücadele eğitimleri de sınıf içi eğitim olarak gerçekleştirilmektedir.

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. Gişelerde riskli işlemler, belge güvenliği, dolandırıcılık suçunu tespit ve önleme, operasyonel risk, ÇM güvenlik farkındalığı gibi kritik eğitimler uygun hedef kitlelere atanarak verilmektedir. Eğitimlerin katılım durumları sürekli takip edilmekte ve artırılması yönünde çalışılmaktadır.

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 9.700 düzeyinde 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 edilmiş olup, 2015 yılında e-öğrenme revizyon nedeniyle açılmamıştır.

Aşağıdaki tabloda 2015'te sürdürülebilirlik eğitimlerine katılım ile ilgili bilgiler yer almaktadır:

Eğitim Adı/İçeriği		2014				2015			
	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	İşe yeni başlayanlar ve bir önceki yıl eğitimi tamamlamayan çalışanlar	E-öğrenme	2.365	1.183	100	-	-	-	-
	İşe yeni başlayan deneyimli çalışanlar ve kobi saha satış ve yönetici adayları.	Sınıf içi	1.082	1.889	100	91	127		31

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 iletişim portalı, kurumsal TV, e-posta gönderimi ve belirli aralıklarla düzenlenen çeyrek dönem performans canlı yayın toplantıları, genel müdür ile kahvaltı sohbetleri ve müdürler toplantısı; Bankamız bünyesinde en sık kullanılan iç iletişim kanallarıdır. 2012 yılı sonunda gerçekleştirilen değişiklikler ile Kurumsal TV, kurum içi iletişim portalı üzerindeki interaktif platformlar ve müşterilere de ulaşılan kurumsal TV ile mesai saatleri dışında da çalışanlara ulaşabilmektedir. Akbanklılar'a özel indirim kampanyaları ve gerçekleştirilen etkinlikler de çalışanlara e-postayla duyurulmakta ve kurum içi iletişim portalı üzerinden yayınlamaktadır.

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 cevaplaması sağlanmaktadır.

Kurum İçi Ana İletişim Kanalı: Akbank BizBize

Tüm çalışanların bilgiye etkin ve kolay şekilde erişimlerini sağlamak ve iletişimi kuvvetlendirmek amacıyla Bankamız bünyesinde kurum içi intranet sistemi kullanılmaktadır. 2015 yılında gerçekleştirilen altyapı değişiklikleri ile Akbank BizBize 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.

Kurum içi Sosyal Ağlar, “Bizim İçin” ve “Tebrikler Akbanklı” Alanları

Akbank BizBize'nin kurum içi sosyal ağları; çalışanların görüş ve düşüncelerini aktardığı, bilgi paylaşımında bulunduğu interaktif bir platform olarak düzenlenerek kurum içi iletişimi kuvvetlendiren önemli bir kanala dönüşmüştür. Aynı şekilde “Ödüllü Akbanklı” ve “Bizim İçin” platformları, çalışanların birbirileriyle etkileşimlerini artırma yönünde geliştirilmiştir.

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 oluşturmıştır. “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 araç konumundadır.

Çalışan Bağlılığını Güçlendirmeye Yönelik Kurum İçi Etkinlikler

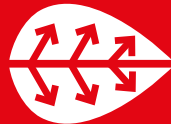
Akbank; motivasyonun artması, takım ruhunun güçlendirilmesi ve kurum içi iletişimin güçlendirilmesi amacıyla farklı sosyal etkinlikler düzenlemektedir.

Akbank çalışanlarına yönelik 2015 yılında düzenlenen başlıca etkinlikler şunlardır:

- Nisan 2015: 700 kişiye yakın katılımı ile gerçekleşen ve çalışanların çocukları ile birlikte festival havasında keyifli bir gün geçirdikleri Akbank Çocuk Şenliği,
- Mayıs 2015: Çalışanların katılımıyla 3x3 şeklinde gerçekleştirilen Akbanklılar Sahada Basketbol Turnuvası,
- Eylül 2015: Akbanklılar Sahada Basketbol Turnuvası'nda dereceye giren ilk üç erkek takımı ve bir bayan takımının katılımıyla gerçekleştirilen Şirketlerarası Basketbol Turnuvası,
- Eylül 2015: Şirketlerarası Futbol Turnuvası,
- Mayıs 2015 – Eylül 2015 : Akbank'ın İstanbul'da istihdam ettiği çalışanlarının yanı sıra Anadolu'nun farklı illerinde görev yapan çalışanlara da ulaşabilmek adına 23 bölge 15 ilde gerçekleştirilen Akbank Bowling Turnuvası,
- Haziran 2015: Akbank ABM çalışanlarının tiyatro eğitimlerinin ardından sahneye koydukları "Biraz Abarttık" tiyatro oyunu özel gösterimi.

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. 2015 Araştırma Sonuçları; kariyer olanakları, 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

ÇEVRE POLİTİKAMIZ VE TAAHHÜTLERİMİZ

Akbank bünyesinde çevresel unsurları tüm şubelerde yakından ve düzenli olarak takip edilebilecek bir sistem tesis edilmiştir.

Kendisini her alanda örnek bir kurumsal vatandaş olarak konumlandıran Akbank; enerji tüketimi, sera gazları salımı, kâğıt kullanımı ve teknolojik atıkların bertaraf edilmesi konularını öncelikli çevresel sürdürülebilirlik alanları olarak belirlemiştir. Bankamız, bu unsurları uluslararası kabul görmüş yöntemlerle ölçerek iyileştirilmesi gereken alanlara yönelik uygulamalar hayata geçirmektedir.

Çevresel Performans Ölçümüne Yönelik Güçlü Teknolojik 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 atfettiği 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.

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)	2013	2014	2015*
Akbank Sabancı Center	7.861	6.337	8.082
ABM ve Diğer Merkezler*	15.242	18.300	22.412
Bölge Müdürlükleri ve Şubeler (Tüm Yakıtlar)	91.167	79.132	92.012
TOPLAM	114.270	103.769	122.506

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

Elektrik Tüketimi (Gigajul/yıl)	2013	2014	2015*
Akbank Sabancı Center	67.556	70.704	64.854
ABM ve Diğer Merkezler*	67.509	65.713	63.243
Bölge Müdürlükleri, Şubeler ve ATM'ler	264.920	215.329	196.319
TOPLAM	399.985	351.745	324.416

* 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.

Enerji Verimliliğine Yönelik Adımlar

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 2015 yılında da devam edilerek 75 adet şubede dönüşüm yapılmıştır. Yeni açılan şubelerde ise bu uygulama doğrudan hayata geçirilmiştir.

GreenBT programı ile 2015 yılında yukarıdaki enerji projelerine ek olarak, 100 şubede kullanılmayan bilgisayarlarda enerji harcamalarının daha verimli hale getirilmesini amaçlayan altyapı devreye alınmıştır. Bu şubelerde mesai saatleri dışında kullanılmayan bilgisayarlar uzaktan kapatılarak enerji kullanımının daha verimli hale getirilmesi amaçlanmaktadır.

Bilgi Teknolojileri Alanında 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) teknolojisi kullanımına 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.

Akbank, 2015 yılı itibarıyla yeni bir “data center” projesine yönelik hazırlık çalışmalarına başlamıştır. “Free cooling” (enerji tüketimi düşük olan dış hava yardımı ile soğutma yapılmasını sağlayan) teknolojisinin kullanılması öngörülen Yeni Data Center’ın; enerji verimliliğini önemli ölçüde artırması planlanmaktadır.

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. Bankamız’da bu sistemlerin kullanımı ve yeni sistemlerin kurulumu giderek yaygınlaşmaktadır. Örneğin, İstanbul 4. Levent’teki Akbank Genel Müdürlük binası ile Gebze’deki Akbank Bankacılık Merkezi arasında kurulu sanal toplantı masası tipindeki “telepresence sistemi” 2015 yılında yaklaşık 5.280 saat kullanılmıştır.

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.

Nakit Operasyonlarında Yakıt Tasarrufu

Türkiye genelinde dört banka ile 5.600’e yakın müşteriye temel olarak nakit ve nakdi kıymet taşıma hizmeti veren Akbank Nakit Operasyon Birimi, coğrafi konumlandırma teknolojisinin en son olanaklarından faydalanarak hizmet vermektedir. Etkin rota planlaması sayesinde, 2010 yılında iş başına 10,2 km kat eden ve 1 lt. yakıt harcayan ekiplerimiz, 2015’te iş başına 7,9 km kat etmeye ve 0,9 lt. yakıt harcamaya başladılar. Bu da yapılan her bir iş için %22,6 daha az kilometre yapılarak ve %11 daha az yakıt harcanarak verimlilik sağlamıştır.

Açıklama	2013	2014	2015
Birim İş için Harcanan Kilometre	8,2	7,7	7,9
Birim İş için Harcanan Yakıt	1,1	0,9	0,9

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELE SÜRECİNE KATKI

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 asgariye indirmek için güncel teknolojiler geliştirmeleri ve uluslararası çalışmaları yakından takip etmektedir. Alınan önlemlerin sonuçlarının takip edilmesi amacıyla her yıl düzenli olarak Bankamız'ın karbon ayak izi hesaplamaktadır. 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 CO2-e)	2013	2014	2015*
Akbank Sabancı Center	550	328	564
ABM ve Diğer Merkezler*	1.067	948	1.563
Bölge Müdürlükleri ve Şubeler (Tüm Yakıtlar)	7.293	4.869	6.481
TOPLAM	8.910	6.145	8.609

*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)	2013	2014	2015*
Akbank Sabancı Center	8.215	8.598	8.503
ABM ve Diğer Merkezler*	8.209	7.991	8.292
Bölge Müdürlükleri, Şubeler ve ATM/BTM'ler	32.707	26.341	25.739
TOPLAM	49.131	42.929	42.534

* 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)	2013	2014	2015
Servis kullanan personel sayısı	4.530	4.600	4.175
Kat edilen yol (km)	8.011.500	9.425.000	9.588.700
Toplam ton CO₂-e	3.204	3.777	3.853

Akbank çalışanlarının önemli bir kısmı işyerlerine servis aracıyla ulaşmaktadır. Bunun sonucunda oluşan 3.853 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 Tasarrufu Uygulamaları

Bankamız'da kâğıt kullanımının azaltılmasına yönelik uygulamalara 2015'te de devam edilmiştir. Geçmiş yıllarda Akbank şubelerinde ve ATM'lerde kâğıdı 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.

KAĞIT TASARRUFUNDA YENİLİKÇİ PROJELER

Yazıcı Kağıt Tüketiminde %9,5 Oranında Tasarruf

Akbank bünyesinde 2015 yılı içerisinde kullanılmaya başlanan Laser Yazıcı Yönetimi Uygulaması ile çalışanların kullanımındaki printerlarda çift taraflı basım ayarları gerçekleştirilmiş ve % 9,5 oranında kağıt tasarrufu sağlanmıştır.

Operasyon Stratejik Yol Haritası Programı

Akbank'ta yürütülmekte olan Operasyon Stratejik Yol Haritası programının en önemli hedeflerinden biri "kağıtsız" çalışma modelini uygulamaya geçirmektir. Bu amaçla, 3 farklı proje olarak "Kağıtsız Operasyon", "Kağıtsız Genel Müdürlük" ve "Kağıtsız Saha" projeleri 2015 yılı içinde başlatılmış olup, 2016 yılında da devam ettirilecektir. Projeler kapsamında, kağıt kullanılan süreçlerin uçtan uca incelenerek dijitalleştirilmesi, matbu formların azaltılması olması hedeflenmektedir.

Dijital Anayasa ve "Kağıtsız" Hedefi

Akbank tarafından 2016 yılında lansmanı gerçekleştirilecek "Dijital Anayasa" içinde "kağıtsızlık" hedefi şu şekilde tariflenmiştir: Banka içinde ve dışında sadece regülasyonun zorunlu tuttuğu adımlar için kağıt kullanılır. Diğer tüm bilgi, sunum, rapor, belge, ekstre, paylaşım ve saklama dijital olarak gerçekleştirilir.

Kâğıtların Geri Kazanılmasına Yönelik Uygulamalar

Akbank, kâğıt tasarrufunun yanı sıra atık kâğıtların geri kazanılmasını sağlayarak çevre üzerindeki etkisini istikrarlı bir biçimde azaltmaktadır. 2015 yılında, Bankamız'ın tüm şube ve Genel Müdürlük arşivlerinin muhafaza edildiği Kınalı Arşiv Merkezi'nde, 635 ton kâğıt yasal saklama süresi dolduktan sonra imha edilerek geri kazandırılmıştır.

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

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

SU KULLANIMI 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 (m3/yıl)	2013	2014	2015
Akbank Sabancı Center	34.046	32.879	30.996
ABM ve Diğer Merkezler*	87.060	113.739	115.493
TOPLAM	121.106	146.618	146.489

* Diğer merkezler: Zincirlikuyu ve Silivri hizmet binalarını kapsamaktadır.

Tüm İş Birimlerini Kapsayan Su Tasarrufu Uygulamaları

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

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.

2015 yılında Genel Müdürlük ve Akbank Bankacılık Merkezi'nden toplan 1.365 adet boş toner kartuşu geri dönüşüm firmasına gönderilmiştir.

Teknolojik Atıklar Yeniden Ekonomiye Kazandırılıyor

Bankamız'ın standartlarına göre, kullanımına devam edilmeyecek olan elektronik cihazlar, metal ve elektronik aksamalarının yeniden ekonomiye kazandırılması amacıyla hurda veya ikinci el kullanım amaçlı olarak Türkiye'de yerleşik firmalara satılmaktadır. Ayrıca, bu tip cihazların bir kısmı da Bankamız'a gelen talepler değerlendirilerek hibe edilmektedir.

Teknolojik Atık Tipi ve Adetler	2013		2014		2015	
	Hurda satış	Hibe	Hurda satış	Hibe	Hurda satış	Hibe
Bilgisayar	6.751	263	2.003	66	8.958	49
Ekran	4.176	255	1.991	66	2.201	42
Passbook Yazıcı	898	-	381	-	496	-
Dot Matrix Yazıcı	43	-	87	-	127	-
Lazer Yazıcı	1.199	2	177	2	359	1
POS Cihazı	19,539	-	39.750	-	74.133	-
ATM Cihazı	143	-	123	-	430	-



09.TOPLUMA KATKIMIZ

KÜLTÜR VE SANAT

Akbank Sanat'ın ulusal ve uluslararası sergilere ev sahipliği yapan Çağdaş Sanat Galerisi bünyesinde, dünyaca tanınmış yerli ve yabancı sanatçıların çalışmaları yer almaktadır.

Akbank Sanat

1993 yılında kurulan ve 2003 yılında çağdaş sanat yönelimiyle birlikte önemli bir misyon üstlenerek Türkiye’de çağdaş sanatın tanınmasına öncülük eden Akbank Sanat, 2015’te başarılarla dolu 22’inci yılını geride bırakmıştır. Akbank Sanat bünyesinde sergilerden modern dans gösterilerine, klasik müzik resitallerinden caz konserlerine, panellerden çocuk atölyelerine, film gösterimlerinden tiyatroya uzanan geniş bir yelpazede yılda 700’ün üzerinde etkinlik gerçekleştirilmektedir. “Değişimin hiç bitmediği yer olma” misyonuyla hareket eden Kurum; toplumun her kesiminden izleyiciye hitap eden yapısı ile dikkat çekmektedir.

Akbank Sanat’ın ulusal ve uluslararası sergilere ev sahipliği yapan Çağdaş Sanat Galerisi bünyesinde, dünyaca tanınmış yerli ve yabancı sanatçıların çalışmaları yer almaktadır. Her yıl en az dört sergiye evsahipliği yapan Kurum, ülkemizde çağdaş sanatın odak merkezlerinden biri konumundadır.

Akbank Sanat, Uluslararası Küratör Yarışması ve Akbank Günümüz Sanatçıları Ödülü projeleri ile de genç küratör ve sanatçılara sergi açma fırsatı vererek misyonunu başarıyla yerine getirmektedir. Bunların yanı sıra, “Piyano Günleri”, “Gitar Günleri”, “Dünya Müziği Günleri” ve “Caz Günleri” gibi mini festivaller düzenlemenin yanı sıra Dans Stüdyosu kapsamında her biri uluslararası alanda tanınmış usta dansçıların yer aldığı modern dans gösterilerine ev sahipliği yapmaktadır. Akbank Sanat’ın çalışmaları, Akbank Caz Festivali başta olmak üzere Akbank Çocuk Tiyatrosu ve Akbank Kısa Film Festivali kapsamında Türkiye’nin birçok şehrinde de etkinlikler gerçekleştirmektedir.

Akbank Çocuk Tiyatrosu

Türkiye’nin en uzun soluklu çocuk tiyatrosu olan Akbank Çocuk Tiyatrosu, perdelerini açtığı ilk günden bu yana tam 43 yılı geride bırakmıştır. Tiyatrosever bir kuşağın yetişmesinde büyük etkisi olan Akbank Çocuk Tiyatrosu, bu yıllar içinde yaklaşık 2 milyon üzerinde çocuğa ulaşmış, birçok sosyal sorumluluk projesi içinde yer alarak Anadolu’nun dört bir yanında binlerce çocuğun hayatına farklı pencereler açmıştır. Yıllar itibarıyla izleyicilerinin karşısına farklı oyunlarla çıkan Akbank Çocuk Tiyatrosu, önümüzdeki dönemde yeni oyunu Jules Verne’in aynı adlı romanından uyarlanan “80 Günde Dünya Turu” ile çocukları dünya edebiyatının gelmiş geçmiş en ünlü serüvenlerinden birine çıkarmaya hazırlanmaktadır.

Akbank Caz Festivali

Akbank’ın kalıcı değerler yaratmak ve bu değerleri sürdürülebilir kılma yolundaki kararlılığının en önemli simgeleri arasında yer alan ve Türkiye’nin en uzun soluklu festivallerinden biri olan Akbank Caz Festivali, 2015 yılında 25. yılını kutlamıştır. Festival, sanatseverlerle buluşturduğu nitelikli sanatçı ve topluluklarla sadece Türkiye’de değil, uluslararası platformda da merakla beklenen bir etkinlik haline dönüşmüştür.

25'nci Akbank Caz Festivali, 21-31 Ekim 2015 tarihinde 54 konser ile 300'e yakın sanatçıyı izleyiciyle buluşturmuştur. "Festival İçinde Festival" rüzgarı estiren Kampüste Caz, 03-14 Kasım tarihleri arasında sekiz farklı şehirdeki üniversitelerde gerçekleştirilmiştir. Festivalin 25. yılına özel olarak bu sene sanat ve müziği birleştiren yepyeni bir projeye imza atan Akbank Sanat, ülkemizin en önemli illüstrasyon sanatçıları arasında yer alan 9 özel ismin hazırladığı illüstrasyonlar ile Akbank Caz Festivali'nin 25 Yılı projesi ile festivalin 25 yıllık tarihine sanatsal pencereden retrospektif bir bakış sunmuştur.

Festival programında Amerika ve Avrupa cazının seçkin örneklerine yer verilmesinin yanı sıra; klasik cazdan avangart tınılara, dünya müziklerinden elektronikanın sınırlarına uzanan işitsel tecrübelerle festival takipçilerine oldukça geniş bir çeşitlilik sunulmuştur.. Konserlerin yanı sıra paneller, söyleşiler ve atölye çalışmalarıyla çok yönlü ve zengin içerikli bir festival programı oluşturulmuştur.

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 ağırlayarak izleyicilerle buluşturmuştur. Festival programında kendine yer edinen ve ödül alan filmlerin uluslararası alanda da takdir görmesi ve ödüllere layık bulunması festivalin ne kadar doğru bir yolda olduğunu bir kez daha göstermiştir.

Türk sinema endüstrisi içinde kendine özel bir yer edinen ve özellikle genç sinemacılar için bir vazgeçilmez halini alan festival, film gösterimlerinin yanı sıra düzenlediği atölye çalışmaları ve paneller ile tüm sinemaseverlere hitap etmeyi başarmıştır. 7-17 Mart 2016 tarihleri arasında 12'nci yaşını kutlayacak festival, 10 gün boyunca yurt içi ve yurt dışından geniş katılımlı atölye çalışmaları ve söyleşileriyle sinemaseverlere keyifle izleyecekleri bir program sunmayı hedeflemektedir.

"Gençler" için Kültür Sanat Etkinlikleri

Akbank Caz Festivali kapsamında 2015 yılında Liselerde Caz ve Çocuk Atölyeleri, Kampüste Caz Etkinlikleri düzenlenmiştir. Akbank Kısa Film Festivali kapsamında ise ödüllü filmler 21 ilde 40 üniversite kampüsünde gösterilmiştir.

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 2015 yılında da devam etmiştir. 2015'te beş kez ve toplam 100.000 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 11 yıldan 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, önümüzdeki dönemde de İKSV ile işbirliği içerisinde Uluslararası İstanbul Film Festivali'ni desteklemeyi 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, 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.

Zero Sergisi İstanbul'daydı

Modern ve çağdaş sanatın Türkiye'deki en önemli destekçilerinden olan Akbank Sanat, Sabancı Üniversitesi Sakıp Sabancı Müzesi işbirliği ile bugüne kadar Auguste Rodin, Salvador Dali ve Anish Kapoor gibi dünyaca ünlü ressam ve heykeltıraşların eserlerini Türkiye'deki sanatseverlerle buluşturmuştur. Bu çalışmaların bir devamı olarak, II. Dünya Savaşı'nın ardından yaşanan maddi, manevi ve kültürel yıkım sonrasında bir grup sanatçının "yeniden başlama" felsefesi ile bir araya gelerek bireysel ve ortak üretimlerde bulunmasıyla ortaya çıkmış bir sanat akımı olan ZERO, 2 Eylül 2015 – 10 Ocak 2016 tarihleri arasında Akbank Sanat ve Sabancı Üniversitesi Sakıp Sabancı Müze işbirliği ile sanatseverlerle buluşmuştur. Sergi, ZERO akımı kurucuları Heinz Mack, Otto Piene, Günther Uecker'in eserleri ile akıma katkıda bulunmuş önemli sanatçılar Yves Klein, Piero Manzoni ve Lucio Fontana'nın farklı tekniklerde ürettiği 100'den fazla eseri bir araya getirmiştir.

EĞİTİM

Sabancı Üniversitesi ile Yeni Bir İşbirliği: Center of Excellence in Finance (CEF)

Akademi, finans sektörü, politika belirleyiciler ve reel sektör arasında köprü olmak amacıyla kurulan Center of Excellence in Finance (CEF); Brand Finance'in "Türkiye'nin En Değerli Markaları" araştırmasında "Türkiye'nin En Değerli Markası" olan Akbank'ın kurucu sponsorluğunda hayata geçmektedir. CEF; AACSB akreditasyonuna sahip ve Times Higher Education tarafından dünyanın 50 yaşın altındaki en iyi üniversiteleri sıralamasında ilk 13 okul arasında yer alarak listeye Türkiye'den ilk sırada giriş yapan Sabancı Üniversitesi'ne bağlı bir merkezdir.

CEF; akademisyenler, finans piyasası aktörleri ve yatırımcıları bir araya getirip, temel bilgileri gerçek hayatta da kullanılabilir uygulamalara dönüştürmek için hizmet verecektir. Ülkemizdeki "finansal

know-how"un daha nitelikli hale gelmesi için yeni bir odak olarak tasarlanan Merkezde; sertifika programları, seminer serileri, atölyeler, kapsamlı konferanslar ve araştırmalar ile akademisyenler, profesyoneller, politika belirleyiciler ve öğrencilerin bir araya getirilmesi hedeflenmektedir. Merkezde üretilen araştırma çıktıları önümüzde dönemde çevrimiçi olarak rapor ve makale formatında yerel ve uluslararası finans çevrelerinin dikkatine sunulması hedeflenmektedir.

"Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" Projesi

Akbank; finansal okuryazarlığın artırılması ve tasarrufun teşvik edilmesi hedefleri doğrultusunda 2012 yılında "Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" Projesi'ni hayata geçirmiştir. Kalıcı alışkanlıkların kazanıldığı yaşlarda çocuklara ulaşmaya odaklanan kampanya kapsamında web sitesi, etkinliklere özel kutu oyunu, tasarruf afişleri ve sertifikalar gibi özel proje içerikleri oluşturulmuştur. Akbank, 2015 yılında proje hedefleri doğrultusunda proje içeriğini ve eğitim materyallerini yeniden değerlendirmeye tabi tutmuştur. Bu kapsamda, çocukların harçlıklarının kullanım alanları ve tasarruf ile ilgili mesajlar veren bir kutu oyunu geliştirilmiş, Akbank'ın Uğurböceği Kumbarası yenilenmiş ve "Kumbirik" adıyla öğrencilerin beğenisine sunulmuştur.

Akbank Çocuk Tiyatrosu, 2014-2015 eğitim öğretim yılında 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 ve daha sonra katıldığı Gaziantep Çocuk Festivali'nde ilkokul öğrencilerine "tasarruf ve aile değerleri" konusunda mesajlar vermiştir.

Akbank Ekonominin Kahramanı Çocuklar" Projesi, 2015 yılsonu itibarıyla etkinlikler ve tiyatro ile 55 bin çocuğa ulaşmıştır. Hem okullardaki etkinlikler hem de tiyatro sonrası çocuklara hediye edilen "Kumbirik"ler, tasarruf bilincinin yaygınlaştırılması konusunda önemli katkılar sağlamıştır.

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.

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 73 milyon ABD Doları'na ulaşmıştır. Üniversite'nin kuruluşunda bağışlanmış Akbank hisselerinin 2005 yılından itibaren Sabancı Üniversitesi'ne kazandırdığı temettülerin toplam tutarı ise 2015 yılsonu itibarıyla 7,3 milyon ABD Doları olmuştur.

Akbank Aile Şirketleri Akademisi

Akbank tarafından 2014 yılında hayata geçirilen "Aile Şirketleri Akademisi" 2 günlük süreler halinde 3 modülden oluşan bir akademik programdır. Aile Şirketleri Akademisi, katılımcılara profesyonel bir bakış açısı kazandırmayı, kurumsallaşma yolunda destek vermeyi, kendilerine ve organizasyonlarına ayna tutmalarını sağlayacak uygulamalar ile kişisel ve kurumsal gelişim ihtiyaçlarını anlamalarını sağlamayı hedeflemektedir.

Aile Şirketleri Akademisi, Bankamız'ın ilk olarak 2014 yılında KOBİ Bankacılık müşterilerine yönelik olarak Sabancı Üniversitesi-EDU ile başlattığı Akbank Aile Şirketleri Akademisi, sonrasında Sabancı Üniversitesi-EDU ve Brisa ile birlikte devam edilen, Akbank-Brisa Aile Şirketleri Akademisi isimleriyle adlandırılan eğitim programlarından oluşan etkinlikler dizisidir.

2015 yılının son çeyreğinde ise bir kısmı ticari bankacılık müşterisi olan Philip Morris distribütörleri ile birlikte Sabancı Üniversitesi-EDU'nun yer aldığı oluşumda Akbank-Philip Morris Aile Şirketleri Akademisi etkinliği gerçekleştirilmiştir.

GİRİŞİMCİLİK

Akbank, ülkemizde: girişimcilik kültürünün yaygınlaşmasına, daha fazla girişimci yetiştirilmesine ve girişimciler için fırsatların artırılmasına yönelik çalışmaları desteklemeye 2015'te de devam etmiştir. Bu kapsamdaki çalışmalardan örnekler aşağıda yer almaktadır.

Endeavor Derneği İşbirliği

Akbank, gelişmekte olan ülkelerdeki etkin girişimcileri destekleyerek, ekonomik gelişmeye katkıda bulunmak amacıyla kurulmuş uluslararası bir sivil toplum organizasyonu olan Endeavor ile işbirliğini 2015 yılında da sürdürmüştür. Endeavor ile finansal ve finansal olmayan farklı projeler geliştiren Bankamız, en son olarak Endeavor Türkiye'nin seçtiği etkin girişimciler için bir kredi havuzu oluşturmuştur.

CaseCampus Programı

Akbank, 2015 yılında girişimcilik konusundaki çalışmalarına yeni bir halka ekleyerek Endeavor Derneği ile birlikte CaseCampus Projesi için önemli bir adım atmıştır. "Girişimcilerin yolundan hayallerine yürü" sloganıyla 2016 yılında ilkbahar ve sonbahar olarak iki dönemde hayata geçirilecek projede hiçbir eğitim «vaka» kadar öğretici olamaz" ilkesi ışığında Türkiye'nin önde gelen örnek girişimcilerinin gerçek öykü ve ikilemleriyle katılımcılara inovatif bir eğitim ve öğretim fırsatı sunulması hedeflenmektedir. Türkiye girişimcilik ekosisteminde köklü bir değişim yaratacak programın eğitim modüllerinden her yıl için toplam 200 gencin yararlanması öngörülmektedir.

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 2015 yılında 500'e yakın 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.

GÖNÜLLÜLÜK

Akbanklı Gönüllüler

Akbank çalışanlarından oluşan Akbanklı Gönüllüler, çeşitli gönüllülük projeleriyle toplum yararına çalışmalar yürütmektedir. Akbanklı Gönüllüler'in Türkiye'nin dört bir yanında yürüttüğü sosyal sorumluluk projelerine çalışanların yanı sıra çalışan aileleri, müşteriler ve Bankamız iş ortakları katkı sağlamaktadır. Akbank Gönüllüleri'nin şu ana kadar gerçekleştirdiği projelerin bazıları şunlardır:

Sel Felaketi Sonrası Hopa İçin Yardım Kampanyası, Görme Engelliler İçin Kitap Okuma, Hayvan Barınağı Ziyaretleri ve Yardımları, Kitap ve Oyuncak Toplama Kampanyaları, Yardıma Muhtaç Okullar İçin Yardım Kampanyaları, Kızılay İşbirliği ile Kan Bağışı Kampanyaları, Avrasya Maratonunda Sivil Toplum Kuruluşları Yararına Maraton Koşusu, Sabancı Center ve Akbank Bankacılık Merkezi'nde Sivil Toplum Kuruluşları Yararına Stand Alışverişleri Faaliyetleri.

Akbanklı gönüllülerin gerçekleştirdiği son etkinlikler arasında Doğu Karadeniz Bölgesi Gönüllülerinin Trabzon'daki okul boyama ve ihtiyacı olan okullar için oyuncak toplama etkinlikleri ve Bir Dilek Tut Derneği işbirliği ile hayati tehlike taşıyan çocuklar için dilek gerçekleştirme organizasyonları da bulunmaktadır.

Şehrin İyi Hali

Bankamız, yıllardır Akbanklılarla yürüttüğü gönüllülük projelerini 2015 yılı itibarıyla, “Şehrin İyi Hali” gönüllülük projesi ile üniversiteli gençlerin de katılımıyla genişletmiştir. Proje ile üniversiteli gençleri tüm Türkiye’de toplum yararına düzenlediği etkinliklere katılmaya ve ardından 25. Akbank Caz Festivali kapsamında gerçekleşecek Belle&Sebastian Konseri’ni en önden, kendilerine ayrılan alandan izlemeye davet etmiştir.

“Şehrin İyi Hali” üniversiteli gençler arasında büyük ilgi görmüş ve sosyal medyada başvuru duyuruları başladığı andan itibaren ilk üç günde 400 kişilik kontenjan dolmuştur.

Toplum Gönüllüleri Vakfı, Yedikule Hayvan Barınağı Dostları Derneği ve Deniz Temiz TURMEPA Derneği işbirliği ile gerçekleştirilen proje kapsamında gençler farklı alanlarda çalışan bu sivil toplum kuruluşları ile tanışma ve bu sivil toplum kuruluşlarının faaliyetleri ile ilgili daha fazla bilgi alma imkanı bulmuştur.

Akbank ve sivil toplum örgütlerinin ortak çalışması ile 400 üniversiteli gönüllü genç kıyı temizlemiş, okul boyanmış, sokak hayvanlarına yardım etmiş, kimsesiz çocuklar için etkinlikler düzenlemiştir. Bu kapsamda, Hem İstanbul hem de 25 farklı şehirde toplum yararına 30 sosyal sorumluluk projesi hayata geçirilmiştir.

Toplumsal Fayda Gözeten Bağışlar

Akbank müşterileri, vadesiz hesaplarından ve kredi kartlarından ya da Bankamız müşterisi olmayan bağışçılar Akbank şubelerinden nakit olarak, ülkemizde faaliyet gösteren ve kamu yararı gözetan 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.

2015 yılında Bankamız aracılığıyla aşağıdaki 23 adet dernek ve vakıfa 12,7 milyon TL tutarında bağış yapılmıştır. Akbank müşterilerinin hesap ya da kredi kartlarından yaptıkları bağış amaçlı ödemelerden herhangi ücret alınmamaktadır.

Akbank aracılığıyla 2015’te Bağış Yapılan Dernek ve Vakıflar

LÖSEV Lösemili Çocuklar Vakfı, TEMA Vakfı, Bir Dilek Tut, Darüşşafaka Cemiyeti, TSK Güçlendirme Vakfı, Türk Hava Kurumu, Türkiye Kansere Savaş Vakfı, 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, Türkiye Korunmaya Muhtaç Çocuklar Vakfı, Türkiye Multipl Skleroz Derneği, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı, Türkiye Diyanet Vakfı, Zihinsel Yetersiz Çocukları Yetiştirme ve Koruma Vakfı, UNICEF Türkiye, Türk Eğitim Vakfı, TSK Eğitim Vakfı, Sabancı Üniversitesi, Türk Kalp Vakfı, Otizm Vakfı, TEMA Türkiye Erozyonla Mücadele Vakfı, Toplum Gönüllüleri Vakfı, AÇEV Anne ve Çocuk Eğitim Vakfı, Açıkkapı S.S. Derneği.

GRI G4 (KAPSAMLI) İÇERİK ENDEKSİ

Bu Rapor, Akbank'ın 1 Ocak 2015-31 Aralık 2015 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

G4-19

G4-20

G4-21

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.28)	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.28)	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.28)	Bu unsur, tüm Akbank iş birimleri için yüksek öncelik taşımaktadır	Bu unsur; küçük işletmeler ve yerel toplulukların gelişimi açısından büyük önem taşımaktadır.

Önemli Unsur	Akbank için Önemi	Önceliklendirme Analizinde İlgili Başlık	Akbank İçindeki Etkileri	Akbank Dışındaki Etkileri
Satın Alma Uygulamaları	Düşük Öncelik	Tedarikçi Zincirinde Sürdürülebilirlik (bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.28)	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.28)	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.28)	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.28.)	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.28)	Akbank, faaliyetleri kaynaklı çevresel etkileri minimize etmeye yüksek öncelik vermektedir.	Akbank'ın yüksek miktarda kredi tahsis ettiği müşterilerin yatırımları açısından yüksek öncelik taşımaktadır.
Nakliye	Düşük Öncelik	Tedarikçi Zincirinde Sürdürülebilirlik (bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.28.)	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.

Önemli Unsur	Akbank için Önemi	Önceliklendirme Analizinde İlgili Başlık	Akbank İçindeki Etkileri	Akbank Dışındaki Etkileri
Genel	Yüksek Öncelik, Orta Öncelik	Kredilerde Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi (bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.28)	Bu unsur, tüm Akbank iş birimleri açısından yüksek önem taşımaktadır.	Bu unsur, özellikle kredi büyüklüğü yüksek ve 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.28)	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.28)	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.28)	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.28)	Akbank, çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliğine orta düzeyde öncelik vermektedir.	Bu unsur, Akbank paydaşları açısından orta düzeyde öncelik taşımaktadır.
Eğitim ve Öğretim	Orta Öncelik	Kariyer Gelişimi ve Eğitim (bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.28)	Akbank, çalışanların kariyer gelişimine orta düzeyde öncelik tanımaktadır.	Bu unsur, Akbank paydaşları açısından orta düzeyde öncelik taşımaktadır.

Önemli Unsur	Akbank için Önemi	Önceliklendirme Analizinde İlgili Başlık	Akbank İçindeki Etkileri	Akbank Dışındaki Etkileri
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	Orta Öncelik	Fırsat Eşitliği (bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.28)	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.28)	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.28)	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.28)	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.28)	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.28)	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.28)	Akbank, güvenlik uygulamalarına yüksek öncelik tanıyarak faaliyetlerinin sürdürülebilirliğini sağlamaktadır.	Akbank paydaşları açısından bu unsur, yüksek öncelik derecesindedir

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.28)	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.28)	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 Kolaylaştıran Yenilikçi Ürün ve Hizmetler (bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.28)	Akbank, yerel toplulukların finansal hizmetlere 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.28)	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.28)	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.28)	Akbank, etik bankacılık anlayışı doğrultusunda rekabette aykırı davranış sergilememektedir.	Bu unsur, Akbank paydaşları açısından orta önceliklidir.

Önemli Unsur	Akbank için Önemi	Önceliklendirme Analizinde İlgili Başlık	Akbank İçindeki Etkileri	Akbank Dışındaki Etkileri
Ürün ve Hizmet Etiketlemesi	Orta, DüşükÖncelik	Çevre odaklı ürün ve hizmetler (bkz. Önceliklendirme Çalışması, sf.28)	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.28)	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.28)	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.28)	Akbank, etkin risk yönetim ve iç kontrol mekanizmaları aracılığıyla yasalara tam uyumu hedeflemektedir.	Akbank paydaşları açısından uyum orta düzey öncelik taşımaktadır.

GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ



Genel Standart Tanım Bildirimler		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.5		Hayır
G4-2	Kilit etkilerin, risklerin ve fırsatların tanımı	Genel Müdürümüz'ün Mesajı sf.5, Güncel Gelişmeler Işığında Tanımlanan Risk Algısı sf.45-46		Hayır
G4-3	Kuruluşun adı	Akbank T.A.Ş.		Hayır
G4-4	Birincil markaları, ürünleri ve hizmetleri	Akbank Hakkında, sf. 10-20		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

Genel Standart	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Bildirimler				
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.10-20		Hayır
G4-7	Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği	Akbank Hakkında, sf.10-20		Hayır
G4-8	Hizmet verilen pazarlar (coğrafi dağılım, hizmet verilen sektörler ile müşteri ve lehtar türleri dahil)	Akbank Hakkında, sf.10-20		Hayır
G4-9	Raporlama yapan kuruluşun ölçeği:	Akbank Hakkında, sf.10-20		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.89		Hayır
G4-12	Kuruluşun tedarik zinciri	Değer Zincirinin Tüm Halkalarını Kapsayan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, sf.29		Hayır

Genel Standart Tanım Bildirimler		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.10-20		Hayır
G4-14	Kuruluşun ihtiyati yaklaşımının bulunup bulunmadığı ve ihtiyatlılık ilkesini ne şekilde ele aldığı	Akbank tüm faaliyetlerinde, BM Küresel İlkeler Sözleşmesi ihtiyatılık ilkesini benimsemektedir.		Hayır
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.34, İmzacısı Olduğumuz Girişimler sf.34		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.34, İmzacısı Olduğumuz Girişimler sf.34		Hayır

Genel Standart	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Bildirimler				
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 Kapsam ve Sınırları, sf.23		Hayır
G4-18	a) Rapor içeriğini ve Unsur Çerçevelerini tanımlamaya yönelik süreç, (b) Kuruluşun, Rapor İçeriğinin Belirlenmesine İlişkin Raporlama İlkelerinin ne şekilde uygulandığı	Akbank 2015 Sürdürülebilirlik Raporu Unsurların Önceliklendirilmesi Çalışması, Sf.27		Hayır
G4-19	Rapor içeriğinin belirlenmesi sürecinde tanımlanan bütün öncelikli unsurlar	Akbank 2015 Sürdürülebilirlik Raporu Unsurların Önceliklendirilmesi Çalışması, Sf.27		Hayır
G4-20	a) Her bir öncelikli Unsur için kurum içindeki Unsur Çerçevesi	Akbank 2015 Sürdürülebilirlik Raporu Unsurların Önceliklendirilmesi Çalışması, Sf.27		Hayır
G4-21	a) Her bir öncelikli unsur için kurum dışındaki Unsur Çerçevesi	Akbank 2015 Sürdürülebilirlik Raporu Unsurların Önceliklendirilmesi Çalışması, Sf.27		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 Çerçevelerindeki belirgin değişiklikler	Akbank 2013 yılında sürdürülebilirlik raporlamasını GRI G3.1. çerçevesinde gerçekleştirmiştir. 2014 ve 2015 Sürdürülebilirlik Raporlaması ise G4 Kapsamlı çerçevesinde gerçekleştirilmiştir.		Hayır

Genel Standart Tanım Bildirimler Denetim	Sayfa	Hariç Tutulanlar
Paydaş Katılımı		
G4-24	(a) Kuruluşun temas kurduğu paydaş gruplarının bir listesi	Paydaşlarımızla Diyalog, sf.32-33
		Hayır
G4-25	(a) Temas kurulacak paydaşların belirlenme ve seçim esası.	Paydaşlarımızla Diyalog, sf.32-33
		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	Paydaşlarımızla Diyalog sf.32-33
		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.	Paydaşlarımızla Diyalog sf.32-33
		Hayır

Genel Standart Tanım Bildirimler	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Rapor Profili			
G4-28	Sağlanan bilgiler için raporlama dönemi.	1 Ocak 2015 - 31 Aralık 2015	Hayır
G4-29	Sunulan en son (bundan bir önceki) raporun (varsa) tarihi	1 Ocak 2014 - 31 Aralık 2014	Hayır
G4-30	Raporlama Sıklığı	Yıllık	Hayır
G4-31	Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri	Künye,sf.115	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	
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 sağlayanlar arasındaki ilişki d. En yüksek Yönetim organının veya üst düzey yöneticilerin kuruluşun sürdürülebilirlik raporu dış denetimine katılıp katılmadıkları	Dış denetim alınmamıştır.	Hayır

Genel Standart	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Bildirimler				
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'ta Sürdürülebilirlik Yönetimi Modeli, sf.28		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 mevkii sahiplerinin doğrudan en yüksek yönetim organına karşı sorumlu olup olmadıkları	Akbank'ta Sürdürülebilirlik Yönetimi Modeli, sf.28		
G4-37	Ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıkları ile ilgili olarak paydaşlar ile en yüksek yönetim organı arasındaki iletişime yönelik süreçler	Akbank'ta Sürdürülebilirlik Yönetimi Modeli, sf.28		Hayır

Genel Standart	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar
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	
G4-41	Menfaat çatışmalarından kaçınılmasını ve bunların yönetilebilmesini sağlayan en yüksek yönetim organıyla ilgili süreçleri	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

Genel Standart	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Bildirimler				
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	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	Yönetim Kurulu, sf.41-43		Hayır

Genel Standart	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Bildirimler				
Yönetim				
G4-46	En yüksek Yönetim organının Kuruluşun ekonomik, çevresel ve sosyal konu başlıklarına ilişkin risk yönetimi süreçlerinin etkililiğinin incelenmesi	Yönetim Kurulu, sf.41-43		
G4-47	En yüksek Yönetim organının ekonomik, çevresel ve sosyal etkileri, riskleri ve fırsatları inceleme sıklığı	Yönetim Kurulu, sf.41-43		Hayır
G4-48	Kuruluşun sürdürülebilirlik raporunu resmen inceleyen ve onaylayan ve bütün öncelikli Unsurların dahil edilmiş olmasını sağlayan en kıdemli komite veya mevkii	Yönetim Kurulu, sf.41-43		Hayır
G4-49	Kritik konuların en yüksek yönetim organına iletilmesine ilişkin süreç	Yönetim Kurulu, sf.41-43		Hayır
G4-50	En yüksek yönetim organına iletilen kritik konuların niteliğini ve sayısını ve bunların göz önüne alınması ve çözümlenmesinde kullanılan mekanizmalar	Yönetim Kurulu, sf.41-43,1001 Fikir Öneri Sistemi, sf.78		

Genel Standart Tanım Bildirimler Denetim		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		
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	Tanım	Sayfa	Hariç Tutulanlar
Bildirimler			
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

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Ekonomik				
Ekonomik Performans	DMA	Sürdürülebilir Finansal Başarımız, sf.14-15		Hayır
	G4-EC1 Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer (EVG&D)	Sürdürülebilir Finansal Başarımız, sf.14-15		Hayır
	G4-EC2 İklim değişikliğinden kaynaklanan risk ve fırsatlar	Kurumsal Yönetim Komitesi Öncülüğünde İklim Değişikliği Yönetimi, sf. 36		Hayır
	G4-EC3 Kuruluşun belirlenmiş tazminat planı yükümlülüklerinin kapsamı	Emeklilik Yükümlülükleri, sf.88		Hayır
	G4-EC4 Devletten alınan mali yardım	Akbank, raporlama döneminde devletten herhangi bir 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	G4-EC7 Altyapı yatırımlarının ve desteklenen hizmetlerin gelişimi ve etkisi Çevre ve Sosyal Politika Uygulamaları, sf.56		Hayır
	G4-EC8 Etkilerin boyutu da dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler	Çevre ve Sosyal Politika Uygulamaları, sf.56		Hayır
Satın Alma Uygulamaları	DMA	Değer Zincirinin Tüm Halkalarını Kapsayan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, sf.27		Hayır
	G4-EC9 Belirgin operasyon yerlerinde yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	Değer Zincirinin Tüm Halkalarını Kapsayan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı, sf.27		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Çevresel				
Enerji	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN3 Kuruluş içerisindeki enerji tüketimi	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN4 Kuruluş dışındaki enerji tüketimi	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN5 Enerji yoğunluğu	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN6 Enerji tüketiminin azaltılması	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN7 Ürün ve hizmetlerin enerji ihtiyaçlarında azaltımlar	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Emisyonlar	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN15 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN16 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN17 Diğer dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN18 Sera gazı (GHG) emisyon yoğunluğu	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN19 Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN20 Ozon tabakasını incelten madde (ODS) emisyonları	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN21 NOx, SOx, ve diğer belirgin hava emisyonları	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
Ürün ve Hizmetler	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN27 Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerinin hafifletilme boyutu	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
	G4-EN28 Geri toplanan satılmış ürünlerin ve ambalaj malzemelerinin kategoriye göre yüzdeler	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
Uyum	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		
	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	Personel Ulaşımı Kaynaklı Çevresel Etkinin Yönetimi, sf.103		
	G4-EN30 Ürünlerin ve kuruluşun faaliyetlerine ilişkin diğer mal ve malzemelerin nakliyesinin ve kuruluşun işgücü üyelerinin taşınmasının belirgin çevresel etkileri	Personel Ulaşımı Kaynaklı Çevresel Etkinin Yönetimi, sf.103		Hayır
Genel	DMA	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		
	G4-EN31 Türe göre toplam çevre koruma harcama ve yatırımlar	Operasyonlarımız ve Çevre sf.98-106		Hayır
Tedarikçinin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi	DMA			
	G4-EN32 Çevresel kriterlerin kullanılmasıyla taranan yeni tedarikçilerin yüzdesi	Değer Zincirinin Tüm Halkalarını Kapsayan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı sf.27		Hayır
	G4-EN33 Tedarik zincirindeki belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz çevresel etkiler ve alınan önlemler	Değer Zincirinin Tüm Halkalarını Kapsayan Sürdürülebilirlik Yaklaşımı sf.27		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Sosyal: İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yaraşır İş				
İstihdam	DMA			
	G4-LA1 Yaş grubu, cinsiyet ve bölgeye göre işe yeni alınan çalışanların ve çalışan devrinin toplam sayısı ve oranı	Fark Yaratın 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 Yaratın Ekibimiz, sf.80-98		Hayır
	G4-LA3 Cinsiyete göre doğum izninden sonra işe dönme ve işte kalma oranları	Fark Yaratın Ekibimiz, sf.80-98		Hayır
İşgücü/YönetimDMA İlişkiler		Fark Yaratın 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 Yaratın 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, Raporlama döneminde Akbank bünyesinde ölümle sonuçlanan iş kazası yaşanmamıştır.	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.80-98	Hayır	
	G4-LA7 İş kazası oranı veya meslek hastalığı riski yüksek olan çalışanlar	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.80-98		Hayır

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
İş Sağlığı ve Güvenliği	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.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		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.80-98		Hayır
Eğitim ve Öğretim	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.80-98		

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.80-98		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.80-98		Hayır
	G4-LA11 Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.80-98		Hayır
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.80-98		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.80-98		Hayır
Kadın ve Erkekler için Eşit Ücret	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.80-98		

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.80-98, Akbank bünyesinde ücret belirleme sürecinde cinsiyet farklılığı bir koşul değildir.		Hayır
İşgücü Uygulamaları Şikayet Mekanizmaları	DMA	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.80-98		Hayır
	G4-LA16 İşgücü uygulamalarıyla ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayetlerin sayısı	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.80-98		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Sosyal:İnsan Hakları				
Yatırım	DMA			Hayır
	G4-HR1 İnsan hakları maddeleri içeren veya insan hakları taramasından geçmiş belirgin yatırım sözleşme veya kontratlarının toplam sayısı ve yüzdesi	Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) sf.57		Hayır
	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.80-98		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Ayrımcılığın önlenmesi	DMA G4-HR3 Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	Fark Yaratan Ekibimiz, sf.80-98 Raporlama döneminde herhangi bir ayrımcılık vakası yaşanmamıştır	.	Hayır
Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı	DMA 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. 80-98, Toplu İş Sözleşmesi, sf.89 Fark Yaratan Ekibimiz sf.80-98, Toplu İş Sözleşmesi, sf.89		Hayır
Güvenlik Uygulamaları	DMA	Güvenli Bankacılık Uygulamaları sf.49		

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. 80-98, Tüm personele yönelik eğitimlerde temel insan hakları eğitimleri verilmektedir.		Hayır
Değerlendirme	DMA	Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) sf.57		Hayır
	G4-HR9 İnsan hakları incelemelerine veya insan hakları etki değerlendirmelerine tabi olmuş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS) sf.57		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 Toplamlar	DMA	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf.52-80		Hayır
	G4-S01 Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS), sf.57		Hayır
	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	Müşterilerimize Kattığımız Değer, sf.52-80		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Yolsuzlukla Mücadele	DMA	İç Kontrol ve İç Denetim		
	G4-S03 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	İç Kontrol ve İç Denetim Sistemi, sf.48		Hayır
	G4-S04 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	Yolsuzluğu Önleme Konusundaki Eğitimler, sf.94		Hayır
	G4S05 Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	İç Kontrol ve İç Denetim Sistemi, sf.48		Hayır
Rekabete Aykırı Davranış	DMA	Akbank'ta Kurumsal Yönetim, sf.38-44		
	G4-S07 Rekabete aykırı davranışlara, anti tröst ve tekelcilik faaliyetlerine ilişkin davaların toplam sayısı ve bunların sonuçları	Raporlama döneminde bu konuda Akbank herhangi bir cezaya tabi olmamıştır.		Hayır

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	Hizmet Kalitesini Ölçme,Değerlendirme ve İyileştirme Süreçleri sf.74		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 faaliyetlerinde 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, 2015 yılında bu konuda cezaya tabi olmamıştır.		Hayır

Unsur	Yönetim Yaklaşımı Hakkında Bildirimler (DMA) / G4 Göstergesi	Sayfa	Hariç Tutulanlar	Dış Denetim
Ürün Portföyü	DMA	Akbank Hakkında sf.10-20		
	FS-6 Sektörel, bölgesel ve boyutsal olarak (örn. mikro/KOBİ/büyük) kurumsal hizmet alanlarının portföydeki yüzdeleri	Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS), sf.57		Hayır
	FS-7 Her hizmet alanı için özel sosyal fayda sağlamak için tasarlanan hizmetler ve ürünlerin, amaca göre alt-kırılımlı olarak, maddi değeri	Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS), sf.57		Hayır
	FS-8 Her hizmet alanı için özel çevresel fayda sağlamak için tasarlanan hizmetler ve ürünlerin, amaca göre alt-kırılımlı olarak, maddi değeri	Müşterilerimize Sunduğumuz Kredilerin Sektörlere Göre Dağılımı, sf.55		Hayır
Denetim	DMA	Risk Yönetimi ve Yasal Uygunluk, sf.44-52		
Aktif sahiplik	DMA	Akbank Hakkında, sf.10-20		
	FS-10 Çevresel ve sosyal konularda raporlama kuruluşu ile iletişime geçen kurum şirketlerinin sayısı ve yüzdesi FS-11 Çevresel ve sosyal alanlarda pozitif ve negatif incelemeye tabi olan varlıkların yüzdesi	Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS), sf.57 Akbank Sosyal ve Çevresel Yönetim Sistemi (SEMS), sf.57		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 2015 Sürdürülebilirlik Raporu’ndaki yerlerini göstermektedir. Her bir ilke hakkında rapor içinde açıklanan bilgiler, aşağıdaki tablo kullanılarak bulunabilir.

BM Küresel İlkeler Sözleşmesi İlkeleri Performans Bilgilerinin

Raporda Bulunduğu Sayfa

İnsan Hakları

İlke 1. İşletmeler uluslararası geçerliliğe sahip insan haklarına destek olmalı ve saygı göstermelidir.

Sayfa: 24-39

İlke 2. İşletmeler insan hakları suçlarına ortak olmamak için gerekli tüm tedbirleri almalıdır. Sayfa: 24-39

İşgücü

İlke 3. İşletmeler sendika ve toplu iş sözleşmesi özgürlüğüne,

Sayfa: 80-98

İlke 4. Zorla çalıştırma ve angaryanın her türünün ortadan kaldırılmasına

Sayfa:80-98

İlke 5. Çocuk istihdamının tamamen ortadan kaldırılmasına

Sayfa:80-98

İlke 6. İşe alma ve meslek konusundaki ayrımcılığın ortadan kaldırılmasına azami önem vermelidir.

Sayfa:80-98

Çevre

İlke 7. İşletmeler çevresel zorluklarla ilgili olarak temkinli yaklaşımı desteklemeli,

Sayfa:98-108

İlke 8. Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli

Sayfa:98-108

İlke 9. Çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesini ve yaygınlaştırılmasını teşvik etmelidir. Sayfa:98-108

Yolsuzlukla Mücadele

İlke 10. İşletmeler rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla savaşmalıdır.

Sayfa:44-52

KÜNYE

AKBANK T.A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

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

Akbank Sürdürülebilirlik Raporu ile ilgili bilgi için

Cenk Göksan

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü
cenk.goksan@akbank.com

Neslihan Yücel

Yatırımcı İlişkileri ve Sürdürülebilirlik Bölümü
neslihan.yucel@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.

www.akbank.com

GENEL MÜDÜRLÜK

Sabancı Center, 4. Levent 34330 İstanbul

Telefon: (0 212) 385 55 55

Faks 1: (0 212) 319 52 52

Faks 2: (0 212) 269 77 87

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

